

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

**(TESIS)**

**Oleh :**

**RENI PUSPITASARI  
NPM 2125011003**



**FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

## 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 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 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 2015, Level of Service, User Satisfaction, Importance Performance Analysis*

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

Oleh  
**RENI PUSPITASARI**

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
**MAGISTER TEKNIK SIPIL**

Pada

Program Pascasarjana Magister Teknik Sipil  
Fakultas Teknik Universitas Lampung



**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK SIPIL  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

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


Nama Mahasiswa : Reni Puspitasari

Nomor Pokok Mahasiswa : 2125011003

Program Studi : Magister Teknik Sipil

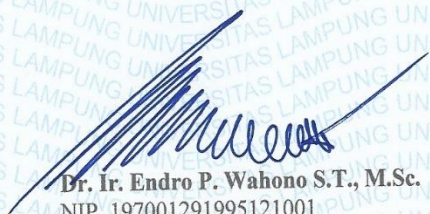
Fakultas : Teknik



  
Dr. Ir. Rahayu Sulistyorini S.T., M.T.  
NIP 197410042000032002

  
Ir. Ika Kustiani, S.T., M.Eng.Sc., Ph.D., IPM.  
NIP 196910051997032001

2. Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil

  
Dr. Ir. Endro P. Wahono S.T., M.Sc.  
NIP. 197001291995121001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Dr. Ir. Rahayu Sulistyorini S.T., M.T. 

Sekretaris : Ir. Ika Kustiani, S.T., M.Eng.Sc., Ph.D., IPM. 

Penguji  
Bukan Pembimbing : Dr. Eng. Ir. Aleksander P., ST., MT., IPM, ASEAN Eng. 

  
: Kristianto Usman, S.T., M.T., Ph.D. 

2. Dekan Fakultas Teknik

  
Dr. Eng. Ir. Helmy Fitriawan, S.T., M.Sc.   
NIP. 19750928 200112 1 002

3. Direktur Program Pascasarjana

  
Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si.   
NIP. 19640326 198902 1 001

4. Tanggal Lulus Ujian Tesis: 26 September 2023

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Tesis dengan judul *ANALISIS LEVEL OF SERVICE PENGGUNA JASA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL RADIN INTAN II LAMPUNG DENGAN METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)* adalah karya saya sendiri dan saya tidak melakukan pengutipan atas karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik atau yang disebut dengan plagiarisme.
2. Hak intelektual atas karya ilmiah ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Lampung.

Atas pernyataan ini, apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidakbenaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya dan sanggup dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku.

Bandar Lampung, 1 Oktober 2023

Pembuat Pernyataan



**RENI PUSPITASARI**  
NPM. 2125011003

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Ketapang Kabupaten Lampung Utara pada tanggal 27 September 1993. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Rusdi, S.I.Kom dan Roslina.

Pada tahun 1998 penulis mulai bersekolah di Taman Kanak-Kanak. Pada tahun 1999 penulis bersekolah di Sekolah Dasar Labuhan Ratu Pasar Lampung Utara, dan melanjutkan lulus di Sekolah Dasar Al-Azhar 2 Bandar Lampung pada tahun 2005. Penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama dan Lulus dari SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung pada tahun 2008. Penulis melanjutkan ke SMA Gajah Mada Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2011 dan selanjutnya pada tahun 2011 melanjutkan studi ke Perguruan Tinggi Negeri Universitas Lampung dan terdaftar pada Fakultas Teknik Jurusan Teknik Sipil (S1) melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN) yang diselesaikan pada tahun 2016.

Kemudian penulis melanjutkan karier menjadi konsultan di PT. Utama Karya (Persero) sampai 2018, dan selanjutnya penulis melanjutkan karier menjadi pegawai pemerintah non pegawai negeri sipil di Kementerian Sekretariat Negara Istana Kepresidenan Yogyakarta sampai 2020. Pada tahun 2021, penulis memulai kembali melanjutkan pendidikan di Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Lampung dan menyelesaikan pendidikan pada 26 September 2023.



## SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Tesis dengan judul *ANALISIS LEVEL OF SERVICE PENGGUNA JASA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL RADIN INTAN II LAMPUNG DENGAN METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)* ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Teknik pada Program Studi Magister Teknik Sipil di Universitas Lampung. Tesis ini terwujud atas bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya pada :

1. Dr. Eng. Helmy Fitriawan, S.T., M.Sc., selaku dekan Fakultas Teknik Universitas Lampung;
2. Dr. Ir. Endro P. Wahono S.T., M.Sc. selaku ketua Program Magister Teknik Sipil Universitas Lampung;
3. Dr. Rahayu Sulistyorini S.T., M.T., selaku Pembimbing I yang telah memberikan sumbangan ide, meluangkan waktu, memberikan masukan, nasehat dan bimbingan demi terwujudnya tesis ini;
4. Ir. Ika Kustiani, S.T., M.Eng.Sc., Ph.D., IPM. selaku Pembimbing II yang juga telah memberikan sumbangan ide, meluangkan waktu, memberikan masukan dan nasehat sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini;
5. Dr. Eng. Ir. Aleksander P., S.T., M.T., IPM., ASEAN Eng., selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan saran dan masukan dalam tesis ini;
6. Kristianto Usman S.T., M.T., Ph.D., selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan masukan yang membantu penyelesaian tesis ini;
7. Bapak dan Ibu Dosen Magister Teknik Sipil yang telah mencurahkan ilmunya kepada penulis selama masa perkuliahan;

8. Kedua orang tua tercinta yang telah mendidik, mencurahkan kasih sayang dan bertanggung jawab atas semua pendidikanku;
9. Kepada adik-adik, yang telah memberikan do'a dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini;
10. Sahabat-sahabat di Magister Teknik Sipil Angkatan 2021, terima kasih atas bantuan dan semangatnya; dan
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap agar tesis ini dapat memberikan manfaat dan memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan untuk khalayak umum dan mahasiswa Jurusan Teknik Sipil khususnya.

Bandar Lampung, 1 Oktober 2023  
Penulis

**Reni Puspitasari**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>iii</b>
<b>I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>4</b>
2.1 Transportasi Udara.....	4
2.2 Bandara.....	6
2.3 Standar Pelayanan Bandar Udara.....	7
2.4 Kapasitas Dan Tingkat Pelayanan Penumpang.....	9
2.5 Faktor Tingkat Pelayanan.....	11
2.6 Bandar Udara Internasional Radin Intan II.....	11
2.7 Kualitas Pelayanan.....	12
2.8 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14

2.9 Model <i>Service Quality</i> .....	15
2.10 Survei Opini dan Kuesioner.....	16
2.11 Model IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ).....	18
2.12 Penelitian Terdahulu.....	20
<b>III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1 Lokasi Penelitian.....	23
3.2 Sumber Data.....	24
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
3.4 Pengolahan Data.....	27
3.5 Kerangka Metodeologi Penelitian.....	32
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	33
4.2 Perhitungan Jumlah Penumpang Waktu Sibuk (PWS) Keberangkatan Dan Kedatangan.....	35
4.3 Analisis Kapasitas Dalam Menampung Penumpang Waktu Sibuk.....	37
4.4 Pelaksanaan Survei Kuesioner.....	46
4.5 Karakteristik Umum Responden .....	47
4.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data.....	52
4.7 Analisis <i>Service Quality</i> dan IPA Terkait Persepsi Pengguna Transportasi Udara di Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung.....	63
4.8 Pengukuran Skor <i>Servqual</i> .....	70
4.9 Diagram Kartesius.....	73
4.10 <i>Analisis Of Service</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> .....	82

<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>86</b>
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran.....	91

**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung .....	23
Gambar 3.2 Jumlah Penumpang Bandar Udara Internasional Radin Intan II Tahun 2022.....	25
Gambar 3.3 Diagram <i>Importance Performance Matriks</i> .....	30
Gambar 3.4 Diagram Alir Penelitian.....	32
Gambar 4.1 Layout Bandar Udara Radin Intan II.....	34
Gambar 4.2 Fasilitas Proses Keberangkatan dan Kedatangan.....	40
Gambar 4.3 Fasilitas Kenyamanan.....	42
Gambar 4.4 Fasilitas Pemberi nilai Tambah.....	44
Gambar 4.5 Penyebaran Kuesioner di Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung.....	46
Gambar 4.6 Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Gambar 4.7 Penyebaran Responden Berdasarkan Usia.....	49
Gambar 4.8 Penyebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50

Gambar 4.9 Penyebaran Responden Berdasarkan Berapa Kali Responden Melakukan Perjalanan Melalui Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung Dalam 5 Tahun Terakhir.....	52
Gambar 4.10 Diagram Kartesius.....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Nilai Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.....	10
Tabel 2.2 Koefisien Penumpang Waktu Sibuk.....	10
Tabel 3.1 Penentuan Sampel Rumus Issac dan Michael.....	26
Tabel 4.1 Profil Bandar Udara Radin Intan II.....	35
Tabel 4.2 Fasilitas Sisi Darat.....	35
Tabel 4.3 Hasil Penilaian Fasilitas Keberangkatan dan Kedatangan.....	40
Tabel 4.4 Hasil Penilaian Fasilitas Kenyamanan.....	42
Tabel 4.5 Hasil Penilaian Fasilitas Pemberi Nilai Tambah.....	45
Tabel 4.6 Jadwal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung.....	47
Tabel 4.7 Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.8 Penyebaran Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.9 Penyebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 4.10 Penyebaran Responden Berdasarkan Berapa Kali Responden Melakukan Perjalanan Melalui Bandar Udara Internasional	



Radin Intan II Lampung Dalam 5 Tahun Terakhir.....	51
Tabel 4.11 Hasil Pengukuran Uji Validitas Faktor Kepuasan.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas 11 Variabel Kepuasan.....	54
Tabel 4.13 Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas Faktor Kepuasan.....	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas 11 Variabel Kepuasan.....	57
Tabel 4.15 Hasil Pengukuran Uji Validitas Faktor Kepentingan.....	59
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas 11 Variabel Kepentingan.....	59
Tabel 4.17 Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas Faktor Kepentingan.....	61
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas 11 Variabel Kepentingan.....	62
Tabel 4.19 Analisis <i>Service Quality</i> Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	64
Tabel 4.20 Analisis <i>Service Quality</i> Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	65
Tabel 4.21 Analisis <i>Service Quality</i> Kepedulian ( <i>Empathy</i> ).....	66
Tabel 4.22 Analisis <i>Service Quality</i> Bukti Langsung Di Bandar Udara ( <i>Tangible</i> ).....	68
Tabel 4.23 Analisis <i>Service Quality</i> Keramahan Dan Kesopanan Serta Sifat Dapat Dipercaya ( <i>Assurance</i> ).....	70
Tabel 4.24 Pengukuran Skor <i>Servqual</i> .....	71
Tabel 4.25 Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Persepsi Pelayanan Di	

Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung.....74

Tabel 4.26 Ringkasan Hasil *Level of Service* (LOS) dan *Importance*

*Performance Analysis* (IPA)... .....83

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat dalam menunjang segala aktivitas maupun rutinitasnya sehari-hari, salah satu transportasi yang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia adalah transportasi udara, dimana pilihan jasa transportasi yang sangat cepat dan menghemat waktu adalah melalui jasa angkutan udara. Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung merupakan bandar udara utama di Provinsi Lampung yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) oleh karena itu Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung memiliki peranan penting di dalam penyelenggaraan konektivitas transportasi udara dengan kota lainnya yang ada di Indonesia.

Kecenderungan yang menunjukkan bahwa pengguna sarana transportasi umum udara menjadi semakin meningkat, sebagai penyedia jasa dan pengelola pihak PT. Angkasa Pura II (Persero) dituntut tidak hanya sekedar menyediakan fasilitas-fasilitas di bandara tetapi juga memperbaiki kualitas jasanya dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari penumpang pesawat terbang di Bandar Udara Internasional Radin Intan II, sehingga para pengguna jasa merasakan nyaman, aman dan terpuaskan terhadap jasa yang ditawarkan PT. Angkasa Pura II. Terkait ketidakpuasan yang sering dikeluhkan oleh penumpang pesawat udara

ketika berada di bandar udara bervariasi diantaranya pendingin udara tidak sejuk, bangunan yang sempit dan beraroma tidak sedap, ketersediaan memberikan informasi keterlambatan pesawat yang tidak cepat, pelayanan petugas *check-in* lambat, dan sikap petugas tidak ramah.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa terkait kualitas pelayanan publik, mengevaluasi pelayanan fasilitas berdasarkan persepsi penumpang sebagai pihak yang merasakan efek pelayanan di terminal tersebut dan penilaian *level of service* di Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung berdasarkan standar pelayanan Peraturan Menteri Perhubungan (PM) Nomor 178 Tahun 2015.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut ini:

1. Bagaimana kapasitas terminal penumpang dan penilaian *level of service* berdasarkan standar pelayanan Peraturan Menteri Perhubungan (PM) Nomor 178 Tahun 2015 di Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung ?
2. Terdapat persepsi penumpang terhadap pelayanan di Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kapasitas penumpang dan penilaian terhadap pelayanan transportasi di Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung.
2. Mengetahui variabel-variabel yang perlu ditingkatkan dalam kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung.

### **1.4 Batasan Masalah**

Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini meliputi :

1. Lokasi yang digunakan sebagai tempat penelitian yakni Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung di Jalan Candi Mas, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan, Lampung
2. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penilaian kepuasan penumpang terhadap pelayanan di Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan penelitian ini dapat dipergunakan sebagai masukan dan rekomendasi bagi PT. Angkasa Pura II (Persero), untuk peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan sebagai pihak pengelola dan membuat ragam pelayanan khususnya secara fisik yang lebih berkualitas di setiap bandara.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Transportasi Udara**

Menurut Salim (2000) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Transportasi sendiri terbagi menjadi tiga, yaitu transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Transportasi udara saat ini sudah menjadi kebutuhan bagi para pengguna moda transportasi jarak jauh, pergerakan manusia dari daerah satu ke daerah lainnya sudah sangat tinggi, baik antar wilayah, kabupaten kota, provinsi, negara bahkan antar benua.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.

Karakteristik pada transportasi udara yaitu merupakan alat angkutan mutakhir dan tercepat, transportasi ini menggunakan pesawat udara sebagai alat angkutan sedangkan udara atau angkasa sebagai jalur atau jalannya. Dimana pesawat udara dilengkapi dengan navigasi dan alat telekomunikasi yang canggih. Karakteristik kinerja transportasi udara terbagi dalam beberapa aspek antara lain :

1. Kecepatan

Kecepatan didefinisikan sebagai perbandingan jarak tempuh perjalanan terhadap besaran waktu ketika suatu moda transportasi mulai bergerak hingga menuju ke titik tujuannya.

2. Kelengkapan Moda

Kelengkapan moda didefinisikan sebagai jaringan moda dan jumlah moda yang terkait dengan suatu transportasi. Transportasi udara sangat terbatas aksesnya meskipun mampu bergerak melalui batasan negara dengan cepat, sehingga memerlukan kelengkapan moda yang lebih spesifik.

3. Ketergantungan Moda Transportasi Udara

Transportasi udara dalam operasinya sangat bergantung dengan kondisi cuaca. asap, kabut, dan awan biasanya dapat menyebabkan tertunda atau berhenti sementara pengoperasian penerbangan.

4. Kapasitas Pesawat Udara

Kapasitas pesawat udara memiliki nilai batas tertentu, kapasitas berat untuk terbang dan ukuran fisik terbatas, sehingga kapasitas angkut pesawat sangat dibatasi.

5. Frekuensi

Frekuensi didefinisikan sebagai jumlah perjalanan yang dapat dilakukan pada periode waktu tertentu, karena memiliki keunggulan dalam kecepatannya sehingga memiliki potensi frekuensi perjalanan yang tinggi.

## 6. Biaya

Biaya merupakan jumlah uang yang harus dibayarkan oleh pengguna atau penerima jasa terhadap perjalanan. Transportasi udara memerlukan biaya operasional yang tinggi, dibandingkan menggunakan moda transportasi lainnya.

## 2.2 Bandara

Menurut Peraturan Kementerian Perhubungan (PM) Nomor 178 Tahun 2015 menetapkan mengenai standar pelayanan pengguna jasa bandara pada Pasal 1 peraturan dimaksud antara lain :

1. Kebandarudaraan yaitu segala sesuatu berkaitan pada penyelenggaraan bandara serta kegiatan lainnya dengan melaksanakan fungsi keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran arus lalu lintas dari pesawat, penumpang, kargo maupun pos, tempat berpindah antarmoda dan meningkatkan pertumbuhan bagi ekonomi daerah dan nasional.
2. Bandar udara yaitu kawasan daratan maupun perairan dengan batasan tertentu dipergunakan tempat pesawat untuk mendarat serta lepas landas, naik turunnya penumpang, bongkar dan muat barang, serta tempat perpindahan antarmoda transportasi, dilengkapi oleh fasilitas keselamatan serta keamanan penerbangan, dengan fasilitas pokok hingga fasilitas penunjang lainnya.

Lingkup kegiatan bandara luas, umumnya fungsi dari bandara yaitu :

1. Melayani, mengatur serta memantau traffic udara, baik datang, berangkat hingga transit



2. Menyimpan, mengurus serta mengelola muatan, baik berasal dari angkutan darat hingga dipindahkan ke angkutan udara begitupun sebaliknya
3. Menyediakan serta menjaga fasilitas bandara, navigasi udara, telekomunikasi hingga listrik
4. Menyelenggarakan serta mengendalikan keamanan hingga ketertiban umum pada bandara

### **2.3 Standar Pelayanan Bandar Udara**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan (PM) Nomor 178 Tahun 2015 standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Penilaian menurut Peraturan Menteri Perhubungan (PM) Nomor 178 Tahun 2015 terdiri dari 4 aspek meliputi :

1. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, yaitu :
  - a. Pemeriksaan penumpang dan bagasi
  - b. Pelayanan *check-in*
  - c. Imigrasi keberangkatan
  - d. Imigrasi kedatangan
  - e. Pelayanan bea cukai
  - f. Ruang tunggu keberangkatan
  - g. Pelayanan bagasi

2. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, yaitu :
  - a. Pengkondisian suhu
  - b. Pengkondisian cahaya
  - c. Kemudahan pengangkutan bagasi
  - d. Kebersihan
  - e. Pelayanan informasi
  - f. Toilet
  - g. Tempat parkir
  - h. Fasilitas bagi pengguna kebutuhan khusus
3. Fasilitas yang memberikan nilai tambah, yaitu :
  - a. Musholla
  - b. *Nursery*
  - c. Fasilitas berbelanja
  - d. Restoran
  - e. *Room smoking*
  - f. Ruang bermain anak
  - g. *ATM/Money charger*
  - h. Internet/Wifi
  - i. *Charging station*
  - j. Fasilitas air minum
  - k. *Lounge* eksekutif

4. Kapasitas dari terminal Bandar udara dalam menampung penumpang pada saat jam sibuk, yaitu :
1. Luas per penumpang pada jam sibuk, luas terminal per penumpang pada jam sibuk adalah 14 m<sup>2</sup>/penumpang untuk domestik dan 17 m<sup>2</sup>/penumpang untuk internasional
  2. Indikasi Awal Pembangunan, Pendayagunaan, Pengembangan dan Pengoperasian (IAP4).

#### 2.4 Kapasitas Dan Tingkat Pelayanan Penumpang

Perhitungan kapasitas dan tingkat pelayanan dilakukan untuk mengetahui kinerja dari terminal penumpang dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan kinerja dari fasilitas yang ada di bandar udara. Standar acuan perhitungan kapasitas dan tingkat pelayanan tercantum di dalam Peraturan Menteri Perhubungan (PM) Nomor 178 Tahun 2015 sebagai berikut :

$$\text{Kapasitas Terminal Ideal} = \frac{\text{Luas Terminal Eksisting} \times \frac{\text{Ruang Operasional (\%)}}{\text{Standar Luar Terminal}}}{\text{Koefisien Penumpang Waktu Sibuk}} \dots (2.1)$$

$$\text{Tingkat Okupansi} = \frac{\text{Jumlah Penumpang Per Tahun}}{\text{Kapasitas Terminal Ideal} \times 100\%} \dots (2.2)$$

$$\text{Nilai Level of Service} = \frac{\text{Luas Terminal Eksisting} \times \text{Ruang Operasional (\%)}}{\text{PWS per tahun}} \dots (2.3)$$

Skala nilai merupakan pelayanan pada kondisi aktual yang disediakan penyedia jasa kemudian dibandingkan dengan standar acuan perhitungan kinerja operasional yang ditetapkan. Klasifikasi dan skala nilai pada kapasitas terminal bandar udara diuraikan pada tabel 2.1.

Tabel 2.1. Skala Nilai Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara

Nilai	Predikat	Skala Nilai			
		Nilai <i>Level of Service</i>	Fasilitas proses keberangkatan dan kedatangan	Fasilitas yang memberikan kenyamanan	Fasilitas yang memberikan nilai tambah
A	Istimewa	> - 30	90 – 100	90 - 100	51 – 60
B	Baik Sekali	20 - 30	75 – 89	75 - 89	41 – 50
C	Baik	14 - 9	60 – 74	60 - 74	31 – 40
D	Cukup	7 - 13	40 – 59	40 - 59	21 – 30
E	Kurang	2 - 6	20 – 39	20 - 39	11 – 20
F	Buruk	< 2	0 – 19	0 - 19	0 – 10

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan (PM) Nomor 178 Tahun 2015

Penumpang Waktu Sibuk (PWS) ditentukan berdasarkan Tabel 2.2 berikut :

Tabel 2.2. Koefisien Penumpang Waktu Sibuk

Jumlah Penumpang Pertahun (Juta)	Koefisien (%)
> 30	0,035
20 – 29,999	0,040
10 – 19,999	0,045
1 – 9,999	0,050
0,5 – 0,999	0,080
0,1 – 0,4999	0,130
< 0,1	0,2

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan (PM) Nomor 178 Tahun 2015

## **2.5 Faktor Tingkat Pelayanan**

Nasution (2003), menjelaskan terdapat 2 (dua) faktor yang menjadi acuan pada tingkat pelayanan, yaitu :

### **1. Kapasitas**

Kapasitas dinyatakan sebagai jumlah yang biasa dipindahkan dalam suatu waktu tertentu untuk meningkatkan kapasitas hal yang biasa dilakukan adalah dengan memperbesar ukuran, mempercepat perpindahan, dan merapatkan penumpang. Akan tetapi terdapat batasan-batasan yang penting untuk diperhatikan seperti keterbatasan ruang gerak yang ada, kenyamanan, kesematan, keamanan dan lain-lain.

### **2. Aksesibilitas**

Aksesibilitas menyatakan tentang kemudahan orang dalam menggunakan suatu sarana transportasi tertentu dan bisa berupa fungsi dari jarak maupun waktu. Kemudahan akses dari suatu sistem transportasi dari berbagai tempat dan pada keadaan apapun sangat penting untuk mendorong orang menggunakannya dengan mudah.

## **2.6 Bandar Udara Internasional Radin Intan II**

Provinsi Lampung memiliki tiga bandar udara perintis, yaitu Bandar Udara Mohammad Taufik Kiemas di Krui Kabupaten Pesisir Barat, Bandar Udara Gatot Subroto di Kabupaten Way Kanan, dan Lapangan Terbang AURI yang terdapat di Menggala yang bernama Pangkalan Udara Astra Ksetra. Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung merupakan bandar udara utama di Provinsi Lampung memiliki visi dan tujuan yaitu untuk lebih mengutamakan peningkatan pelayanan terhadap para pengguna jasa

penerbangan, dan juga peningkatan fasilitas sarana atau prasarana bandar udara baik itu pada sisi darat dan sisi udara. Dibawah pengelolaan PT. Angkasa Pura II (Persero) peningkatan sarana dan prasarana Bandar Udara internasional Radin Intan II Lampung yaitu memiliki infrastruktur bangunan bernuansa futuristik, memiliki luas 9.650 m<sup>2</sup>, gedung parkir seluas 22.500 m<sup>2</sup> dengan kapasitas 509 kendaraan mobil, 205 kendaraan motor, yang dibangun dengan 4 lantai dilengkapi fasilitas parkir untuk difabel dan khusus wanita, *sky bradge* yang menghubungkan gedung parkir dengan terminal, fasilitas *check in counter* 20 unit, landasan pacu 2770 x 45 m<sup>2</sup>, luas apron 656 x 110 m<sup>2</sup>, dan mengakomodir 8 *parking stand* pesawat.

## 2.7 Kualitas Pelayanan

Menurut Barata (2003) menyatakan bahwa ukuran kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan persepsi dan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasaanya. Selanjutnya bila kinerja pelayanan ini kita kaitkan dengan harapan (*expectation*) dan kepuasan (*satisfaction*) maka gambaranya adalah sebagai berikut (Barata : 2006) :

### 1. Kinerja < Harapan (*Performance < Expectation*).

Jika suatu kinerja layanan menunjukkan kondisi di bawah harapan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan dapat dianggap tidak memuaskan

2. Kinerja = Harapan (*Performance = Expectation*).

Jika kinerja layanan menunjukkan kondisi sama atau sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan. Jadi pelayanan dianggap biasa atau wajar-wajar saja.

3. Kinerja > Harapan (*Performance > Expectation*).

Jika kinerja layanan menunjukkan kondisi lebih dari harapan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan, karena pelayanan yang diberikan ada pada tahap yang optimal.

Menurut Umar (2003:102) mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa, yaitu :

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan
2. *Responsiveness*, yaitu suatu respon atau kesigapan karyawan atau staff dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan cepat dan tanggap
3. *Assurance*, yaitu meliputi keramahan perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan memberikan informasi, kemampuan memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan memberikan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan
4. *Empathy*, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan,

kemampuan karyawan untuk berkomunikasi kepada konsumen dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen

5. *Tangibles*, yaitu meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan

## 2.8 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing Kotler, et.al. (2008), metode tersebut antara lain :

1. Sistem keluhan dan saran, setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*). Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang biasa diisi langsung maupun dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, *website*, dan lain-lain. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkan untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.
2. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)* mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk atau jasa perusahaan. Berdasarkan pengalamannya tersebut mereka kemudian



diminta melaporkan temuan-temuannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing.

3. *Lost Customer Analysis* sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.
4. Survei kepuasan pelanggan. Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, email, *websites*, maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

## 2.9 Model Service Quality

Metode *Servqual* terdiri atas 2 bagian yaitu :

1. Bagian ekspektasi (harapan), yang memuat pernyataan-pernyataan untuk mengetahui dengan pasti ekspektasi umum dari konsumen terhadap sebuah jasa.
2. Bagian persepsi, yang memuat pernyataan-pernyataan untuk mengukur persepsi konsumen terhadap perusahaan tertentu dengan kategori tertentu.

Pengukuran terhadap kualitas jasa dengan menggunakan metode *servqual* melibatkan perbedaan penilaian konsumen pada pasangan pernyataan persepsi - ekspektasi (harapan). Secara spesifik, skor *servqual* untuk setiap

pasangan pernyataan untuk setiap konsumen dihitung sebagai : skor persepsi  
– skor ekspektasi (harapan)

## 2.10 Survei Opini dan Kuesioner

Menurut Ulrich dan Eppinger (2001), pengumpulan data dilaksanakan dengan kontak langsung dengan pelanggan, metode yang dapat digunakan antara lain:

1. Wawancara (*interview*), wawancara dapat dilakukan pada lingkungan konsumen yang menggunakan suatu produk pada lokasi tertentu.
2. Diskusi Kelompok Terfokus (*focus group discussion*), kelompok fokus menerapkan suatu diskusi yang dilakukan oleh beberapa orang konsumen dengan produsen untuk membicarakan tentang produk yang akan direncanakan.
3. Observasi produk, yaitu dengan cara mengamati para konsumen yang menggunakan suatu produk tersebut sehingga didapat suatu informasi akan kinerja dari produk tersebut.

Kuesioner merupakan alat pengumpulan data yang merupakan komunikasi dengan para responden berupa suatu pertanyaan yang diberikan oleh peneliti untuk diisi oleh responden. Kemudian hasil dari data responden tersebut di ubah dalam bentuk angka, analisa, uraian serta kesimpulan hasil penelitian.

Metode *servqual* dengan menyebarkan kuesioner kita bisa mendapatkan informasi seberapa besar celah yang ada diantara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap layanan jasa perusahaan tersebut. Sedangkan pendataan sekunder secara langsung dilakukan survei opini dan observasi.

Selanjutnya adalah kuesioner penilaian terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen terhadap produk yang ada berdasarkan kepuasan konsumen dalam pemakaian produk tersebut. Untuk mendapatkan data kepuasan, digunakan skala likert 1-5 dengan keterangan sebagai berikut :

1. Sangat Buruk, artinya bagian tersebut yang ada dalam produk itu sangatlah buruk
2. Buruk, artinya bagian tersebut yang ada dalam produk itu buruk
3. Cukup Baik, artinya bagian tersebut yang ada dalam produk itu cukup baik
4. Baik, artinya bagian tersebut yang ada dalam produk tersebut baik
5. Sangat Baik, artinya bagian tersebut yang ada dalam produk itu sangatlah baik

Didalam model *servqual* terdapat *Gap Analysis* yang mempengaruhi terhadap kualitas jasa, *gap* tersebut antara lain :

1. *Gap* antara ekspektasi (harapan) dan persepsi manajemen terhadap konsumen. Dengan kenyataan pihak perusahaan tidak selalu dapat memahami keinginan dari konsumen (pelanggan)
2. *Gap* antara persepsi perusahaan terhadap ekspektasi pelanggan dan spesifikasi kualitas produk
3. *Gap* antara kualitas jasa serta penyampaian jasa (*delivery gap*), *gap* ini berawal muncul pada jasa dengan sistem penyampaiannya yang tergantung pada pelanggan

4. *Gap* antara penyampaian jasa dan komunikasi internal, ekspektasi konsumen seringkali tergoa akan janji pemasaran yang dibuat perusahaan secara *marketing*. Tingkat resiko harus dihadapi ketika tidak terpenuhi
5. *Gap* antara jasa yang diasumsikan dan jasa yang diinginkan (*service gap*), terjadi ketika konsumen mengukur kinerja manajemen dengan cara berbeda atau keliru mempersepsikan kualitas produk. Bila pelayanan yang diterima lebih baik dari pelayanan yang di inginkan, setidaknya sama maka manajemen akan mendapatkan dampak/citra positif. Sebaliknya ketika pelayanan yang didapat konsumen lebih rendah dari pelayanan yang diinginkan akan mengakibatkan permasalahan bagi perusahaan.

### **2.11 Model IPA (*Importance Performance Analysis*)**

Dalam model ini responden diminta untuk merangking berbagai atribut tersebut atau elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut tersebut. Selain itu responden juga diminta merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing atribut tersebut.

Hidayatullah (2006) mengatakan model ini menjelaskan konsep tentang loyalitas pelanggan. Dari model ini dapat diketahui ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan yaitu *expectation* dan *perceived performance*. *Expectation* adalah harapan pelanggan terhadap produk yang diinginkan. Harapan ini dipengaruhi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu, rekomendasi dari mulut ke mulut dan iklan. Sementara *perceived*

*performance* adalah persepsi pelanggan terhadap penampilan, kinerja dari produk/produsen. Oleh karena kepuasan akan menimbulkan loyalitas pelanggan, maka loyalitas sebagai variabel *endogenous* disebabkan oleh suatu kombinasi dari kepuasan *switching barriers* dan *voice* adalah keluhan dalam arti berhubungan dengan pelayanan terhadap konsumen saat atau pasca pembelian. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Importance Performance Analysis* ini membandingkan antara *expectation* (harapan) dengan *perceived performance* (kinerja perusahaan) dalam mengukur kepuasan konsumen suatu perusahaan.

Hidayatullah (2006) mengatakan langkah penggunaan Metode *Importance Performance Analysis* skor pengukuran performansi organisasi = persepsi x tingkat kepentingan. Langkah ini mengimplikasikan bahwa semakin besar skor, semakin utama pula prioritasnya. Metode *Importance Performance Analysis* dapat dimulai dengan :

1. Identifikasi atribut awal.
  - a. Identifikasi tingkat kepentingan (harapan) tiap atribut
  - b. Identifikasi pelaksanaan (kinerja) pada tiap atribut
2. Menentukan keunggulan dan kelemahan layanan dengan analisa kuadran.
  - a. Menghitung jumlah kuesioner yang masuk
  - b. Menguji keandalan dan kesahihan butir dengan alat bantu program *software* SPSS.
  - c. Menentukan tingkat kesesuaian responden

- d. Menentukan skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan dan tingkat kepentingan
- e. Menentukan  $X$  yaitu rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan/kepuasan atas seluruh faktor atau atribut dan  $Y$  yaitu rata-rata dari skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- f. Menjabarkan tingkat unsur-unsur tersebut kedalam empat bagian diagram kartesius.

Pada jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Artinya, perusahaan seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan (harapan) dan pelaksanaan (kinerja), dihasilkan perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara kepentingan dan pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan kinerja pelaksanaan dengan kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## **2.12 Penelitian Terdahulu**

Nurwanda (2020), dalam penelitiannya berjudul “Kinerja Pelayanan Stasiun Rejosari (Studi Kasus Di Stasiun Rejosari Kecamatan Natar)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil pengukuran dimensi *reliability* paling tinggi skor -0.255. Nilai tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara

harapan dengan persepsi pengguna jasa yang belum sesuai dan perlu perbaikan pelayanan.

Akbar (2018), dalam penelitiannya berjudul “Evaluasi Kapasitas Dan Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Ahmad Yani”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu pelayanan *check in counter* kurang 2,5 menit dan waktu pelayanan *baggage claim area* kurang 20 menit, kualitas pelayanan menurut persepsi penumpang terdapat 9 atribut pelayanan yang membutuhkan prioritas utama perbaikan dan sisanya 25 atribut pelayanan perlu peningkatan terhadap kinerja yang telah dilakukan.

Kurniawati (2019), dalam penelitiannya berjudul “Evaluasi Kapasitas Terminal Penumpang Bandar Udara Radin Intan II Lampung”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi perbandingan luasan terminal penumpang Bandar Udara Radin Intan II Lampung mampu menampung penumpang waktu sibuk (PWS) 349 keberangkatan, 297 kedatangan, luasan aktual terminal penumpang  $9.650 \text{ m}^2 \geq$  luasan teoritis  $9.044 \text{ m}^2$ .

Herdiansyah (2022), dalam penelitiannya berjudul “Penilaian Pelayanan Pengguna Jasa Terminal Bandar Udara Wiriadinata Tasikmalaya”. Hasil penelitian penilaian *Level of Service* menunjukkan nilai pelayanan 12,77 predikat “D”, IAP4 0,83, proses keberangkatan dan kedatangan 70 predikat “C” dan kuadran A terdapat 12 atribut karena manfaat yang dirasakan sangat kecil.

Hamzah (2020), dalam penelitiannya berjudul “Evaluasi Peningkatan Pelayanan Terminal Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke”. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke mengalami peningkatan dari kategori D (Cukup) menjadi kategori C (Baik), dan kinerja pelayanan menurut persepsi penumpang berada dalam kategori rendah.

Kesimpulan penelitian terdahulu diatas yaitu survei kepuasan pelanggan yang menggunakan survei opini melalui kuesioner, kuesioner ini untuk mengetahui persepsi atau ekspektasi pengguna jasa bandara terhadap level pelayanan bandara dengan menggunakan model *Importance Performance Analysis* dan penilaian *level of service* pada bandara berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan (PM) Nomor 178 Tahun 2015 pelayanan pengguna jasa bandar udara.



### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penelitian dilakukan di Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung, dengan beralamat Jalan Candi Mas, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan, Lampung, Kode Pos : 35362



Gambar 3.1. Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung

### **3.2 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data sekunder dan data primer, dengan beberapa cara teknik yang disesuaikan dengan materi penelitian antara lain :

1. Data sekunder diperoleh dari dokumen yang ada pada instansi yang bersangkutan yaitu PT. Angkasa Pura II (Persero) Lampung, dan Badan Pusat Statistik Lampung (BPS)
2. Data Primer merupakan data yang secara langsung bersumber dari observasi lapangan dan kuesioner dari pelanggan (penumpang), sehingga mendapatkan informasi-informasi yang relevan dan validasi tinggi.

### **3.3 Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **3.3.1 Populasi**

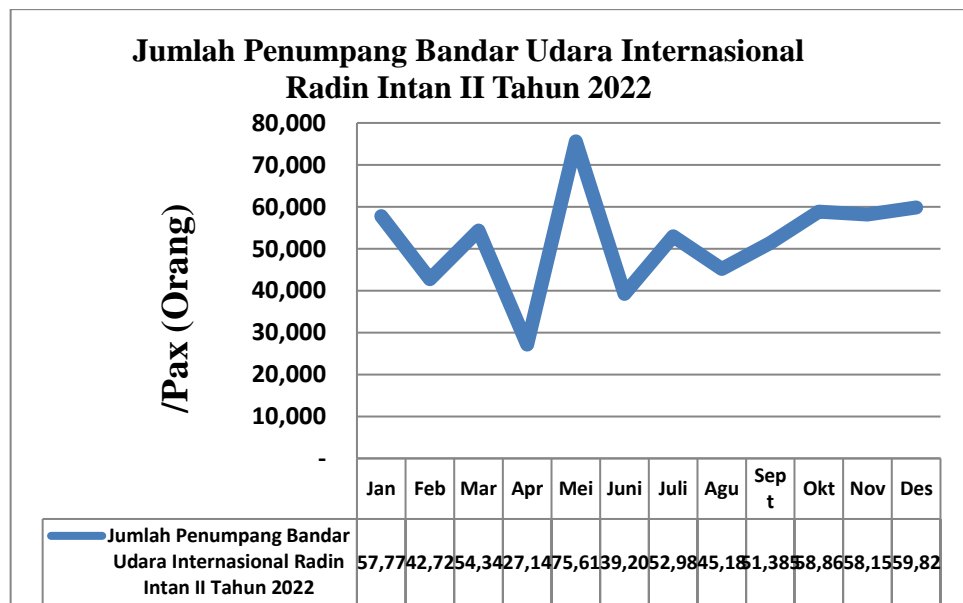
Berdasarkan pendapat Sugiyono (2010) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti.

Identifikasi populasi merupakan tahap awal penelitian yang bertujuan mengetahui siapa yang menjadi responden. Responden atau sampel dalam penelitian ini adalah para penumpang di Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung

### 3.3.2 Sampel Penelitian

Populasi target penelitian ini adalah pelanggan atau penumpang yang menggunakan jasa transportasi udara di Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *accidental sampling*. Sampel di sini, yaitu siapa saja penumpang yang berada di dalam Bandar Udara Internasional Radin Intan II ataupun peneliti mengumpulkan data langsung dari setiap orang dewasa yang dijumpai pada saat menunggu keberangkatan sampai jumlah sampel terpenuhi.

Menurut data dari jumlah kedatangan dan keberangkatan penumpang tahun 2022 di Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung yaitu 623,215 orang, dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3.2 Jumlah Penumpang Bandar Udara Internasional Radin Intan II Tahun 2022

Sumber : Badan Pusat Statistik Lampung (BPS)

Peneliti menentukan jumlah sampel/populasi yang representatif, penentuan sampel menggunakan rumus Issac dan Michael dengan hasil perhitungan yang ditampilkan pada tabel berdasarkan tingkat kesalahan 1%, 5% dan 10% dalam menentukan jumlah sampel yang diperlukan untuk mewakili suatu populasi. sehingga didapatkan dari hasil tabel 3.1 diketahui bahwa dengan taraf kesalahan sebesar 10% dibutuhkan sampel minimal sebanyak 270 sampel untuk pengambilan jumlah responden.

Tabel 3.1 Penentuan Sampel Rumus Issac dan Michael

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	115	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	663	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1050	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1100	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1200	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1300	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1400	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1500	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1600	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1700	485	292	235	750000	663	348	271
230	171	139	125	1800	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	1900	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2000	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2200	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	664	349	272

### 3.4 Pengolahan Data

#### 3.4.1 Analisis Data Standar Pelayanan

Pada tahap perhitungan yang dilakukan adalah :

1. Penilaian *Level of Service* dihitung dan hasilnya dibandingkan dengan PM 178 Tahun 2015
2. Analisis hasil survei kuesioner penumpang menggunakan SPSS dan IPA

#### 3.4.2 Uji Validitas

Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (instrumen) mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk menghitung nilai korelasi ( $r$ ) antara data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total. Teknik yang dipakai untuk menguji validitas kuesioner adalah teknik korelasi *product moment pearson*. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan bantuan Microsoft Excel 2021 dan SPSS

$$r_{ys} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(N \sum X^2) - (\sum X)^2\} \times \{(N \sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$R_{yx}$  = koefisien korelasi suatu butir/item

$N$  = Jumlah Respondem

$\sum x$  = Jumlah Skor Item

$\sum y$  = Jumlah Skor total

### 3.4.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur gejala yang sama. Uji reliabilitas dalam teknik alpha penelitian ini menggunakan *Cronbach*. Hasil uji yang dilakukan dengan bantuan *software SPSS for Windows* untuk menunjukkan bahwa perubahan tersebut bersifat sangat reliabel.

### 3.4.4 Skala *Likert*

Tingkat kepentingan (harapan) dari kualitas pelayanan adalah seberapa penting suatu pelayanan terhadap kinerja pelayanan, dan tingkat pelaksanaan adalah kinerja aktual dari mutu pelayanan diberikan oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) yang dirasakan oleh konsumennya. Skala yang digunakan dalam penelitian penyusunan kuesioner penelitian ini adalah skala *likert 5* . Penilaian atau skoring dilakukan berdasarkan pembobotan dengan skala *likert*.

Adapun rumus yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Bobot} = (\text{SP} \times 5) + (\text{P} \times 4) + (\text{CP} \times 3) + (\text{KP} \times 2) + (\text{TP} \times 1)$$

Keterangan :

<b>Skala Kepuasan dan Kode</b>	<b>Skala Kepentingan dan Kode</b>	<b>Bobot</b>
Sangat Puas (SP)	Sangat Penting (SP)	5
Puas (P)	Penting (P)	4
Cukup Puas (CP)	Cukup Penting (CP)	3
Kurang Puas (KP)	Kurang Penting (KP)	2
Tidak Puas (TP)	Tidak Penting (TP)	1

#### 3.4.4 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya. Dalam analisis data ini terdapat dua buah variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X adalah tingkat kinerja suatu produk konsumen, sementara Y adalah tingkat kepentingan konsumen.

$$Tki = \frac{Xi \times 100\%}{Yi}$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja (*Performance*)

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan (*Importance*)

Setelah diketahui tingkat harapan dan tingkat kinerja setiap peubah untuk seluruh responden, selanjutnya adalah memetakan hasil perhitungan yang telah didapat ke dalam diagram kartesius. Masing-masing atribut diposisikan dalam sebuah diagram, dimana skor rata-rata penilaian terhadap tingkat kinerja (X) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X, sementara posisi atribut pada sumbu Y, ditunjukkan oleh skor rata-rata tingkat harapan terhadap atribut (Y).

$$X = \frac{\sum xi}{n} \quad \text{dan} \quad Y = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan :

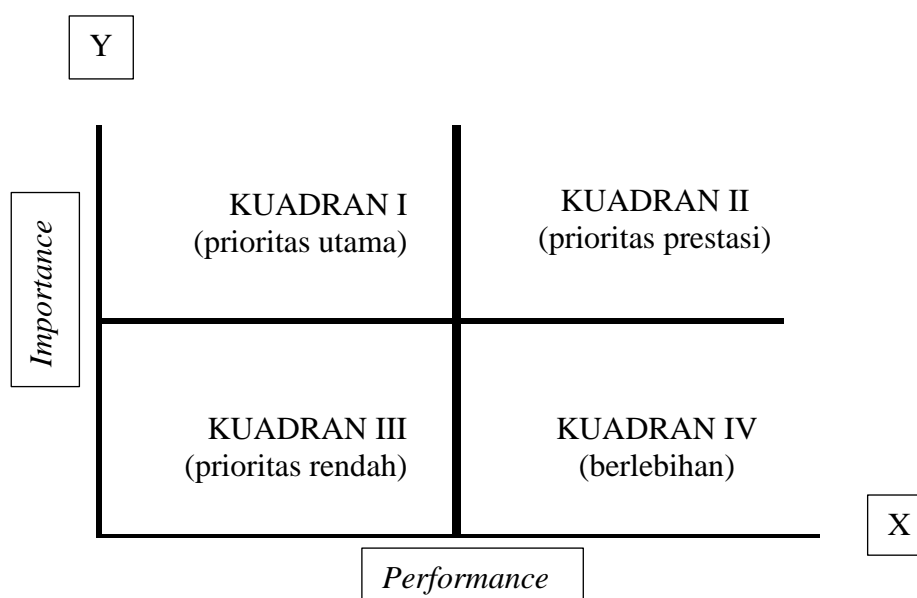
X = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

### 3.4.5 Gap Analysis / Diagram Kartesius

Octaviana (2017) Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan dapat menghasilkan suatu diagram kartesius yang dapat menunjukkan letak faktor-faktor atau unsur-unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan penghuni. Dalam diagram kartesius yaitu diagram yang terdiri dari empat bagian kuadran oleh dua bagian garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y, yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan. Analisis ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan melalui peningkatan pelayanan pada jasa tersebut. Langkah ini adalah menjabarkan variabel ke dalam diagram kartesius berdasarkan penilaian *performance* (kinerja) sistem pelayanan dan penilaian harapan. Sebagai sumbu X adalah *performance* (kinerja) sistem pelayanan dan sumbu Y adalah harapan pelanggan. Matriks tersebut dibagi menjadi empat kuadran diagram seperti gambar 3.2



Gambar 3.3 Diagram *Importance Performance Matriks*



Keterangan :

1. Kuadran I (prioritas utama)

Kuadran I merupakan bagian yang memuat variabel yang dianggap tingkat kepentingan tinggi oleh setiap pelanggannya tetapi pada kenyataannya belum sesuai apa yang diharapkan pada tingkat kinerjanya rendah. Oleh karena itu pada kuadran I ini perlu perbaikan-perbaikan terus menerus oleh perusahaan tersebut

2. Kuadran II (prioritas prestasi)

Kuadran II merupakan bagian faktor-faktor penting yang dianggap telah sesuai dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Dalam kuadran ini variabel-variabel harus tetap dipertahankan dan di tata kelola lebih baik lagi, variabel tersebut menjadi satu produk yang unggul dimata pengguna jasa.

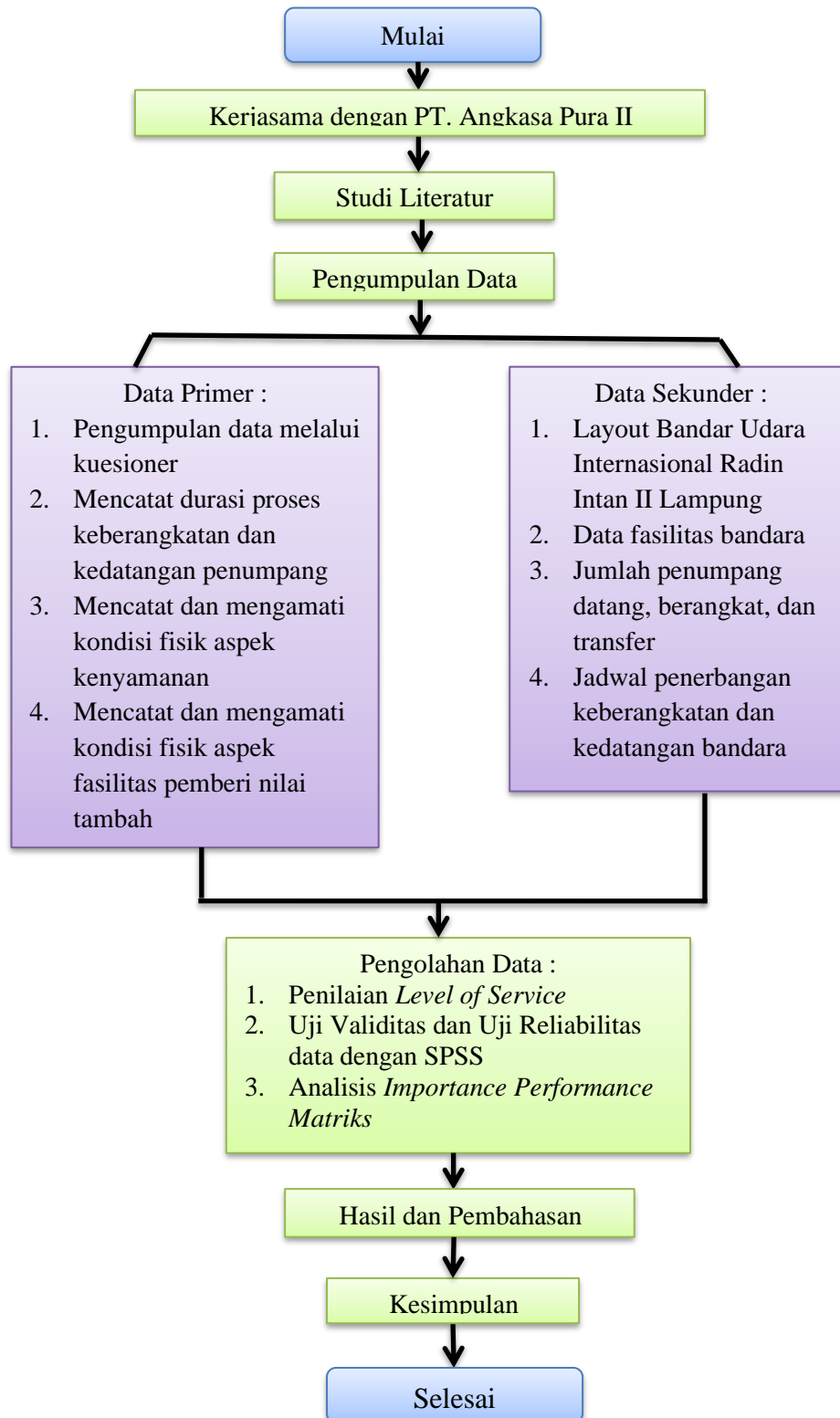
3. Kuadran III (prioritas rendah)

Kuadran III adalah bagian faktor-faktor yang membuat variabel kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah. Variabel-variabel mutu pelayanannya yang dirasakan tidaklah terlalu penting oleh pelanggan dan perusahaan. Tetapi perusahaan tetap harus mawas diri kepada variabel-variabel kuadran ini, karena tingkat kepentingan pelanggan dapat berubah dengan berkembangnya kebutuhan.

4. Kuadran IV (berlebihan) Kuadran IV adalah faktor dalam variabel ini adalah

bagian yang dianggap berlebihan dan kurang penting oleh pelanggan. Variabel-variabel dalam kuadran ini, dapat dikurang sehingga perusahaan dapat menghemat anggaran.

### 3.5 Kerangka Metode Penelitian



Gambar 3.4 Diagram Alir Penelitian

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil survei, perhitungan dan pembahasan dapat diperoleh beberapa kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil yang diperoleh berdasarkan PM. No 178 Tahun 2015 pada hasil perhitungan untuk kapasitas terminal dalam menampung penumpang waktu sibuk didapat nilai *Level of Service* sebesar 34,55 “A” (Istimewa) dimana kapasitas terminal dapat menampung pergerakan penumpang di bandara, hasil penilaian *Level of Service* pada fasilitas proses keberangkatan dan kedatangan mendapatkan nilai 82 “B” (Baik Sekali), hasil penilaian *Level Of Service* pada fasilitas kenyamanan penumpang mendapatkan nilai 83 “B” (Baik Sekali) dan hasil penilaian *Level Of Service* fasilitas memberikan nilai tambah mendapatkan nilai 55 “A” (Istimewa).
2. Kinerja PT. Angkasa Pura II (Persero) terhadap atribut kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pengguna jasa masih kurang memuaskan. Hal ini berdasarkan hasil dari *Importance Performance Analysis* yang menunjukkan bahwa terdapat dua atribut yang berada pada kuadran pertama (prioritas utama), yaitu : Ketersediaan informasi yang jelas dan

mudah ditemukan baik secara visual maupun audio (nama maskapai, jadwal kedatangan dan keberangkatan, rute penerbangan, status penerbangan) (atribut A1) dan Fasilitas fisik di terminal (toilet, mushola, *nursery room* dengan lampu penerangan yang memadai dan AC yang sejuk) (atribut D3), yang mana atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini merupakan atribut-atribut yang memiliki nilai kepentingan tinggi bagi pengguna jasa, namun kinerjanya masih kurang memuaskan. Kuadran kedua (pertahankan prestasi) terdapat lima atribut, yaitu : Ketersediaan petugas untuk melayani dan mengutamakan penyandang disabilitas (atribut C2), Terjaganya fasilitas kebersihan di bandara, setiap area di terminal bersih dan tidak berbau (atribut D1), Ketersediaan signage/rambu, untuk memberikan petunjuk arah tempat/lokasi (atribut D2), Tersedianya fasilitas keamanan di terminal (alat pemadam kebakaran, pintu darurat, *fire detection* dan *alarm system*) (atribut E1), Petugas keamanan menjaga ketertiban dan keamanan di bandara dengan siap dan tanggap serta ketersediaan CCTV yang membuat penumpang merasa aman (atribut E2), kuadran ketiga (prioritas rendah) satu atribut, yaitu : Tempat parkir kendaraan yang memadai dan tersedianya rambu dan lampu penerangan (atribut D4), dan kuadran empat (berlebihan) terdapat tiga atribut, yaitu : Petugas berpenampilan rapi, dan melayani penumpang dengan sigap, baik dan ramah (atribut A2), Petugas melakukan pemeriksaan identitas penumpang dan bagasi dengan teliti dan cepat (atribut B1), dan Tersedianya troli untuk pengangkutan bagasi penumpang (atribut C1).

## 5.2 Saran

1. Berdasarkan dari hasil penelitian didapatkan *Level Of Service* berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan (PM) 178 Tahun 2015 fasilitas yang diberikan sudah tersedia dengan baik dan memenuhi standar yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan. Hanya saja dikarenakan keterbatasan peneliti, hasil penelitian pada *Importance Performance Analysis* (IPA) masih bias, karena pada saat pengambilan sampel yang digunakan adalah responden yang berada di Bandar Udara Internasional Radin Intan II pada hari peneliti mengumpulkan sampling yang menyebabkan penilaian hanya berdasarkan subjektif para responden. Bandar Udara Internasional Radin Intan II sebagai penyedia pelayanan kepuasan dan kepentingan pengguna jasa dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan pelayanan, terutama ketersediaan informasi dan fasilitas fisik.
2. Untuk peneliti selanjutnya diperlukan adanya evaluasi secara berkala untuk mengetahui persepsi dan harapan penumpang terkait pelayanan di Bandar Udara Internasional Radin Intan II Lampung guna perbaikan dan peningkatan pelayanan di masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Standardisasi Nasional. (2004). SNI 03-7046-2004 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia Mengenai Terminal Penumpang Bandar Udara sebagai Standar Wajib. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.
- Barata. (2006). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Cetakkan Ketiga November 2006. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2005). Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas. Jakarta: Kementerian Perhubungan - Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.
- Hidayatullah. (2006). Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Bus Malam Cepat Safari Dharma Raya. Jurusan Manajemen Pemasaran (Tesis). Universitas Brawijaya. Malang
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran (Jilid 1). Terj. Bob Sabran. Erlangga, Jakarta.
- Lovelock dan Wright. (2005). Manajemen Pemasaran Jasa (Terjemahan). PT Indeks, Jakarta.
- Mahyudiin, Rangan, Halim, Tumpu, Sudirman, Lopian dan Katjo. (2021). Perancangan Bandar Udara. Buku

Nasution, (2001). Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Ghalia Indonesia. Jakarta

Oktaviana, (2017). Analisa Pelayanan Kereta Api Penumpang (Limex Sriwijaya) Tanjung Karang – Palembang Dari Sisi Kepuasan Pengguna. Jurusan Teknik Sipil (Tesis). Universitas Lampung. Lampung

Setiani, dan Baiq. (2015). Prinsip-Prinsip Pokok Pengelolaan Jasa Transportasi Udara. Jurnal Ilmiah

Ulrich dan Steven. (2001). Perancangan dan Pengembangan Produk. Salemba Teknika. Jakarta.

Umar. (2003). Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa. Ghalia Indonesia, Jakarta.