

# KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DAN KINERJA PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG DOMESTIK (T2) DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

I Ketut Oka Mariana\*<sup>1</sup>, Harnen Sulistio<sup>2</sup>, M Zainul Arifin<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa / Program Studi Magister / Jurusan Teknik Sipil / Fakultas Teknik Universitas Brawijaya

<sup>2</sup>Dosen / Jurusan Teknik Sipil / Fakultas Teknik Universitas Brawijaya  
Jl. M.T. Haryono No. 167, Malang-65145, Jawa Timur  
e-mail: ketutmoki@gmail.com

## ABSTRAK

Setahun operasional T2 Bandara Juanda Surabaya, perlu dilakukan kajian terhadap tingkat kepuasan penumpang dan kinerja pelayanan yang dirasakan oleh penumpang. Untuk itu, tujuan dari kajian ini adalah mengetahui indeks kepuasan penumpang terhadap pelayanan di terminal domestik (T2) Juanda, mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan fasilitas di terminal 2 domestik Juanda, mengetahui hubungan antara faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan fasilitas di terminal 2 domestik Juanda, dan membuat rekomendasi guna perbaikan kinerja pelayanan di terminal 2 domestik Juanda. Metode yang digunakan dalam kajian ini adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance-Performance Analysis (IPA)*, *Quality Function Deployment (QFD)* dan Analisis Regresi Linier Berganda. Analisis CSI memperlihatkan dari 36 atribut pelayanan, nilai yang diperoleh sebesar 75,10% yang berarti penumpang merasa puas dengan pelayanan terminal 2 Juanda. Dari analisis IPA diketahui tingkat kinerja pelayanan yang masih perlu ditingkatkan pada kuadran I. Analisis QFD menghasilkan prioritas penanganan yaitu: waktu pemeriksaan terhadap fasilitas umum di terminal keberangkatan domestik lebih intensif minimal 2 kali sehari. Berdasarkan analisis regresi linier berganda, diperoleh model yang mempengaruhi tingkat kinerja pelayanan/kepuasan penumpang yaitu  $Y = 2,082 + 0,189X_2 + 0,403X_5$  dimana  $X_2$  adalah jumlah tempat duduk di ruang keberangkatan domestik dan  $X_5$  adalah fasilitas umum di ruang keberangkatan domestik.

**Kata kunci:** tingkat kinerja pelayanan, terminal 2 Juanda, CSI, IPA, QFD, regresi linier berganda.

## 1. PENDAHULUAN

Semakin meningkatnya jumlah penumpang domestik yang menggunakan bandara Juanda Surabaya, memaksa pengelola bandara untuk merenovasi terminal lama di sisi selatan yang telah lama tidak difungsikan menjadi terminal 2 dengan kapasitas 6 juta penumpang per tahun.

Terminal 2 khusus digunakan untuk penerbangan internasional dan penerbangan domestik bagi maskapai Garuda Indonesia dan Air Asia. Dengan beroperasinya terminal 2 Juanda selama satu tahun, perlu diketahui tingkat kinerja pelayanan dari sudut pandang penumpang sebagai pihak

yang merasakan efek dari pelayanan tersebut.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan penumpang di terminal domestik (T2) Bandara Juanda Surabaya?
2. Faktor-faktor apa yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di terminal penumpang domestik (T2) Bandara Juanda Surabaya menurut persepsi penumpang?
3. Bagaimanakah model hubungan antara faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di terminal

penumpang domestik (T2) Bandara Juanda Surabaya menurut persepsi penumpang?

4. Rekomendasi apa saja yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan di terminal penumpang domestik (T2) Bandara Juanda Surabaya?

Ruang lingkup penelitian ini adalah:

1. Lokasi penelitian di terminal domestik (T2) Bandara Juanda Surabaya.
2. Penelitian dilakukan hanya pada pelayanan di terminal penumpang domestik (T2) Bandara Juanda Surabaya.
3. Khusus untuk keberangkatan, lokasi penelitian adalah gerbang 2-6 (lantai atas).
4. Metode yang digunakan untuk mengkaji kepuasan penumpang adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI), kinerja tingkat pelayanan penumpang adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA), dan *Quality Function Deployment* (QFD).
5. Data sekunder adalah data fasilitas terminal penumpang (T2), data penumpang domestik T2 dan data penumpang domestik Bandara Juanda Surabaya dari tahun 2009-2014.

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui indeks kepuasan penumpang terhadap pelayanan di terminal domestik (T2) Bandara Juanda Surabaya.
2. Mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan fasilitas di terminal domestik (T2) Bandara Juanda Surabaya menurut persepsi penumpang.
3. Mengetahui hubungan antara faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan fasilitas di terminal domestik (T2) Bandara Juanda Surabaya menurut persepsi penumpang.
4. Membuat rekomendasi guna perbaikan kinerja pelayanan di terminal domestik (T2) Bandara Juanda Surabaya.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini diperkuat oleh penelitian terdahulu antara lain:

- a. Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Domestik (T1) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya (Rohman, 2014) yang menyatakan bahwa factor dominan kepuasan penumpang adalah adanya pintu evakuasi di ruang tunggu keberangkatan domestik.
- b. Analisis Kepuasan Penumpang Pengguna Pesawat Udara Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Sentani Jayapura (Watofa, 2009) yang menyatakan factor dominan yang paling berpengaruh terhadap kinerja adalah jumlah pintu keberangkatan.

