

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BANDAR UDARA KALIMARAU BERAU

Arpani<sup>1</sup>, Nama Penulis<sup>2</sup>, Nama Penulis<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Affiliation

<sup>3</sup>Affiliation

Email: <sup>1</sup>Penulis@xxxx.com, <sup>2</sup>Penulis@xxxx.xom, <sup>3</sup>Penulis@xxx.xom

---

## Artikel Informasi

### Riwayat Artikel

Diterima, Tanggal Bulan Tahun

Direvisi, Tanggal Bulan Tahun

Disetujui, Tanggal Bulan Tahun

---

### Kata Kunci:

Kata Kunci 1

Kata Kunci 2

Kata Kunci 3

---

### Keywords:

Keywords 1

Keywords 2

Keywords 3

---

---

## ABSTRAK

Seiring dengan bertambahnya kemajuan teknologi dan informasi yang cepat, perkembangan teknologi inilah yang membuat manusia menginginkan suatu yang cepat dan mudah, salah satu produk jasa yang ditawarkan kepada konsumen untuk melakukan mobilitas dengan mudah dan cepat ialah transportasi udara.

Transportasi jenis ini memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan transportasi lainnya, karena keunggulannya saat ini banyak yang menggunakan transportasi udara sebagai pilihan utama dalam melakukan mobilitas atau aktifitas karena kecepatannya yang lebih cepat dibandingkan dengan transportasi lainnya dan daya jelajah yang lebih luas. Teknologi canggih dan moderen salah satunya yang ada di Kalimantan Timur, Kabupaten Berau yang bernama Bandar Udara Kalimantan.

Meninjau bagaimana karakteristik pengguna layanan yang mendapatkan fasilitas pelayanan di terminal Bandar Udara Kalimantan, untuk bertujuan mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dan harapan setelah mendapatkan fasilitas pelayanan di Bandar Udara Kalimantan.

Dengan menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) akan memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala, untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer...

---

## ABSTRACT

*Along with the increasing advances in technology and information, the rapid development of this technology makes people want something fast and easy, one of the service product offered to consumer for easy and fast mobility is of the air transportation.*

*This type of transportation has several advantages compared with another of transportation, because of the advantages that currently many use the air of transportation as the main choice in carrying out mobility or activities because of its faster speed compared with another of transportation and wide cruising range. One of the most advanced and modern technologies is in East Kalimantan, Berau Regency, which is named Kalimantan Airport.*

*Reviewing the characteristics of service users who get service facilities at the Kalimantan Airport Terminal, to aim to find out how the level of satisfaction and expectations after getting service facilities at Kalimantan Airport.*

*Whit using the Customer Satisfaction (CSI) method, it will provide clear data regarding the level of customer satisfaction so that at a certain time unit can*

*conduct periodic evaluations, to improve what is lacking and improve customer service..*



*This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.*

---

***Penulis Korespondensi:***

Nama Korespondensi

Afiliation

Email: [Penulis@pppp.com](mailto:Penulis@pppp.com)

---

## PENDAHULUAN

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dinilai dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karenanya untuk merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Mengukur kepuasan penumpang dalam hal ini sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini di bandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Umpan balik dari pelanggan secara langsung atau dari focus group atau dari keluhan pelanggan merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan Rangkuti (2003).

Bandar udara adalah gerbang keluar masuk dari satu tempat ketempat lain, daerah, wilayah atau negara dan telah menjadi sarana pokok sektor transportasi udara. Untuk dapat melaksanakan fungsinya, bandar udara harus ditata rapi sehingga konsumen mudah dalam melakukan aktifitasnya dengan diberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan konsumen itu sendiri. Tata penyelenggaraan bandara harus sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan No. 48 tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum agar terwujudnya penyelenggaraan operasi penerbangan yang handal dan berkemampuan tinggi sesuai dengan standar yang di berlakukan oleh Badan Standar Indonesia (SNI) dan International Civil Aviation Organization (ICAO)

Saat ini penilaian dari konsumen semakin berkurang terhadap kualitas pelayanan dengan pengeluaran yang cukup besar, namun hal ini dikarenakan ketidak sadaran akan hak untuk mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya. Kesadaran itu sangatlah diperlukan dalam lingkup pelayanan transportasi udara, karena transportasi ini terbilang terpendang dengan konsumen atau masyarakat kelas menengah keatas.

Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan bagi penumpang yang menggunakan jasa, namun hal tersebut juga harus di imbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Kotler (1997) ada 7 pendekatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Merencanakan jasa yang lebih efektif,
2. Memanfaatkan kemampuan teknologi,
3. Menyediakan jasa pekerja yang cekatan,
4. Memberikan insentif kepada pelanggan untuk meringankan kerjaan pekerja (mempercepat pelayanan)
5. Meningkatkan kualitas jasa dengan melepaskan kualitas tertentu,
6. Mengurangi atau menghilangkan kebutuhan akan jasa dengan menemukan suatu solusi produk dan
7. Mengindustrialisasikan jasa dengan menambahkan peralatan dan menstandarkan produk.

Adapun Perusahaan yang melakukan riset mengenai mascaapai penerbangan dan memberikan penghargaan bagi Bandar Udara yang memilika citra yang baik dimata para penumpang, pelayanan yang berkualitas, serta kepuasan bagi penumpang ialah SKYTRAX. Adapun kriteria pelayanan menjadi World Class Airport menurut SKYTRAX (2013)

yaitu :

1. Kebersihan terminal dan fasilitas ruangan Terminal Bandara.
2. Desain ruangan terminal, suasana dan kenyamanan Terminal Bandara.
3. Keramahan petugas pelayanan Bandara.
4. Kesopanan dan sikap petugas keamanan.
5. Waktu antrian pemeriksaan keamanan.
6. Kejelasan panggilan bording.
7. Layar informasi penerbangan dan kejelasan keberangkatan maupun kedatangan penumpang (Departures).
8. Kemampuan berbahasa petugas pelayanan Terminal Bandara.
9. Imigrasi – waktu antrian dan sistem untuk keberangkatan dan kedatangan.
10. Imigrasi – cekatan petugas pelayanan untuk keberangkatan dan kedatangan.
11. Waktu pengiriman bagasi.
12. Prioritas efisien pengiriman bagasi.
13. Layanan kehilangan bagasi dan
14. Kemudahan transit melalui bandara antara penerbangan – untuk domestik dan internasional.

Didasari oleh latar belakang yang telah dikemukakan tentang kebutuhan jasa transportasi udara oleh masyarakat saat ini dan Bandar Udara Kalimantan terkait kualitas pelayanan publik yang bertujuan untuk memuaskan pengunjung transportasi udara yang menggunakan jasa Terminal Bandar Udara Kalimantan, maka peneliti tertarik untuk membuat penelitian tentang kepuasan pengguna jasa transportasi udara di Terminal Bandar Udara Kalimantan yang dituangkan dengan judul “ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BANDAR UDARA KALIMANTAN BERAU”.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menggunakan metode kuantitatif asosiatif. Menurut Sugiyono (2005:11) penelitian asosiatif yaitu penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Metode penelitian dapat diartikan sebagai langkah-langkah atau cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2005:1). Untuk mencapai tujuan itu maka penelitian sangat erat dengan tipe penelitian yang digunakan, karena tiap-tiap tipe dan tujuan penelitian yang didesain memiliki konsekuensi pada pilihan metode penelitian yang tepat.

Penelitian kuantitatif lebih banyak menggunakan instrumen dalam mengumpulkan data. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Proses penelitian kuantitatif adalah mencari teori-teori, konsep-konsep dan generalisasi-

generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai landasan teori untuk pelaksanaan penelitian.

Dalam penelitian ini penulis bertujuan untuk meninjau bagaimana karakteristik pengguna layanan yang menggunakan fasilitas ruang tunggu internal Terminal Bandar Udara Kalimantan, untuk bertujuan mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dan harapan setelah mendapatkan layanan di Terminal Bandar Udara Kalimantan.

