

LAPORAN PENELITIAN

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL
ADISUCIPTO DENGAN METODE *SERVQUAL***



Disusun Oleh:

BAJU BAWONO, MT.

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2014

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL PENELITIAN INTERNAL PERORANGAN
(Berdasarkan SK Rektor Nomor 101/HP/Per.Pen/2012)

1	Judul Laporan Penelitian	Perbaikan Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Adisucipto Dengan Metode <i>Servqual</i>	
2	Kata Kunci (Inggris)	Quality Improvement, <i>Servqual</i> Adisucipto	
3	Jenis Kegiatan	Laboratorium/Lapangan	
4	Nama Ketua Peneliti	Baju Bawono, M.T.	
	Pangkat/Golongan	Pembina / 4 a	
	NPP/NIDN	06.622 / 0501047201	
	Jabatan	Kepala Laboratorium Bahan	
	Unit/Fakultas/Jurusan	Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta	
	Alamat	Jalan Pringgodani 5 Demangan Baru Yogyakarta 55281	
	No. Telp/Faks	08156856429 / 0274561 894	
	Email	bajubawono@gmail.com	
5	Lokasi Penelitian	Di Bandar Udara Internasional Adisucipto	
6	Jarak dari Kampus UAJY	3 (Km)	0,5 (Jam)
7	Waktu Pelaksanaan	Periode: 1 Semester	Waktu Efektif: 200 (Jam)
8	Berbeban SKS	Ketua: 2 (sks)	Anggota: 2 (sks)
9	Sesuai rencana unit	Sesuai rencana unit	Penelitian ini sesuai RPU
10	Sesuai dengan track record pengusul	Sesuai dengan track record pengusul	Topik penelitian p. proposal ini sesuai den kompetensi dari peneliti di Material Teknik dan Pengendalian Kualitas
11	Biaya	Dana UAJY	Dana Pribadi Peneliti
		Rp 7.500.000	Rp. -
	Jumlah Total	Rp 7.500.000	
	Terbilang	Tujuh Juta Lima Ratus Ribu Rupiah	

Yogyakarta, 20 Januari 2014

Mengetahui dan Menyetujui
Pimpinan Unit,



Ir. B. Kristyanto, M. Eng., Ph.D.
05.91.343 / 0510036001

Ketua Peneliti,

Baju Bawono, M.T.
06.97.622 / 0501047201

Mengetahui dan Menyetujui
Ketua LPPM,

Dr. Ir. Y. Djarot Purbadi, MT
NPP: 08.87.217/NIDN: 0516065701
L P P M

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis diberikan petunjuk dan kekuatan dalam menyelesaikan laporan Penelitian pada Semester Gasal 2013/2014 di Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penelitian ini dimaksudkan untuk membantu kerjasama antara perusahaan dan pihak akademisi dalam rangka menjalin kerjasama membantu penyelesaian masalah di perusahaan atau instansi

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Dr. Ir. Y Djarot Purbadi M.T., selaku Ketua LPPM Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- b. Ir. Bernadus Kristyanto, M.Eng., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- c. The Jin Ai, S.T., M.T., D.Eng., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Akhir kata semoga Laporan Penelitian ini ini dapat memberikan masukan bagi pihak industri dan memperluas kerjasama antara pihak Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan Industri.

Peneliti

Baju Bawono, MT

DAFTAR ISI

Halaman Judul	1
Lembar Pengesahan.....	2
Kata Pengantar.....	3
Daftar Isi.....	4
Daftar Tabel.....	5
Daftar Gambar.....	6
Intisari	7
Bab 1 Pendahuluan	8
1.1. Latar Belakang Masalah	8
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
Bab 2 Tinjauan Pustaka.....	12
Bab 3 Landasan Teori.....	13
Bab 4 Deskripsi Objek Penelitian.....	30
4.1. Profil Perusahaan	31
4.2. Proses bisnis	32
4.3. Data Kuesioner pelanggan Bandara.	42
Bab 5 Hasil Dan Pembahasan.....	49
5.1. Analisis Data	49
5.2. Pembahasan	52
Bab 6 Kesimpulan dan Saran.....	63
6.1. Kesimpulan	63
6.2. Saran	64
Daftar Pustaka.....	65
Lampiran.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Tabel Atribut Kualitas	41
Tabel 4.2.	Skala Penelitian	42
Tabel 4.3.	Data Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.4	Data Usia Responden	43
Tabel 4.5.	Data Pekerjaan Responden	43
Tabel 4.6.	Data Pendapatan	44
Tabel 4.7.	Data Jarak Tempuh ke bandara.....	44
Tabel 4.8.	Data frekuensi menggunakan Bandara	44
Tabel 4.9.	Data Tangible	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Diagram Alir Penelitian.....	11
Gambar 3.1.	<i>Conceptual Model of Service Quality</i>	24
Gambar 3.2.	Gambar Diagram Kartesius.....	25
Gambar 3.3.	Daerah penerimaan dan penolakan H_0	30
Gambar 5.1.	Pie Chart Jenis Kelamin.....	49
Gambar 5.2.	Pie Chart Usia Responden.....	49
Gambar 5.3..	Pie Chart Pekerjaan Responden	50
Gambar 5.4..	Pie Chart Pendapatan Responden	51
Gambar 5.5.	Pie Chart Jarak Tempuh ke Bandara.....	52
Gambar 5.6.	Pie Chart Frekuensi ke Bandara.....	52

INTISARI

Perkembangan dunia bisnis meningkat dengan pesat saat ini terutama pada sektor jasa. Hal ini dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari bahwa segala aktivitas kita tidak bisa lepas dari sektor jasa seperti jasa transportasi, jasa telekomunikasi, jasa finansial, hiburan, kesehatan dan sebagainya. Perkembangan ini disebabkan oleh meningkatnya permintaan akan sektor jasa. Oleh karena itu, dalam menjalankan usahanya, perusahaan penyedia jasa termasuk PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta sebagai pengelola Bandar Udara Internasional harus selalu berorientasi pada kepuasan konsumen dengan memberikan kualitas pelayanan yang bermutu.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: Untuk mengetahui besarnya *GAP* antara kualitas pelayanan yang dirasakan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta. Mengetahui atribut pelayanan mana saja yang sudah memuaskan dan belum memuaskan penumpang bandara. Menentukan atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk ditingkatkan. Metode *SERVQUAL* dengan *GAP Model*. Sedangkan untuk mengetahui prioritas perbaikan digunakan *Metode Important Performance Analysis* yang digambarkan dalam Diagram Kartesius.

Berdasarkan analisis *GAP Model* menggunakan Metode *SERVQUAL* diperoleh Skor *GAP* Total antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan sebesar 0,07. Ini menunjukkan bahwa penumpang bandara secara umum sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandara Internasional Adisucipto Yogyakarta. Atribut pelayanan yang memuaskan konsumen adalah Re3 (Pemberian informasi tentang jadwal keberangkatan, kedatangan dan perubahan jadwal pesawat oleh pihak bandara), (0,39), Re1 (Pelayanan kepada penumpang dilakukan dengan cepat, baik dan sesuai prosedur oleh karyawan dan staf bandara) (0,35), Ass1 (Kemudahan proses keberangkatan dan kedatangan penumpang), (0,32), Res1 (Karyawan dan staf bandara dapat membantu dan mencari solusi atas kesulitan penumpang selama di bandara), (0,29). Tan4 (Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan selalu dijaga oleh pihak bandara. (Ruang tunggu, Ruang check in, WC), (0,28). Tan7 (Peralatan yang memadai untuk mendukung operasi bandara), (0,09). Em2 (Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti oleh karyawan dan staff bandara), (0,13). Sedangkan atribut pelayanan yang belum memuaskan konsumen adalah: Res4 (Pihak bandara selalu memberikan informasi dan penjelasan jika terjadi perubahan jadwal penerbangan), (-0,12). Ass3 (Kejelasan informasi keberangkatan, kedatangan, dan perubahan jadwal), (-0,11).

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis meningkat dengan pesat saat ini terutama pada sektor jasa. Hal ini dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari bahwa segala aktivitas kita tidak bisa lepas dari sektor jasa seperti jasa transportasi, jasa telekomunikasi, jasa finansial, hiburan, kesehatan dan sebagainya. Perkembangan ini disebabkan oleh meningkatnya permintaan akan sektor jasa. Oleh karena itu, dalam menjalankan usahanya, perusahaan penyedia jasa termasuk PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta sebagai pengelola Bandar Udara Internasional harus selalu berorientasi pada kepuasan konsumen dengan memberikan kualitas pelayanan yang bermutu.

Keberadaan Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta sangat penting karena merupakan satu-satunya bandar udara internasional yang ada di Yogyakarta dan sebagai pintu gerbang keluar masuknya orang (baik domestik maupun asing) dan barang dari dan ke Yogyakarta melalui udara. Oleh karena itu, kualitas pelayanan bandara ini merupakan salah satu faktor (selain pesawat, harga tiket, dan lain-lain) apakah seseorang mau menggunakan transportasi udara atau transportasi lainnya.

Namun pada kenyataannya, dengan pelayanan yang diberikan saat ini, masih terdapat keluhan/komplain penumpang pesawat terhadap pelayanan Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta. Hal ini menandakan bahwa kinerja atribut pelayanan tersebut belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan penumpang pesawat.

Berdasarkan kondisi diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kepuasan Penumpang Pesawat Terhadap Kualitas Pelayanan Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta Dengan Metode *Servqual*”**. Dalam penelitian ini akan digunakan Metode *SERVQUAL* dengan *GAP Model* untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara pengalaman dan harapan dari penumpang pesawat terhadap kualitas pelayanan selama menggunakan jasa Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta. Selain itu dengan diketahui besarnya *GAP* masing-masing atribut pelayanan pada kelima dimensi kualitas yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dapat diketahui atribut pelayanan mana saja yang sudah memuaskan dan belum memuaskan penumpang pesawat sehingga PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta memiliki acuan untuk dapat memperbaiki kualitas pelayanannya agar tercapai kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, digunakan juga Metode *Important Performance Analysis* untuk menentukan atribut pelayanan mana yang diprioritaskan untuk diperbaiki dan ditingkatkan yang digambarkan dalam Diagram Kartesius.

1.2. Perumusan Masalah

Dengan dasar pemikiran di atas, permasalahan dalam penelitian ini adalah mengetahui sejauh mana kepuasan penumpang pesawat terhadap

pelayanan yang diberikan oleh PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Adisucipto Yogyakarta sebagai acuan untuk perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan Bandara.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui besarnya *GAP* antara kualitas pelayanan yang dirasakan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta.
2. Mengetahui atribut pelayanan mana saja yang sudah memuaskan dan belum memuaskan penumpang bandara.
3. Menentukan atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk ditingkatkan.

1.4. Pembatasan Masalah

1. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang telah menggunakan jasa Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta minimal satu kali.
2. Penelitian dilakukan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Domestik Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta.
3. Analisis kualitas pelayanan yang dikhususkan pada Gap Kelima.
4. Pengolahan data hasil kuesioner baik untuk uji Reliabilitas , Validitas, *Paired Sample Test*, dan Analisis Diskriminan menggunakan *Software SPSS* versi 15.00.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap mencari informasi tentang hal yang bersangkutan dengan topik penelitian. Pencarian informasi tersebut dapat dilakukan melalui studi pustaka ataupun melalui jurnal-jurnal yang memiliki hubungan dengan topik permasalahan.

1.5.2. Metode pengumpulan data

Dalam Penelitian ini, data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder.

1. **Data Primer.** Data primer diperoleh melalui :
 - a. **Wawancara:** Yaitu pengumpulan data dan informasi melalui tatap muka secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan data yang diperlukan.
 - b. **Kuesioner:** Merupakan metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan tertulis kepada konsumen Bandara Udara Internasional Adisucipto untuk memperoleh informasi sesuai dengan tujuan penelitian. Responden diminta untuk memberikan jawaban atas pertanyaan dengan menggunakan Skala Likert.
 - c. **Observasi:** Dilakukan dengan pengamatan secara langsung tentang kualitas pelayanan di Bandara Udara Internasional

Adisucipto untuk mendapatkan gambaran awal yang berguna untuk menunjang penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari studi pustaka tentang berbagai macam literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, agar dapat diperoleh gambaran yang jelas tentang topik permasalahan yang diangkat menjadi topik dalam tugas akhir.

1.5.3. Metode Pengukuran Data

Untuk melakukan pengukuran data-data yang sudah terkumpul, digunakan Skala Likert yang merupakan salah satu skala sikap yang berguna untuk meng-test jumlah dari persetujuan dan tidak persetujuan penumpang pesawat di Bandar Udara Internasional Adisucipto akan pertanyaan-pertanyaan yang diberikan dalam kuesioner.

1.5.4. Metode Analisis Data

Untuk mengetahui besarnya *GAP* antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh penumpang pesawat terhadap pelayanan Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta digunakan Metode *SERVQUAL* dengan *GAP Model*. Sedangkan untuk mengetahui prioritas perbaikan digunakan Metode *Important Performance Analysis* yang digambarkan dalam Diagram Kartesius.

1.6. Sistematika Penulisan

Agar pemecahan masalah dapat terlihat dengan jelas, terstruktur, dan rinci, maka sistematika penulisan disusun sebagai berikut :

Bab 1: Pendahuluan

Bagian ini merupakan pengantar yang menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

Bab 2: Tinjauan Pustaka

Bagian ini merupakan saduran atau studi literatur dari penelitian-penelitian yang pernah dilakukan yang dapat mendukung penyusunan penelitian ini.

Bab 3: Landasan teori

Bagian ini menguraikan teori yang mendasari pembahasan permasalahan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan yang diperoleh dari pustaka.

Bab 4: Data Dan Analisis

Bab ini berisi tentang lokasi penelitian penulis (profil perusahaan) dan data-data yang didapat, yang digunakan dalam penulisan tugas akhir.

Bab 5: Pembahasan

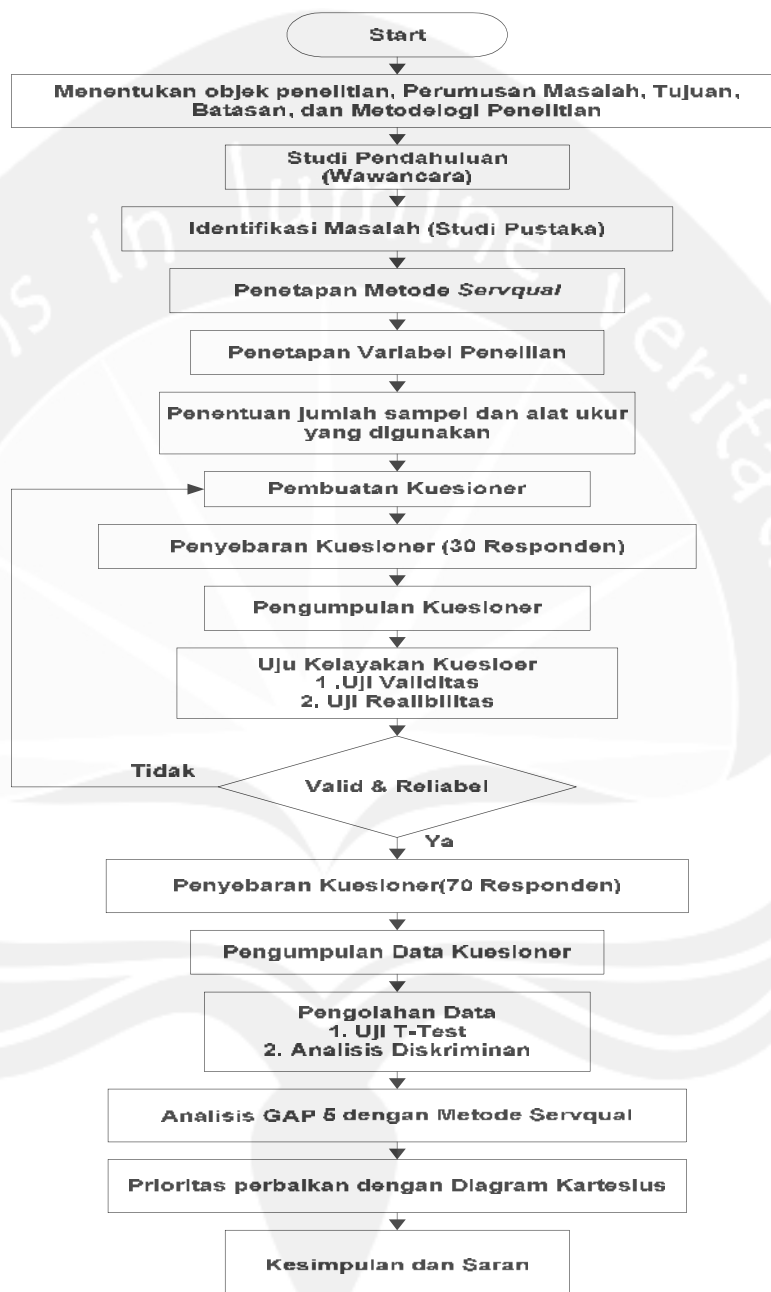
Bagian ini merupakan pengolahan semua data yang telah diolah pada Bab sebelumnya berdasarkan teori yang telah ada sehingga didapatkan pemecahan masalah.

Bab 6: Kesimpulan dan Saran

Bagian ini berisi mengenai hasil dari penelitian yang menggambarkan secara ringkas dan menyeluruh tentang penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang dapat diusulkan untuk perbaikan.

1.6.1. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1. Flowchart Tahapan Penelitian

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Novianti (2003) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Restoran McDonalds Yogyakarta” ingin mengetahui apakah terjadi hubungan antara dimensi kualitas pelayanan mana yang memiliki performa kualitas jasa paling tinggi yang memberikan kepuasan pada konsumen McDonalds Yogyakarta.

Rani (2005) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisa Kualitas Jasa di Instalasi Rawat Jalan RS. Panti Rapih Yogyakarta Dengan Metode *SERVQUAL*” ingin mengetahui apakah terdapat perbedaan tanggapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima apabila dilihat dari karakteristik pasien (pekerjaan, pendapatan, dan jarak tempuh).

2.2. Penelitian saat ini.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan Metode *SERVQUAL* dengan *GAP Model* untuk mengetahui besarnya GAP antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan penumpang pesawat terhadap pelayanan Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta. Selain itu Metode *SERVQUAL* dengan *GAP Model* juga digunakan untuk mengetahui atribut pelayanan mana saja yang memuaskan dan belum memuaskan penumpang pesawat. Sedangkan untuk menentukan prioritas perbaikan guna memperbaiki kualitas jasa digunakan Metode *Important Performance Analysis* yang digambarkan dalam Diagram Kartesius.