### 2.2 Kepuasan Konsumen

Cronin dan Taylor (1992) dalam tulisannya menjelaskan bahwa kepuasan sering kali dipandang sebagai dasar munculnya loyalitas. Kepuasan merupakan hasil evaluasi konsumen terhadap suatu produk dengan cara membandingkan apakah produk yang diterimanya telah sesuai dengan harapannya.

Kepuasan juga diartikan keyakinan yang muncul setelah membandingkan harapan dengan kenyataan.

## 3. METODOLOGI

Data penelitian ini diperoleh dari hasil pengumpulan data primer dan data sekunder. Data primer merupakan hasil penyebaran kuisioner kepada penumpang domestik di terminal 2 Juanda serta wawancara terhadap pengelola Bandara dan Kantor Otoritas Bandara Wilayah III Surabaya. Data sekunder diperoleh dari instansi terkait yaitu Bandara Juanda Surabaya dan Kantor Otoritas Bandara Wilayah III Surabaya.

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

### 3.1 Customer Satisfaction Index (CSI)

Analisis CSI digunakan untuk mengetahui indeks kepuasan penumpang terhadap tingkat kinerja pelayanan di terminal 2 domestik Juanda. CSI akan menghitung indeks kepuasan penumpang per atribut pelayanan dan secara keseluruhan.

Ukuran yang digunakan untuk menyatakan kepuasan penumpang dapat dilihat pada **Tabel 1** berikut:

**Tabel 1.** Kriteria kepuasan CSI

No.	Nilai CSI	Kriteria CSI
1.	$X > 0,81$	Sangat puas
2.	0,66 – 0,81	Puas
3.	0,51 – 0,65	Cukup puas
4.	0,35 – 0,50	Kurang puas
5.	0,00 – 0,34	Tidak puas

Sumber: Oktaviani dan Suryana (2006)

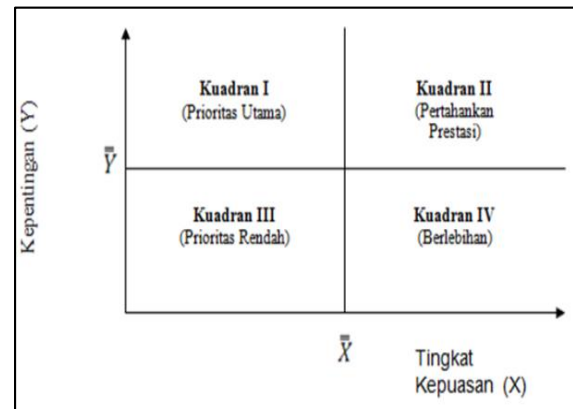
### 3.2 Importance - Performance Analysis (IPA)

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.

### 3.3 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. Hal ini memerlukan penanganan agar tingkat

kinerja pelayanan pada kuadran I sesuai dengan yang diharapkan penumpang.



**Gambar 1.** Kuadran IPA

### 3.4 Analisis Regresi Linier Berganda

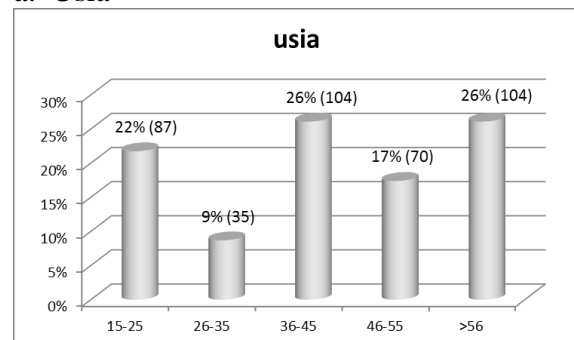
Metode ini digunakan untuk memperoleh model hubungan antara variabel penjelas (X) dengan variabel respon (Y), dimana X adalah atribut pelayanan yang masuk pada kuadran I analisis IPA sedangkan Y adalah tingkat kinerja pelayanan/kepuasan penumpang.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Karakteristik Responden

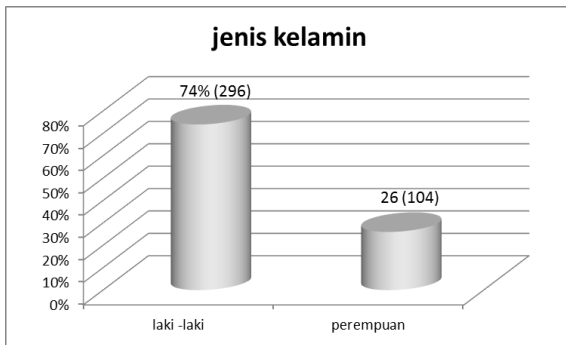
Dari hasil analisis responden penumpang domestik terminal 2 Juanda, diperoleh gambaran umum sebagai berikut:

#### a. Usia



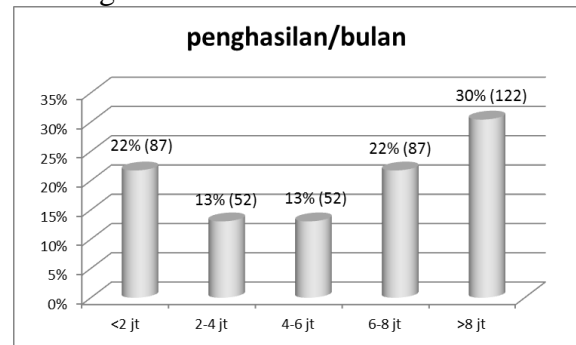
**Gambar 2.** Persentase usia responden

b. Jenis kelamin



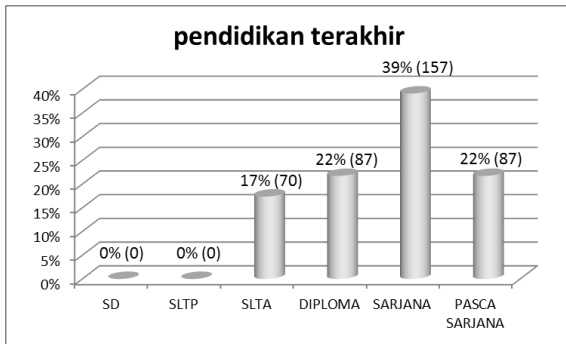
Gambar 3. Persentase jenis kelamin

e. Penghasilan/bulan



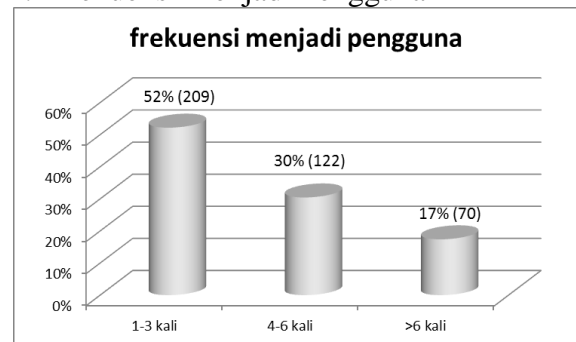
Gambar 6. Persentase penghasilan/bulan

c. Pendidikan terakhir



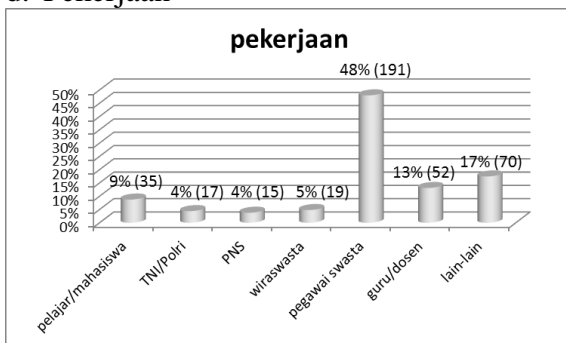
Gambar 4. Persentase pendidikan terakhir

f. Frekuensi Menjadi Pengguna



Gambar 7. Persentase frekuensi menjadi pengguna

d. Pekerjaan



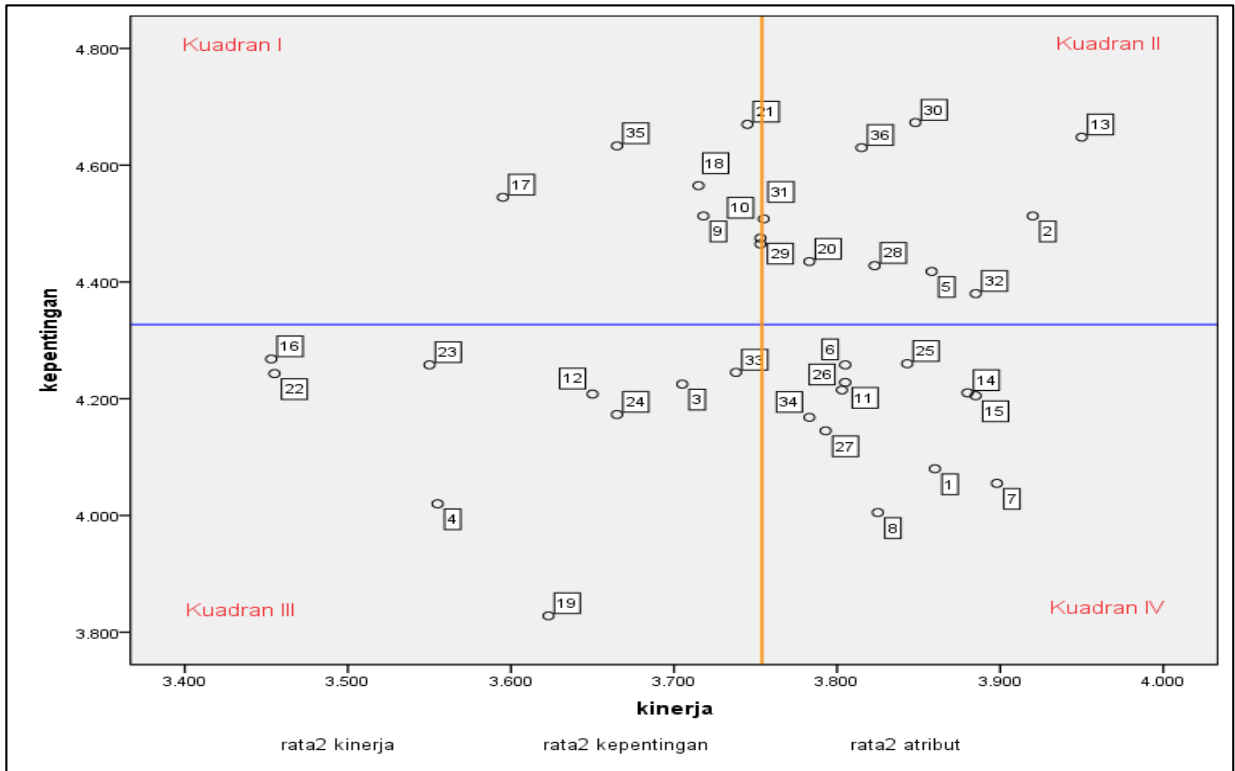
Gambar 5. Persentase pekerjaan

4.2 Analisis CSI

Hasil analisis terhadap tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan pengguna jasa terminal 2 Juanda menghasilkan indeks kepuasan konsumen sebesar 75,10%. Nilai ini berada pada rentang nilai antara 0,66-0,81 dimana kriteria CSI pada rentang ini adalah puas. Ini berarti secara umum penumpang domestik di terminal 2 Juanda merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang dirasakan.

4.3 Analisis IPA

Hasil analisis IPA terhadap tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan pengguna terminal 2 domestik, menghasilkan atribut pelayanan yang masuk pada kuadran I – IV.



**Gambar 8.** Analisis kuadran IPA

**Gambar 8** memperlihatkan masing – masing atribut pelayanan yang masuk pada kuadran I – IV yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut pelayanan yang masuk pada kuadran ini adalah:

- Akses dari ruang *check-in* ke ruang tunggu keberangkatan domestik (9).
- Jumlah tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan domestik (10)
- Pintu evakuasi di terminal keberangkatan domestik (17)
- Peralatan pemadam kebakaran di terminal keberangkatan domestik (18).
- Fasilitas umum di terminal keberangkatan domestik (21).
- Fasilitas bagi penyandang cacat di ruang kedatangan domestik (29).
- Jaminan keamanan dari tindakan kriminal di terminal domestik (35).

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut pelayanan yang masuk pada kuadran ini adalah:

- Kondisi peralatan keamanan di pintu masuk *check-in area* (2).
- Kebersihan ruang *check-in* (5).
- Kebersihan ruang tunggu keberangkatan domestik (13).
- Fasilitas bagi penyandang cacat di terminal keberangkatan domestik (20).
- Fasilitas umum di ruang kedatangan domestik (28).
- Peralatan pemadam kebakaran di ruang kedatangan domestik (30).
- Pintu evakuasi di ruang kedatangan domestik (31).
- Kebersihan ruang kedatangan domestik (32).
- Peralatan kamera pengintai (CCTV) di terminal domestik (36).

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut pelayanan yang masuk pada kuadran ini adalah:

- Waktu tunggu antrian *check-in* (<20 menit) (3).

- Waktu proses pelayanan *check-in* (<2 menit 30 detik) (4).
- Akses dari ruang tunggu keberangkatan domestik ke pesawat (12).
- Papan informasi/rambu di terminal keberangkatan domestik (16).
- Penataan kios/konsisioner di terminal keberangkatan domestik (19).
- Akses turun dari pesawat ke ruang kedatangan domestik (22).
- Papan informasi/rambu di terminal kedatangan domestik (23).
- Kondisi peralatan untuk pengambilan bagasi (*baggage conveyer belt*) (24).
- Suhu ruang kedatangan domestik (33).

#### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut pelayanan yang masuk pada kuadran ini adalah:

- Penataan ruang reservasi tiket di *public area* (1).
- Suhu ruangan *check-in* (6).
- Luas ruangan *check-in* (7).
- Penataan meja *check-in counter* (8).
- Penerangan di ruang tunggu keberangkatan domestik (11).
- Luas ruang tunggu keberangkatan domestik (14).
- Suhu ruang tunggu keberangkatan domestik (15).
- Proses pengambilan bagasi di ruang kedatangan domestik (25).
- Penerangan di terminal kedatangan domestik (26).
- Akses dari ruang kedatangan domestik ke *public area* (27).
- Luas ruang kedatangan domestik (34).

#### 4.4 Analisis QFD

Masukan bagi analisa QFD adalah atribut pelayanan pada kuadran I IPA yang akan di tingkatkan kinerja pelayanannya. Langkah-langkah yang dilakukan adalah:

#### 1. Menentukan Suara Konsumen

Suara konsumen adalah atribut pelayanan yang termasuk pada kuadran I analisis IPA dimana atribut pelayanan ini memiliki tingkat kinerja pelayanan rendah tetapi dianggap sangat penting bagi penumpang.

#### 2. Membuat Matrik Perencanaan

Ada beberapa tahap pada Matrik perencanaan yaitu:

- a. Menentukan nilai tingkat kepentingan  
Diambil dari rata-rata nilai kepentingan
- b. Menentukan nilai tingkat kinerja  
Merupakan skor rata-rata tingkat kinerja pelayanan
- c. Menentukan nilai sasaran  
Merupakan skor tertinggi antara tingkat kinerja dan kepentingan

**Tabel 2.** Nilai sasaran

No.	Atribut Pelayanan	Rata-rata kinerja	Rata-rata kepentingan	Goal
1.	Akses dari ruang <i>check-In</i> ke ruang tunggu keberangkatan domestik ( $X_9$ )	3.718	4.513	4.513
2.	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan domestik ( $X_{10}$ )	3.753	4.465	4.465
3.	Pintu evakuasi di terminal keberangkatan domestik ( $X_{17}$ )	3.595	4.545	4.545
4.	Peralatan pemadam kebakaran di terminal keberangkatan domestik ( $X_{18}$ )	3.715	4.565	4.565
5.	Fasilitas umum di terminal keberangkatan domestik ( $X_{21}$ )	3.745	4.670	4.670
6.	Fasilitas bagi penyandang cacat di ruang kedatangan domestik ( $X_{29}$ )	3.753	4.475	4.475
7.	Jaminan keamanan dari tindakan kriminal di terminal domestik ( $X_{35}$ )	3.665	4.633	4.633

#### d. Menghitung rasio perbaikan

Merupakan hasil pembagian antara nilai sasaran dengan nilai tingkat kinerja pelayanan.

**Tabel 3.** Nilai rasio perbaikan

No.	Atribut Pelayanan	Goal	Rata-rata kinerja	IR
1.	Akses dari ruang <i>check-In</i> ke ruang tunggu keberangkatan domestik ( $X_9$ )	4.513	3.718	1.214
2.	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan domestik ( $X_{10}$ )	4.465	3.753	1.190
3.	Pintu evakuasi di terminal keberangkatan domestik ( $X_{17}$ )	4.545	3.595	1.264
4.	Peralatan pemadam kebakaran di terminal keberangkatan domestik ( $X_{18}$ )	4.565	3.715	1.229
5.	Fasilitas umum di terminal keberangkatan domestik ( $X_{21}$ )	4.670	3.745	1.247
6.	Fasilitas bagi penyandang cacat di ruang kedatangan domestik ( $X_{29}$ )	4.475	3.753	1.192
7.	Jaminan keamanan dari tindakan kriminal di terminal domestik ( $X_{35}$ )	4.633	3.665	1.264

e. Menghitung nilai *raw weight*

Merupakan hasil perkalian antara rasio perbaikan dengan sasaran.

**Tabel 4.** Nilai *raw weight*

No.	Atribut Pelayanan	Goal	IR	RW
1.	Akses dari ruang <i>check-In</i> ke ruang tunggu keberangkatan domestik ( $X_9$ )	4.513	1.214	5.479
2.	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan domestik ( $X_{10}$ )	4.465	1.190	5.313
3.	Pintu evakuasi di terminal keberangkatan domestik ( $X_{17}$ )	4.545	1.264	5.745
4.	Peralatan pemadam kebakaran di terminal keberangkatan domestik ( $X_{18}$ )	4.565	1.229	5.610
5.	Fasilitas umum di terminal keberangkatan domestik ( $X_{21}$ )	4.670	1.247	5.823
6.	Fasilitas bagi penyandang cacat di ruang kedatangan domestik ( $X_{23}$ )	4.475	1.192	5.334
7.	Jaminan keamanan dari tindakan kriminal di terminal domestik ( $X_{35}$ )	4.633	1.264	5.856

f. Menghitung nilai *normalized raw weight*

Merupakan hasil bagi *raw weight* dengan total nilai *raw weight*.

**Tabel 5.** Nilai *normalized raw weight*

No.	Atribut Pelayanan	RW	$\Sigma RW$	NRW
1.	Akses dari ruang <i>check-In</i> ke ruang tunggu keberangkatan domestik ( $X_9$ )	5.479	39.160	0.140
2.	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan domestik ( $X_{10}$ )	5.313		0.136
3.	Pintu evakuasi di terminal keberangkatan domestik ( $X_{17}$ )	5.745		0.147
4.	Peralatan pemadam kebakaran di terminal keberangkatan domestik ( $X_{18}$ )	5.610		0.143
5.	Fasilitas umum di terminal keberangkatan domestik ( $X_{21}$ )	5.823		0.149
6.	Fasilitas bagi penyandang cacat di ruang kedatangan domestik ( $X_{23}$ )	5.334		0.136
7.	Jaminan keamanan dari tindakan kriminal di terminal domestik ( $X_{35}$ )	5.856		0.150

g. Menentukan respon teknis

Merupakan respon dari pengelola dan regulator terhadap item pertanyaan.

**Tabel 6.** Respon teknis

No.	Item Pertanyaan	Respon Teknis
1.	Akses dari ruang <i>check-In</i> ke ruang tunggu keberangkatan domestik	- Menyediakan travelator
2.	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan domestik	- Menambah jumlah tempat duduk - Melakukan pengaturan pemakaian ruang tunggu keberangkatan
3.	Pintu evakuasi di terminal keberangkatan domestik	- Menambah petunjuk letak pintu evakuasi
4.	Peralatan pemadam kebakaran di terminal keberangkatan domestik	- Menambah peralatan pemadam kebakaran otomatis - Menambah petunjuk lokasi peralatan pemadam kebakaran
5.	Fasilitas umum di terminal keberangkatan domestik	- Waktu pemeriksaan kondisi fasilitas umum lebih intensif minimal 2 kali sehari
6.	Fasilitas bagi penyandang cacat di ruang kedatangan domestik	- Menyesuaikan fasilitas bagi penyandang cacat sesuai peraturan yang berlaku
7.	Jaminan keamanan dari tindakan kriminal di terminal domestik	- Mengatur penempatan personel security bandara sehingga menjangkau seluruh lokasi terminal

3. Menentukan *relation matrix*

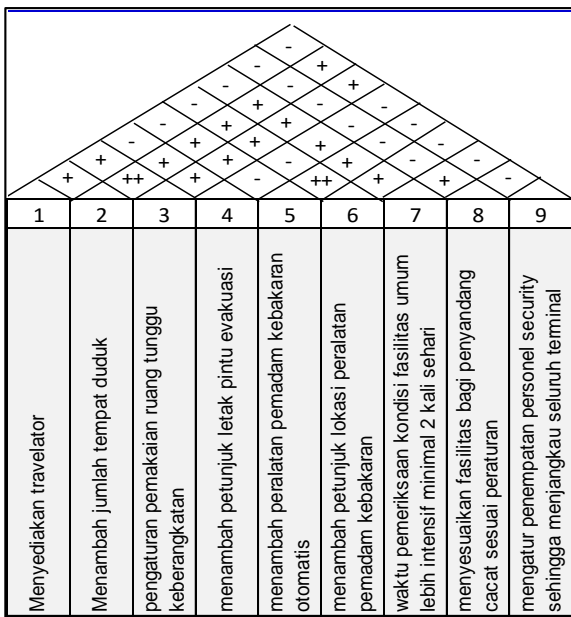
Menentukan hubungan antara item pertanyaan dengan respon teknis dengan memberi simbol (●) untuk hubungan kuat dengan bobot 9, simbol (○) untuk hubungan sedang dengan simbol 3, dan simbol (Δ) untuk hubungan lemah dengan bobot 1.

WHAT	HOW								
	Menyediakan travelator	Menambah jumlah tempat duduk	pengaturan pemakaian ruang tunggu keberangkatan	menambah petunjuk letak pintu evakuasi	menambah peralatan pemadam kebakaran otomatis	menambah petunjuk lokasi peralatan pemadam kebakaran	waktu pemeriksaan kondisi fasilitas umum lebih intensif minimal 2 kali sehari	menyesuaikan fasilitas bagi penyandang cacat sesuai peraturan	mengatur penempatan personel security sehingga menjangkau seluruh terminal
Akses dari ruang <i>check-in</i> ke ruang tunggu keberangkatan domestik	•	Δ	○	Δ	Δ	Δ	○	Δ	Δ
Jumlah tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan domestik	Δ	•	•	Δ	Δ	Δ	○	Δ	Δ
Pintu evakuasi di terminal keberangkatan domestik	Δ	Δ	Δ	•	Δ	Δ	○	Δ	Δ
Peralatan pemadam kebakaran di terminal keberangkatan domestik	Δ	Δ	Δ	Δ	•	•	○	Δ	Δ
Fasilitas umum di terminal keberangkatan domestik	○	○	○	○	○	○	•	Δ	Δ
Fasilitas bagi penyandang cacat di ruang kedatangan domestik	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	○	•	Δ
Jaminan keamanan dari tindakan kriminal di terminal domestik	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	•

Gambar 9. Relation matrix

4. Menentukan correlation matrix

Menentukan hubungan antar respon teknis dengan memberi simbol (-) untuk hubungan negatif, simbol (+) hubungan positif, dan simbol (++) untuk hubungan sangat positif.



Gambar 10. Correlation matrix

5. Menentukan technical matrix

Membuat target kinerja berdasarkan prioritas yang diperoleh dari nilai *normalized contribution*

6. Membangun Rumah Kualitas

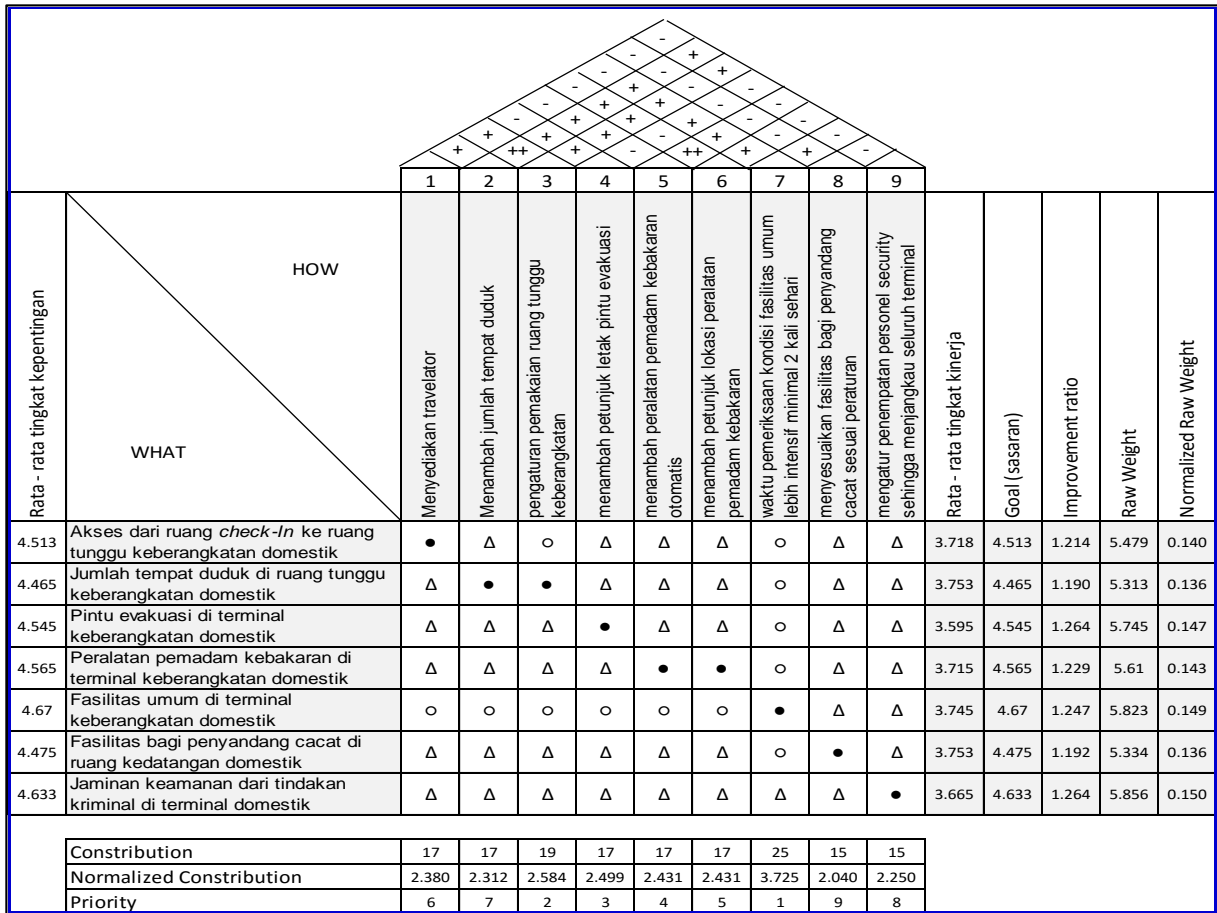
Menuangkan hasil tahapan QFD kedalam rumah kualitas.

Dari hasil QFD, prioritas utama yang dapat dilakukan pengelola adalah interval waktu untuk pemeriksaan fasilitas umum di terminal keberangkatan domestik perlu ditingkatkan minimal 2 kali sehari untuk mempertahankan kondisi fasilitas umum tetap tinggi selama operasi penerbangan.

4.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui model hubungan antara atribut pelayanan yang masuk pada kuadran I analisis IPA terhadap tingkat kinerja pelayanan/kepuasan penumpang, maka dilakukan langkah-langkah sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 7.





Gambar 11. Rumah kualitas

Tabel 7. Analisa korelasi

		Correlations							
		kinerja pelayanan/kepuasan penumpang	akses dari ruang check in ke ruang tunggu keberangkatan	jumlah tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan	pintu evakuasi di ruang tunggu keberangkatan	peralatan pemadam kebakaran di ruang tunggu keberangkatan	fasilitas umum di ruang tunggu keberangkatan	fasilitas bagi penyandang cacat di ruang kedatangan domestik	jaminan keamanan dari tindakan kriminalitas
kinerja pelayanan/kepuasan penumpang	Pearson Correlation	1	.370**	.573**	.592**	.533**	.726**	.418**	.690**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400
akses dari ruang check in ke ruang tunggu keberangkatan	Pearson Correlation	.370**	1	.240**	.142**	.006	.257**	.211**	.054
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.004	.899	.000	.000	.285
	N	400	400	400	400	400	400	400	400
jumlah tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan	Pearson Correlation	.573**	.240**	1	.228**	.047	.396**	.061	.194**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.344	.000	.221	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400
pintu evakuasi di ruang tunggu keberangkatan	Pearson Correlation	.592**	.142**	.228**	1	.704**	.490**	.374**	.566**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000		.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400
peralatan pemadam kebakaran di ruang tunggu keberangkatan	Pearson Correlation	.533**	.006	.047	.704**	1	.569**	.312**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000	.899	.344	.000		.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400
fasilitas umum di ruang tunggu keberangkatan	Pearson Correlation	.726**	.257**	.396**	.490**	.569**	1	.260**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400
fasilitas bagi penyandang cacat di ruang kedatangan domestik	Pearson Correlation	.418**	.211**	.061	.374**	.312**	.260**	1	.529**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.221	.000	.000	.000		.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400
jaminan keamanan dari tindakan kriminalitas	Pearson Correlation	.690**	.054	.194**	.566**	.608**	.730**	.529**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.285	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400

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

#### 4.5.1 Analisis korelasi

Dari hasil analisis korelasi dapat dilihat bahwa hubungan antara Y dengan  $X_1$  dan  $X_6$  lemah sehingga sebaiknya  $X_1$  dan  $X_6$  dikeluarkan dari model.

Hubungan antara  $X_3$  dan  $X_7$  adalah kuat begitu juga dengan  $X_4$  dengan  $X_7$  kuat sehingga jika dilihat hubungannya dengan Y maka  $X_7$  dipertahankan sedangkan  $X_3$  dan  $X_4$  dikeluarkan dari model.

Hubungan antara  $X_5$  dengan  $X_7$  kuat sehingga apabila dilihat hubungannya dengan Y maka  $X_7$  dikeluarkan dari model. Maka yang selanjutnya dilakukan analisa regresi adalah  $X_2$  dan  $X_5$ .

#### 4.5.2 Analisis regresi

Hasil analisa regresi dapat dilihat pada **Tabel 8**.

**Tabel 8.** Analisa regresi

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.082	.096		21.743	.000
	jumlah tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan	.189	.019	.339	10.090	.000
	fasilitas umum di ruang tunggu keberangkatan	.403	.023	.591	17.628	.000

a. Dependent Variable: kinerja pelayanan/kepuasan penumpang

Dari **Tabel 8** dapat diketahui model hubungan antara  $X_2$  dan  $X_5$  terhadap Y adalah  $Y = 2,082 + 0,189X_2 + 0,403X_5$  dimana  $X_2$  adalah jumlah tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan domestik dan  $X_5$  adalah fasilitas umum di ruang tunggu keberangkatan domestik.

## 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Hasil analisa CSI menyatakan bahwa penumpang merasa puas terhadap tingkat kinerja per atribut pelayanan, untuk keseluruhan tingkat kinerja pelayanan, penumpang merasa puas dengan nilai CSI sebesar 75,10%.

Dari hasil analisis kuadran IPA diketahui atribut pelayanan yang memiliki tingkat kinerja pelayanan rendah tetapi dianggap penting oleh penumpang yaitu: akses dari ruang *check-in* ke ruang tunggu keberangkatan domestik, jumlah tempat duduk di ruang keberangkatan domestik, pintu evakuasi di terminal keberangkatan domestik, peralatan pemadam kebakaran di terminal keberangkatan domestik, fasilitas umum di terminal keberangkatan domestik, fasilitas bagi penyandang cacat di ruang kedatangan domestik, dan jaminan keamanan dari tindakan criminal di terminal domestik.

Analisa QFD terhadap atribut pelayanan yang masuk pada kuadran I IPA menghasilkan prioritas penanganan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja atribut pelayanan tersebut. Prioritas yang dapat dilakukan adalah: waktu pemeriksaan kondisi fasilitas umum di terminal keberangkatan domestik lebih ditingkatkan minimal 2 kali sehari, melakukan pengaturan pemakaian ruang tunggu keberangkatan domestik, menambah petunjuk letak pintu evakuasi di terminal keberangkatan, memasang peralatan pemadam kebakaran otomatis di terminal keberangkatan, menambah petunjuk lokasi peralatan pemadam kebakaran di terminal keberangkatan domestik, menyediakan *travellator* di terminal keberangkatan domestik, menambah jumlah tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan domestik, mengatur penempatan personel security sehingga menjangkau seluruh terminal, dan menyediakan fasilitas bagi penyandang cacat di terminal kedatangan domestik sesuai peraturan yang berlaku.

Dari hasil analisis regresi linier berganda terhadap atribut pelayanan pada kuadran I IPA yang mempengaruhi tingkat kinerja pelayanan/kepuasan penumpang, diperoleh model yaitu  $Y = 2,082 + 0,189X_2 + 0,403X_5$ .

## 5.2 Saran

Perlu dilakukan penilaian terhadap tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan secara berkelanjutan untuk peningkatan kinerja atribut pelayanan yang dinilai rendah oleh penumpang.

Melibatkan pihak pengelola dan pihak regulator dalam survei tingkat kinerja pelayanan agar memperoleh hasil yang lebih optimal.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Sakti Adji, 2012, *Level Of Service Analysis and Airport Terminal Development (Case Study: Soekarno-Hatta International Airport, Indonesia)*, *International Journal of Engineering & Technology IJET-IJENS Vol 12 No 2*.
- Anonim, Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/284/X/1999 Tentang Standar Kinerja Operasional Bandar Udara yang Terkait dengan Tingkat Pelayanan (*Level of Service*) di Bandar Udara Sebagai Dasar Kebijakan Pentarifan Jasa Kebandar Udaraan, Jakarta.
- Anderson R, Correia and S.C. Wirasinghe, 2008, *Analysis of Level of Service at Airport Departure Lounges: User Perception Approach*, *J. Trans. Eng.* 134: 105-109.
- Aritonang, R.L., 2005, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Bayu Media Publishing, Malang.
- Brandt, D.R., 2000, "An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation", *White Paper Series, Volume 2-2000*.
- Cronin, JJ. Jr and S.A. Taylor, 1992, *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*, *Journal of Marketing*, July, Vol. 56, pp. 55-68.
- Cohen, Lou, 1995, *Quality Function Deployment, How to Make QFD Work for You*, Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company.
- Horonjeff, Robert and Francis X McKelvey, 1993, *Planning and Design of Airport, Third Edition*, McGraw-Hill Inc, Budianto Susanto (Penerjemah), 1993, *Perencanaan dan Perancangan Bandar Udara*, Edisi Ketiga, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Irawan, H., 2003, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, P.T. Elex Media Komputindo.
- Latu, T.M., & A.M Everett, 2000, *Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches*, Department of Conservation, Wellington, New Zealand.
- Marizka, Irene, 2010, *Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Terminal Internasional Bandar Udara Soekarno-Hatta*, Tesis Program Magister Sistem dan Transportasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Martinez, C.L., 2003, *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*, C. Point Institute, Inc. Arizona.
- Murdoko, Arman, 2008, *Analisa Kepuasan Penumpang Pengguna Jasa Bandar Udara Terhadap Pelayanan di Terminal Domestik Bandar Udara Juanda Surabaya*, Tesis, Program Studi Manajemen dan Rekayasa Transportasi Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya.
- Oktaviani, R.W. dan R.N Suryana, 2006, *Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Argo (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor)*, *Jurnal Argo Ekonomi*, Volume 24, Nomor 1:41-58.
- Priyatno, D, 2009, *Madiri Belajar SPSS*, Media Kom, Jakarta.
- Rohman, Saiful, 2014, *Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Domestik (TI) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*, Tesis, Program Studi Teknik Sipil Universitas Brawijaya Malang.
- Setiawan, Rudy, 2005, *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo*, Simposium VIII FSTPT, Universitas Sriwijaya.
- Siregar, Syofian, 2013, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kualitatif*, Bumi Aksara, Jkt.
- Sugiyono, 2013, *Statistika untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta, Bdg.
- Supranto, S, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Rhineka Cipta, Jakarta.
- Watofa, Elfira, M, 2009, *Analisa Kepuasan Penumpang Pengguna Pesawat Udara Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Sentani-Jayapura*, Tesis Program Studi Manajemen dan Rekayasa Transportasi Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya.