

KAJIAN KINERJA PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG DOMESTIK BANDAR UDARA KELAS 1 UTAMA JUWATA TARAKAN

Johan Wahyudi*¹, M. Zainul Arifin², Agus Dwi Wicaksono³

¹Mahasiswa / Program Magister /Teknik Sipil / Fakultas Teknik / Universitas Brawijaya Malang

²Dosen / Teknik Sipil / Fakultas Teknik / Universitas Brawijaya Malang

³Dosen / Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota / Fakultas Teknik / Universitas Brawijaya Malang

Jl. MT Haryono 167, Malang 65145, Indonesia

Korespondensi : johanwahyudi99@yahoo.co.id

ABSTRAK

Terminal penumpang Bandar Udara Kelas 1 Utama Juwata Tarakan yang merupakan Bandar udara pengumpul di provinsi baru Kalimantan Utara serta diberlakukan peraturan baru Kemenhub no. PM 157 tahun 2015. Maka dilakukan kajian mengenai kinerja pada saat ini. Metode yang digunakan adalah metode Importance-Performance Analysis (IPA), Quality Function Deployment (QFD) dan Analisis Regresi Linier Berganda. Responden adalah penumpang dan dari Pengelola Bandar Udara. Dari analisis IPA diketahui tingkat kinerja pelayanan yang masih perlu ditingkatkan adalah X5, X14, X16, X20, X26, X27, X31, X32, X35. Hasil analisis QFD menghasilkan prioritas penanganan yang harus dilakukan yaitu: Menambah Kekurangan Rambu dan Layout; Pemberdayaan ruang yang belum digunakan; Optimalisasi Ruangan; Penambahan dan pengaturan ulang tempat duduk; Menambah jumlah Personil; Penyesuaian rambu Informasi angkutan lanjutan; Koordinasi dengan pihak provider internet; Penambahan Peralatan Pemeriksaan Keamanan dan penunjang; Pembuatan jalur antrian; Perbaikan rambu fasilitas nursery; Mengoperasikan 2 X-Ray dan 2 Walk Trough Metal Detector; Penambahan fasilitas pembelian tiket online oleh Airline. Berdasarkan analisis regresi linier berganda, diperoleh model $Y=36,350+3,765X5+5,397X14+4,204X16+2,293X26+3,522X31+6,737X35$.

Kata kunci: Bandar Udara tingkat kinerja pelayanan, Terminal Penumpang, IPA, QFD, regresi linier berganda

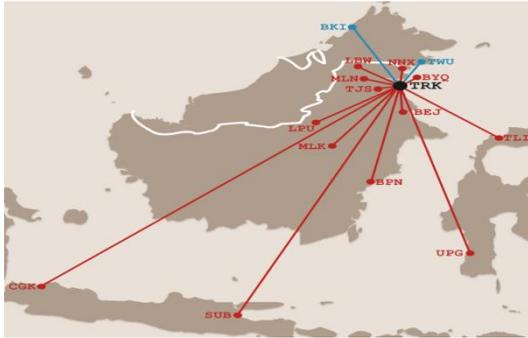
1. PENDAHULUAN

Dengan terbentuknya Provinsi Kalimantan Utara yang secara otomatis menjadikan Bandara Kelas 1 Utama Juwata Tarakan sebagai pusat persebaran di provinsi, dioperasikan terminal baru menggantikan fungsi terminal lama dan diberlakukannya Peraturan Menteri Perhubungan No PM 178 tahun 2015. Maka dilakukan kajian mengenai kinerja pelayanan penumpang di Bandar Udara. Peningkatan jumlah Penumpang yang menggunakan terminal domestik Bandar Udara sangat berpotensi mengurangi tingkat pelayanan. Letak bandar Udara

Kelas 1 Utama Juwata Tarakan dapat dilihat seperti pada **Gambar 1**.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pelayanan penumpang di terminal domestik Bandar Udara Kelas 1 Utama Juwata Tarakan?
2. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di terminal penumpang Bandar udara kelas 1 Utama Juwata Tarakan?



Gambar 1. Letak bandar udara kelas 1 Utama Juwata Tarakan

Ruang lingkup penelitian ini adalah:

1. Lokasi penelitian di Terminal domestik Bandara Kelas 1 Utama Juwata Tarakan.
2. Penelitian dilakukan hanya pada kinerja pelayanan di terminal penumpang domestik Bandara Kelas 1 Utama Juwata Tarakan menurut persepsi pengguna.
3. Metode yang digunakan untuk mengetahui atribut yang mempunyai kinerja rendah adalah metode IPA (Importance Performance Analysis).
4. Metode yang digunakan untuk menilai respon teknis dan prioritas respon yang digunakan adalah metode QFD (Quality Function Deployment).
5. Prioritas penanganan juga dilakukan yang didapatkan dari Metode QFD masih masih terdapat unsur subyektif dalam menentukan hubungan antara respon teknis dengan atribut yang perlu mendapatkan penanganan, untuk itu Metode regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar faktor-faktor yang berpengaruh sehingga akan diketahui urutan prioritas sesuai dengan model regresi yang didapatkan secara objektif.
6. Data sekunder adalah data fasilitas terminal penumpang domestik Bandar Udara kelas 1 utama Juwata Tarakan sesuai dengan atribut-atribut yang akan diteliti.

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengkaji kinerja pelayanan penumpang di Terminal Domestik Bandar Udara Kelas 1 Utama Juwata Tarakan menurut persepsi penumpang.

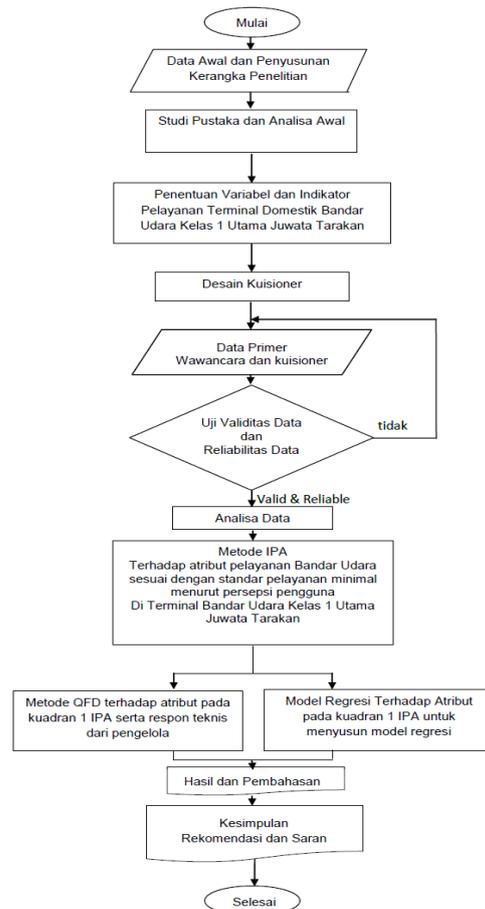
2. Menyusun model hubungan antara faktor – faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di terminal penumpang domestik Bandara Kelas 1 Utama Juwata Tarakan menurut persepsi penumpang

2. METODE KAJIAN

Kajian dilakukan di Bandar Udara Kelas 1 Utama Juwata Tarakan. Obyek dari kajian adalah terminal baru domestik yang di diresmikan pada tanggal 1 Juli 2015.

Data primer berupa persepsi penumpang tentang kinerja pelayanan yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Data sekunder diperoleh dari pihak pengelola Bandar Udara Kelas 1 Utama Juwata Tarakan fasilitas terminal dan data pertumbuhan penumpang.

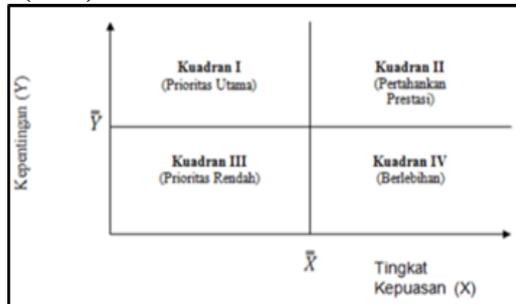
Tahapan dari penelitian ini dapat dijelaskan pada diagram alir yang ditampilkan pada **Gambar 2**.



Gambar 2. Diagram IPA

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode-metode berikut:

2.1 Importance-Performance Analysis (IPA)



Gambar 3. Diagram IPA

Analisis IPA digunakan untuk mengelompokkan atribut pelayanan menjadi kuadran-kuadran sehingga diperoleh keterangan dimana tingkat kinerja pelayanan rendah sedangkan tingkat kepentingan terhadap pelayanan tersebut tinggi, tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan terhadap pelayanan tersebut sama-sama tinggi, tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan terhadap pelayanan tersebut sama-sama rendah, dan tingkat kinerja pelayanan tinggi tetapi tingkat kepentingan terhadap pelayanan tersebut rendah. Untuk lebih jelasnya ditampilkan pada Gambar 3.

2.2 Quality Function Deployment (QFD)

Analisis QFD digunakan untuk memberikan prioritas penanganan terhadap kinerja pelayanan yang masuk pada kuadran I analisis IPA dimana pada kuadran I ini tingkat kinerja pelayanan dirasakan rendah sedangkan tingkat kepentingan yang diharapkan tinggi. Prioritas penanganan tersebut berdasarkan respon teknis dari pengelola. Hal ini diperlukan agar tingkat kinerja pelayanan pada kuadran I sesuai dengan yang diharapkan pengguna jasa terminal kargo domestik.