BAB 3 LANDASAN TEORI

3.1. Konsep dan Pengertian Jasa

Produk dapat diklasifikasikan dengan berbagai cara, salah satunya adalah mengklasifikasikannya berdasarkan pada berwujud atau tidaknya produk tersebut. Dengan kriteria ini, produk dapat diklasifikasikan menjadi tiga macam, yaitu (Tjiptono, F., dan, Chandra G., 2004):

1. Barang yang tahan lama (*durable goods*)
Barang yang tahan lama adalah barang-barang berwujud yang biasanya bertahan lama atau berumur ekonomis lebih dari satu tahun. Contohnya antara lain lemari es, mobil, sepeda motor, komputer, dan lain-lain.
2. Barang tidak tahan lama (*nondurable goods*)
Barang tidak tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian, dengan kata lain umur ekonomisnya maksimum satu tahun. Contohnya: sabun, permen, gula, dan sebagainya.
3. Jasa (*service*)
Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya: bengkel kendaraan, restoran, rumah sakit, universitas, dan lain-lain.

Sebagai salah satu bentuk produk, jasa juga didefinisikan berbeda-beda. Beberapa definisi jasa tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

Kotler (2000), mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Stanton (1981), mendefinisikan jasa sebagai sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah, tidak berwujud, dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan di mana jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Berdasarkan definisi di atas, meskipun produk jasa didefinisikan tidak berwujud, tapi produk jasa bisa saja berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Maksudnya, ada produk jasa murni yang tidak membutuhkan produk fisik sebagai persyaratan utama (seperti: pengacara, guru, *babysitter*) ada pula jasa yang membutuhkan produk fisik sebagai persyaratan utama (misalnya : gudang untuk jasa penyimpanan, komputer dalam jasa warnet, dan sebagainya).

3.2. Klasifikasi Jasa

Jasa juga dapat diklasifikasikan berdasarkan tujuh kriteria/aspek (Lovelock dalam Tjiptono, 1996) antara lain:

1. Segmen pasar
Berdasarkan segmen pasar, jasa dapat dibedakan menjadi jasa yang ditujukan kepada konsumen akhir (misalnya taksi, asuransi jiwa, dan pendidikan) dan jasa bagi konsumen organisasional (misalnya biro

periklanan, jasa akuntansi, dan perpajakan, dan jasa konsultasi manajemen).

2. Tingkat keberwujudan

Kriteria ini berhubungan dengan tingkat keterlibatan produk fisik dengan konsumen. Berdasarkan kriteria ini, jasa dapat dibedakan menjadi tiga macam.

a. *Rented-Goods Services*

Dalam jenis ini, konsumen menyewa dan menggunakan produk tertentu berdasarkan tarif yang telah disepakati dalam jangka waktu tertentu. Konsumen hanya dapat menggunakan produk tersebut, karena kepemilikannya tetap berada pada perusahaan yang menyewakannya. Contohnya penyewaan mobil, *video game*, VCD/DVD, apartemen.

b. *Owned-Goods Services*

Pada tipe ini, produk-produk yang dimiliki konsumen direparasi, dikembangkan, atau ditingkatkan untuk kerjanya, atau dipelihara/dirawat oleh perusahaan jasa. Contohnya jasa reparasi (arloji, mobil, komputer, dan lain-lain), perawatan gedung, pencucian pakaian, dan sebagainya.

c. *Non-Good Services*

Karakteristik khusus pada jenis ini adalah jasa personal bersifat intangible (tidak berbentuk produk fisik) ditawarkan pada para pelanggan. Contohnya dosen, pemandu wisata, penerjemah lisan, *baby-sitter*, dan lain-lain.

3. Ketrampilan penyedia jasa

Berdasarkan tingkat ketrampilan penyedia jasa, terdapat dua tipe pokok jasa. *Pertama, professional services*, dimana untuk menyediakan jasa ini seseorang harus mengikuti pendidikan formal pada jenjang tertentu (seperti konsultasi manajemen, konsultasi hukum, jasa arsitektur, dan sebagainya). *Kedua, non-professional services*, dimana untuk menyediakan jasa ini seseorang tidak perlu melalui pendidikan formal (seperti jasa supir taksi, tukang parkir, penjaga malam, pengantar surat, dan lain-lain).

4. Tujuan organisasi jasa

Berdasarkan tujuan organisasi, jasa dapat diklasifikasikan menjadi *commercial services* atau *profit services* (misalnya penerbangan, bioskop, hotel, dan sebagainya) dan *non-commercial service* (seperti yayasan dana bantuan, panti asuhan, museum, perpustakaan).

5. Regulasi

Dari aspek regulasi, jasa dapat dibagi menjadi *regulated services* (misalnya angkutan umum, perbankan, dan lain-lain) dan *non-regulated services* (seperti jasa makelar, katering, pengecatan rumah, kos, dan sebagainya).

6. Tingkat intensitas karyawan

Berdasarkan tingkat intensitas karyawan (keterlibatan tenaga kerja), jasa dapat diklasifikasikan menjadi dua macam yaitu *equipment-based services* (seperti cuci mobil otomatis, mesin ATM, *internet banking*, binatu, dan lain-lain) dan *people-based services* (contohnya pelatih sepak bola, satpam, akuntan, dan sebagainya).

7. Tingkat kontak penyedia jasa dan pelanggan
Berdasarkan tingkat kontak ini, secara umum jasa dapat dibagi menjadi *high-contact services*, yaitu jasa yang dikonsumsi dengan frekuensi yang tinggi atau memerlukan waktu yang lama untuk dapat menyelesaikan suatu jasa tertentu (seperti universitas, bank, dokter, penata rambut, juru rias, dan sebagainya) dan *low-contact services*, yaitu jasa yang dikonsumsi dengan frekuensi yang rendah (seperti bioskop, jasa layanan pos, dan lain-lain).

3.3. Karakteristik Jasa

Ada lima karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang yang meliputi:

1. *Intangibility* (tidak berwujud)
Jasa bersifat *Intangible*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum membelinya. Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu obyek, alat, material, atau benda, maka jasa justru merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha (Berry, 1980 dalam Tjiptono, 2004). Walaupun sebagian besar jasa dapat berkaitan dan didukung dengan produk fisik (contohnya: sepeda motor, bus, kapal, pesawat dalam jasa transportasi), esensi dari apa yang dibeli pelanggan adalah kinerja yang diberikan oleh pihak tertentu kepada pihak lainnya.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)
Jasa bersifat *Inseparability* artinya bahwa pada umumnya jasa dihasilkan (dikonsumsi) dan dirasakan pada waktu yang bersamaan. Hal ini yang membedakan jasa dengan barang, dimana barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Dokter gigi merupakan salah satu contohnya. Dokter gigi tidak bisa memproduksi jasanya tanpa kehadiran pasien. Selain hadir secara fisik maupun mental, pasien tersebut secara actual juga berperan sebagai *co-producer* dalam proses operasi jasa dengan jalan menjawab pertanyaan-pertanyaan dokter dan menjelaskan gejala sakit atau kebutuhan spesifiknya. Dengan kata lain terjadi interaksi antara penyedia jasa dengan pelanggan.
3. *Variability* (bervariasi)
Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi. Menurut Bovee, Houston & Thill (1995), terdapat tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa yaitu: (1) kerja sama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa; (2) moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan; dan (3) beban kerja perusahaan.
4. *Perishability* (tidak tahan lama)
Perishability berarti jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu mendatang, dijual kembali, atau dikembalikan. Kursi pesawat kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau jam tertentu tanpa pasien di tempat praktek dokter akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak bisa disimpan. Hal ini tidak menjadi masalah bila permintaan bersifat konstan, namun kenyataannya permintaan terhadap jasa sangat fluktuatif dan

dipengaruhi faktor musiman. Misalnya permintaan akan jasa transportasi akan meningkat seputar masa-masa lebaran, liburan sekolah, tahun baru. Kegagalan melayani pada permintaan puncak akan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Dalam manajemen permintaan, alternatif yang bisa digunakan antara lain: (1)mengurangi permintaan pada periode puncak dengan menetapkan *differential pricing*, dimana para pengguna jasa di periode puncak membayar lebih mahal dibandingkan pengguna jasa di periode sepi; (2)meningkatkan permintaan pada periode permintaan sepi dengan cara menurunkan harga; (3)menerapkan sistem antrian sehingga pelanggan harus menunggu untuk dilayani. Menurut Stanton, Etzel, dan Walker (1991), ada pengecualian dalam karakteristik ini. Dalam kasus tertentu jasa bisa disimpan dalam bentuk pemesanan (misalnya reservasi tiket pesawat, dan kamar hotel) dan penyimpanan. Sebagai contoh, jasa asuransi dibeli oleh pelanggan, kemudian jasa tersebut ditahan oleh perusahaan asuransi sampai saat dibutuhkan oleh pemegang polis atau ahli waris bersangkutan.

5. *Lack of ownership*

Pada pembelian barang, konsumen memiliki hak penuh atas produk yang dibelinya. Namun pada pembelian jasa, pelanggan hanya memiliki akses personal atas suatu jasa untuk jangka waktu tertentu.

3.4. Definisi Pelanggan

Secara tradisional, pelanggan diartikan sebagai orang yang membeli dan menggunakan produk. Dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan (Yamit, Z, 2004).

Menurut Yamit, terdapat tiga jenis pelanggan yaitu:

1. Pelanggan Internal (*Internal Costumer*) adalah setiap orang yang ikut menangani proses pembuatan maupun penyediaan produk di dalam perusahaan maupun organisasi.
2. Pelanggan Antara (*Intermediate Costumer*) adalah mereka yang bertindak sebagai perantara untuk mendistribusikan produk kepada pihak konsumen atau pelanggan eksternal.
3. Pelanggan Eksternal (*External Costumer*) adalah pembeli atau pemakai akhir, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata (*Real Costumer*).

3.5. Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin "*statis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (artinya melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai" (Tjiptono,F., dan Chandra,E.,2004).

Beberapa definisi tentang kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. **Day (dalam Tse dan Wilton,1980)** menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

2. **Engel,et,al (1990)** mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.
3. **Kotler (1997)** menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang/kecewa seseorang yang berasal dari kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapannya.

Kesamaan dari definisi diatas, yaitu menyangkut komponen harapan dan kinerja yang dirasakan pelanggan.

3.5.1. Harapan Pelanggan

Menurut Olson & Dover (dikutip dalam Zeithaml, et al., 1993), harapan/ekspektasi pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk bersangkutan.

Harapan pelanggan dapat berupa tiga tipe, yaitu: (1)*Will expectation*, tingkat kinerja yang diprediksi/diperkirakan konsumen yang akan diterimanya berdasarkan informasi yang diketahuinya; (2)*Should expectation*, tingkat kinerja yang dianggap sudah sepantasnya diterima konsumen; (3)*Ideal expectation*, tingkat kinerja optimum/terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen. (Rust, et al., 1996).

Zeithaml, et al., (1993) melakukan penelitian khusus dalam sektor jasa dan mengemukakan bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas suatu jasa terbentuk oleh beberapa faktor:

1. *Enduring service intensifiers*: Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa. Seorang pelanggan akan berharap bahwa ia patut dilayani dengan baik juga apabila pelanggan yang lainnya dilayani dengan baik oleh pemberi jasa. Selain itu filosofi individu tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik dan benar akan menentukan harapannya pada sebuah perusahaan penyedia jasa.
2. *Personal needs*: Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis.
3. *Transitory service intensifiers*: Faktor ini merupakan faktor individu yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa. Faktor ini meliputi: (1)situasi darurat pada saat pelanggan membutuhkan jasa dan ingin perusahaan bisa membantunya (misalnya jasa asuransi mobil saat terjadi kecelakaan mobil, dan lain-lain); (2)jasa terakhir yang digunakan oleh pelanggan.
4. *Perceived service alternatives*: Faktor ini merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat kualitas pelayanan perusahaan lainnya yang sejenis.
5. *Self-perceived service roles*: Faktor ini adalah persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya. Jika pelanggan terlibat langsung dalam proses pemberian jasa dan jasa yang dihasilkan tidak begitu baik, maka pelanggan tidak bias menimpakan kesalahan sepenuhnya kepada

pemberi jasa. Oleh karena itu, persepsi tentang derajat keterlibatannya ini akan mempengaruhi tingkat jasa/pelayanan yang bersedia diterimanya.

6. *Situational factors*: Faktor ini terdiri atas segala kemungkinan yang bias mempengaruhi kinerja jasa yang berada diluar kendali penyedia jasa. Pada keadaan ini, pelanggan akan menurunkan tingkat pelayanan minimal yang bersedia diterimanya karena bukan merupakan kesalahan penyedia jasa.
7. *Explicit service promises*: Faktor ini merupakan janji layanan eksplisit, baik berupa iklan, *personal selling*, perjanjian, maupun komunikasidengan karyawan penyedia jasa.
8. *Implicit service promises*: Faktor ini merupakan janji layanan implisit, yang tercermin dari harga dan sarana/peralatan pendukung jasa tersebut. Pelanggan biasanya menghubungkan harga dan sarana/peralatan penunjang dengan kualitas jasa. Harga yang mahal dihubungkan secara positif dengan kualitas yang tinggi.
9. *Word of mouth*: *Word of mouth* merupakan pernyataan yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (service provider) kepada pelanggan. *Word of mouth* ini biasanya cepat diterima karena yang menyampaikannya adalah mereka yang dapat dipercaya, seperti para ahli, teman, keluarga, maupun publikasi media masa. Selain itu *word of mouth* juga cepat diterima sebagai referensi karena pelanggan jasa biasanya sulit mengevaluasi jasa yang belum dibeli atau dirasakannya.
10. *Past experience*: Faktor ini merupakan pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu.

3.5.2. Persepsi terhadap Kualitas jasa

Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa (Kotler, 2000) dalam (Tjiptono, 2004). Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. (Tjiptono, 1996)

3.6. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang bisa digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya. (Kotler,et al.,2004) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggannya yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Sistem ini memberikan kesempatan pada pelanggan untuk memberikan saran, pendapat, dan keluhan ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain. Setiap saran yang masuk harus menjadi perhatian bagi perusahaan. Sebab, saran dan keluhan pada umumnya dilandasi oleh pengalaman mereka dan hal ini sebagai

bentuk kecintaan mereka terhadap produk maupun terhadap perusahaan.

2. *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan dengan perusahaan pesaing.

3. *Lost Customer Analysis*

Pada metode ini, perusahaan menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpaling ke pesaing agar dapat memahami mengapa hal itu bisa terjadi dan agar dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Selain itu pemantauan *costumer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *costumer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan. Akan tetapi, kesulitan menerapkan metode ini adalah pada mengidentifikasi dan mengontak mantan pelanggan yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.

4. *Survey Kepuasan Pelanggan*

Metode ini merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan. Misalnya: melalui surat pos, telepon, atau wawancara secara langsung. Melalui survey kepuasan pelanggan, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggan. Metode ini dapat dilakukan dengan cara:

- *Directly Report Satisfaction*

Pengukuran dilakukan dengan menggunakan item-item spesifik yang menyatakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

- *Derived Satisfaction*

Dalam metode ini setidaknya pertanyaan-pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal yaitu tingkat harapan pelanggan terhadap atribut pelayanan yang relevan dan persepsi terhadap kinerja aktual perusahaan bersangkutan. Pengukuran dengan Metode *SERVQUAL* termasuk dalam aplikasi metode ini.

- *Problem Analysis*

Dalam metode ini, pelanggan diminta mengungkapkan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan produk/jasa perusahaan.

- *Important Performance Analysis*

Dalam teknik ini, pelanggan diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut pelayanan yang relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut.

3.7. Kualitas Jasa

3.7.1. Definisi Kualitas Jasa

Kualitas jasa adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk/pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya memuaskan pelanggan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler, 1997). Zeithaml, Parasuraman, dan Berry menyatakan bahwa kualitas pelayanan (service quality) dapat didefinisikan sebagai tingkat ketidakcocokan antara ekspektasi/harapan konsumen dan persepsi mereka (Tjiptono, 1996).

Mitra menyatakan bahwa kualitas pelayanan dalam industri jasa dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu efisiensi dan efektivitas. Efektivitas berkaitan dengan pemenuhan atribut-atribut jasa yang diinginkan konsumen. Sebagai contoh, kualitas dan kuantitas makanan yang disediakan pada suatu restoran. Efisiensi berkaitan dengan waktu yang dibutuhkan dari penyampaian suatu jasa (Mitra, 1998).

3.7.2. Pengukuran Kualitas Jasa

Menurut Garvin (1958) terdapat beberapa pendekatan pengukuran kualitas meliputi:

1. *Transcendental Approach* (pandangan trasedental), yaitu kualitas dipandang sebagai inate excellence, berarti kualitas dapat dirasakan, diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.
2. *Product-Based Approach* (pendekatan berbasis produk), artinya kualitas merupakan karakteristik/atribut yang dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah besar beberapa unsur dan atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini bersifat objektif, maka tidak dapat menjelaskan dalam selera, kebutuhan, preferensi individual.
3. *User-Based Approach* (pendekatan berbasis individual), yaitu kualitas tergantung dari orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.
4. *Manufacturing-Based Approach* (pendekatan berbasis manufaktur), yaitu pendekatan yang berbasis pada kesesuaian terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan yang sering kali didorong oleh tujuan peningkatan produktifitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan, bukan konsumen.
5. *Value-Based Approach* (pendekatan berbasis nilai), yaitu kualitas dipandang dari segi nilai, sehingga bersifat relatif. Produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling mahal.

3.8. Model SERVQUAL

Contoh dimensi kualitas jasa yang dikemukakan pada jurnal ilmiah adalah dimensi kualitas jasa oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985). Dimensi yang mereka kemukakan terdiri dari dimensi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kelima dimensi itu dikenal sebagai **SERVQUAL**. Model Servqual ini didesain untuk mengevaluasi kualitas pelayanan (*Service Quality*) dalam berbagai macam model bisnis. Definisi penjelasan serta pernyataan mengenai kelima dimensi **SERVQUAL** dikemukakan sebagai berikut.

3.8.1. *Tangibles*

Dimensi Tangible mencakup tampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat-alat komunikasi. Karena jasa tidak bisa diamati langsung, maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi.

3.8.2. Reliability

Dimensi ini menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan andal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya.

Secara umum, dimensi reliabilitas merefleksikan konsistensi dan keandalan (hal yang dapat dipercaya, dipertanggungjawabkan) dari kinerja perusahaan.

3.8.3. Responsiveness

Dimensi ini mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai pelanggan. Dimensi ketanggapan ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanannya tepat pada waktunya. Dimensi ini berkaitan dengan keinginan dan/atau kesiapan pekerja untuk melayani.

3.8.4. Assurance

Dimensi Assurance terdiri atas 4 hal berikut ini:

- a. *Competency*: Hal ini mencakup kepemilikan ketrampilan dan pengetahuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan jasa.
- b. *Courtesy*: Hal ini mencakup kesopanan, rasa hormat, perhatian, dan keramahan dalam memberikan pelayanan jasa.
- c. *Credibility*: Hal ini mencakup kepercayaan terhadap dan kejujuran dari si pemberi jasa.
- d. *Security*: Hal ini mencakup kebebasan dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Security merefleksikan perasaan pelanggan bahwa ia bebas dari bahaya dan risiko.