Untuk mengelolah data dalam penelitian, penulis menggunakan beberapa teknik untuk memperoleh data yang diperlukan

1. Wawancara
2. Kuesioner
3. Dokumentasi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

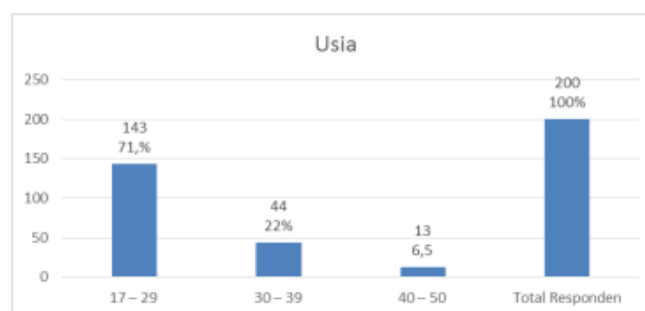
Dengan ini, penulis menganalisa data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan di Terminal Bandar Udara Kalimantan Berau. Kuesioner dibagi dalam 3 bagian, yaitu pertama merupakan data pernyataan identitas responden, kedua pernyataan tentang kinerja responden dan ketiga pernyataan tentang harapan yang dirasakan responden. Kuesioner disebarkan kepada 100 responden kedatangan dan 100 responden keberangkatan, setelah kuesioner dinyatakan valid dan reliabel maka kuesioner tersebut dapat disebarkan kepada 200 responden untuk penelitian lebih lanjut.

### 4.1 Karakteristik Responden

Tabel. 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17-29	143	71,5%
30-39	44	22%
40-50	13	6,5%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Sumber. data primer yang diolah, 2021



Gambar. 4.1 Grafik Batang Berdasarkan Usia

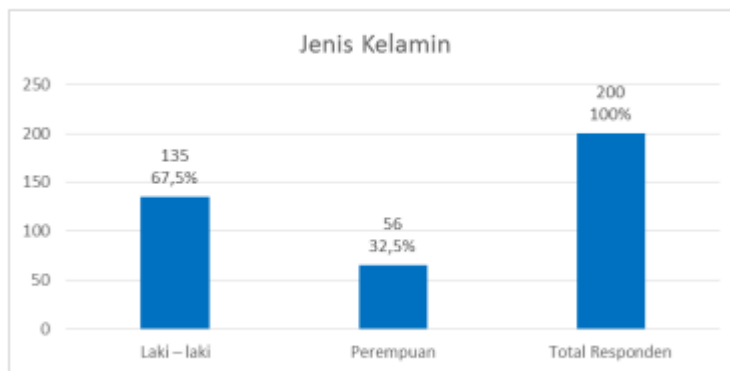
Berdasarkan dari data yang terlihat diatas bahwa dari 200 responden, responden terbanyak ialah responden yang berusia 17-29 tahun dengan jumlah 143 orang atau 71,5 %, sedangkan responden yang berusia 30-39 tahun sebanyak 44 orang atau 22 %, responden yang berusia 40-50 tahun sebanyak 13 orang atau 6,5 %.

Hal ini menunjukkan bahwa konsumen yang mendapatkan pelayanan di Terminal Bandar Udara Kalimantan didominasi oleh konsumen yang berusia 17-29 tahun.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – laki	135	67,5%
Perempuan	65	32,5%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Sumber. Data primer yang diolah, 2021



Gambar 4.2 Grafik Batang Berdasarkan Jenis Kelamin

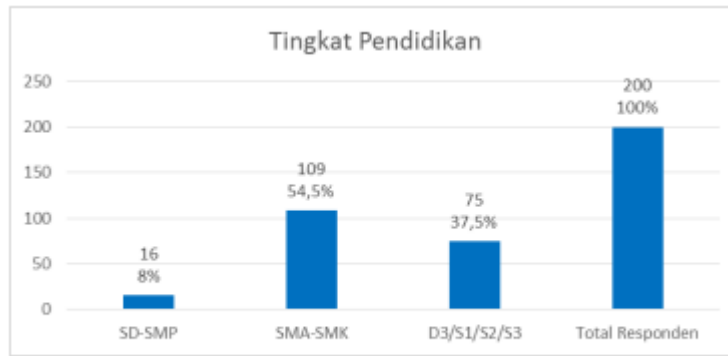
Berdasarkan dari data yang terlihat pada tabel 4.2 bahwa dari 200 responden, responden terbanyak ialah responden yang berjenis kelamin Laki-laki dengan jumlah 135 orang atau 67,5%, sedangkan responden yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 65 orang atau 32,5%.

Hal ini menunjukkan bahwa yang lebih mendominasi di Terminal Bandar Udara Kalimantan ialah jenis kelamin Laki-laki.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD-SMP	16	8%
SMA-SMK	109	54,5%
D3/S1/S2/S3	75	37,5%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Sumber. Data primer yang diolah, 2021



Gambar 4.3 Grafik Batang Berdasarkan Tingkat Pendidikan

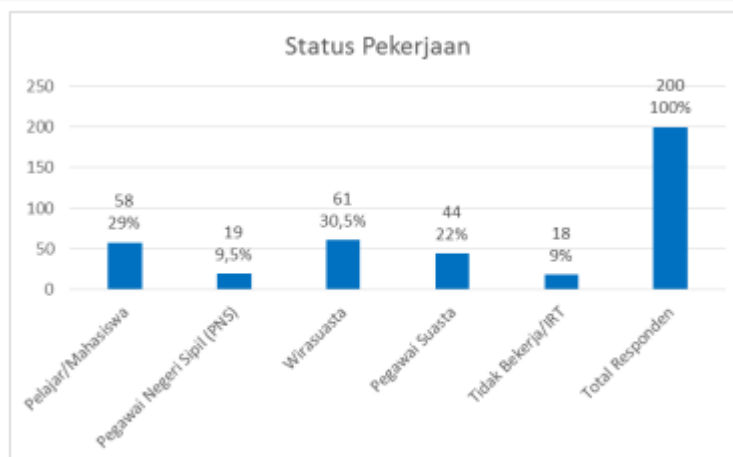
Berdasarkan dari data yang terlihat pada tabel 4.3 bahwa dari 200 responden, responden terbanyak ialah responden yang berpendidikan terakhir SMA/SMK dengan jumlah 109 orang atau 54,5%, sedangkan responden yang berpendidikan SD/SMP sebanyak 16 orang atau 8% dan responden yang berpendidikan D3/S1/S2/S3 sebanyak 75 orang atau 37,5%.

Hal ini menunjukkan bahwa yang lebih mendominasi di Terminal Bandar Udara Kalimantan ialah yang berpendidikan SMA/SMK.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Status Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	58	29%
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	19	9.5%
Wirasuasta	61	30,5%
Pegawai Suasta	44	22%
Tidak Bekerja/Ibu Rumah Tangga	18	9%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Sumber. Data primer yang diolah, 2021



Gambar 4.4 Grafik Batang Berdasarkan Status Pekerjaan

Berdasarkan dari data yang terlihat pada tabel 4.4 bahwa dari 200 responden, responden terbanyak ialah responden berstatus pekerjaan Wirasuasta dengan jumlah 61 orang atau 30,5%, sedangkan responden berstatus pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 58 orang atau 29%, Pegawai Negri Sipil (PNS) sebanyak 19 orang atau 9.5%. Pegawai Suasta sebanyak 44 orang atau 22%, dan yang berstatus pekrjaan Tidak Bekerja/Ibu Rumah Tangga sebanyak 18 orang atau 9%.

Hal ini menunjukkan bahwa yang lebih mendominasi di Terminal Bandar Udara Kalimantan ialah yang berstatus pekerjaan Wirasuasta.

#### 4.2 Pengujian Validitas dan Penguji Reliabilitas

Seperti yang telah dipaparkan diatas dalam penelitian ini bahwa, peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data penumpang atau responde. Walau peneliti sudah berusaha dalam mengembangkan kuesione tersebut agar mudah dipahami dan mudah diisi oleh responde, dalam penulisan kuesioner tentu ada kemungkinan kuesioner tersebut tidak sepenuhnya benar atau tidak handal. Maka dari itu, dalam mengatasi keterbatasan tersebut dilakukan uji validitas dan uji reliabilitasterhadap pernyataan yang ada pada kuesioner tersebut.