2.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Metode ini digunakan untuk memperoleh model hubungan antara variabel penjelas (X) dengan variabel respon (Y). dimana X adalah atribut pelayanan yang masuk pada kuadran I analisis IPA sedangkan Y adalah tingkat kinerja kualitas layanan terminal penumpang domestik

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Dari hasil survei, diperoleh data dengan karakteristik responden dengan jenis kelamin responden laki-laki adalah 71,75% responden adalah laki-laki yang mempunyai Usia terbanyak adalah 36-45 tahun yaitu 28,25%. Sedangkan tingkat pendidikan responden 44,75% adalah sarjana dengan pekerjaan 34,75% pegawai swasta. Dengan penghasilan responden 23,5% antara 6-8 juta per bulan. Frekuensi perjalanan adalah 59,50% adalah 1-3 kali

3.2 Analisis IPA

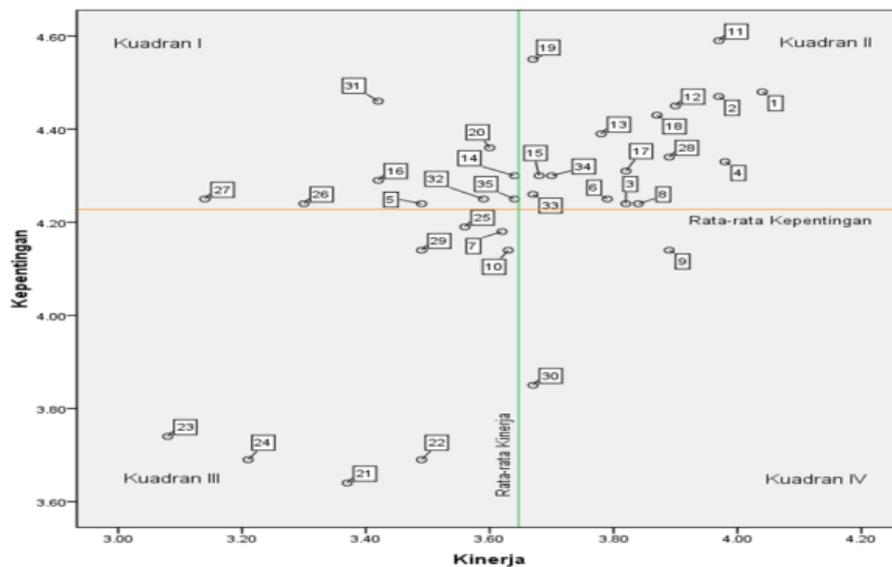
Dari hasil analisis IPA terhadap tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan menurut persepsi Penumpang pengguna Bandar Udara, didapatkan atribut-atribut pelayanan yang terbagi pada kuadran I sampai IV. ditampilkan pada Gambar 3.

Dari gambar dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kuadran I (Prioritas Utama):

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

- Waktu tunggu pemeriksaan memasuki ruang tunggu keberangkatan (X5)
- Rambu petunjuk dalam terminal (X14)
- Informasi angkutan lanjutan setelah turun dari pesawat (X16)
- Perawatan balita dan ruang menyusui (X20)
- Ketersediaan Wifi/Internet (X26)
- Fasilitas pembelian tiket online (X27)
- Jumlah tempat duduk di ruang keberangkatan (X31)
- Luas ruang tunggu keberangkatan (X32)
- Luas ruang gerak penumpang (X35)



Gambar 4 Hasil Analisa

Atribut pelayanan pada kuadran ini adalah yang mendapat perhatian utama karena memiliki nilai kepentingan pelayanan yang tinggi tetapi kinerja pelayanannya masih rendah sehingga harus dilakukan perbaikan.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

- Waktu tunggu pemeriksaan keamanan masuk ruang check-in (X1)
- Waktu proses pemeriksaan keamanan masuk ruang check-in (X2)
- Waktu tunggu pelayanan check-in (X3)
- Waktu proses pelayanan check-in (X4)
- Waktu proses pemeriksaan keamanan masuk ruang tunggu (X6)
- Kondisi suhu ruangan (X8)
- Kebersihan (X11)
- Pengumuman dalam bentuk suara (X12)
- Layar informasi penerbangan (X13)
- Kondisi toilet (X17)
- Fasilitas bagi penyandang cacat (X18)
- Mushollah (X19)
- Charging Station (X28)
- Luas ruang tunggu kedatangan (X33)
- Luas ruang luas ruang check-in (X34)

Atribut pelayanan pada kuadran ini adalah yang memiliki nilai kepentingan pelayanan tinggi dan kinerja pelayanannya juga dirasakan sudah sesuai menurut responden

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

- Waktu Penyerahan Bagasi saat Kedatangan (X7)
- Jumlah trolley/Kereta Barang (X10)
- Tempat belanja dalam terminal (X21)
- Restoran (X22)
- Ruang Merokok (X23)
- Ruang bermain anak (X24)
- ATM/Tempat Tukar Mata Uang Asing (X25)
- Fasilitas Air Minum (X29)

Atribut pelayanan pada kuadran ini memiliki nilai kinerja pelayanan yang rendah tetapi juga tidak dianggap penting oleh responden sehingga tidak memerlukan peningkatan kinerja pelayanan.

