

## **ABSTRAK**

# **ANALISIS *LEVEL OF SERVICE* PENGGUNA JASA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL RADIN INTAN II LAMPUNG DENGAN METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)**

**Oleh**

**Reni Puspitasari**

Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung merupakan bandar udara utama di Provinsi Lampung oleh karena itu memiliki peranan penting di dalam penyelenggaraan konektivitas transportasi udara. Standar pelayanan pada bandara telah ditetapkan dengan standar yang ada pada PM 178 Tahun 2015 dan persepsi pengguna jasa dengan metode *Importance Performance Analysis*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa berdasarkan persepsi penumpang sebagai pihak yang merasakan efek pelayanan di terminal dan penilaian tingkat pelayanan berdasarkan standar pelayanan PM 178 Tahun 2015. Hasil analisis tingkat pelayanan menunjukkan nilai kapasitas terminal dalam menampung penumpang waktu sibuk sebesar 34,55 “A” Istimewa, sedangkan nilai tingkat pelayanan fasilitas proses keberangkatan dan kedatangan sebesar 82 “B” Baik Sekali, nilai tingkat pelayanan fasilitas kenyamanan sebesar 83 “B” Baik Sekali, nilai tingkat pelayanan fasilitas nilai tambah memperoleh 55 “A” Istimewa. Dari 11 atribut pertanyaan *importance performance analysis*, hasil analisis menunjukkan kuadran I – 2 butir pertanyaan, kuadran II – 5 butir pertanyaan, kuadran III – 1 butir pertanyaan serta kuadran IV – 3 butir pertanyaan.

Kata Kunci : PM 178 Tahun 2015, Tingkat Pelayanan, Kepuasan Pengguna Jasa, *Importance Performance Analysis*

## **ABSTRACT**

# **ANALISIS *LEVEL OF SERVICE* PENGGUNA JASA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL RADIN INTAN II LAMPUNG DENGAN METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)**

**By**

**Reni Puspitasari**

*Radin Intan II Lampung International Airport is a major airport in Lampung Province and therefore has an important role in air transport connectivity. Service standards at airports have been established with the existing standards in PM 178 Tahun 2015 and user perceptions of services using the Importance Performance Analysis method. The aim of this study is to know the satisfaction of service users based on passenger perceptions as the party that feels the effect of service in the terminal and the assessment of the service level based on the service standards of PM 178 Tahun 2015. The results level of service analysis showed the value of the terminal capacity in accommodating passengers during busy times was 34.55 "A" Special, while the level of service the facility process of departure and arrival was 82 "B." Very Good, the level of service the comfort facility was 83 "B" Very Good, the value level of service facility added was 55 "A." Special. Based on the 11 question attributes of the importance performance analysis, the results showed quadrant I: 2 questions, quadrant II: 5 questions, quadrant III: 1 question, and quadrant IV: 3 questions.*

*Keywords : PM 178 Tahun 2015, Level of Service, User Satisfaction, Importance Performance Analysis*