##### 4.2.1 Pengujian Validitas

Dengan uji validitas ini mencari koefisien validitas atau kesahihan butir yang diperoleh dari korelasi antar skor dan skor faktor, skor fkator diperoleh dari jumlah skor semua butir pernyataan daalam faktor. Selanjutnya melakukan uji validitas dengan bantuan program SPSS for windous release 7 dengan bertujuan mengetahui disetiap butir pernyataan yang akan diajukan kepada responden yang dinyatakan valid atau tidak.

Teknik yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini ialah teknik korelasi pearson product moment, bertujuan agar mengetahui item-item pernyataan harapan dan kinerja valid atau tidak. Maka syaratnya jikarhitung  $\geq r_{tabel}$  dengan teraf signifikansi 5% = 0,6 maka instrumen tersebut dinyatakan valid, jika rhitung  $\leq r_{tabel}$  dengan tarif signikansi 5% = 0,6 maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 4.5

**DISTRIBUSI NILAI  $r_{tabel}$  SIGNIFIKANSI 5% dan 1%**

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	36	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	<b>0.444</b>	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.330	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081



Sumber. Data primer yang diolah, 2021

Setelah melakukan uji validitas terhadap 200 responde, maka hasil rangkuman uji validitas ditunjukkan ke dalam tabel sebagai berikut :

1. KINERJA

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kinerja**

No. Butir	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,945	0,138	Valid
2	0,925	0,138	Valid
3	0,927	0,138	Valid
4	0,173	0,138	Valid
5	0,251	0,138	Valid
6	0,944	0,138	Valid
7	0,260	0,138	Valid
8	0,941	0,138	Valid
9	0,186	0,138	Valid
10	0,205	0,138	Valid
11	0,945	0,138	Valid
12	0,286	0,138	Valid
13	0,233	0,138	Valid
14	0,949	0,138	Valid
15	0,936	0,138	Valid
16	0,205	0,138	Valid

## 2. HARAPAN

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Harapan

No. Butir	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,958	0,138	Valid
2	0,963	0,138	Valid
3	0,211	0,138	Valid
4	0,950	0,138	Valid
5	0,243	0,138	Valid
6	0,959	0,138	Valid
7	0,258	0,138	Valid
8	0,173	0,138	Valid
9	0,968	0,138	Valid
10	0,957	0,138	Valid
11	0,942	0,138	Valid
12	0,966	0,138	Valid
13	0,955	0,138	Valid
14	0,976	0,138	Valid
15	0,942	0,138	Valid
16	0,224	0,138	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Terlihat dari tabel 4.5 dan 4.6 dapat diketahui besarnya koefisien korelasi di atas dari seluruh pernyataan kuesioner yang terdiri dari 16 butir pernyataan untuk kinerja dan 16 butir pernyataan untuk harapan, semua memiliki pernyataan nilai r<sub>hitung</sub>  $\geq$  r<sub>tabel</sub> (0,138) maka pernyataan mengenai kinerja dan harapan dalam kuesioner tersebut dengan 16 item dinyatakan layak dijadikan sebagai instrumen untuk pengukuran data penelitian ini.

## 4.2.2 Pengujian Reliabilitas

Dengan adanya pengujian reliabilitas akan menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya atau bisa diandalkan, maka untuk mendapatkan koefisien yang diandalkan dalam penelitian ini menggunakan rumus Alpha Cronbach (Sutrisno Hadi, 1991 : 14). Jika telah mendapatkan hasil dari uji reliabilitas untuk masing-masing pernyataan yang dihitung pada taraf nyata 5% = 0,6 dan bisa kita lihat tingkat reliabilitas pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.8 Uji Reliabilitas**

Variabel	Alpha Cronbach	Nilai Kristis (rtabel)	Keterangan
Pernyataan Kinerja	0,867	0,6	Reliabel
Pernyataan Harapan	0,945	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah,2021

Data yang diambil dari hasil pengujian reliabilitas melalui 16 item untuk pernyataan kinerja dan 16 item untuk pernyataan harapan, dengan memperoleh koefisien nilai Alpha Cronbach sebesar 0,867 dan 0,945. Nilai tersebut lebih besar dari rtabel (0,6), dengan ini dapat disimpulkan bahwa instrumen dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

#### 4.3 Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)

Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) yang digunakan untuk memperoleh hasil tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan dalam hal tersebut terhadap pelayanan publik di Terminal Bandar Udara Kalimantan.

Dengan hal ini telah menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (1997 : 36) sebagai berikut :

##### RUMUS

IKP = PP – EX, di mana:

IKP : Indeks Kepuasan Pelanggan

PP : Perceived Performance atau

Kinerja EX : Expectations atau harapan

**Tabel 4.9 Jumlah Responden Indeks Kepuasan Konsumen**

No	Jumlah Kinerja	Jumlah Harapan	PP – EX	No	Jumlah Kinerja	Jumlah Harapan	PP – EX
1	44	63	-5	101	58	63	-19
2	43	65	-5	102	60	65	-22
3	39	63	-13	103	50	63	-24
4	47	63	-12	104	51	63	-16
5	56	69	-19	105	50	69	-13
6	51	73	-22	106	51	73	-22
7	43	72	-14	107	58	72	-29
8	37	63	-6	108	57	63	-26
9	39	63	-9	109	54	63	-24
10	38	53	6	110	59	53	-15
11	39	64	-13	111	51	64	-25
12	46	54	1	112	55	54	-8
13	45	63	-17	113	46	63	-18
14	49	55	-12	114	43	55	-6
15	44	53	-15	115	38	53	-9

4.4 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Tabel 4.10 Skala Likers (CSI)

Skala Likers		
No	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	>0,81	Sangat Puas
2	0,66 – 0,81	Puas
3	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4	0,35 – 0,50	Tidak Puas
5	0,00 – 0,34	Sangat Tidak Puas

Sumber. Data primer yang diolah, 2021

**RUMUS**

MIS (Mean Importance Score) = Rata-rata Harapan

MPS (Mean Performance Score) = Rata-rata Kinerja

WF (Weight Factor) =  $\frac{MIS_i}{\sum MIS} \times 100$

WS (Weight Score) =  $WF \times MPS$

WT (Weight Total) =  $\sum WS$

CSI (Costomer Satisfacion Index) =  $\frac{WT}{\text{nilai max skala likers}}$

GAP = (Rata-rata Skor Kinerja) – (Rata-rata Skor Harapan)

Tabel 4.11 Nilai Rata-rata Kinerja dan Harapan

Kinerja		Harapan	
MIS		MPS	
K1	2,91	H1	4,17
K2	2,91	H2	4,16
K3	2,90	H3	4,30
K4	3,00	H4	4,19
K5	2,89	H5	4,23
K6	2,92	H6	4,19
K7	2,52	H7	4,29
K8	2,92	H8	4,08
K9	3,19	H9	4,17
K10	3,52	H10	4,17
K11	2,91	H11	4,16

**Tabel 4.12** Menentukan Nilai (CSI)

<b>Pernyataan/Pertanyaan</b>	<b>WF</b>	<b>WS</b>
1	6,06	25,23
2	6,05	25,16
3	6,04	25,96
4	6,24	26,17
5	6,02	25,45
6	6,07	25,42
7	5,25	22,50
8	6,08	24,80
9	6,63	27,65
10	7,32	30,47
11	6,06	25,17
12	6,26	26,15
13	7,17	29,76
14	6,06	25,26
15	6,10	25,37
16	6,62	28,36

WF		418,88
CSI	<u>83,78 =&gt;(0,84)</u> Sangat Puas	

Sumber. Data primer yang diolah, 2021

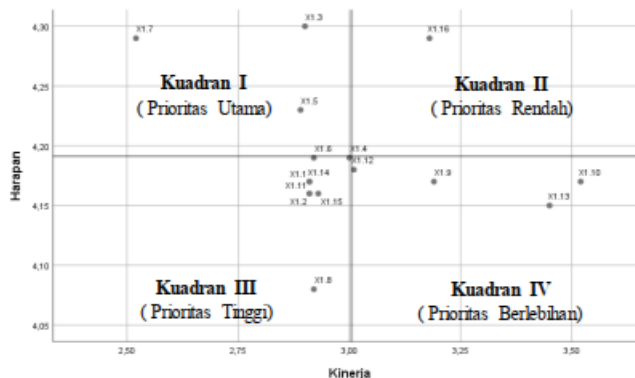
Tabel 4.13 Menentukan Nilai GAP

Pernyataan/ Pertanyaan	Rata-rata Skor Kinerja	Rata-rata Skor Harapan	GAP
1	2,91	4,17	-1,26
2	2,91	4,16	-1,26
3	2,90	4,30	-1,40
4	3,00	4,19	-1,19
5	2,89	4,23	-1,34
6	2,92	4,19	-1,28
7	2,52	4,29	-1,77
8	2,92	4,08	-1,16
9	3,19	4,17	-0,99
10	3,52	4,17	-0,65
11	2,91	4,16	-1,25
12	3,01	4,18	-1,18

Hasil perhitungan terlihat pada tabel 4.11, 4.12 dan 4.13 yang di peroleh dari rumus diatas menunjukkan bahwan dari 16 Pernyataan/pertanyaan telah ditemukan nilai-nilai tersebut, dengan ini menurut skala likers dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa “Sangat Puas” dengan pelayanan di Terminal Bandar Udara Kalimantan.

#### 4.5 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis IPA pada tingkat pelayanan penumpang mengenai kinerja dan harapan yang mendapatkan pelayanan di Terminal Bandar Udara Kalimantan, memperoleh atribut pelayanan yang masuk kuadran I – IV.



Terlihat pada Gambar 4.7 masing-masing atribut pelayanan yang terdapat pada kuadran I – IV yang bisa dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Kuadran I

Dalam kuadran I memperlihatkan atribut atau faktor yang dianggap penting oleh konsumen namun tidak terlaksanakan dengan baik oleh pihak perusahaan dan dalam kuadran ini variabel-variabel yang termasuk ialah : (X1.3) Kemampuan berbahasa petugas pelayanan. (X1.5) Fasilitas untuk meringankan penumpang pada saat pengambilan dan penyimpanan barang di bagasi. (X1.7) Penumpang diberikan pelayanan secara cepat dan tepat sejak awal berada di Terminal Bandara. Dengan item-item tersebut yang akan menjadi skala prioritas utama dari pihak perusahaan untuk diperbaiki.

#### 2. Kuadran II

Dalam kuadran II memperlihatkan atribut atau faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan tidak terlaksanakan dengan baik oleh pihak perusahaan, dalam kuadran ini variabel-variabel yang termasuk ialah : (X1.16) Waktu antrian pemeriksaan keamanan di Terminal Bandara. Dengan demikian item-item diatas dapat diabaikan atau mempunyai skala prioritas pembenahan bagi perusahaan.

#### 3. Kuadran III

Dalam kuadran III memperlihatkan atribut atau faktor yang dianggap penting dan memuaskan oleh konsumen dan sudah terlaksanakan dengan baik oleh pihak perusahaan, dalam kuadran ini variabel-variabel yang termasuk ialah : (X1.1) Kebersihan seluruh area Terminal Bandara. (X1.2) Cekatan petugas pelayanan untuk keberangkatan dan kedatangan penumpang. (X1.6) Layanan kehilangan bagasi di Terminal Bandara. (X1.8) Desain dan suasana seluruh area di Terminal Bandara. (X1.11) Layar informasi penerbangan dan kejelasan keberangkatan maupun kedatangan penumpang. (X1.14) Kejelasan panggilan bording. (X1.15) Penyediaan coffe dan outlet lainnya. Dengan demikian item-item tersebut perlu dipertahankan kinerjanya oleh pihak Perusahaan.

#### 4. Kuadran IV

Dalam kuadran IV memperlihatkan atribut atau faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumennamun dilaksanakan dengan berlebihan oleh pihak perusahaan, dalam kuadran ini variabel-variabel yang termasuk ialah : (X1.4) Kesopanan dan sikap petugas pelayanan di Terminal Bandara. (X1.9) Kondisi fisik petugas pelayanan di Terminal Bandara. (X1.10) Penempatan posisi fasilitas petugas pelayanan di Terminal Bandara. (X1.12) Kondisi fisik fasilitas yang ada di Terminal Bandara. (X1.13) Penyediaan ruang tunggu tertutup dan terbuka di Terminal Bandara. Dengan demikian item-item tersebut berlebihan dilaksanakan oleh pihak perusahaan, maka lebih baik pihak perusahaan mengalokasikan sumber dayanya untuk prioritas utama terlebih dahulu.

## KESIMPULAN

Berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada responden, analisis data dan pembahasan yang dilakukan penulis telah mendapatkan beberapa kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

### 1. Karakteristik Responden

Dengan analisis ini diketahui identitas responden yang mendapatkan pelayanan di Terminal Bandar Udara Kalimantan dapat disimpulkan bahwa berdasarkan Usia, responden yang mendapatkan pelayanan didominasi yang berusia 17-29 tahun yang berjumlah 143 responden persentase sebesar 71,5% dari 200 responden. Jumlah responden yang Berjenis Kelamin laki-laki lebih banyak dari perempuan, responden laki-laki berjumlah 135 persentase sebesar 67,5% responden dari 200 responden. Berdasarkan jumlah responden dengan tingkat pendidikan yang lebih banyak ialah SMA/SMK berjumlah 109 responden persentase sebesar 54,5% dari 200 responden dan berdasarkan responden dengan status pekerjaan responden terbanyak status pekerjaan wiraswasta yang berjumlah 61 responden persentase sebesar 30,5% dari 200 responden.

2. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) Dengan hasil analisis CSI menunjukkan bahwa dari 16 pernyataan/pertanyaan telah ditemukan nilai 83,78 => (0,84), dengan ini menurut "Skala Likers" dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa "Sangat Puas" dengan pelayanan di Terminal Bandar Udara Kalimantan Berau.

3. Analisis Importance Performance Analysis (IPA) Dengan hasil analisis IPA menyatakan bahwa secara keseluruhan variabel menunjukkan dalam kondisi memuaskan namun ada variabel antrian (X16) perlu dihitung karena masuk

dalam kuadran II.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Cahyo Ariyono, Prabowo. 2018. "Dampak Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Nilai Pelanggan Di Bandara Adisutjipto Yogyakarta". Yogyakarta.
- Darus Kasyful Mahalli, Muhammd Dhio. 2014. "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelanggan Di Bandara Udara Internasional Kualanamu". Sumatra Utara Medan.
- Gulo, W. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hadi Sutrisno. 1991. *Analisis Butir Untuk Instrumen*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.



- Hadi, Sutrisno. 2000. Statistik. Jilid 2 Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardi Nawawi. 1990. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gadjadarmas Universitas Press.
- Kokoh Santoso, Damasus Dema. 2007. "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Bandara Adisutjipto". Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 1994. Manajemen Pemasaran. Jakarta: CV. Intermedia.
- Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. Dan Armstrong. 2001. Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke 8. Jakarta: Erlangga.
- Manulang, Ida. 2008. " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airline Di Bandara Polonia Medan". Sumatra Utara Medan
- Marina, Sandriana, Maulana, Dika Risit, Ozali, Imam. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Angkasa Pura I Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Lombok, Praya". Lombok.
- Peter, J. Paul, Jerry C. Olson. 2000. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Edisi ke Empat, Jilid 2. Jakarta: Penerbit ErlanggaSampeallo, Yulius Gessong, Rofiqah. 2018. "Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggah Balikpapan". Samarinda.
- Subekti, Siti. 2014. "Analisis Kualitas Pelanggan Terminal Penumpang Di Bandar Udara Rendani Manokwari". Jakarta.
- Supranto, J. 2000. Statistika Teori dan Aplikasi, Edisi ke Enam. Jakarta: Erlangga
- Tjiptono, Fandy. 1995. Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 1997. Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husen. 2003. Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa. Cetakan Pertama Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Wilman Aditia, Maulana. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno – Hatta". Serang.