4. Kuadran IV (Cenderung Berlebihan)

- Ruang Tunggu Keberangkatan Eksekutif (X30)
- Kondisi cahaya ruangan (X9)

Atribut pelayanan pada kuadran ini adalah yang dianggap tidak terlalu penting oleh responden tetapi memiliki kinerja pelayanan yang tinggi sehingga cenderung berlebihan.

3.3 Kajian Quality Function Deployment (QFD)

Metode kajian selanjutnya adalah metode QFD dengan menggunakan hasil analisis IPA sebagai masukan. Langkah-langkah yang dilakukan adalah:

1. Menentukan Voice of Costumer.

Sebagai suara konsumen adalah adalah atribut pelayanan yang terdapat pada kuadran 1 analisis IPA dimana atribut pelayanan ini memiliki tingkat kinerja pelayanan rendah tetapi dianggap sangat penting bagi pengguna jasa terminal penumpang Bandar Udara.

b. Menyusun matrik perencanaan

Tahapan-tahapan dalam menyusun matrik perencanaan adalah:

- Menentukan nilai Importance of Customer yang didapat dari rata-rata kepentingan per atribut (**Tabel 1**).

Tabel 1. Important to costumer

No	Item Pertanyaan	Skor rata-rata tingkat kepentingan
5	Waktu Tunggu Pemeriksaan memasuki Ruang tunggu Keberangkatan	4.238
14	Rambu Petunjuk Dalam Terminal	4.298
16	Informasi Angkutan Lanjutan	4.288
20	Ruang Perawatan Balita Dan Ruang Menyusui	4.355
26	Ketersediaan Wifi dan Internet	4.238
27	Fasilitas Pembelian tiket Online	4.250
31	Jumlah Tempat Duduk Di ruang tunggu Keberangkatan	4.455
32	Luas Ruang ruang tunggu Keberangkatan	4.245
35	Luas Ruang Gerak Penumpang	4.250

Sumber : Hasil analisis IoC 2016

- Menentukan Customer Satisfaction Performance (CSP) nilai CSP didapat dari rata-rata tingkat kinerja pelayanan (**Tabel 2**).

Tabel 2. Costumer Satisfaction

No	Item Pertanyaan	Skor rata-rata tingkat kinerja
5	Waktu Tunggu Pemeriksaan memasuki Ruang tunggu Keberangkatan	3.485
14	Rambu Petunjuk Dalam Terminal	3.640
16	Informasi Angkutan Lanjutan	3.423
20	Ruang Perawatan Balita Dan Ruang Menyusui	3.598
26	Ketersediaan Wifi dan Internet	3.300
27	Fasilitas Pembelian tiket Online	3.143
31	Jumlah Tempat Duduk Di ruang tunggu Keberangkatan	3.420
32	Luas Ruang ruang tunggu Keberangkatan	3.590
35	Luas Ruang Gerak Penumpang	3.635

Sumber :Hasil analisis CSP 2016

- Menentukan nilai goal dengan mengambil rata-rata tertinggi dari nilai kinerja dan kepentingan (**Tabel 3**).

Tabel 3. Goal

No	Item Pertanyaan	Goal (sasaran)
5	Waktu Tunggu Pemeriksaan memasuki Ruang tunggu Keberangkatan	4.238
14	Rambu Petunjuk Dalam Terminal	4.298
16	Informasi Angkutan Lanjutan	4.288
20	Ruang Perawatan Balita Dan Ruang Menyusui	4.355
26	Ketersediaan Wifi dan Internet	4.238
27	Fasilitas Pembelian tiket Online	4.250
31	Jumlah Tempat Duduk Di ruang tunggu Keberangkatan	4.455
32	Luas Ruang ruang tunggu Keberangkatan	4.245
35	Luas Ruang Gerak Penumpang	4.250

Sumber :Hasil analisis 2015

- Menghitung Improvement Ratio Merupakan hasil pembagian antara nilai goal dengan nilai tingkat kinerja pelayanan (**Tabel 4**).