3.8.5. Empathy

Dimensi Emphaty terdiri dari 3 hal berikut ini:

- a. *Accessibility*: Hal ini mencakup kemudahan untuk mendekati dan menghubungi.
- b. *Communication Skills*: Hal ini mencakup pemberian informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dimengerti, dan mendengarkan tanggapan dan pertanyaan pelanggan.
- c. *Understanding the customer*: Hal ini mencakup perlunya usaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhan khususnya.

Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan. Dimensi ini juga merefleksikan kemampuan pekerja untuk menyelami perasaan pelanggan sebagaimana jika pekerja itu sendiri mengalaminya.

3.9. Pengukuran SERVQUAL

Model *SERVQUAL* ini mendefinisikan bahwa kesenjangan/GAP untuk faktor kualitas jasa atau pelayanan tertentu adalah:

$$\text{GAP} = P (\text{Perception}) - E (\text{Expectations}) \quad (3.1)$$

Kesenjangan yang bernilai negatif menunjukkan harapan konsumen yang tidak terpenuhi. Semakin besar kesenjangan terjadi, maka semakin lebar jurang pemisah antara keinginan konsumen dengan sesuatu yang mereka peroleh sebenarnya.

3.10. Model Kualitas Jasa (*GAP Model*)

Perbedaan antara persepsi pelanggan dengan harapannya pada Model *SERVQUAL* dikenal dengan nama *GAP Model*. Dikenal lima macam GAP antara lain:

1. *GAP 1 (Understanding GAP)*

Merupakan kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen, dimana pihak manajemen tidak selalu memahami secara benar apa yang diharapkan konsumen. Faktor-faktor penyebab GAP 1:

- a. Tidak cukupnya analisa pasar: Analisis pasar merupakan kunci utama untuk dapat memahami keinginan konsumen. Kesalahan dalam menggunakan atau tidak menggunakan hasil riset pemasaran dapat menyebabkan kesenjangan semakin besar.
- b. Hubungan yang kurang baik antara konsumen dengan manajemen. Hal ini bisa disebabkan karena para manajer kurang berinteraksi langsung dengan konsumen.
- c. Jenjang antara kontak konsumen dengan manajemen. Jenjang yang semakin banyak akan menyebabkan semakin banyaknya informasi yang hilang atau bahkan salah tafsir antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen.

Skor GAP 1 adalah selisih antara skor persepsi manajemen dengan skor harapan konsumen. Rumus untuk mendapatkan Skor GAP 1 dapat dihitung dengan persamaan di bawah ini:

$$\text{Skor GAP 1} = \text{skor persepsi manajemen} - \text{skor harapan konsumen} \quad (3.2)$$

2. *GAP 2 (Design GAP)*

Merupakan kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa yang telah ditetapkan. Faktor-faktor penyebab terjadinya GAP 2 antara lain:

- a. Kurangnya komitmen manajemen pada kualitas pelayanan yang diberikan.
- b. Persepsi ketidakmampuan / ketidakmungkinan.
Manajemen mungkin menganggap tingkat kepentingan dan kebutuhan pelanggan tersebut belum layak dipenuhi berkaitan dengan kemampuan perusahaan.
- c. Tidak adanya standarisasi kinerja yang jelas.

- d. Tidak adanya penetapan tujuan. Penetapan tujuan sangat perlu dilakukan sebagai pengarah sehingga pegawai menyampaikan pelayanan berkualitas tinggi secara rutin.

Skor GAP 2 adalah selisih antara skor spesifikasi pelayanan dengan skor persepsi manajemen. Rumus untuk mendapatkan skor GAP 2 dapat dicari melalui persamaan berikut ini:

$$\text{Skor GAP 2} = \text{skor spesifikasi pelayanan} - \text{skor persepsi manajemen} \quad (3.3)$$

3. GAP 3 (*Delivery GAP*)

Merupakan kesenjangan antara spesifikasi jasa yang telah ditetapkan dengan penyampaian jasa pada konsumen, dimana masalah ini menitikberatkan pada ketidaksesuaian kerja dari para karyawan dengan standar kerja yang telah ditetapkan. Faktor-faktor yang menyebabkan GAP 3 antara lain:

- a. Kebimbangan para karyawan: Merupakan situasi dimana karyawan merasa bimbang dalam melaksanakan tuntutan perannya.
- b. Terjadinya konflik dalam melaksanakan peran.: Konflik peran dapat terjadi apabila karyawan menganggap bahwa mereka tidak dapat menyenangkan permintaan atasan dan pelanggan.
- c. Ketidakcocokan antara karyawan dan pekerjaannya : Ketidaksesuaian teknologi dengan pekerjaan. Dimana kualitas pelayanan yang tinggi memerlukan dukungan teknologi yang tepat.
- d. Pengawasan sistem kontrol yang tidak sesuai. Hal ini dapat diatasi dengan mengadakan pengukuran kinerja karyawan berdasarkan proses penyampaian jasa dan *output* pelayanan.
- e. Kurangnya nilai atau semangat kerja tim.

Skor GAP 3 adalah selisih antara skor penyampaian pelayanan dengan skor spesifikasi pelayanan. Rumus untuk mendapatkan skor GAP 3 dapat dicari melalui persamaan berikut ini:

$$\text{Skor GAP 3} = \text{skor penyampaian pelayanan} - \text{skor spesifikasi pelayanan} \quad (3.4)$$

4. GAP 4 (*Communication GAP*)

Merupakan kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal (janji perusahaan). Hal ini bisa terjadi karena pelanggan sering dipengaruhi oleh pernyataan janji dan iklan perusahaan, sehingga menimbulkan adanya ketidaksesuaian antara pelayanan yang dijanjikan dengan pelayanan yang disampaikan. Faktor-faktor yang menyebabkan GAP 4 antara lain:

- a. Komunikasi horizontal yang tidak memadai. Kurang lancarnya komunikasi di dalam atau antar departemen sehingga mengakibatkan konflik antar bagian atau fungsi, sehingga menimbulkan salah pengertian dan rasa saling tidak percaya.
- b. Perbedaan kebijakan dan prosedur antar cabang atau departemen. Apabila perusahaan menerapkan kebijakan bahwa setiap cabang dapat

membuat kebijakan dan prosedur sendiri-sendiri, maka kualitas pelayanan masing-masing cabang akan berbeda. Sedangkan pelanggan berharap memperoleh kualitas pelayanan yang sama di setiap cabang.

- c. Kecenderungan untuk memberi janji secara berlebihan. Tingginya intensitas persaingan yang semakin tinggi menyebabkan perusahaan mengalami tekanan yang lebih kuat. Kondisi inilah yang menyebabkan perusahaan terpaksa membuat janji yang berlebihan.

Skor GAP 4 adalah selisih antara skor penyampaian pelayanan dengan skor janji dalam promosi. Rumus untuk mendapatkan skor GAP 4 dapat dicari melalui persamaan berikut ini:

$$\text{Skor GAP 4} = \text{skor penyampaian pelayanan} - \text{skor janji dalam promosi} \quad (3.5)$$

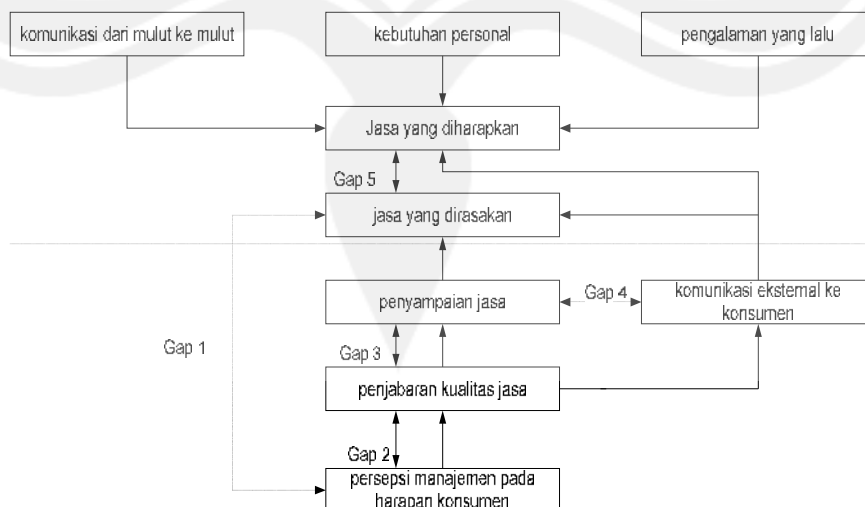
5. GAP 5 (Service Quality GAP)

Merupakan kesenjangan antara jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan konsumen. Kesenjangan ini terjadi karena pihak perusahaan tidak dapat memberikan apa yang diinginkan konsumen. Agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, maka perusahaan harus mau dan mampu memperbaiki kualitas pelayanannya.

Rumus untuk mendapatkan skor GAP 5 dapat dicari melalui persamaan berikut ini:

$$\text{Skor GAP 5} = \text{skor persepsi konsumen} - \text{skor harapan konsumen} \quad (3.6)$$

Conceptual Model untuk *SERVQUAL* dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut ini:



Gambar 3.1. Conceptual Model of Service Quality

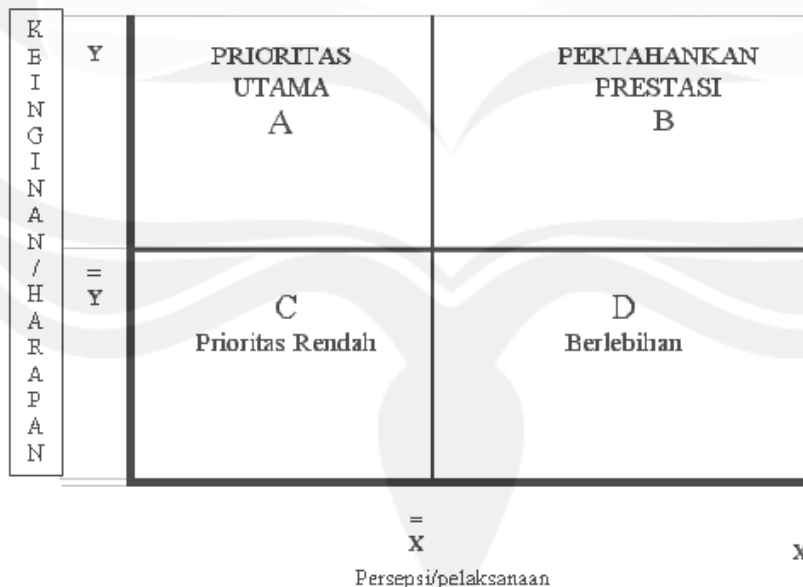
3.11. Metode *Important Performance Analysis*

Analisis dengan menggunakan *Metode Important Performance Analysis* bertujuan untuk memetakan hubungan antara kepentingan (harapan) konsumen dengan kinerja (persepsi) dari masing-masing atribut yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Pemetaan hubungan ini digambarkan dalam suatu diagram kartesius yang nantinya akan memberikan gambaran/informasi tentang urutan atribut pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Metode Important Performance Analysis menggunakan titik (koordinat) untuk menggambarkan kinerja atribut-atribut pelayanan. Kombinasi sumbu X (*performance*) dan sumbu Y (*importance*) inilah yang menentukan posisi setiap atribut pelayanan pada Diagram Kartesius.

3.12. Diagram Kartesius

Untuk mendapatkan gambaran apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki keadaan digunakan Diagram Kartesius. Diagram Kartesius merupakan suatu diagram yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan / persepsi atau kepuasan pelanggan terhadap atribut pelayanan, sedangkan Y merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan/kepentingan pelanggan. Gambar Diagram Kartesius dapat dilihat pada gambar 3.2 di bawah ini:



Gambar 3.2. Gambar Diagram Kartesius

Untuk dapat melihat posisi penempatan data yang telah dianalisis tersebut, maka dapat dibagi menjadi empat bagian, yaitu:

1. Kuadran A

Disebut sebagai daerah prioritas yang harus dibenahi karena mengandung pengertian harapan tinggi namun persepsi rendah. Dengan kata lain unsur-unsur jasa yang sangat penting bagi

pelanggan, akan tetapi pihak perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga menimbulkan kekecewaan rasa tidak puas.

2. Kuadran B

Disebut sebagai daerah yang harus dipertahankan karena persepsi yang tinggi dan harapan yang tinggi. Dengan kata lain unsur-unsur jasa pokok yang dianggap penting oleh pelanggan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan, maka kini kewajiban dari perusahaan adalah mempertahankan kinerjanya.

3. Kuadran C

Disebut sebagai daerah prioritas rendah karena harapan dan persepsi yang rendah. Dengan kata lain unsur-unsur yang memang dianggap kurang penting oleh pelanggan dimana sebaiknya perusahaan menjalankannya secara sedang saja.

4. Kuadran D

Disebut sebagai daerah yang berlebihan karena memiliki harapan rendah namun persepsi yang tinggi. Dengan kata lain unsur-unsur jasa yang dianggap kurang penting, tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh pihak perusahaan/sangat memuaskan.

3.13. Pengolahan Data Dengan SPSS 15.0

3.13.1. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Uji Validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment* (Djamaludin Ancok, 1989:122) yang dapat dilihat pada persamaan berikut.

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (3.7)$$

Keterangan :

r = Korelasi product moment

X = Skor butir pertanyaan

Y = Skor faktor (variabel)

n = Jumlah sampel

Hasil perhitungan korelasi *Pearson Product Moment* (r hitung) dibandingkan dengan r tabel untuk menentukan valid tidaknya kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila r hitung > r tabel.

3.13.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang mempunyai asal kata *rely* dan *ability*. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel (*reliable*). Walaupun reliabilitas mempunyai berbagai nama lain seperti keterpercayaan, keterandalan, keajegan, kestabilan, konsistensi, dan sebagainya, namun ide pokok yang terkandung dalam konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.

Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah.

Rumus Teknik *Alpha Cronbach/Korelasi Alpha* untuk menyelesaikan uji keandalan didaptasikan dari persamaan berikut ini:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \delta b^2}{\delta t^2} \right] \quad (3.8)$$

Keterangan :

- r_{11} : Realibitas instrument
- k : Banyak butir pertanyaan
- δt^2 : Jumlah varians total
- $\sum \delta b^2$: Jumlah varians butir

Kapasitas penilaian tingkat reliabilitas sangat ditentukan oleh seberapa jauh resiko *Alpha* bila diterima sedikit resiko, semakin besar nilai α yang dihasilkan (lebih besar dari 0,5) berarti butir kuesioner semakin reliabel (Cooper & Emory, 1999:69).

3.13.3. Pengujian T-Test

Pengujian T-Test adalah pengujian dengan metode parametrik yang digunakan untuk mengadakan pengujian tentang hipotesis tentang beda dua rata-rata populasi dengan dua data berpasangan, atau yang disebut dengan *Paired Sample T*. *Paired Sample T-test* yang diuji merupakan dua variabel (harapan dan persepsi) dari sample yang sama. Dengan menggunakan *Paired Sample T- test*, akan dihasilkan nilai statistik berupa *p-value*. Untuk menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis, *p-value* ini dibandingkan dengan tingkat signifikannya. Jika *p-value* lebih kecil dari tingkat signifikannya, maka hipotesis ditolak. Hal ini berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Sebaliknya jika *p-value* lebih besar dari tingkat signifikannya, maka hipotesis diterima. Hal ini berarti tidak ada perbedaan antara harapan dan persepsi terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Dalam penelitian ini, yang menjadi dasar penelitian T-test adalah kuesioner yang ditujukan kepada responden mengenai harapan dan persepsi terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT (Persero) Angkasa

Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta. Pengujian dilakukan pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Langkah pengujian T-test yang akan digunakan adalah sebagai berikut :

1. Menentukan H₀ dan H₁
2. Menentukan daerah penerimaan H₀ dan H₁ dengan menggunakan distribusi t

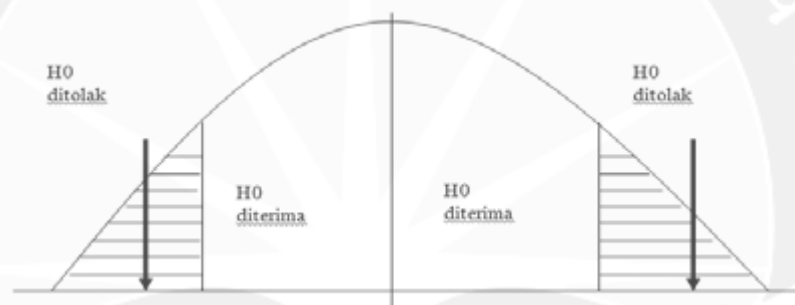
$$Df = N - 1 \dots\dots\dots(3.9)$$

Keterangan :

Df : Derajat bebas

N : Jumlah subjek

Daerah penerimaan H₀ dapat dilihat pada gambar 3.3 dibawah ini:



Gambar 3.3. Daerah penerimaan dan penolakan H₀

3. Rumus untuk menghitung nilai statistik uji didapatkan melalui persamaan berikut:

$$T_{uji} = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} - 2 \left(\frac{S_1}{\sqrt{n_1}} \right) \left(\frac{S_2}{\sqrt{n_2}} \right)}} \quad (3.10)$$

Keterangan :

T uji : Nilai t yang diuji

X : nilai rata-rata tiap variable

S : Simpangan baku sampel

N : Jumlah anggota sampel

4. Kriteria keputusan
H₀ ditolak apabila nilai t uji lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel, dan sebaliknya H₀ diterima apabila nilai t uji lebih kecil dibandingkan nilai t tabel.

3.13.4. Analisis Diskriminan

Analisis diskriminan bertujuan untuk mengidentifikasi suatu objek, mengelompokkannya dan kemudian menganalisis perbedaan pada kelompok tersebut. (Nugroho, 2005)

Analisis Diskriminan (*Discriminant Analysis*) adalah teknik multivariat yang termasuk *Dependen Method*, yakni adanya variabel dependen dan independen. Dengan demikian, ada variabel yang hasilnya tergantung dari data variabel independen.

Tujuan analisis diskriminan secara umum adalah:

- Untuk mengetahui apakah ada perbedaan yang jelas antar grup pada variabel dependen.
- Jika ada perbedaan, variabel independen manakah pada fungsi diskriminan yang membuat perbedaan tersebut.

Pada analisis diskriminan ini dilakukan dengan Uji *Fisher* dengan ketentuan:

- Jika Nilai Signifikan > 0.05 ; Berarti tidak ada perbedaan antar group.
- Jika Nilai Signifikan < 0.05 ; Berarti ada perbedaan antar group.

BAB 4

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

4.1. Profil Perusahaan

4.1.1. Sekilas PT (Persero) Angkasa Pura I

PT. (Persero) Angkasa Pura I adalah Badan Usaha Milik Negara dalam lingkungan Departement Perhubungan dan dipimpin oleh suatu direksi yang bertanggung jawab kepada Rapat Umum Pemegang Saham yang mengusahakan dan menyelenggarakan jasa pelayanan Bandar udara. PT (Persero) Angkasa Pura I berkantor pusat di Jakarta Pusat, Kota Baru Bandar Kemayoran Blok D.12 Kaveling No.2 Jakarta Pusat.

Pada awalnya perusahaan ini berstatus Perusahaan Umum (Perum) Angkasa Pura I. Dan semenjak 2 Januari 1993 statusnya berganti nama menjadi Perusahaan (Persero) Angkasa Pura I.

PT. (Persero) Angkasa Pura I dibina oleh Menteri Keuangan yang berkedudukan sebagai Rapat Umum Pemegang Saham sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melakukan pengelolaan perusahaan termasuk termasuk pelaksanaan kerja dan anggarannya, PT (Persero) Angkasa Pura I diawasi oleh Dewan Komisaris PT (Persero) Angkasa Pura I. Direksi adalah pimpinan PT (Persero) Angkasa Pura I yang terdiri dari dari seorang Direktur Utama yang bertindak sebagai ketua merangkap anggota Direksi dan 4 (empat) direktur yang masing-masing memimpin Direktorat Operasi, Direktorat Teknik, Direktorat Keuangan, dan Direktorat Personalia dan Umum.

4.1.2. Visi dan Misi PT (Persero) Angkasa Pura I

- a. Visi PT (Persero) Angkasa Pura I:
 - Menjadi perusahaan pelayanan jasa navigasi penerbangan dan pengelola Bandar Udara kelas dunia yang memberikan nilai tambah kepada *stakeholder*.
- b. Misi PT (Persero) Angkasa Pura I:
 - Memberikan keselamatan, keamanan, kenyamanan dan pengalaman yang menyenangkan melalui jasa kebandarudaraan dan navigasi penerbangan.
 - Mendukung peningkatan perekonomian untuk kesejahteraan masyarakat.

4.1.3. Tugas dan Fungsi PT (Persero) Angkasa Pura I

Adapun yang menjadi tugas-tugas pokok PT (Persero) Angkasa Pura I adalah Menyediakan, mengusahakan sarana dan prasarana bandar udara, menyelenggarakan keamanan dan ketertiban lingkungan kerja bandar udara, serta menyelenggarakan operasi keselamatan lalu lintas udara dan menunjang kegiatan pencarian dan pertolongan kecelakaan penerbangan.

Untuk membantu tugas-tugas diatas, PT (Persero) Angkasa Pura I memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pelayanan operasi keselamatan lalu lintas udara.

- b. Pelaksanaan pelayanan operasi Bandar udara dan pengelolaan komersil.
- c. Pengusahaan dan pengembangan fasilitas dan peralatan Bandar Udara.
- d. Penyediaan dan pemeliharaan fasilitas dan peralatan Bandar Udara.
- e. Pengelolaan keuangan dan perlengkapan.
- f. Pengelolaan personalia dan umum.
- g. Pengawasan internal.

4.1.4. Struktur Organisasi PT (Persero) Angkasa Pura I

PT. (Persero) Angkasa Pura I memiliki struktur organisasi sebagai berikut:

- a. Direktur Utama
- b. Direktorat Operasi yang membawahi
 - 1. Sub Direktorat Operasi lalu lintas udara
 - 2. Sub Direktorat Operasi Bandar Udara
 - 3. Sub Direktorat Komersil
- c. Direktorat Teknik yang membawahi
 - 1. Sub Direktorat Teknik
 - 2. Sub Direktorat Elektronika
 - 3. Sub Direktorat Peralatan
- d. Direktorat Keuangan
 - 1. Sub Direktorat Keuangan
 - 2. Sub Direktorat Perlengkapan
 - 3. Sub Direktorat Perencanaan, Informasi, dan Pengembangan
- e. Direktorat Personalia dan Umum
 - 1. Sub Direktorat Personalia
 - 2. Sub Direktorat Hukum, Organisasi, dan Tata Laksana
- f. Satuan Pengawasan *Intern*
- g. Kantor Cabang (dibawah Direktur Utama)

4.1.5. Bandar Udara yang berada dibawah pengawasan PT (Persero) Angkasa Pura I

Hingga saat ini, PT (Persero) Angkasa Pura I mengelola 13 bandar udara yang ada di Indonesia bagian tengah dan timur yaitu:

- a. Bandar Udara Adisucipto – Denpasar Bali
- b. Bandar Udara Juanda – Surabaya
- c. Bandar Udara Hasanudin – Ujung Pandang
- d. Bandar Udara Sepinggan – Balikpapan
- e. Bandar Udara Frans Kaiseipo – Biak
- f. Bandar Udara Sam Ratulangi – Manado
- g. Bandar Udara Syamsudin Noor – Banjarmasin
- h. Bandar Udara Ahmad Yani – Semarang
- i. Bandar Udara Adisutjipto – Yogyakarta
- j. Bandar Udara Adisumarmo – Surakarta
- k. Bandar Udara Selaparang – Mataram
- l. Bandar Udara Pattimura – Ambon
- m. Bandar Udara El Tari – Kupang

4.2. Bandar Udara Internasional Bandara Adisutjipto

4.2.1. Sejarah Bandar Udara Internasional Adisucipto

Bandara Adisutjipto adalah bandar udara yang terletak di Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kode ICAO untuk bandara ini adalah WARJ (dahulu WIIJ) dan Kode IATAJOG. Bandar udara ini dulu dinamakan Maguwo, sesuai dengan nama desa tempatnya berada (Maguwoharjo). Penggantian nama dilakukan setelah pesawat Dakota VT-CLA yang dikemudikan oleh Marsekal Muda Anumerta Agustinus Adisutjipto ditembak jatuh oleh pesawat Belanda tanggal 29 Juli 1947. Semula merupakan lapangan udara militer, namun penggunaannya diperluas untuk kepentingan sipil. Hingga sekarang masih terdapat bagian yang merupakan daerah tertutup (terbatas untuk kegiatan militer). Bandar udara ini juga merupakan bandar udara pendidikan Akademi Angkatan Udara dari TNI Angkatan Udara. Juga Skadron Pendidikan 101 (FFA AS-202-18A, T-41D) dan Skadron Pendidikan 102 (T-34C, KAI KT-1). Luas bandara: 88,690 m², dengan dua landasan pacu. Sampai akhir tahun 2004, diperkirakan sudah lebih dari 2 juta penumpang setiap tahun yang dilayani.

Bandara Adisucipto menjelma menjadi bandara internasional pada tanggal 21 Februari 2004. Pada saat itu, Garuda Indonesia mengoperasikan rute Yogyakarta – Kuala Lumpur. Sebulan selanjutnya, giliran Singapura yang dikunjungi oleh Garuda Indonesia. Sekitar bulan November 2006, Garuda Indonesia menghentikan rute - rute internasional.

Tetapi pada tanggal 30 Januari 2008, penerbangan internasional dilanjutkan kembali dengan menghadirkan Air Asia yang mengoperasikan Airbus A320 dengan rute Yogyakarta - Kuala Lumpur. Sejak 1 Februari 2008, Malaysia Airlines turut datang ke Yogyakarta dengan mengoperasikan Boeing 737-400. Bulan April 2008, Air Asia membuat rute Yogyakarta - Kuala Lumpur menjadi setiap hari.

4.2.2. Letak Bandar Udara Internasional Adisucipto

Bandara Internasional Adisucipto terletak di Jl. Solo Km 9 Jogjakarta 55282. Bandara ini adalah salah satu bandara internasional tersibuk di Indonesia setelah Bandara Soekarno-Hatta dan Juanda. Ada beberapa maskapai seperti Garuda Indonesia, Merpati Nusantara, Lion Air, Batavia Air, Sriwijaya Air, dan Express Air yang melayani rute penerbangan domestik ke Jakarta, Denpasar, Surabaya, Balikpapan, Banjarmasin, Pontianak, Makasar dan Batam. Sementara untuk rute internasional ke Malaysia atau Singapura, disediakan oleh Malaysian Air System dan Air Asia Singapura. Sebagai tambahan, bandara ini bukan hanya memiliki terminal modern tetapi juga suasana nyaman bagi para penumpang yang sedang menunggu pesawatnya, beberapa fasilitas yang disediakan ialah pusat penukaran uang, jasa panduan wisata, restoran, berbagai jenis toko, dan bar..

4.3. PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Adisucipto

PT. Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Bandara Adisucipto merupakan unit pelaksana PT. Angkasa Pura I yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada direksi PT. Angkasa Pura I dan dipimpin oleh

kepala cabang yang berkedudukan di Kantor PT. Angkasa Pura I Cabang Bandara Adisucipto Yogyakarta.

4.3.1. Fungsi dan Tugas PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Adisucipto Yogyakarta

PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Adisucipto memiliki fungsi pengelolaan kegiatan usaha pelayanan jasa kebandarudaraan sesuai dengan pedoman dan kebijaksanaan yang digariskan oleh Direksi PT (Persero) Angkasa Pura I.

Dalam rangka memenuhi fungsinya tersebut, PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang **Bandar Udara Adisucipto** memiliki tugas-tugas sebagai berikut:

- a. Menyiapkan, melaksanakan, mengendalikan, dan melaporkan proses pengadaan barang dan jasa konsultasi serta proses pengadaan jasa pemborongan.
- b. Menyiapkan, melaksanakan, mengendalikan, dan melaporkan kegiatan pelayanan jasa operasi lalu lintas penerbangan.
- c. Menyiapkan, melaksanakan, mengendalikan, dan melaporkan kegiatan pelayanan jasa operasi Bandar udara.
- d. Menyiapkan, melaksanakan, mengendalikan, dan melaporkan kegiatan pengelolaan pelayanan security penerbangan dan non penerbangan.
- e. Menyiapkan, melaksanakan, mengendalikan, dan melaporkan kegiatan penyiapan pakai fasilitas teknik umum dan peralatan penerbangan.
- f. Menyiapkan, melaksanakan, mengendalikan, dan melaporkan kegiatan penyiapan pakai fasilitas teknik elektronika dan listrik Bandar udara.
- g. Menyiapkan, melaksanakan, mengendalikan, dan melaporkan kegiatan pelayanan komersil dan pengembangan usaha kebandarudaraan.
- h. Menyiapkan, melaksanakan, mengendalikan, dan melaporkan kegiatan pengelolaan keuangan Bandar udara.
- i. Menyiapkan, melaksanakan, mengendalikan, dan melaporkan kegiatan pengelolaan personalia, administrasi, dan umum kebandarudaraan.

4.3.2. Susunan PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Adisucipto

Susunan organisasi PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang CBandar Udara Adisucipto terdiri atas:

- a. General Manager
- b. Bagian Pengadaan
- c. Divisi Operasi Lalu Lintas Penerbangan
- d. Divisi Operasi Bandar Udara
- e. Divisi Sekuriti Bandar Udara
- f. Divisi Teknik Umum dan Peralatan
- g. Divisi Teknik Elektronika dan Listrik
- h. Divisi Komersil dan Pengembangan Usaha
- i. Divisi Keuangan
- j. Divisi Personalia dan Umum
- k. *Airport Duty Manager*

4.3.3. Fungsi dan Tugas Setiap Divisi PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Adisucipto

Adapun fungsi dan tugas dari masing – masing bagian atau Divisi dari PT (Persero) Angkasa Pura Cabang Bandar Udara N Adisucipto dibawah General Manager adalah:

a. Bagian Pengadaan

Bagian Pengadaan dipimpin oleh Kepala Bagian Pengadaan yang dalam menjalankan fungsi dan tugasnya bertanggung jawab kepada General Manager. Bagian Pengadaan memiliki fungsi perencanaan, pengelolaan, pengendalian, dan pelaporan proses pengadaan barang dan jasa konsultasi serta proses pengadaan jasa pemborongan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Susunan Organisasi di bawah Bagian Pengadaan :

1. Sub Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Konsultasi

Tugas Sub Bagian Pengadaan Barang dan Jasa adalah: Membuat rencana kerja, administrasi rencana kegiatan pelaksanaan kebutuhan proses pengadaan barang dan jasa konsultasi, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan proses pengadaan barang dan jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Sub Bagian Pengadaan Jasa Pemborongan

Tugas Sub Bagian Pengadaan Jasa Pemborongan ini adalah: Membuat rencana kerja, administrasi rencana kegiatan pelaksanaan kebutuhan proses pengadaan jasa pemborongan, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan proses pengadaan jasa pemborongan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

b. Divisi Operasi Lalu Lintas Penerbangan

Divisi Operasi Lalu Lintas Penerbangan PT (Persero) Angkasa Pura Cabang Bandar Udara Adisucipto adalah unit pelaksana PT (Persero) Angkasa Pura I yang dipimpin oleh seorang Manager Operasi Lalu Lintas Penerbangan dan bertanggung jawab kepada General Manager. Divisi Operasi Lalu Lintas Penerbangan memiliki fungsi pengelolaan pelayanan operasi lalu lintas penerbangan.

Susunan Organisasi di bawah Bagian Lalu Lintas Penerbangan adalah:

1. Dinas *Aerodrome Control Service* (ADC)

Tugas Dinas *Aerodrome Control Service* adalah : Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil kegiatan pelayanan jasa operasi lalu lintas penerbangan serta menunjang kegiatan pencarian dan pertolongan kecelakaan penerbangan di daerah *Aerodrome Traffic Zone* (ATZ).

2. Dinas *Approach Control Service* (APP)

Tugas Dinas *Approach Control Service* (APP) adalah: Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil kegiatan pelayanan jasa operasi lalu lintas penerbangan serta menunjang kegiatan pencarian dan pertolongan kecelakaan penerbangan di daerah *Control Zone* (CTR) dan *Terminal Control Area* (TMA).

3. Dinas *Flight Service* dan Komunikasi Penerbangan (FS & KOMPEN)

Tugas Dinas *Flight Service* dan Komunikasi Penerbangan (FS & KOMPEN) adalah: Membuat rencana kerja, menyelenggarakan

dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pelayanan jasa bantuan operasi penerbangan berupa flight information service, komunikasi penerbangan serta menunjang kegiatan pencarian dan pertolongan kecelakaan penerbangan di daerah *Flight Information Service Zone* (FIZ).

4. Dinas Penerangan *Aeronautika* (RANGTIKA)

Tugas Dinas Penerangan *Aeronautika* (RANGTIKA) adalah: Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pelayanan jasa penerangan aeronautika untuk menunjang keselamatan penerbangan.

c. Divisi Operasi Bandar Udara

Divisi Operasi Bandar Udara dipimpin oleh seorang Manager Operasi Bandar Udara dan memiliki fungsi pengelolaan pelayanan operasi bandar udara (*airport service*).

Susunan Organisasi di bawah Bagian Operasi Bandar Udara:

1. Dinas Operasi Terminal, Sisi Darat dan Penerangan Bandar Udara

Tugas Dinas Operasi Terminal, Sisi Darat dan Penerangan Bandar Udara adalah:

- Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pelayanan operasi jasa sisi darat (*land side*), terminal dan penerangan Bandar udara.

2. Dinas Operasi Sisi Udara

Tugas Dinas Operasi Sisi Udara adalah:

- Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pelayanan operasi jasa sisi udara (*air side*) yang meliputi kegiatan pengaturan pergerakan dan penempatan pesawat, kendaraan, peralatan dan orang di apron, pembersihan dan penanggulangan gangguan di daerah sisi udara serta *ground handling*.

3. Dinas Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran

Tugas Dinas Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran adalah:

- Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pelayanan operasi pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadam kebakaran di lingkup Bandar udara.

d. Divisi Sekuriti Bandar Udara

Divisi Sekuriti Bandar Udara dipimpin oleh seorang Manager Sekuriti Bandar Udara. Divisi ini memiliki fungsi pelayanan sekuriti penerbangan dan non penerbangan.

Susunan Organisasi di bawah Bagian Operasi Bandar Udara:

1. Dinas Pemeriksaan / *Screening* Orang dan Barang

Tugas Dinas Pemeriksaan / *Screening* Orang dan Barang adalah:

- Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pemeriksaan / *screening* orang dan

- barang yang memasuki daerah terbatas bandara di terminal penumpang maupun daerah kargo termasuk terminal khusus.
2. Dinas Sekuriti Terminal Bandar Udara
Tugas Dinas Seekuriti Terminal Bandar Udara ini adalah:
 - Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan penjagaan keamanan, pengoperasian CCTV sekuriti, ketertiban umum dan patrol di kawasan terminal Bandar udara.
 3. Dinas Sekuriti Non Terminal Bandar Udara
Tugas Dinas Sekuriti Non Terminal Bandar Udara adalah:
 - Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan penjagaan keamanan, ketertiban umum, patrol di kawasan non terminal, objek vital, perkantoran dan *air side*.
- e. Divisi Teknik Umum dan Peralatan
Divisi Teknik umum dan peralatan dipimpin oleh seorang Manager Teknik Umum dan Peralatsn yang bertanggung jawab kepada General Manager. Divisi ini memiliki fungsi pengelolaan penyediaan fasilitas teknik umum dan teknik peralatan Bandar udara.
Susunan Organisasi di bawah Bagian Teknik Umum dan Peralatan:
1. Dinas Teknik Bangunan
Tugas Dinas Teknik Bangunan adalah: Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan penyiapan pakai fasilitas bangunan gedung terminal udara, gedung kargo, bangunan gedung lainnya.
 2. Dinas Teknik Landasan, Tata Lingkungan dan Alat Besar
Tugas Dinas Teknik Landasan, Tata Lingkungan dan Alat Besar adalah: Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan penyiapan pakai fasilitas landasan dan tata lingkungan Bandar udara yang meliputi *taxiway*, *apron*, parkir, taman, pagar, saluran air, pengolahan limbah serta alat-alat besar yang meliputi kendaraan PKP-PK, traktor, *ambulance*, kendaraan operasional dan fasilitas perbengkelan.
 3. Dinas Teknik Mekanikal dan Air
Tugas Dinas Teknik Mekanikal dan Air adalah: Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan penyiapan pakai fasilitas dan peralatan system pendingin udara, *conveyor*, *lift*, timbangan, penyediaan air bersih.
- f. Divisi Teknik Elektronika dan Listrik
Divisi Teknik Elektronika dan Listrik dipimpin oleh seorang Manager Teknik Elektronika dan Listrik yang bertanggung jawab kepada General Manager. Divisi ini memiliki fungsi pengelolaan penyediaan fasilitas teknik elektronika dan listrik Bandar udara.
Susunan Organisasi dibawah Divisi Teknik Elektronika dan Listrik:
1. Dinas Teknik Telekomunikasi Penerbangan
Tugas Dinas Teknik Telekomunikasi Penerbangan adalah :
Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil

- pelaksanaan kegiatan penyiapan pakai fasilitas telekomunikasi penerbangan.
2. Dinas Teknik Navigasi Udara dan Radar
Tugas Dinas Teknik Navigasi Udara dan Radar ini adalah: Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan penyiapan pakai fasilitas navigasi udara.
 3. Dinas Teknik Elektronika Bandar Udara
Tugas Dinas Teknik Elektronika Bandar Udara ini adalah: Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan penyiapan pakai fasilitas elektronika Bandar udara.
 4. Dinas Teknik Listrik
Tugas Dinas Teknik Listrik adalah: Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan penyiapan pakai fasilitas teknik system pembangkit dan jaringan listrik Bandar udara.
- g. Divisi Komersil dan Pengembangan Usaha
Divisi Komersil dan Pengembangan Usaha dipimpin oleh seorang Manager Komersil dan Pengembangan Usaha yang bertanggung jawab kepada General Manager. Divisi ini memiliki fungsi pengelolaan kegiatan komersil, pengembangan usaha dan pemasaran jasa – jasa PT (Persero) Angkasa Pura Cabang Bandar Udara Adisucipto.
Susunan Organisasi di bawah Divisi Komersil dan Pengembangan Usaha:
1. Divisi Komersil *Non Aeronautika Non Terminal*
Tugas Divisi Komersil *Non Aeronautika Non Terminal* adalah: Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan komersil *non aeronautika non terminal*, pengembangan produk jasa serta pemasaran jasa-jasa *aeronautika, non aeronautika* dan jenis jasa kebandarudaraan lainnya.
 2. Divisi Pendapatan *Non Aeronautika Non Terminal*
Tugas Divisi Divisi Pendapatan *Non Aeronautika Non Terminal* adalah: Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan komersil, pembinaan dan pemungutan jasa pelayanan *non aeronautika* jasa terminal Bandar udara.
 3. Divisi Pendapatan *Aeronautika*
Tugas Divisi Pendapatan *Aeronautika* adalah: Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan komersil, pembinaan dan pemungutan jasa pelayanan *aeronautika* Bandar udara.
- h. Divisi Keuangan
Divisi Keuangan dipimpin oleh seorang Manager Keuangan yang bertanggung jawab kepada General Manajer. Fungsi Divisi ini adalah mengelola keuangan PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Adisucipto.
Susunan Organisasi di bawah Divisi Keuangan:

1. Dinas Akuntansi dan Anggaran: Tugas Dinas Akuntansi dan Anggaran adalah: Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pencatatan dan pelaporan akuntansi keuangan, akuntansi manajemen, akuntansi persediaan dan aktiva tetap serta penyusunan, pengendalian dan pelaporan anggaran Kantor Cabang PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Adisucipto.
 2. Dinas Perbendaharaan: Tugas Divisi Perbendaharaan adalah: Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pengelolaan penerimaan dan pengeluaran kas, administrasi dan penyimpanan surat berharga, bukti-bukti kekayaan perusahaan serta penghapusan aset, perpajakan, pemotongan dan penyetoran iuran pegawai dan kegiatan administrasi keuangan lainnya.
 3. Dinas Inkaso. Tugas Dinas Inkaso adalah: Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pengelolaan penarikan atau pencairan piutang dari pengguna jasa Kantor Cabang PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Adisucipto.
 4. Dinas Program Kemitraan dan Bina Lingkungan: Tugas Dinas Program Kemitraan dan Bina Lingkungan adalah: Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pengelolaan penyaluran dana PKBL melalui proses seleksi yang tepat dan pengendalian PKBL sehingga dapat dicapai tingkat pengembalian dana program kemitraan serta asas manfaat yang paling optimal bagi mitra binaan PT (Persero) Angkasa Pura I.
 5. Dinas Gudang Persediaan. Tugas Dinas Gudang Persediaan adalah: Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pengelolaan penerimaan, penyimpanan dan pengeliran barang persediaan di gudang, beserta administrasi pendukungnya.
- i. Divisi Personalia dan Umum
- Divisi Personalia dan Umum dipimpin oleh seorang Manager Personalia dan Umum yang bertanggung jawab kepada General manager. Divisi ini memiliki fungsi pengelolaan personalia, administrasi dan umum PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Adisucipto.
- Susunan Organisasi di bawah Divisi Personalia dan Umum adalah:
1. Dinas Personalia
Tugas Dinas Personalia adalah: Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan perencanaan dan pengembangan personalia serta administrasi personalia.
 2. Dinas Tata Usaha dan Umum
Tugas Dinas Tata Usaha Dan Umum adalah: Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan ketatausahaan kantor, pelayanan dan penyiapan fasilitas umum perkantoran, pelayanan kerumahtanggaan kantor yang

meliputi jamuan dinas, keprotokolan dan pengurusan perjalanan dinas.

3. Dinas Hukum dan Hubungan Masyarakat

Tugas Dinas Hukum dan Hubungan Masyarakat adalah: Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan peraturan, administrasi perikatan perjanjian kerjasama, pemberian bantuan hukum, hubungan masyarakat dan dokumentasi kegiatan dinas.

4. Dinas SIM dan Tapor

Tugas Dinas SIM dan Tapor adalah: Membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pengelolaan SIM sebagai alat bantu untuk percepatan dan kecepatan pengambilan keputusan manajemen, termasuk perangkat keras dan perangkat lunaknya serta kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyajian data dan laporan.

j. *Airport Duty Manager*

Airport Duty Manager merupakan staf fungsional yang memiliki fungsi dan tugas penanggulangan masalah pelayanan operasional kebandarudaraan selama berlangsungnya kegiatan pelayanan Bandar udara.

4.3.4. Produk Pelayanan Jasa PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Adisucipto Yogyakarta

Pelayanan jasa kebandarudaraan yang disajikan PT.(Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Adisucipto kepada masyarakat dan perusahaan penerbangan serta konsensioner adalah:

a. *Jasa Aeronautika*

Jasa Aeronautika ini adalah produk jasa atau pelayanan yang langsung ditujukan kepada pihak operator penerbangan atas jasa penunjang penerbangan seperti:

1. Pelayanan Jasa Pendaratan Penempatan dan Penyiapan Pesawat Udara (PJ4U).
2. Pelayanan Jasa *Extended Operation Hours*.
3. Pelayanan Jasa *Over Flying*.
4. Pemakaian Jasa Pemakaian Garbarata atau Belalai Gajah.
5. Pelayanan Penumpang Pesawat Udara.

b. *Jasa Non-Aeronautika*

Jasa Non-Aeronautika ini adalah produk jasa kebandar udaraan yang bukan sebagai penunjang penerbangan, akan tetapi berupa pelayanan jasa publik atau pendukung penerbangan seperti:

1. Pelayanan jasa penyewaan ruang perkantoran *airlines*, ruang *ticketing*, restoran, pertokoan, wartel, *money changer*, ruang ATM, reservasi hotel, dan sebagainya.
2. Pelayanan jasa penyewaan tanah *Ground Support Equipment*, tempat antenna.
3. Pelayanan jasa tempat promosi, reklame.
4. Pelayanan jasa peron-peron, *waving galery*, anjungan pengantar.

5. Pelayanan jasa masuk peralatan bandar udara.
6. Pelayanan jasa fasilitas telepon, listrik, air.
7. Pelayanan jasa pas bandara.
8. Pelayanan jasa untuk fasilitas *Comersial Important Person*, penyambutan tamu.
9. Konsensi atas kegiatan usaha di lingkungan bandara.
Pelayanan jasa pemasangan spanduk, baliho, ijin promo dan lain-lain.

4.4. Fasilitas Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta

- a. Fasilitas Sisi Udara
 - Landasan Pacu (Berukuran 45 M X 3.000 m dengan konstruksi beton dan aspal).
 - *Taxiway* (Dimensi 2 X (237,62 X 23) m
 - Apron (Terdapat 4 buah apron dengan luas total 269.367 m²).
 - Helipad dengan luas 675 m².
 - GSE dengan luas 24.490 m².
- b. Fasilitas Sisi Darat
 - Gedung Terminal Penumpang Internasional (luas 65.898,5 m²).
 - Gedung Terminal Penumpang Domestik (luas 14.791,86 m²).
 - Parkir Kendaraan (luas 51.348 m²).
 - *Aircraft Refueling Capacity* yang dikelola oleh PT. Persero Pertamina dengan 3 buah tangki pendam berkapasitas 6.481.000 liter dan 3 buah tangki pendam berkapasitas 13.528 liter.
 - Fasilitas *Search & Rescue* (SAR).
 - Bea Cukai dan Kantor Imigrasi.
 - Karantina (disediakan untuk karantina ikan, tumbuhan, dan hewan).
 - Kantor Pos.
- c. Fasilitas Pelayanan Penumpang
 - Ruang tunggu terminal internasional dengan kapasitas 3.175 penumpang dan ruang tunggu terminal domestik dengan kapasitas 2.118 penumpang.
 - *Counter Check In* pada terminal internasional sebanyak 62 buah dan terminal domestik sebanyak 35 buah.
 - Pertokoan dan Restaurant.
 - Bank, ATM, dan penukaran valuta asing.
 - Hotel dan penerangan wisata.
 - Plaza Festival (tempat tarian dan penyambutan tamu khusus).
 - Telepon (Kartu, Wartel, Koin).
 - Taxi dan kendaraan sewa.

4.5 . Pengumpulan Data

4.5.1. Perancangan Kuesioner Penelitian

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner Costumer yang terdiri dari dua bagian, yaitu:

a. Bagian I

Bagian ini berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan karakteristik responden. Terdiri dari enam pertanyaan yaitu: Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, Pendapatan, Jarak tempuh menuju Bandar Udara Adisucipto, dan Frekuensi menggunakan Jasa Bandar Udara Adisucipto.

b. Bagian II

Berisi pertanyaan yang ada hubungannya dengan dimensi kualitas yang dimiliki Bandar Udara Internasional Adisucipto yang berjumlah 22 butir pertanyaan. Pada Bagian II ini penilaian responden dibagi menjadi dua, yaitu:

– Harapan Responden

Pada bagian ini responden diminta untuk memberi penilaian atribut kualitas jasa pelayanan Bandar Udara Adisucipto yang seharusnya diberikan sesuai dengan harapan responden.

– Persepsi Responden

Pada bagian ini responden diminta untuk memberi penilaian Bandar Udara Adisucipto yang diperoleh atau dirasakan selama menggunakan jasa Bandar Udara Adisucipto. Bentuk dan isi kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1. Tabel Atribut Kualitas

Dimensi kualitas	Kode	Atribut
Tangibles	Tan1	Jumlah loket masuk kendaraan yang sesuai sehingga antrean kendaraan tidak panjang.
	Tan2	Area parkir yang luas baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat.
	Tan3	Kelengkapan fasilitas-fasilitas operasional dan pelayanan umum untuk penumpang bandara.
	Tan4	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan selalu dijaga oleh pihak bandara.(Ruang tunggu , Ruang chek in , WC).
	Tan5	Ruang tunggu yang nyaman dengan fasilitas tempat duduk yang memenuhi kapasitas.
	Tan6	Karyawan dan staf bandara yang berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
	Tan7	Peralatan yang memadai untuk mendukung operasi bandara.
	Tan8	Desain interior (ruang tunggu, WC, Counter check in) dan eksterior bandara (bangunan terminal dan non terminal) yang menarik.
Reliability	Re1	Pelayanan kepada penumpang dilakukan dengan cepat, baik dan sesuai prosedur oleh karyawan dan staf bandara.
	Re2	Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan pesawat dengan jadwal yang disampaikan pihak bandara.

Tabel 4.1. Lanjutan

	Re3	Pemberian informasi tentang jadwal keberangkatan, kedatangan dan perubahan jadwal pesawat oleh pihak bandara (melalui flap board, LCD)
	Re4	Sewaktu mengalami kesulitan / masalah, karyawan dan staf bandara bersikap simpatik dan selalu siap membantu.
Responsiveness	Res1	Karyawan dan staf bandara dapat membantu dan mencari solusi atas kesulitan penumpang selama di bandara.
	Res2	Karyawan dan staf bandara selalu memberikan pelayanan yang baik dan cepat kepada penumpang.
	Res3	Pihak bandara bersedia merespon keluhan/komplain penumpang dan mencari solusi.
	Res4	Pihak bandara selalu memberikan informasi dan penjelasan secara langsung jika terjadi perubahan jadwal penerbangan.
Assurance	Ass1	Kemudahan proses keberangkatan dan kedatangan penumpang
	Ass2	Kemudahan dalam proses reservasi dan pemesanan tiket pesawat.
	Ass3	Kejelasan informasi (tampilan fisik) keberangkatan, kedatangan, dan perubahan jadwal.
	Ass4	Jaminan keselamatan penumpang dan barang bawaan selama berada di bandara.
Emphaty	Em1	Perhatian khusus kepada penumpang dengan adanya situs bandara
	Em2	Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti oleh karyawan dan staff bandara.

4.5.2. Skala Penilaian

Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap atribut-atribut yang dipertanyakan. Penilaian responden tersebut menggunakan Skala Likert dengan skala 1 sampai dengan 5. Secara rinci bisa dilihat pada tabel 4.2 di bawah ini.

Tabel 4.2. Skala Penilaian

Penilaian	Tingkat Kepentingan	Nilai
Persepsi	Sangat puas	5
	Puas	4
	Cukup puas	3
	Tidak puas	2
	Sangat tidak puas	1
Harapan	Sangat setuju	5
	Setuju	4
	Cukup setuju	3
	Tidak setuju	2
	Sangat tidak setuju	1

4.5.3. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner pada penelitian ini dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama dilakukan penyebaran kuesioner awal yang bertujuan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari kuesioner. Kuesioner awal yang disebar sebanyak 30 buah. pengujian ini dilakukan untuk melihat bagaimana cara pengisian responden dan untuk melihat apakah kuesioner yang dibuat sudah cukup atau belum. Apabila kuesioner dinyatakan valid dan reliabel maka dilanjutkan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 70 buah.

4.6. Data Hasil Penelitian

4.6.1. Data Karakteristik Responden

Dari hasil penyebaran Kuesioner Costumer kepada 100 orang responden diperoleh data-data karakteristik responden yang dapat dilihat pada tabel 4.3 sampai dengan tabel 4.8 berikut ini.

Tabel 4.3. Data Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase, (%)
Laki-laki	45	45
Perempuan	55	55
Total	100	100

Tabel 4.4. Data Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase, (%)
< 17 tahun	0	0
17-25 tahun	36	36
26-35 tahun	62	62
36-45 Tahun	2	2
> 45 tahun	0	0
Total	100	100

Tabel 4.5. Data Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase(%)
Pelajar	0	0
Mahasiswa	18	18
PNS	17	17
Pegawai Swasta	65	65
Lain-lain	0	0
Total	100	100

Tabel 4.6. Data Pendapatan Per Bulan Responden

Pendapatan (Rp)	Jumlah	Persentase (%)
0 - 500.000,-	0	0
510.000 – 1.000.000,-	7	7
1.100.000 – 2.000.000,-	68	68
> 2.000.000,-	25	25
Total	100	100

**Tabel 4.7. Data Jarak Tempuh Responden
Menuju Bandara**

Jarak tempuh	Jumlah	Persentase (%)
0 – 5 km	47	47
5 – 10 km	50	50
> 10 km	3	3
Total	100	100

**Tabel 4.8. Data Frekuensi Responden
Menggunakan Bandara**

Frekuensi	Jumlah	Persentase (%)
1 kali	33	33
2-5 kali	67	67
6-10 kali	0	0
> 10 kali	0	0
Total	100	100

4.6.2. Besar Rata-rata Harapan dan Persepsi untuk tiap Dimensi Kualitas

Berdasarkan hasil penyebaran Kuesioner *Costumer* kepada 100 responden (pengguna jasa Bandara Adisucipto), didapatkan data rata-rata harapan dan persepsi pengguna jasa Bandar Udara Adisucipto yang merupakan ringkasan dari data lengkap harapan dan persepsi responden. Adapun data-datanya dapat dilihat pada tabel 4.9 sampai tabel 4.13 berikut ini.

Tabel 4.9. Data *Tangible*

DIMENSI KUALITAS	HARAPAN	PERSEPSI
Tangible 1	4,16	4,43
Tangible 2	4,27	4,53
Tangible 3	4,14	4,27
Tangible 4	4,12	4,40
Tangible 5	4,33	4,31
Tangible 6	4,17	4,34
Tangible 7	4,16	4,25
Tangible 8	4,39	4,29
TOTAL	33,74	34,82
RATA-RATA	4,22	4,35

Tabel 4.10. Data *Reliability*

DIMENSI KUALITAS	HARAPAN	PERSEPSI
Reliability 1	4,16	4,51
Reliability 2	4,60	4,57
Reliability 3	4,15	4,54
Reliability 4	4,52	4,45
TOTAL	17,43	18,07
RATA-RATA	4,36	4,52

Tabel 4.11. Data *Responsiveness*

DIMENSI KUALITAS	HARAPAN	PERSEPSI
Responsiveness 1	4,13	4,42
Responsiveness 2	4,18	4,31
Responsiveness 3	4,29	4,46
Responsiveness 4	4,69	4,57
TOTAL	17,29	17,76
RATA-RATA	4,32	4,44

Tabel 4.12. Data *Assurance*

DIMENSI KUALITAS	HARAPAN	PERSEPSI
Assurance 1	4,20	4,52
Assurance 2	4,19	4,46
Assurance 3	4,61	4,50
Assurance 4	4,26	4,42
TOTAL	17,26	17,9
RATA-RATA	4,32	4,48

Tabel 4.13. Data *Emphaty*

DIMENSI KUALITAS	HARAPAN	PERSEPSI
Emphaty 1	4,63	4,56
Emphaty 2	4,68	4,73
TOTAL	9,61	9,29
RATA-RATA	4,65	4,64

4.6.3. Besar Rata-rata Harapan dan Persepsi terhadap 5 Dimensi Kualitas untuk tiap Responden

Berdasarkan data-data hasil penelitian yang diperoleh dari 100 orang responden, diperoleh sebuah ringkasan dari seluruh data penelitian tersebut yang merupakan rata-rata dari harapan dan persepsi tiap responden, seperti yang terlihat pada tabel 4.13 dibawah ini.

Tabel 4.14. Data rata-rata harapan dan persepsi tiap responden

NO RESPONDEN	RATA-RATA TOTAL HARAPAN	RATA-RATA TOTAL PERSEPSI
1	4.91	5.00
2	4.68	4.64
3	4.64	4.55
4	4.59	4.45
5	4.09	4.23
6	3.82	4.41
7	4.32	4.50
8	4.27	4.00
9	4.55	4.68
10	4.41	4.50
11	3.95	4.32
12	4.00	4.09
13	4.09	4.36
14	4.36	4.45
15	4.05	4.45
16	4.50	4.41
17	4.32	4.23
18	4.09	4.68
19	4.68	4.68
20	4.27	4.18
21	4.14	4.18
22	4.45	4.68
23	4.00	4.50
24	4.14	4.36
25	3.95	4.36

26	3.91	4.32
27	4.36	4.32
28	4.45	4.50
29	4.50	4.64
30	4.14	4.55
31	4.27	4.23
32	4.68	4.82
33	4.14	4.41
34	4.73	4.86
35	4.36	4.23
36	4.45	4.36
37	4.73	4.77
38	4.86	4.86
39	4.41	4.36
40	4.68	4.50
41	4.64	4.50
42	4.68	4.45
43	4.23	4.27
44	4.32	4.23
45	3.82	4.41
46	4.41	4.55
47	4.27	4.41
48	4.32	4.27
49	4.59	4.55
50	4.09	4.27
51	4.73	4.82
52	4.41	4.32
53	4.45	4.64
54	4.23	4.23
55	4.73	4.95
56	4.32	4.50
57	4.18	4.32
58	4.55	4.55
59	4.18	4.27
60	3.55	4.68
61	4.91	4.95
62	3.77	4.55
63	4.32	4.23
64	4.14	4.14
65	4.09	4.50
66	4.68	4.55
67	4.05	4.18
68	4.77	4.86
69	4.23	4.64

75	4.50	4.36
76	4.18	4.14
77	4.05	4.18
78	3.95	4.55
79	4.41	4.32
80	3.95	4.64
81	3.77	4.36
82	4.36	4.36
83	4.41	4.55
84	4.14	4.14
85	3.95	4.05
86	3.95	4.09
87	4.41	4.41
88	4.00	4.59
89	4.73	4.82
90	4.32	4.32
91	4.36	4.36
92	4.59	4.73
93	4.27	4.36
94	4.36	4.45
95	4.18	4.00
96	4.41	4.32
97	4.23	4.64
98	4.09	4.14
99	4.23	4.36
100	3.68	4.14

BAB 5

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Responden

5.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data-data karakteristik responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data jenis kelamin responden seperti pada tabel 4.3, yang dapat digambarkan berupa *Pie Chart* seperti pada gambar 5.1 berikut ini:

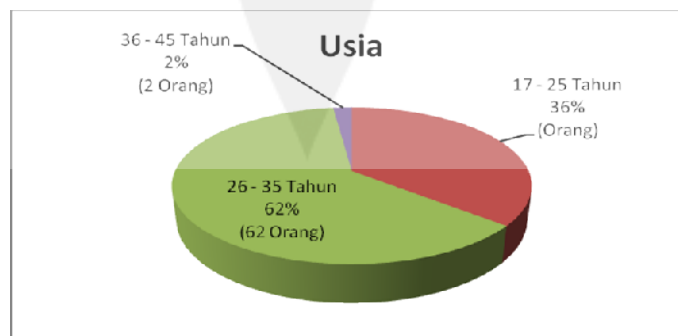


Gambar 5.1. Pie Chart Jenis Kelamin Responden

Dari Gambar 5.1 diatas, terlihat bahwa dari 100 responden yang diteliti didominasi oleh Perempuan yaitu sebanyak 55 orang atau 55%, dan 45 orang atau 45% sisanya adalah Laki-laki.

5.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data-data karakteristik responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data usia responden seperti pada tabel 4.4, yang dapat digambarkan berupa *Pie Chart* seperti pada gambar 5.2 berikut ini:

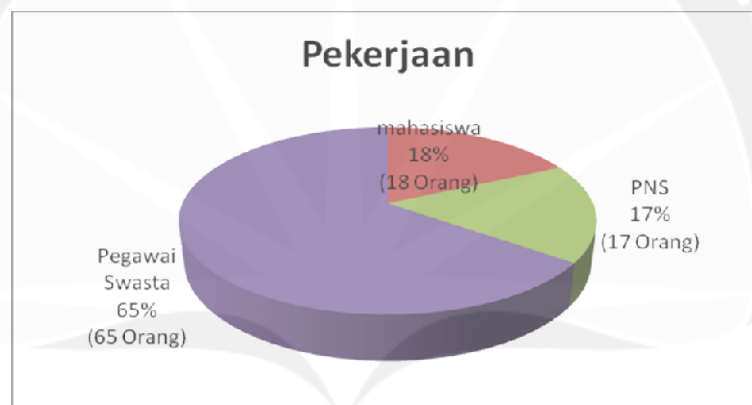


Gambar 5.2. Pie Chart Usia Responden

Dari Gambar 5.2 terlihat bahwa dari 100 responden didominasi oleh responden yang berumur 26 tahun sampai 35 tahun yaitu sebanyak 62 orang atau 62%, responden yang berusia 17 tahun sampai 25 tahun sebanyak 36 orang atau 36%, dan sisanya responden yang berusia 36 tahun sampai 45 tahun sebanyak 2 orang atau 2%.

5.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data-data karakteristik responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data pekerjaan responden seperti pada tabel 4.5, yang dapat digambarkan berupa *Pie Chart* seperti pada gambar 5.3 berikut ini:

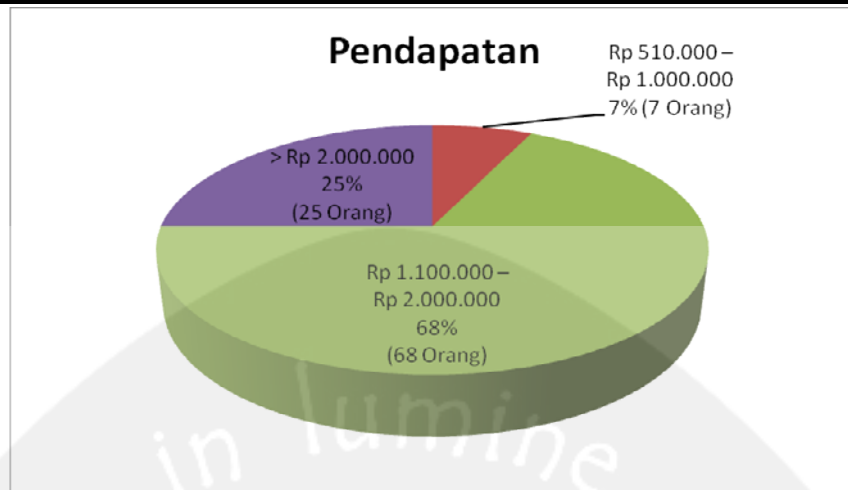


Gambar 5.3. Pie Chart Pekerjaan Responden

Dari Gambar 5.3 terlihat bahwa dari 100 responden didominasi oleh Pegawai Swasta yaitu sebanyak 65 orang atau 65% dan sisanya adalah Mahasiswa sebanyak 18 orang atau 18% dan Pegawai Negeri Sipil sebanyak 17 orang atau 17%.

5.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per bulan

Berdasarkan data-data karakteristik responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data pendapatan per bulan responden seperti pada tabel 4.6, yang dapat digambarkan berupa *Pie Chart* seperti pada gambar 5.4 berikut ini:



Gambar 5.4. Pie Chart Pendapatan Per Bulan Responden

Dari Gambar 5.4 terlihat bahwa dari 100 responden didominasi oleh pendapatan Rp. 1.100.000,- sampai Rp. 2.000.000,- yaitu sebanyak 68 orang atau 68% dan sisanya yang berpendapatan Rp. 510.000,- sampai Rp. 1.000.000,-sebanyak 7 orang atau 7%, yang yang berpendapatan > Rp. 2.000.000,-sebanyak 25 orang atau 25%.

5.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Tempuh Menuju Bandara

Berdasarkan data-data karakteristik responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data jarak tempuh dari rumah responden menuju bandara seperti pada tabel 4.7, yang dapat digambarkan berupa *Pie Chart* seperti pada gambar 5.5 berikut ini:

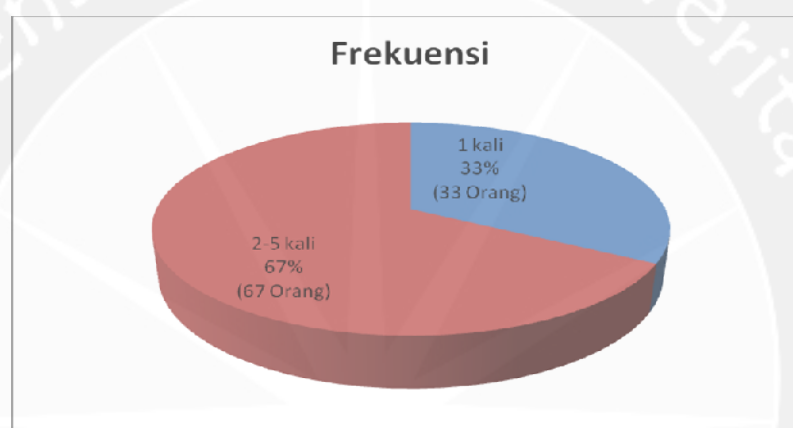


Gambar 5.5. Pie Chart Jarak Tempuh Responden Menuju Bandara

Dari Gambar 5.5 terlihat bahwa dari 100 responden didominasi oleh responden yang mempunyai jarak tempuh dari rumah responden ke bandara sejauh 5-10 km sebanyak 50 orang atau 50%, dan yang sisanya jarak 0-5 km sebanyak 47 orang atau 47%, > 10km sebanyak 3 orang atau 3%.

5.1.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi menggunakan Bandara Adisucipto Yogyakarta

Berdasarkan data-data karakteristik responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data frekuensi responden menggunakan jasa Bandara Internasional Adisucipto seperti pada tabel 4.8, yang dapat digambarkan berupa *Pie Chart* seperti pada gambar 5.6 berikut ini:



Gambar 5.6. *Pie Chart* Frekuensi Responden Menggunakan Jasa Bandara Internasional Adisucipto Yogyakarta

Dari Gambar 5.6 terlihat bahwa dari 100 responden didominasi oleh responden yang frekwensi menggunakan jasa Bandara Adisucipto sebanyak 2 sampai 5 kali, yaitu 67 orang atau 67%, dan yang sisanya yang menggunakan jasa Bandara Adisucipto Yogyakarta 1 kali sebanyak 33 orang atau 33%.

5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

5.2.1. Uji Validitas

Berdasarkan Hasil pengujian validitas dengan menggunakan *Software* SPSS 15.00 seperti yang terlihat pada lampiran, terhadap data kuesioner costumer yang disebarkan kepada 30 responden, maka diperoleh hasil seperti pada tabel 5.1 sebagai berikut:

Tabel 5.1. Hasil Pengujian Validitas Kuesioner

Butir	R hitung harapan	R hitung persepsi	R table(5%)	Keterangan
Tan1	0,588	0,636	0,361	valid
Tan2	0,846	0,498	0,361	valid
Tan3	0,815	0,487	0,361	valid
Tan4	0,561	0,793	0,361	valid
Tan5	0,815	0,739	0,361	valid
Tan6	0,815	0,784	0,361	valid
Tan7	0,768	0,595	0,361	valid
Tan8	0,577	0,828	0,361	valid
Re1	0,618	0,426	0,361	valid
Re2	0,531	0,443	0,361	valid
Re3	0,775	0,769	0,361	valid
Re4	0,766	0,847	0,361	valid
Res1	0,618	0,531	0,361	valid
Res2	0,595	0,525	0,361	valid
Res3	0,564	0,508	0,361	valid
Res4	0,619	0,391	0,361	valid
Ass1	0,597	0,395	0,361	valid
Ass2	0,506	0,610	0,361	valid
Ass3	0,430	0,696	0,361	Valid
Ass4	0,460	0,607	0,361	Valid
Em1	0,578	0,667	0,361	Valid
Em2	0,607	0,408	0,361	Valid

Pada penelitian ini jumlah sampel awal (n) = 30, dan dengan taraf signifikansi 5% maka diperoleh r tabel sebesar 0,361 (dapat dilihat pada lampiran).

Berdasarkan tabel 5.1 diatas terlihat bahwa semua butir pertanyaan adalah valid, karena nilai r hitungnya $> r$ tabel (0,361). Hal ini berarti bahwa ke-30 butir pertanyaan dalam kuesioner ini mampu untuk mengungkapkan besar harapan dan persepsi responden akan kualitas jasa PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta. Untuk selanjutnya dilakukan Uji Reliabilitas.

5.2.2. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika skor butir berkorelasi positif dengan komposif faktornya dan nilai $\alpha > r$ tabel dan bernilai positif. Uji Reliabilitas yang dilakukan menggunakan metode *Alpha Cronbach*. *Alpha Cronbach* nilainya antara 0-1, dan pada penelitian ini dipilih nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0,5. Berdasarkan hasil pengujian Reliabilitas dengan

menggunakan *software spss 15* pada lampiran, maka didapat hasil seperti terlihat pada tabel 5.2 dan 5.3.

Tabel 5.2. Hasil Uji Reliabilitas Untuk Harapan Responden

Dimensi	Alpha Cronbach	Kriteria	Keterangan
Tangible	0,869	0,5	Reliabel
Reliability	0,603	0,5	Reliabel
Responsive	0,696	0,5	Reliabel
Assurance	0,605	0,5	Reliabel
Emphaty	0,645	0,5	Reliabel

Tabel 5.3. Hasil Uji Reliabilitas Untuk Persepsi Responden

Dimensi	Alpha Cronbach	Kriteria	Keterangan
Tangible	0,815	0,5	Reliabel
Reliability	0,691	0,5	Reliabel
Responsive	0,593	0,5	Reliabel
Assurance	0,632	0,5	Reliabel
Emphaty	0,633	0,5	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa tidak ada butir yang gugur, artinya semua butir memenuhi kriteria, yaitu hasil perhitungan positif dan lebih besar dari 0,50.

5.3. Pengujian T-Test

Dalam Uji *Paired Sample Test* (Uji T untuk 2 sampel yang berpasangan) dengan *Software SPSS 15* akan dilakukan pengujian apakah terdapat perbedaan antara rata-rata total harapan responden dengan rata-rata persepsi responden sehubungan dengan kualitas jasa pelayanan PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandara Adisucipto Yogyakarta. Berdasarkan hasil *Paired Sample Test* dengan menggunakan data-data pada tabel 4.12 seperti yang terlihat pada lampiran, diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Probabilitas (Sig. (2-tailed)) = 0,000
Tingkat Kepercayaan = 95%

- Hipotesis untuk penelitian ini:
 - H0 : Kedua rata-rata total populasi adalah identik (Rata-rata total harapan dan persepsi responden adalah sama/tidak berbeda secara nyata untuk kelima dimensi kualitas).
 - H1 : Kedua rata-rata total populasi adalah tidak identik (Rata-rata total harapan dan persepsi responden adalah berbeda secara nyata untuk kelima dimensi kualitas).
- Keputusan Hipotesis:
 - nilai probabilitas > 0,05 maka H0 diterima

nilai probabilitas < 0,05 maka H0 ditolak

Karena nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka H0 ditolak. Ini artinya bahwa kedua rata-rata populasi adalah tidak identik (rata-rata total harapan dan dan responden berbeda secara nyata untuk semua dimensi kualitas). Hal ini menandakan bahwa hampir semua responden memberikan penilaian mereka terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Adisucipto dengan kritis, karena terdapat perbedaan yang signifikan dan nyata antara harapan dan persepsi responden, sehingga nantinya akan menimbulkan kesenjangan atau lebih lanjut dikenal dengan *GAP* 5.

5.4. Analisis Diskriminan

Analisis diskriminan bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang jelas antar group pada variabel dependen dalam pengisian atribut pada kuesioner baik untuk persepsi dan harapan. Dalam Analisis diskriminan pada penelitian ini, digunakan analisis F test. Yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah atribut dari kuesioner mulai dari atribut Tan1, Tan2, Tan3, Tan4, Tan5, Tan6, Tan7, Tan8, Re1, Re2, Re3, Re4, Res1, Res2, Res3, Res4, Ass1, Ass2, Ass3, Ass4, Em1, Em2, baik untuk harapan dan persepsi. Sedangkan variabel independen adalah karakteristik penumpang bandara yaitu : jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan per bulan, jarak tempuh dari rumah responden ke bandara, dan frekuensi menggunakan bandar udara. Pada tabel 4.22 dan tabel 4.23 dapat dilihat hasil F test untuk harapan dan persepsi penumpang bandara.

Tabel 5.4. F Test untuk Harapan Responden

Atribut	Jenis kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan	Jarak Tempuh	Frekuensi
Tan1	0,784	0,883	0,283	0,281	0,741	0,741
Tan2	0,257	0,853	0,717	0,828	0,905	0,905
Tan3	0,034	0,916	0,801	0,862	0,274	0,274
Tan4	0,248	0,309	0,885	0,923	0,625	0,625
Tan5	0,070	0,746	0,513	0,386	0,989	0,989
Tan6	0,009	0,799	0,625	0,893	0,063	0,063
Tan7	0,419	0,055	0,239	0,287	0,849	0,849
Tan8	0,353	0,597	0,556	0,875	0,411	0,411
Re1	0,335	0,270	0,435	0,750	0,812	0,812
Re2	0,707	0,957	0,654	0,909	0,895	0,895
Re3	0,504	0,328	0,528	0,847	0,336	0,336
Re4	0,238	0,348	0,744	0,280	0,252	0,252
Res1	0,959	0,242	0,007	0,776	0,797	0,797
Res2	0,738	0,321	0,241	0,338	0,392	0,392
Res3	0,304	0,870	0,795	0,806	0,182	0,182
Res4	0,209	0,229	0,283	0,319	0,978	0,978
Ass1	0,008	0,762	0,963	0,566	0,579	0,579
Ass2	0,413	0,252	0,243	0,688	0,835	0,835
Ass3	0,841	0,491	0,666	0,764	0,641	0,641
Ass4	0,192	0,744	0,319	0,785	0,135	0,135
Em1	0,898	0,253	0,127	0,519	0,841	0,841
Em2	0,164	0,124	0,414	0,450	0,707	0,707

Tabel 5.5. Hasil F Test Persepsi Penumpang

Atribut	Jenis kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan	Jarak Tempuh	Frekuensi
Tan1	0,826	0,078	0,782	0,335	0,750	0,946
Tan2	0,647	0,315	0,349	0,842	0,781	0,525
Tan3	0,104	0,123	0,916	0,211	0,325	0,541
Tan4	0,005	0,927	0,156	0,630	0,567	0,030
Tan5	0,003	0,913	0,362	0,526	0,495	0,155
Tan6	0,012	0,653	0,108	0,600	0,344	0,075
Tan7	0,007	0,837	0,316	0,722	0,523	0,469
Tan8	0,014	0,623	0,070	0,488	0,385	0,071
Re1	0,242	0,198	0,532	0,791	0,497	0,049
Re2	0,287	0,791	0,981	0,723	0,666	0,731
Re3	0,78	0,587	0,168	0,551	0,148	0,442
Re4	0,801	0,257	0,023	0,158	0,136	0,509
Res1	0,971	0,726	0,622	0,573	0,308	0,957
Res2	0,505	0,165	0,259	0,367	0,986	0,443
Res3	0,377	0,977	0,883	0,803	0,102	0,376
Res4	0,022	0,446	0,500	0,294	0,666	0,442
Ass1	0,55	0,993	0,339	0,215	0,858	0,266
Ass2	0,78	0,308	0,824	0,073	0,808	0,442
Ass3	0,849	0,384	0,740	0,921	0,233	0,155
Ass4	0,1	0,910	0,046	0,514	0,163	0,290
Em1	0,378	0,745	0,836	0,511	0,709	0,285
Em2	0,335	0,109	0,296	0,427	0,748	0,606

Pada Analisis Diskriminan dengan *F Test* ini berlaku kriteria sebagai berikut:

- Jika Nilai Signifikan > 0.05 ; Berarti tidak ada perbedaan antar group.
- Jika Nilai Signifikan < 0.05 ; Berarti ada perbedaan antar group.

Berdasarkan kriteria diatas, dari Tabel 5.4 untuk harapan dapat diketahui bahwa:

- Jenis Kelamin mempengaruhi hasil kuesioner untuk atribut Tan3 (Kelengkapan fasilitas operasional dan pelayanan umum untuk penumpang bandara), Tan6 (Karyawan dan Staf bandara yang berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih), Ass1 (Kemudahan proses keberangkatan dan kedatangan penumpang).
- Usia tidak mempengaruhi hasil kuesioner untuk semua atribut.
- Pekerjaan mempengaruhi hasil kuesioner untuk atribut Res1 (Karyawan dan staf bandara dapat membantu dan mencari solusi atas kesulitan penumpang selama di bandara).
- Pendapatan, Jarak tempuh, dan Frekuensi menggunakan jasa bandara tidak mempengaruhi hasil kuesioner untuk semua atribut.

Berdasarkan Kriteria diatas, dari Tabel 5.5 (Tabel Persepsi) dapat diketahui bahwa:

- Jenis Kelamin mempengaruhi hasil kuesioner untuk atribut Tan4 (Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan selalu dijaga oleh pihak bandara), Tan5 (Ruang tunggu yang nyaman dengan fasilitas rempat duduk yang memenuhi kapasitas), Tan6 (Karyawan dan Staf bandara yang berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih), Tan 7 (Peralatan yang memadai untuk mendukung operasi bandara), Tan8

(Desain interior (ruang tunggu, check in, WC) dan eksterior bandara (bangunan terminal dan non terminal) yang menarik), Res4 (Pihak bandara selalu memberikan informasi dan penjelasan jika terjadi perubahan jadwal penerbangan)

- Usia, Pendapatan, dan Jarak tempuh tidak mempengaruhi hasil kuesioner untuk semua atribut.
- Pekerjaan mempengaruhi hasil kuesioner untuk atribut Re4 (Sewaktu mengalami masalah, karyawan dan staf bandara selalu bersikap simpatik dan siap membantu), Ass4 (Jaminan keselamatan penumpang dan barang selama di bandara).
- Frekuensi mempengaruhi hasil kuesioner untuk atribut Re1 (Pelayanan kepada penumpang dilakukan dengan cepat, baik, dan sesuai prosedur oleh karyawan dan staf bandara).

5.5. Analisis Kualitas *GAP Model* dengan Model *SERVQUAL*

Untuk hasil pengujian *GAP* di dapatkan dari rumus Parasuraman yaitu rata-rata dari nilai persepsi responden dikurangi dengan rata-rata nilai harapan responden. Pengujian ini dilakukan dengan mengurangi skor kuesioner persepsi dikurangi dengan skor kuesioner harapan. Apabila *Perceived Service* sesuai dengan *Expected Service* (persepsi = harapan), maka kualitas jasa bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika *Perceived service* melebihi *Expected Service* (persepsi > harapan), maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Jika *Perceived Service* lebih jelek di bandingkan dengan *Expected Service* (persepsi < harapan), maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Analisis *GAP* yang dilakukan pada penelitian ini adalah *GAP* pada atribut pelayanan, *GAP* pada dimensi pelayanan, dan *GAP* keseluruhan pelayanan Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta. Hasil dari pengukuran *GAP* pada atribut pelayanan, dimensi pelayanan, dan keseluruhan pelayanan Bandar Udara Internasional Adisucipto dapat dilihat pada tabel 5.6, 5.7, dan 5.8.

Tabel 5.6. Tabel GAP Antar Atribut Pelayanan

Atribut	Persepsi	Harapan	GAP
Tan1	4,43	4,16	0,27
Tan2	4,53	4,27	0,26
Tan3	4,27	4,14	0,13
Tan4	4,4	4,12	0,28
Tan5	4,31	4,33	-0,02
Tan6	4,34	4,17	0,17
Tan7	4,25	4,16	0,09
Tan8	4,29	4,39	-0,1
Re1	4,51	4,16	0,35
Re2	4,57	4,6	-0,03
Re3	4,54	4,15	0,39
Re4	4,45	4,52	-0,07
Res1	4,42	4,13	0,29
Res2	4,31	4,18	0,13
Res3	4,46	4,29	0,17
Res4	4,57	4,69	-0,12
Ass1	4,52	4,2	0,32

Ass2	4,46	4,19	0,27
Ass3	4,5	4,61	-0,11
Ass4	4,42	4,26	0,16
Em1	4,56	4,63	-0,07
Em2	4,73	4,68	0,05

Tabel 5.7. Tabel GAP Atribut pelayanan (setelah diurutkan)

Atribut	Persepsi	Harapan	GAP
Re3	4,54	4,15	0,39
Re1	4,51	4,16	0,35
Ass1	4,52	4,2	0,32
Res1	4,42	4,13	0,29
Tan4	4,4	4,12	0,28
Tan1	4,43	4,16	0,27
Ass2	4,46	4,19	0,27
Tan2	4,53	4,27	0,26
Tan6	4,34	4,17	0,17
Res3	4,46	4,29	0,17
Ass4	4,42	4,26	0,16
Tan3	4,27	4,14	0,13
Res2	4,31	4,18	0,13
Tan7	4,25	4,16	0,09
Em2	4,73	4,68	0,05
Tan5	4,31	4,33	-0,02
Re2	4,57	4,6	-0,03
Re4	4,45	4,52	-0,07
Em1	4,56	4,63	-0,07
Tan8	4,29	4,39	-0,1
Ass3	4,5	4,61	-0,11
Res4	4,57	4,69	-0,12

Dari Tabel 5.7 dapat dilihat bahwa untuk atribut pelayanan yang memiliki *Skor Servqual* positif terbesar terdapat pada atribut Re3 yaitu sebesar 0,39, *Skor Servqual* terbesar berikutnya adalah Re1 sebesar 0,35, Ass1 sebesar 0,32, Res1 sebesar 0,29, Tan4 sebesar 0,28, Tan1 dan Ass2 sebesar 0,27, Tan2 sebesar 0,26, Tan6 dan Res3 sebesar 0,17, Ass4 sebesar 0,16, Tan3 dan Res2 sebesar 0,13, Tan7 sebesar 0,7, dan yang terkecil terdapat pada atribut Em2. Karena *Skor Servqual* bernilai positif, ini berarti penumpang merasa puas akan atribut pelayanan PT (PERSERO) Angkasa Pura Cabang Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta. Sedangkan *Skor Servqual* negatif terbesar terdapat pada atribut Res4 sebesar -0,12, terbesar berikutnya adalah Ass3 sebesar -0,11, Tan8 sebesar -0,1, Em1 dan Re4 sebesar -0,07, Re2 sebesar -0,03, dan *Skor Servqual* negatif terkecil terdapat pada atribut Tan8 sebesar 0,02. Karena bernilai negatif, ini berarti penumpang merasa kurang puas terhadap atribut pelayanan PT (PERSERO) Angkasa Pura Cabang Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta.

Tabel 5.8. Tabel GAP Antar Dimensi Pelayanan

Dimensi	Persepsi	Harapan	GAP
Tangible	4,35	4,22	0,13
Reliability	4,52	4,36	0,16
Responsive	4,44	4,32	0,12
Assurance	4,48	4,32	0,16
Emphaty	4,65	4,66	-0,01

**Tabel 5.9. Tabel GAP Antar Dimensi Pelayanan
(setelah diurutkan)**

Dimensi	Persepsi	Harapan	GAP
Reliability	4,52	4,36	0,16
Assurance	4,48	4,32	0,16
Tangible	4,35	4,22	0,13
Responsive	4,44	4,32	0,12
Emphaty	4,65	4,66	-0,01

Dari Tabel 5.9 diatas dapat dilihat bahwa *Skor Servqual (GAP)* positif terbesar terdapat pada Dimensi *Reliability* dan *Assurance* yaitu sebesar 0,16, *Skor Servqual* terbesar berikutnya terdapat pada Dimensi *Tangible* yaitu sebesar 0,12, dan yang terkecil terdapat pada Dimensi *Responsiveness* yaitu sebesar 0,12. Hal ini berarti penumpang sudah merasa puas terhadap pelayanan pada dimensi tersebut. Sedangkan Dimensi *Emphaty* memiliki *Skor Servqual* sebesar -0,01. *Skor Servqual* ini bernilai negatif, berarti penumpang bandara kurang puas terhadap pelayanan pada dimensi ini.

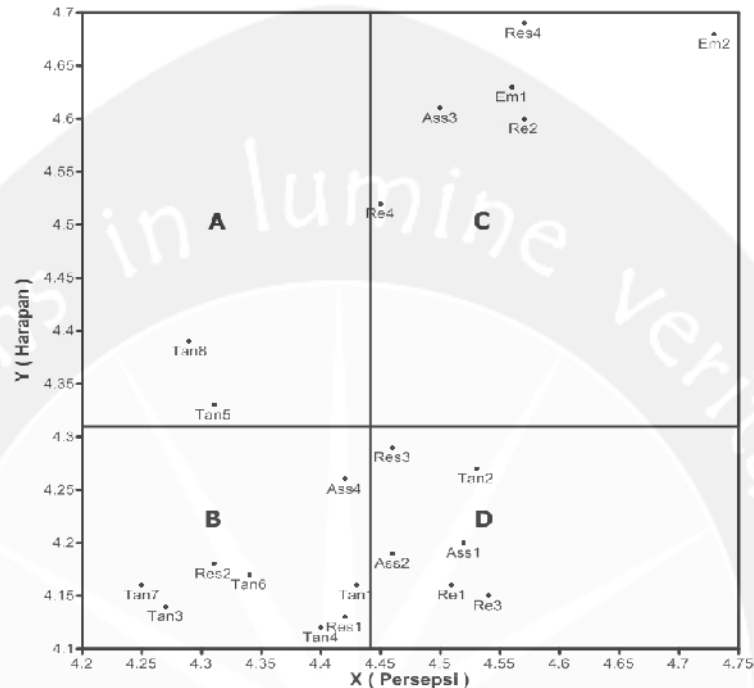
Tabel 5.10. Tabel GAP Keseluruhan Pelayanan

Kategori	Persepsi	Harapan	GAP
Total	22,44	21,88	0,56
Rata-rata	4,45	4,38	0,07

Dari tabel 5.10 diatas dapat dilihat bahwa rata-rata harapan penumpang akan kualitas layanan yang diberikan PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandara Adisucipto sebesar 4,38, sedangkan untuk persepsi penumpang akan kualitas layanan sebesar 4,38. Dari rata-rata harapan dan persepsi penumpang didapat *Skor GAP* sebesar 0,07. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang sudah merasa puas akan kualitas pelayanan secara keseluruhan yang diberikan oleh PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandara Adisucipto Yogyakarta.

5.6. Importance-Performance Analisis

Untuk mengetahui prioritas perbaikan atribut pelayanan PT (Persero) Angkasa Pura I digunakan *Importance-Performance* Analisis yang digambarkan dengan Diagram Kartesius di bawah ini:



Gambar 5.7. Plot Diagram Kartesius

Keterangan Gambar:

X : Rata-rata Total Persepsi Seluruh Penumpang Bandara untuk semua Dimensi Kualitas

Y : Rata-rata Total Harapan Seluruh Penumpang Bandara untuk semua Dimensi Kualitas

A. Kuadran A

Disebut dengan daerah prioritas utama yang harus dibenahi karena daerah ini memiliki pengertian harapan tinggi sedangkan persepsi rendah. Kuadran A terdiri dari :

Tan5 : Ruang tunggu yang nyaman dengan fasilitas tempat duduk yang memenuhi kapasitas.

Tan8 : Desain interior (ruang tunggu, counter chek in, WC) dan eksterior bandara (bangunan terminal dan non terminal) yang menarik.

B. Kuadran B

Disebut sebagai daerah yang harus dipertahankan karena memiliki pengertian harapan dan persepsi yang tinggi. Namun tetap diperlukan adanya tindakan perbaikan guna lebih meningkatkan kualitas pelayanan. Yang termasuk dalam kuadran ini antara lain :

- Re2 : Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan pesawat dengan jadwal yang disampaikan pihak bandara.
- Re4 : Sewaktu mengalami kesulitan / masalah, karyawan dan staf bandara bersikap simpatik dan selalu siap membantu.
- Res4 : Pihak bandara selalu memberikan informasi dan penjelasan jika terjadi perubahan jadwal penerbangan.
- Ass3 : Kejelasan informasi keberangkatan, kedatangan, dan perubahan jadwal.
- Em1 : Perhatian khusus kepada penumpang dengan adanya situs bandara
- Em2 : Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti oleh karyawan dan staff bandara.

C. Kuadran C

Disebut sebagai prioritas rendah karena menunjukkan harapan rendah dan persepsi rendah. Jadi perlu dilakukan tindakan-tindakan untuk meningkatkan persepsi penumpang bandara. Kuadran B terdiri dari :

- Tan1 : Jumlah loket masuk kendaraan yang sesuai sehingga antrean kendaraan tidak panjang.
- Tan3 : Kelengkapan fasilitas operasional dan pelayanan umum untuk penumpang bandara.
- Tan4 : Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan selalu dijaga oleh pihak bandara.(Ruang tunggu, Ruang check in, WC).
- Tan6 : Karyawan dan staf bandara yang berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- Tan7 : Peralatan yang memadai untuk mendukung operasi bandara.
- Res1 : Karyawan dan staf bandara dapat membantu dan mencari solusi atas kesulitan penumpang selama di bandara.
- Res2 : Karyawan dan staf bandara selalu memberikan pelayanan yang baik dan cepat kepada penumpang.
- Ass4 : Jaminan keselamatan penumpang dan barang bawaan selama berada di bandara.

D. Kuadran D

Disebut sebagai daerah berlebihan karena memiliki pengertian harapan rendah namun persepsi tinggi, jadi bukan merupakan prioritas untuk dilakukan perbaikan. Namun dalam hal ini PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandara Adisucipto perlu melakukan terobosan-terobosan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Yang termasuk dalam kuadran ini antara lain :

- Tan2 : Area parkir yang luas baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat.
- Re1 : Pelayanan kepada penumpang dilakukan dengan cepat, baik dan sesuai prosedur oleh karyawan dan staf

bandara.

Re3 : Pemberian informasi tentang jadwal keberangkatan, kedatangan dan perubahan jadwal pesawat oleh pihak bandara.

Res3 : Pihak bandara bersedia merespon keluhan/komplain penumpang dan mencari solusi.

Ass1 : Kemudahan proses keberangkatan dan kedatangan penumpang

Ass2 : Kemudahan dalam proses reservasi dan pemesanan tiket pesawat.

5.7. Kondisi Sekarang, Kondisi Usulan, dan Tanggapan Perusahaan

Tabel 5.11. Kondisi Sekarang, Kondisi Usulan, dan Tanggapan Perusahaan

Kondisi Sekarang	Kondisi Usulan	Komentar perusahaan
Ruang tunggu keberangkatan penumpang yang kurang nyaman. Hal ini disebabkan karena: - Jumlah tempat duduk tidak memenuhi kapasitas terutama pada saat liburan atau akhir pekan, sehingga penumpang yang tidak mendapat tempat duduk harus berdiri atau bahkan duduk di lantai. - Tempat duduk masih ada yang terbuat dari bahan besi, sehingga bagi penumpang yang menunggu keberangkatan dalam waktu yang lama akan merasa sakit pada punggung. - Tata letak ruang tunggu yang terlihat sumpek karena tidak ada pemisah antara kursi tunggu dengan pertokoan yang ada di dalam terminal, hal ini menyebabkan penumpang yang menunggu atau sedang menikmati fasilitas di ruang tunggu (televisi, dll) terganggu dengan penumpang lain yang berlalu-lalang berbelanja / makan di pertokoan.	Untuk meningkatkan kenyamanan penumpang maka perlu dilakukan penambahan kapasitas kursi dan pergantian kursi yang masih terbuat dari besi, selain itu perlu dilakukan pengaturan ulang ruang tunggu misalnya dengan membuta pemisah / memisahkan ruang tunggu dengan pertokoan yang ada di dalam terminal.	Ruang tunggu akan didesain ulang mengikuti bentuk terminal yang baru.
Desain interior dan eksterior yang kurang menarik, hal ini disebabkan karena: - Pada WC/toilet terlihat keramiknya sudah retak dan permukaan lantai yang tidak rata, selain itu masih menggunakan ember sebagai tempat penyimpanan air. - Desain dan tata letak yang kurang baik seperti atap ruangan yang pendek, dan banyak pancang beton di dalam ruangan sehingga terlihat sempit dan kurang leluasa.	Dilakukan renovasi pada fasilitas atau bangunan yang sudah tidak memadai atau jika memungkinkan dilakukan pembangunan terminal baru yang lebih baik.	Akan dilakukan perbaikan terminal penumpang internasional dan domestik untuk meningkatkan standar pelayanan bandara.

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Setelah melakukan serangkaian analisis, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis *GAP Model* menggunakan Metode *SERVQUAL* diperoleh Skor *GAP* Total antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan sebesar 0,07. Ini menunjukkan bahwa penumpang bandara secara umum sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandara Internasional Adisucipto Yogyakarta.
 2. Atribut pelayanan yang memuaskan konsumen adalah
 - Re3 (Pemberian informasi tentang jadwal keberangkatan, kedatangan dan perubahan jadwal pesawat oleh pihak bandara), (0,39).
 - Re1 (Pelayanan kepada penumpang dilakukan dengan cepat, baik dan sesuai prosedur oleh karyawan dan staf bandara), (0,35).
 - Ass1 (Kemudahan proses keberangkatan dan kedatangan penumpang), (0,32).
 - Res1 (Karyawan dan staf bandara dapat membantu dan mencari solusi atas kesulitan penumpang selama di bandara), (0,29).
 - Tan4 (Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan selalu dijaga oleh pihak bandara. (Ruang tunggu , Ruang chek in , WC), (0,28).
 - Tan1 (Jumlah loket masuk kendaraan yang sesuai sehingga antrean kendaraan tidak panjang) dan Ass2 (Kemudahan dalam proses reservasi dan pemesanan tiket pesawat), (0,27).
 - Tan2 (Area parkir yang luas baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat), (0,26).
 - Tan6 (Karyawan dan staf bandara yang berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih) dan Res3 (Pihak bandara bersedia merespon keluhan/komplain penumpang dan mencari solusi), (0,17).
 - Ass4 (Jaminan keselamatan penumpang dan barang bawaan selama berada di bandara), (0,16).
 - Tan3 (Kelengkapan fasilitas operasional dan pelayanan umum untuk penumpang bandara) dan Res2 (Karyawan dan staf bandara selalu memberikan pelayanan yang baik dan cepat kepada penumpang), (0,13).
 - Tan7 (Peralatan yang memadai untuk mendukung operasi bandara), (0,09).
 - Em2 (Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti oleh karyawan dan staff bandara), (0,13).
- Sedangkan atribut pelayanan yang belum memuaskan konsumen adalah :
- Res4 (Pihak bandara selalu memberikan informasi dan penjelasan jika terjadi perubahan jadwal penerbangan), (-0,12).
 - Ass3 (Kejelasan informasi keberangkatan, kedatangan, dan perubahan jadwal), (-0,11).

- Tan8 (Desain interior (ruang tunggu, WC, Counter check in) dan eksterior bandara (bangunan terminal dan non terminal) yang menarik),(-0,1).
 - Em1 (Perhatian khusus kepada penumpang dengan adanya situs bandara) dan Re4 (Sewaktu mengalami kesulitan / masalah, karyawan dan staf bandara bersikap simpatik dan selalu siap membantu) dengan Skor GAP, (-0,07).
 - Re2 (Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan pesawat dengan jadwal yang disampaikan pihak bandara), (-0,03).
 - Tan5 (Ruang tunggu yang nyaman dengan fasilitas tempat duduk yang memenuhi kapasitas), (-0,02).
3. Berdasarkan analisis dengan menggunakan Diagram Kartesius dapat diketahui atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki atau ditingkatkan adalah atribut Ta5 (Ruang tunggu yang nyaman dengan fasilitas tempat duduk yang memenuhi kapasitas) dan Ta8 (Desain Interior dan Eksterior bandara yang menarik).

6.2. Saran

6.2.1. Saran untuk PT (Persero) Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta.

Melakukan perbaikan pada atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk ditingkatkan seperti kondisi ruang tunggu penumpang dan desain interior dan eksterior bandara, selain itu atribut pelayanan yang sudah baik harus tetap dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan.

6.2.2. Saran untuk penelitian berikutnya.

Melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan model Gap yang lain, seperti Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4.

DAFTAR PUSTAKA

Feigenbaum, A.V., 1991, Total Quality Control Third Edition Revised Fortieth Anniversary Edition , Mc Graw-Hill International Edition, Industrial Engineering.

Ishikawa, K., 1985, What Is the Total Quality Control, Prentice Hall, Inc.

Mitra, A., 1998, Fundamentals of Quality Control and Improvement, Macmilan Publishing Company, New Jersey.

Rangkuti, R., 2006, *Measuring Customer Satisfaction*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Tjiptono, F., Chandra, G., 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, ANDI, Yogyakarta.

Uyanto, S.S., 2006, *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Vargo, S.L. and R.F. Lusch (2004), "The Four Service Marketing Myths: Remnants of a Goods-Based, Manufacturing Model", *Journal of Services Research*, Vol. 6, No. 4 (May), pp. 324-335.

Zeithaml, V.A. and M.J. Bitner (2003), *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 3rd ed. Boston: McGraw-Hill/Irwin.

LAMPIRAN

KUESIONER "CUSTOMER"

Dengan Hormat,
Dalam Rangka Penelitian Yang Berjudul "Analisis Kepuasan Penumpang Pesawat Terhadap Kualitas Pelayanan Bandar Udara Bandara Udara Adisucipto Dengan Metode *Servqual*" maka perkenankan saya :

Nama : Baju Bawono
Program Studi : Teknik Industri
Universitas : Atma Jaya Yogyakarta

Untuk melakukan pengumpulan data-data yang dibutuhkan dalam tugas akhir ini. Mohon kesediaan para customer Bandara Udara Adisucipto untuk mengisi kuesioner "customer" yang terdiri atas dua berikut ini:

Bagian I

Data responden

Petunjuk : berilah tanda [✓] pada pilihan jawaban anda sesuai dengan data pribadi anda.

1. Jenis Kelamin

[1] laki-laki

[2] Perempuan

2. Usia

[1] 17 tahun

[2] 17 – 25 tahun

[3] 26 – 35 tahun

[4] 36 – 45 tahun

[5] > 45 tahun

3. Pekerjaan anda?

[1] Pelajar

[2] Mahasiswa

[3] PNS

[4] Peg. Swasta

[5] lain-lain

4. Pendapatan anda per bulan?

[1] 0 - Rp 500.000,-

[2] Rp 510.000 – Rp 1.000.000,-

[3] Rp 1.100.000 – Rp 2.000.000,-

[4] > Rp 2.000.000,-

5. Jarak tempuh dari rumah anda menuju Bandara Udara Adisucipto?

[1] 0 – 5 km

[2] 5 – 10 km

[3] > 10 km

6. Frekwensi anda menggunakan jasa Bandara Udara Adisucipto?

[1] 1 kali

[2] 2 – 5 kali

[3] 6 – 10 kali

[4] > 10 kali

Bagian ke II : Persepsi dan Harapan Responden

II.1. Persepsi Responden

Pada bagian ini, Anda diminta untuk memberikan penilaian terhadap atribut pelayanan jasa Bandara Udara Adisucipto yang anda rasakan sendiri setelah menggunakan jasa Bandara Udara Adisucipto. Anda dipersilahkan untuk memilih salah satu jawaban dari lima alternatif jawaban dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban menurut pendapat anda dengan memilih:

STP = Sangat Tidak Puas
 TP = Tidak Puas
 CS = Cukup Puas
 P = Puas
 SP = Sangat Puas

II.2. Harapan Responden

Pada bagian ini, Anda diminta untuk memberikan penilaian terhadap atribut pelayanan jasa Bandara Udara yang seharusnya diberikan oleh Bandara Udara Adisucipto sesuai dengan apa yang menjadi harapan anda. Anda dipersilahkan untuk memilih salah satu jawaban dari lima alternatif jawaban dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban menurut pendapat anda dengan memilih:

STS = Sangat Tidak Setuju
 TS = Tidak Setuju
 CS = Cukup Setuju
 S = Setuju
 SS = Sangat Setuju

Contoh pengisian:

No	Pertanyaan	harapan					persepsi				
	Atribut	STS	TS	CS	S	SS	STP	TP	CP	P	SP
1	Jumlah loket masuk kendaraan yang sesuai sehingga antrean kendaraan tidak panjang.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Dari contoh pengisian di atas, hasil penilaian anda untuk kolom persepsi adalah anda merasa puas dengan atribut pelayanan Bandara Udara Adisucipto (Jumlah loket masuk kendaraan yang sesuai sehingga antrean kendaraan tidak panjang), sesuai dengan pengalaman anda selama menggunakan jasa Bandara Udara Adisucipto. Untuk kolom harapan maka anda sangat setuju mengenai atribut pelayanan Bandara Udara Adisucipto (Jumlah loket masuk kendaraan yang sesuai sehingga antrean kendaraan tidak panjang).

No	Pertanyaan	harapan					persepsi				
		S	T	C	S	S	S	T	C	P	S
		T	S	S	S	S	T	P	P	P	P
		S					P				
1	Jumlah loket masuk kendaraan yang sesuai sehingga antrean kendaraan tidak panjang.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Area parkir yang luas baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Kelengkapan fasilitas operasional dan pelayanan umum untuk penumpang bandara.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan selalu dijaga oleh pihak bandara.(Ruang tunggu , Ruang check in , WC)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Ruang tunggu yang nyaman dengan fasilitas tempat duduk yang memenuhi kapasitas.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Karyawan dan staf bandara yang berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Peralatan yang memadai untuk mendukung operasi bandara.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Desain interior (ruang tunggu, ruang check in, WC) dan eksterior (bangunan terminal dan non terminal) bandara yang menarik.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Pelayanan kepada penumpang dilakukan dengan cepat, baik dan sesuai prosedur oleh karyawan dan staf bandara.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan pesawat dengan jadwal yang disampaikan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Pemberian informasi tentang jadwal keberangkatan, kedatangan dan perubahan jadwal pesawat oleh pihak bandara (melalui flap board, LCD, TV)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	Sewaktu mengalami kesulitan / masalah, karyawan dan staf bandara bersikap simpatik dan selalu siap membantu.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	Karyawan dan staf bandara dapat membantu dan mencari solusi atas kesulitan penumpang selama di bandara.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

14	Karyawan dan staf bandara selalu memberikan pelayanan yang baik dan cepat kepada penumpang.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	Pihak bandara bersedia merespon keluhan/komplain penumpang dan mencari solusi.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	Pihak bandara selalu memberikan informasi dan penjelasan secara lisan jika terjadi perubahan jadwal penerbangan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	Kemudahan proses keberangkatan dan kedatangan penumpang	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	Kemudahan dalam proses reservasi dan pemesanan tiket pesawat.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	Kejelasan tampilan informasi keberangkatan, kedatangan, dan perubahan jadwal.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	Jaminan keselamatan penumpang dan barang bawaan selama berada di bandara.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21	Perhatian khusus kepada penumpang dengan adanya situs bandara.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22	Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti oleh karyawan dan staff bandara.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

PENGALAMAN MENGAJAR

Mata Kuliah	Jenjang	Institusi/Jurusan/Program	Tahun
Sistem Penanganan Material	S1	UAJY/Teknik Industri	1997-2012
Pemrograman Komputer	S1	UAJY/Teknik Industri	1997-2012
Teknik Keselamatan dan Kesehatan Kerja	S1	UAJY/Teknik Industri	1997-2012
Pengetahuan Bahan	S1	UAJY/Teknik Industri	1997-2012
Penelitian Operasional 1	S1	UAJY/Teknik Industri	1997-2012
Penelitian Operasional 2	S1	UAJY/Teknik Industri	1997-2012
Analisis Jaringan	S1	UAJY/Teknik Industri	2008-2012
Sistem Pengendalian Kualitas	S1	UAJY/Teknik Industri	1997-2012

PENGALAMAN MEMBIMBING MAHASISWA

Tahun	Pembimbingan/Pembinaan
1997-2012	Kerja Praktek
1997-2012	Kuliah Lapangan
1997-2012	Kuliah Kerja Nyata
1997-2012	Skripsi/Tugas Akhir

PENGALAMAN PENELITIAN

Tahun	Judul Penelitian	Jabatan	Sumber Dana
2007	Pemetaan Rantai Pasok UMKM Kerajinan DIY	Peneliti 3	UAJY
2007	Pemetaan Organisasi Kerja UMKM Kerajinan DIY	Ketua	UAJY
2008	Analisis Pengoptimalan Perbaikan Sistem Produksi Pada Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Kerajinan Kulit Di Yogyakarta	Ketua peneliti	UAJY
2008	Analisis Pemilihan Dan Pengujian Material Untuk Model Cetakan Untuk Mesin Roland Model MDX-20 Dan MDX-40	Peneliti2	UAJY
2009	Analisis Pengendalian Kualitas Pada UKM Pembuatan Genteng Tanah Liat	Ketua peneliti	UAJY
2009	Analisis Peranan Manajer Dan Pekerja Wanita Dalam Dalam Pengambilan Keputusan Di UKM Kerajinan DIY	Ketua peneliti	Hibah Dikti
2010	Analisis Perbaikan Kualitas Produk di UKM Industri Tanah liat dengan Metode Tujuh langkah	Ketua peneliti	UAJY
2010	Analisis Pemilihan Suplier dengan metode AHP dan QFD	Ketua peneliti	UAJY
2011	Analisis Pembuatan dan Pengujian alat Modulus elastisitas	Ketua peneliti	UAJY
2011	Analisis Kualitas Pelayanan Klinik Kesehatan Dengan Metode Servqual dan PGCV	Ketua peneliti	UAJY
2012	Analisis Perbaikan Kualitas produk Furniture dengan Metode tujuh Langkah	Ketua peneliti	UAJY

KARYA TULIS ILMIAH

A. Buku/Bab/Jurnal

Tahun	Judul	Penerbit/Jurnal
1998	Diktat Sistem Penanganan Material	UAJY
1998	Diktat Teknik Keselamatan dan Kesehatan Kerja	UAJY
2005	Diktat Pengetahuan Bahan	UAJY
2005	"Analisis Perbandingan Model Persediaan terhadap Biaya Produksi pada EMQ/JIT" ISSN: 1410-5004, Terakreditasi: 23a/DIKTI/Kep/2004	Jurnal Teknologi Industri, Volume IX, Nomor 1, Januari 2005
2005	"Analisis Perencanaan Agregat Produksi dengan Pemrograman Linier Fuzzy" ISSN: 1410-5004, Terakreditasi: 23a/DIKTI/Kep/2004	Jurnal Teknologi Industri, Volume IX, No.4, Oktober 2005
2006	"Analisis Pengambilan Keputusan Multikriteria dengan Kendala Fuzzy" ISSN: 1410-5004, Terakreditasi: 23a/DIKTI/Kep/2004	Jurnal Teknologi Industri, Volume X, No.3, Juli 2006
2006	"Analisis Optimasi Biaya Perencanaan Produksi Berbasis EMQ dan JIT" ISSN: 1410-5004, Terakreditasi: 23a/DIKTI/Kep/2004	Jurnal Teknologi Industri, Volume X, No.4, Oktober 2006
2007	"Analisis Pemilihan Vendor Berbasis Fuzzy Supply Chain" ISSN: 1410-5004, Terakreditasi: 23a/DIKTI/Kep/2004	Jurnal Teknologi Industri, Volume XI, No.1, Januari 2007
2012	Diktat Penelitian Operasional 2	UAJY
2012	Diktat Material Teknik	UAJY

B. Makalah/Poster

Tahun	Judul	Penyelenggara
2005	Sistem Informasi Persediaan Produk Di Gudang Barang Jadi Berbasis Local Are Network)	Prosiding Seminar Nasional, Yogyakarta, 1-2 Juni 2005, ISBN: 979-97986-2-0
2005	Penataan Ulang Layout Gudang Barang Jadi (Studi Kasus PT "X", Palur)	Prosiding Seminar Nasional, Yogyakarta, 1-2 Juni 2005, ISBN: 979-97986-2-0
2010	Perbandingan Peranan Manajer dan Pekerja Perempuan dengan Laki-Laki pada Model Pengambilan Keputusan di UKM Kerajinan Yogyakarta	Prosiding Seminar Nasional Ritektra 2010 di Universitas Atmajaya Jakarta 16-17 Juni 2010 ISBN: 978—602-97094-0-7
2010	Model Pembuatan Tungku Peleburan logam Untuk Praktikum Pengetahuan Bahan	Prosiding Simposium Nasional RAPI IX di Universitas Muhammadiyah Surakarta, 4 Desember 2010 ISSN: 1412-9612
2011	Analisis Sistem Penanganan	Prosiding Seminar Nasional Supplu

	Material dan Tata Letak Untuk Meminimumkan biaya pada Industri Pengalahan Kayu	Chain Practicess and Performance Indicators, Universitas Muhammadiyah Malang, 10 Januari 2011 ISBN: 978-979-796-189-3
2011	Optimization Experimental Design of Charcoal Pressed	Proceeding International Seminar on Business and Management Bandung April 27-28, 2011 ISBN: 978-979-25-0221-3
2011	Optimisasi Penanganan Material untuk meminimumkan Luasan Gudang	Prosiding Seminar Nasional Ritektra 2010 di Universitas Atmajaya Jakarta 7-8 Juli 2011 ISBN: 978—602-97094-03-8

PESERTA KONFERENSI/SEMINAR/LOKAKARYA/SIMPOSIUM

Tahun	Judul Kegiatan	Penyelenggara
2005	Workshop Pengembangan Inovasi Pembelajaran oleh FKH UGM	FKH UGM
2005	Workshop on Quality Assurance System by UGM	UGM
16 – 17 Februari 2005	Seminar Nasional Perancangan Produk 2005, diselenggarakan FTI UAJY di Yogyakarta	UAJY
25 Juni 2005	Seminar Nasional Teknik Industri Optimasi Potensi Energi dan Sistem Pasokan Energi Sebagai Salah Satu Pilar Utama Pengembangan Industri, di STT Musi Palembang	STT Musi Palembang
7 Agustus 2005	Workshop on Quality Assurance System by UGM	UGM
2008	Workshop Be Creative and Innovative Teacher	UAJY
2009	Pelatihan Pemahaman Sistem Management ISO 9001:2008	UAJY
16 Agustus 2005	Seminar Sistem Produksi VII 2005, Optimasi Jaringan Kerjasama Sistem Produksi oleh FTI ITB	UAJY
7 Desember 2009	Seminar Hasil Penelitian Dosen Muda dan Kajian Wanita	Kemendiknas
16-17 Juni 2010	Seminar Nasional Ritektra 2010	UAJ Jakarta
16-17 Juni 2011	Seminar Nasional Ritektra 2011	UAJ Jakarta

Galeri Foto



Gambar 1: Suasana Bagian Depan Bandara Adisucipto



Gambar 2: Suasana Antrian Masuk Bandara Adisucipto



Gambar 3: Suasana Memasukan Barang di Bandara Adisucipto



Gambar 4: Suasana Bagian Depan Pelaporan Tiket Bandara Adisucipto



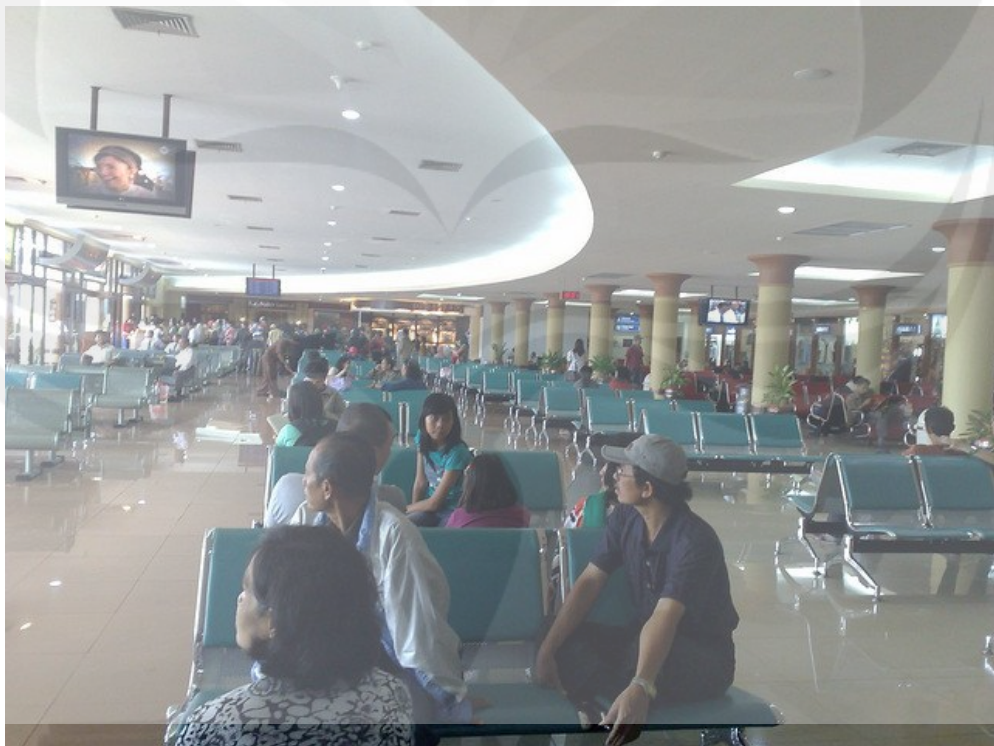
Gambar 4: Suasana Antrian Di Toilet Saat Sibuk



Gambar 4: Suasana Di Ruang Tunggu Saat Sibuk



Gambar 5: Suasana Di Ruang Tunggu Saat Lenggang



Gambar 5: Suasana Fasilitas Hiburan dan informasi