Tabel 4. Improvement Ratio

No	Item Pertanyaan	Improvement Ratio
5	Waktu Tunggu Pemeriksaan memasuki Ruang tunggu Keberangkatan	1.166
14	Rambu Petunjuk Dalam Terminal	1.181
16	Informasi Angkutan Lanjutan	1.194
20	Ruang Perawatan Balita Dan Ruang Menyusui	1.272
26	Ketersediaan Wifi dan Internet	1.284
27	Fasilitas Pembelian tiket Online	1.243
31	Jumlah Tempat Duduk Di ruang tunggu Keberangkatan	1.278
32	Luas Ruang ruang tunggu Keberangkatan	1.180
35	Luas Ruang Gerak Penumpang	1.352

Sumber :Hasil analisis IR 2016

- Menghitung nilai raw weight Merupakan hasil perkalian antara rasio perbaikan dengan sasaran (**Tabel 5**)

Tabel 5. Raw Weight

No	Item Pertanyaan	Raw Weight
5	Waktu Tunggu Pemeriksaan memasuki Ruang tunggu Keberangkatan	5.417
14	Rambu Petunjuk Dalam Terminal	5.074
16	Informasi Angkutan Lanjutan	5.456
20	Ruang Perawatan Balita Dan Ruang Menyusui	5.139
26	Ketersediaan Wifi dan Internet	5.441
27	Fasilitas Pembelian tiket Online	5.748
31	Jumlah Tempat Duduk Di ruang tunggu Keberangkatan	5.536
32	Luas Ruang ruang tunggu Keberangkatan	5.070
35	Luas Ruang Gerak Penumpang	4.954

Sumber :Hasil analisis RW 2016

- Menentukan nilai normalized raw weight Dengan cara membagi nilai raw weight dengan total nilai Raw Weight (**Tabel 6**)

Tabel 6 Normalized Raw Weight

No	Item Pertanyaan	RW	Σ	NRW
5	Waktu Tunggu Pemeriksaan memasuki Ruang tunggu Keberangkatan	5.417	47.835	0.113
14	Rambu Petunjuk Dalam Terminal	5.074		0.106
16	Informasi Angkutan Lanjutan	5.456		0.114
20	Ruang Perawatan Balita Dan Ruang Menyusui	5.139		0.107
26	Ketersediaan Wifi dan Internet	5.441		0.114
27	Fasilitas Pembelian tiket Online	5.748		0.120
31	Jumlah Tempat Duduk Di ruang tunggu Keberangkatan	5.536		0.116
32	Luas Ruang ruang tunggu Keberangkatan	5.070		0.106
35	Luas Ruang Gerak Penumpang	4.954		0.104

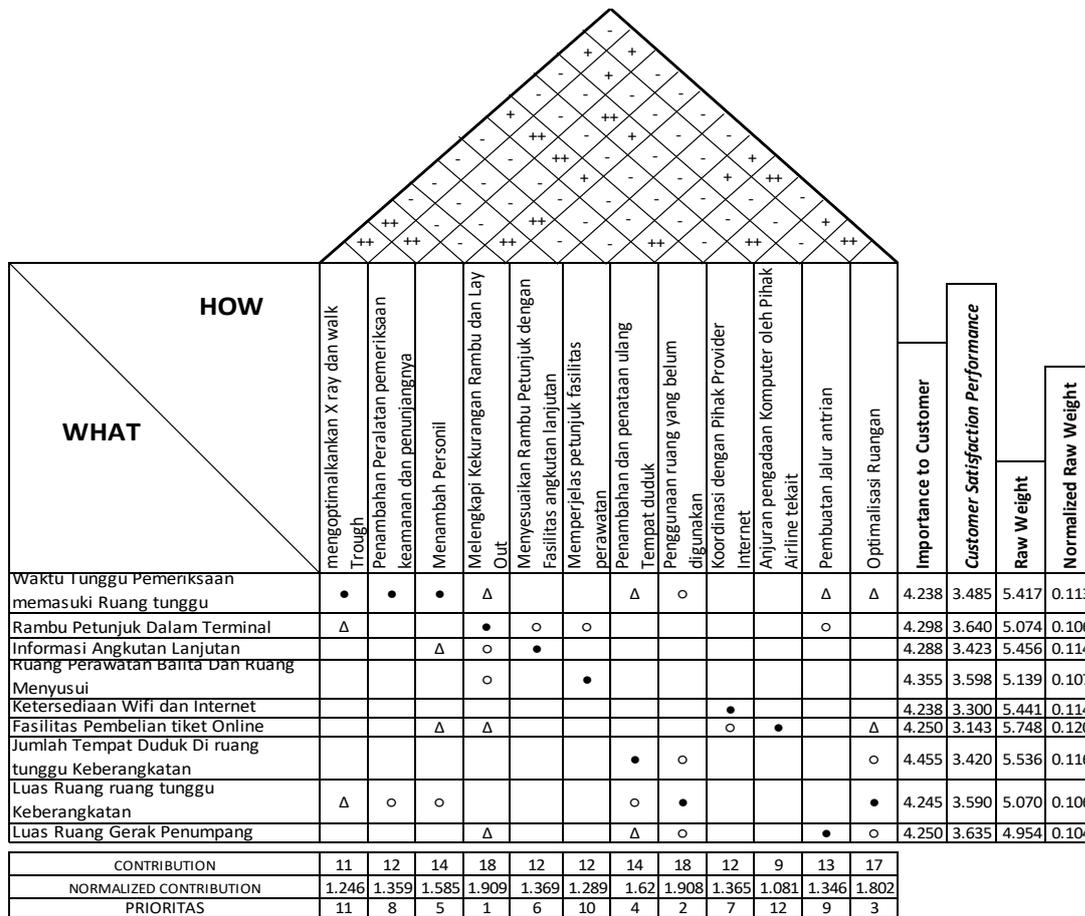
Sumber :Hasil analisis NRW 2016

- Mendapatkan respon teknis Merupakan jawaban sebagai solusi penanganan atribut-atribut yang bermasalah seperti yang ditampilkan pada **Tabel 7**.

Tabel 7. Respon Teknis

No	Item Pertanyaan	No	Tanggapan /respon pihak pengelola
5	Waktu Tunggu Pemeriksaan memasuki Ruang tunggu Keberangkatan	1	Mengoptimalkan X-ray dan Walk Trough
		2	Penambahan Personil
		3	Penambahan Peralatan Pemeriksaan dan penunjangnya
14	Rambu Petunjuk Dalam Terminal	4	Melengkapi kekurangan Rambu dan Pembuatan Lay out
16	Informasi Angkutan Lanjutan	5	Penyesuaian rambu dengan angkutan lanjutan
20	Ruang Perawatan Balita Dan Ruang Menyusui	6	Memperjelas petunjuk fasilitas perawatan
26	Ketersediaan Wifi dan Internet	7	Koordinasi dengan pihak provider untuk penambahan kecepatan data
27	Fasilitas Pembelian tiket Online	8	Penyediaan komputer oleh pihak Airline
31	Jumlah Tempat Duduk Di ruang tunggu Keberangkatan	9	Penambahan Penataan ulang Tempat Duduk
32	Luas Ruang ruang tunggu Keberangkatan	10	Penggunaan Ruang yang belum digunakan untuk sebagai ruang keberangkatan domestik
		11	Optimalisasi Ruangan
35	Luas Ruang Gerak Penumpang	12	Pemberian Jalur antrian agar tidak mengurangi ruang gerak

Sumber :Hasil analisis Respon Teknis 2016



Gambar 5. Rumah Kualitas

Tabel 8. Korelasi 9 variabel

		Correlations									
		5	14	16	20	26	27	31	32	35	Y
5	Pearson Correlation	1	.416**	.463**	.333**	.259**	.404**	.407**	.327**	.328**	.612**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
14	Pearson Correlation	.416**	1	.339**	.302**	.208**	.205**	.363**	.361**	.325**	.611**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
16	Pearson Correlation	.463**	.339**	1	.285**	.248**	.311**	.249**	.422**	.371**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
20	Pearson Correlation	.333**	.302**	.285**	1	.354**	.368**	.379**	.396**	.542**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
26	Pearson Correlation	.259**	.208**	.248**	.354**	1	.574**	.484**	.358**	.327**	.525**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
27	Pearson Correlation	.404**	.205**	.311**	.368**	.574**	1	.545**	.480**	.358**	.594**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
31	Pearson Correlation	.407**	.363**	.249**	.379**	.484**	.545**	1	.391**	.403**	.640**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
32	Pearson Correlation	.327**	.361**	.422**	.396**	.358**	.480**	.391**	1	.509**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
35	Pearson Correlation	.328**	.325**	.371**	.542**	.327**	.358**	.403**	.509**	1	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
Y	Pearson Correlation	.612**	.611**	.601**	.635**	.525**	.594**	.640**	.680**	.708**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400

** .Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Membuat tabel Matrik hubungan berdasarkan jawaban dari pihak pengelola, maka ditentukan nilai hubungan antara item pertanyaan dengan solusi penanganan dari pihak pengelola yang diwakilkan dengan symbol (●) yang mempunyai bobot 9 untuk hubungan kuat, simbol (○) yang mempunyai bobot 3 untuk hubungan sedang, simbol (Δ) dengan bobot 1 untuk hubungan lemah dan Tidak ada hubungan tidak diberi simbol dengan bobot 0.

- Menentukan *correlation matrix* yaitu menentukan hubungan antar solusi teknis dari permasalahan dengan menggunakan simbol (-) untuk hubungan negative atau tidak ada hubungan, simbol (+) hubungan positif, dan simbol (++) untuk hubungan sangat positif.

c. Membangun rumah kualitas Rumah kualitas dibuat dengan cara menggabungkan hasil tahapan-tahapan QFD menjadi 1 tabel seperti pada **Gambar 5**.

Dari hasil QFD, prioritas utama yang dapat dilakukan pengelola adalah:

1. Melengkapi kekurangan rambu dan lay-out terminal

2. Pemberdayaan ruang yang belum digunakan untuk dijadikan ruang keberangkatan domestik
3. Optimalisasi ruangan
4. Penambahan dan pengaturan ulang tempat duduk pada ruang keberangkatan
5. Menambah jumlah personil
6. Menyesuaikan rambu dan petunjuk dengan fasilitas Informasi angkutan lanjutan
7. Koordinasi dengan pihak provider internet
8. Penambahan peralatan pemeriksaan keamanan dan penunjang
9. Pembuatan jalur antrian
10. Memperjelas petunjuk menuju fasilitas nursery
11. Mengoperasikan 2 X-Ray dan 2 Walk Trough Metal Detector
12. Anjuran pengadaan computer oleh pihak Airline sebagai fasilitas pembelian tiket online

3.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Dengan tujuan mengetahui hubungan antara atribut pelayanan yang masuk

Tabel 9. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.923 ^a	.852	.850	6.129	.852	377.242	6	393	.000

a. Predictors: (Constant), 35, 14, 26, 16, 5, 31

Tabel 10. Koefisien regresi

		Coefficients ^a										
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	36.350	2.023		17.965	.000						
	5	3.765	.541	.167	6.963	.000	.612	.331	.135	.656	1.525	
	14	5.397	.498	.243	10.827	.000	.611	.479	.210	.748	1.337	
	16	4.204	.444	.218	9.464	.000	.601	.431	.184	.711	1.406	
	26	2.293	.324	.160	7.075	.000	.525	.336	.137	.736	1.359	
	31	3.522	.415	.208	8.486	.000	.640	.394	.165	.624	1.603	
	35	6.737	.428	.357	15.746	.000	.708	.622	.306	.731	1.368	

a. Dependent Variable: Y

pada kuadran I analisis IPA terhadap tingkat kinerja pelayanan penumpang, maka dilakukan langkah-langkah berikut:

3.4.1 Analisis korelasi

Dapat dilihat pada **Tabel 8** atribut yang digunakan dalam model adalah atribut yang mempunyai korelasi antar sesama atribut penjelas yang dibawah 0.500, sedangkan mempunyai korelasi terhadap variabel respon diatas 0.500 yang signifikan terhadap variabel Y.

- Korelasi antara Y dengan X5, X14, X16, X20, X26, X27, X31, X32 dan X35 diatas 0,500 atau kuat artinya X5, X14, X16, X20, X26, X27, X31, X32 dan X35 memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Y sehingga layak dijadikan model.
- Korelasi antara X5, X14, dan X16 adalah tidak kuat atau kurang dari 0,500, ini berarti antara variabel penjelas tidak terlalu saling mempengaruhi, begitu pula terhadap X20, X26, X27, X31, X32 dan X35 adalah mempunyai korelasi tidak kuat atau kurang dari 0,500. sehingga X5, X14, dan X16 layak dijadikan model.
- Korelasi antara X20 dengan X35 adalah kuat, seselain itu X35 dengan X32 adalah kuat. Sedangkan antara diantara X20, X32 dan X35 yang mempunyai korelasi terbesar dengan Y adalah X35.

Sehingga X20 dan X32 dikeluarkan dari model sehingga X35 layak menjadi model.

- Korelasi antara X26 dengan X27 adalah kuat, selain itu antara X27 dengan X31 juga kuat, akan tetapi antara X26 dengan X31 tidak kuat. Apabila dilihat korelasi antara X26, X27 dan X31 terhadap Y maka X31 memiliki nilai korelasi yang lebih kuat sehingga X27 dikeluarkan dari model. Dan oleh karena X26 dengan X31 tidak ada korelasi yang kuat, maka setelah X27 dikeluarkan dari model, X26 layak dijadikan model.
- Dengan demikian variabel penjelas yang dapat dimasukkan dalam model adalah X5, X14, X16, X26, X31 dan X35 karena memiliki pengaruh yang kuat terhadap variable respon yaitu Y tetapi hubungan antara X14, X16, X26, X31 dan X35 adalah lemah sehingga layak untuk dijadikan model.

3.4.2 Koefisien Determinasi r²

Nilai koefisien determinasi model dapat dilihat pada model summary **Tabel 9** setelah menggunakan. Dalam tabel didapatkan r² sebesar 0,852 yang dapat diartikan bahwa variabel secara bersama-sama mempengaruhi kinerja terminal domestik sebesar 85,2 % dan sisanya dipengaruhi variabel lain diluar model.

3.4.3 Uji F

Hasil analisis pada **Tabel 9**, nilai $F=377,242$

Nilai F hitung dari tabel anova sebesar $377,242$.

dk pembilang (m) = 6 (jumlah variabel)

$$\begin{aligned} \text{dk penyebut} &= n - m - 1 \\ &= 400 - 6 - 1 \\ &= 393 \end{aligned}$$

Dilihat pada tabel $F_{\text{tabel}} = 2,14$

F hitung > F_{tabel} , maka terdapat hubungan yang signifikan secara simultan antara peubah X dan Y atau data berpola linear

3.4.4 Uji t

Dapat dilihat pada **Tabel 10** :

Nilai t tabel = $t(\alpha/2)(n-2) = 1,984$

Didapatkan nilai t hitung sebagai berikut :

- t5 hitung = $6,963 > t_{\text{tabel}} = 1,984$
- t14 hitung = $10,827 > t_{\text{tabel}} = 1,984$
- t16 hitung = $9,464 > t_{\text{tabel}} = 1,984$
- t26 hitung = $7,075 > t_{\text{tabel}} = 1,984$
- t31 hitung = $8,486 > t_{\text{tabel}} = 1,984$
- t35 hitung = $15,746 > t_{\text{tabel}} = 1,984$

Keputusannya adalah model regresi linier yang dapat memprediksi pengaruh atribut tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan terminal penumpang domestik.

3.4.5 Regresi Linier Berganda

Setelah dilakukan analisa korelasi, maka diketahui variabel penjelas yang dapat dijadikan model adalah X5, X14, X16, X26, X31 dan X35 maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisa regresi. Pada hasil analisa regresi pada tabel coefficients dapat diketahui bahwa model persamaan regresi linier berganda untuk memperkirakan tingkat kinerja pelayanan penumpang adalah :

$$Y = 36,350 + 3,765X5 + 5,397X14 + 4,204X16 + 2,293X26 + 3,522X31 + 6,737X35$$

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

a. Dari kajian IPA diketahui atribut pelayanan dibawah rata-rata dan

mempunyai kepentingan diatas rata-rata adalah :

- Waktu tunggu pemeriksaan memasuki ruang tunggu keberangkatan (X5)
- Rambu petunjuk dalam terminal (X14)
- Informasi angkutan lanjutan setelah turun dari pesawat (X16)
- Perawatan balita dan ruang menyusui (X20)
- Ketersediaan Wifi/Internet (X26)
- Fasilitas pembelian tiket online (X27)
- Jumlah tempat duduk di ruang keberangkatan (X31)
- Luas ruang tunggu keberangkatan (X32)
- Luas ruang gerak penumpang (X35)

b. Dari hasil analisis QFD diperoleh prioritas penanganan adalah ;Melengkapi kekurangan rambu dan lay out;Pemberdayaan ruang yang belum digunakan untuk dijadikan ruang keberangkatan domestik; Optimalisasi ruangan; Penambahan dan pengaturan ulang tempat duduk pada ruang keberangkatan; Menambah jumlah Personil; Menyesuaikan rambu dan petunjuk dengan fasilitas Informasi angkutan lanjutan; Koordinasi dengan pihak provider internet; Penambahan peralatan pemeriksaan keamanan dan penunjang; Pembuatan jalur antrian; Memperjelas petunjuk menuju fasilitas nursery; Mengoperasikan 2 X-Ray dan 2 Walk Trough Metal Detector; Anjuran pengadaan computer oleh pihak airline sebagai fasilitas pembelian tiket online.

c. Dari hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh model :

$$Y = 36,350 + 3,765X5 + 5,397X14 + 4,204X16 + 2,293X26 + 3,522X31 + 6,737X35$$

dimana:

Y adalah kinerja pelayanan terminal penumpang domestik; X5 adalah waktu tunggu pemeriksaan masuk ruang tunggu keberangkatan X14 adalah rambu petunjuk dalam terminal; X16 adalah informasi angkutan lanjutan; X26 adalah WIFI/Internet X31 adalah jumlah tempat duduk

di ruang tunggu keberangkatan domestik; X35 luas ruang gerak.

4.2 Rekomendasi

4.2.1 Berdasarkan analisis QFD

Berdasarkan analisis QFD atribut pelayanan yang perlu menjadi prioritas penanganan bagi pengelola terminal berdasarkan nilai *Normalized Contribution* tertinggi adalah rambu petunjuk dalam terminal. Hal ini dapat diatasi dengan melakukan penataan ulang rambu dan manambah lay-out memuat letak-letak fasilitas bandar udara. Dan selanjutnya adalah atribut luas ruang tunggu keberangkatan domestik dan ruang gerak

4.2.2 Berdasarkan Analisis Regresi

Dari hasil analisa regresi didapatkan prioritas perbaikan adalah atribut yang paling berpengaruh sehingga penanganannya akan memberi pengaruh besar terhadap kinerja pelayanan penumpang adalah luas ruang gerak penumpang, dilanjutkan dengan rambu petunjuk dalam terminal serta informasi angkutan lanjutan setelah turun dari pesawat.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, Lou, 1995. *Quality Function Deployment, How to Make QFD Work for You*. Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company.
- Kemenhub, Peraturan Menteri Perhubungan nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang *Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*. Jakarta.
- James, J. , Martilla, J. 1977. *Importance-Performance Analysis*. The Journal of Marketing. 41(1) , 77-79
- Siregar, Sofyan 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta
- Sugiyono, 2013, *Statistika untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta . Bandung
- Wardhani, E Kusuma. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi kasus pada jasa penerbangan Garuda Indonesia Semarang-Jakarta)*. Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi