

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI MASA PANDEMI COVID-19
TERHADAP KEPUASAAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL SAM RATULANGI MANADO**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya
(A.Md.) pada Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



Oleh :

DAVI RIZKY KRISNANDA
NIT. 30618028

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI
UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

2021

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI MASA PANDEMI COVID-19
TERHADAP KEPUASAAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL SAM RATULANGI MANADO**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya
(A.Md.) pada Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



Oleh :

DAVI RIZKY KRISNANDA

NIT. 30618028

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI MASA PANDEMI COVID-19
TERHADAP KEPUASAAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL SAM RATULANGI MANADO**

Oleh :

DAVI RIZKY KRISNANDA
NIT. 30618028

Disetujui untuk diujikan pada :

Selasa, 04 Juni 2021

Pembimbing I : ANTON BUDIARTO, SE, MT
NIP. 19650110 199003 1 004



Pembimbing II: DEWI RATNA SARI, SE,
MM
NIP. 19690609 199303 2 002



**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

2021

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI MASA PANDEMI COVID-19
TERHADAP KEPUASAAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL SAM RATULANGI MANADO**

Oleh :

DAVI RIZKY KRISNANDA
NIT. 30618028

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Tugas Akhir
Program Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya pada
tanggal : 04 Juni 2021

Panitia Penguji :

1. Ketua : SUDRAJAT, SE, MM
NIP. 19600514 1979122 1 001
2. Sekretaris : Dr YUYUN SUPRAPTO,S.SiT,MM
NIP. 19820107 200502 2 001
3. Anggota : ANTON BUDIARTO, SE, MT
NIP. 19650110 199003 1 004



Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara

ARIYONO SETIAWAN, ST,MT
NIP.19790328 200502 1 001

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI MASA PANDEMI COVID-19 TERHADAP KEPUASAAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI MANADO

Oleh:

DAVI RIZKY KRISNANDA

NIT:30618028

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di masa pandemi *covid-19* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Serta untuk mengetahui antrian yang berada di *check in counter* dan kebersihan toilet di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang maskapai penerbangan yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan quota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari suatu populasi yang mempunyai karakteristik tertentu yang digunakan oleh peneliti. Kemudian besar sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 55 responden yang merupakan penumpang maskapai yang beroperasi di Bandar Udara Sam Ratulangi Manado.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang terhadap fasilitas yang dinilai kurang di mata para penumpang yang berada di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado dengan nilai hasil kuisioner yang terendah adalah pernyataan “Toilet dan peralatannya pada Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado dalam keadaan bersih dan tidak berbau” dengan skor 108 atau dengan presentase sebesar 39%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Covid-19, Penumpang Maskapai, Kebersihan, *check in counter*, toilet.

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN THE PANDEMIC TIME COVID-19 TOWARDS PASSENGER SATISFACTION AT SAM RATULANGI MANADO INTERNATIONAL AIRPORT

BY:

DAVI RIZKY KRISNANDA NIT:30618028

This study aims to analyze the quality of service in the Covid-19 pandemic on passenger satisfaction at Sam Ratulangi International Airport, Manado. And to see the queues at the check-in counters and the cleanliness of the toilets at Sam Ratulangi International Airport, Manado. The research method in this research is using quantitative descriptive research. The population in this study were all airline passengers operating at Sam Ratulangi International Airport, Manado. The sampling method in this study using quota sampling, which is a technique to determine a sample from a population that has certain characteristics used by researchers. Then the sample size used in this study were 55 respondents who were passengers operating at Sam Ratulangi Airport,

Manado. The data analysis method used in this research is simple linear regression analysis with the help of the SPSS 26 program. The results of this study indicate that passenger satisfaction with facilities that are considered lacking in the eyes of passengers who are at Sam Ratulangi International Airport Manado with the lowest score of questionnaire results is the statement "Toilets and their equipment at Sam Ratulangi International Airport Manado are clean and not clean. smell" with a score of 108 or with a percentage of 39%.

Keywords: *Service Quality, Passenger Satisfaction, Covid-19, Airline Passengers, Cleanliness, check in counter, toilet.*

PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Davi Rizky Krisnanda
NIT : 30618028
Program Studi : DIII Manajemen Transportasi Udara
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI MASA
PANDEMI COVID-19 TERHADAP KEPUASAAN
PENUMPANG DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL
SAM RATULANGI MANADO

Dengan ini menyatakan bahwa :

- 1 Tugas Akhir ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Politeknik Penerbangan Surabaya maupun di Perguruan Tinggi lain, serta dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
- 2 Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Politeknik Penerbangan Surabaya umkana nama saya sebagai penulis/pencip besertaant perrangkat (jika diperlukan). Dengan Hak ini, Politeknik Penerbangan Surabaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenarran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Surabaya, Juni 2021
Yang membuat pernyataan



DAVI RIZKY KRISNANDA
30618028

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada kehadiran Allah Swt karena berkat limpahan rahmat dan hidayahnya-Nya, Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI MASA PANDEMI COVID-19 TERHADAP KEPUASAAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI MANADO ” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, terutama kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Bapak M. Andra Adityawarman, ST, MT Selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Bapak Ariyono Setiawan, ST,MT Selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Anton Budiarto,SE,MT. Selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingannya.
5. Ibu Dewi Ratna Sari,SE,MM. Selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingannya.
6. Kepada kedua Orang Tua saya, Bapak Eko Dawam Priwahana dan Ibu Chatarina Endah Evi Christiani , serta adik saya Sekar Rizky Putri Krisdiana, yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan yang diberikan..
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Pogram Studi D3 Manajemen Transportasi Udara Poltekbang Surabaya.
8. Teman-teman sekelas D3 Manajemen Transportasi Udara angkatan ke IV, atas kebersamaan dan kerjasamanya.
9. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun serta semoga Tugas Akhir ini berguna bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Surabaya, Juni 2021

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA Error! Bookmark not defined.	
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Hipotesis	5
1.8 Sistematika Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Teori-teori Penunjang.....	7
2.1.1 Pengertian Jasa Penerbangan	7
2.1.2 Karakteristik Jasa	8
2.1.3 Pengertian Pelayanan	9

2.1.4 Pengertian Kualitas	10
2.1.5 Pengertian Kepuasan	11
2.1.6 Bentuk-Bentuk Pelayanan	12
2.1.7 Kualitas Pelayanan	12
2.1.8 Kepuasan penumpang	17
2.1.9 Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik	18
2.2 Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan	24
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Pengertian Metode Penelitian	29
3.2 Desain Penelitian	30
3.3 Varibel Penelitian	31
3.4 Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Instrument Penelitian	36
3.6 Teknik Analisis Data	37
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian	41
. BAB IV ANALISA DAN PERPECAHAN MASALAH	43
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.2 Pembahasan dan Pemecahan Masalah.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	72
Daftar Pustaka.....	74
Daftar Riwayat Hidup	76
Lampiran	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 profil Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado	3
Bagan 3.1 Desain Penelitian	30
Gambar 3.1 Variabel Penelitian	31

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Variabel Penelitian X	32
Tabel 3.2 Variabel Penelitian Y	33
Tabel 3.3 Skala Likert	39
Tabel 3.4 Presentase Nilai	40
Tabel 3.5 Waktu Penelitian	41
Tabel 4.1 Daftar Kuesioner Penumpang Pesawat	44
Tabel 4.2 Akumulasi Tanggapan presentase Responden X	45
Tabel 4.3 Akumulasi Tanggapan Presentase Responden Y	47
Tabel 4.4 Akumulasi Presentase Variabel X.....	49
Tabel 4.5 Akumulasi Presentase Variabel Y.....	49
Tabel 4.6 Data Kuisisioner No 1	50
Tabel 4.7 Data Kuisisioner No 2	52
Tabel 4.8 Data Kuisisioner No 3	53
Tabel 4.9 Data Kuisisioner No 4	55
Tabel 4.10 Data Kuisisioner No 5	58
Tabel 4.11 Data Kuisisioner No 6	60
Tabel 4.12 Data Kuisisioner No 7	62
Tabel 4.13 Data Kuisisioner No 8	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Reabilitas	67
Tabel 4.16 Tabel Uji Reabilitas	67

Tabel 4.17 Tabel Anova	68
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi	68

- Angkasa Pura I. 2016. Ringkasan Laporan Pergerakan Lalu Lintas Angkutan Udara Tahun 2016.
- Agustin Risa. (1997). *Kamus Bahasa Indonesia*. Surabaya, Indonesia: Serba Jaya.
- Arikunto, Suharsimi. (2017). *Pengembangan instrumen penelitian dan penilaian program / penulis*. Yogyakarta, Indonesia: Pustaka Pelajar.
- Blattebert dan Deighton (1996) dalam Ani Agus Kana editor A. Usama (2003:88),
”adalah lebih mudah untuk mendapatkan current customer daripada untuk mendapatkan seorang customer baru.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2002) Kamus Besar Bahasa Indonesia, edisi ketiga. Jakarta, Indonesia: PT. Balai Pustaka.
- De Chiara, Joseph, dan Callendar, Jhon Handcock, Time Saver Standart for Building Types, Mc. GrawHill Book Company: New York, 1981.
- Horonjeff, Robert. 1993. Perencanaan dan Perancangan Bandar Udara. Jakarta : Erlangga.
- IATA, 2004. Airport Development Reference Manual (ADRM). International Air Transport Association.
- ICAO, 2004. Aerodromes Annex 14. International Civil Aviation Organization (ICAO).
- Kepuasan Penumpang Pengguna Jasa Bandar Udara Terhadap Pelayanan di Terminal Domestik Bandara Juanda Surabaya.
- Mandoko, Widyastuti (2008) melakukan penelitian dengan judul Analisa.
- Majid, 2009. Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada .
- Merung, G. (2013, February 12). Bandara Sam Ratulangi Punya Keunggulan Jadi "gateway". Retrieved March 5, 2017, from <http://www.antarasulut.com: http://www.antarasulut.com/berita/18453/bandara-sam-ratulangi-punya-keunggulan-jadi-gateway>.
- PM 178 tahun 2015 standar pelayanan pengguna jasa.

Ralph M. Parsons Company, 1975, The Apron and Terminal Building Planning Report (FAA-RD-75- 191), US Department of Transportation.

Rarumangkay, B. H. (2015, September 8). Ditangan Walikota GSVL Pertumbuhan Pariwisata Manado Terus Berkembang. Retrieved March 5, 2017, from <http://sulutonline.com>: <http://sulutonline.com/berita/4561ditangan-walikota-gsvl-pertumbuhan-pariwisata-manadoterusberkembang.html>.

Rifqi, Karial. (2019). *Pengaruh Pengawasan Personel Apron Movement Control (AMC) Terhadap Ketertiban di Apron Charlie Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. Jurnal Prosding Seminar Inovasi Teknologi Penerbangan (SNITP) 2019.

Setiawan, A., Munoto, Hariadi, E., Nurlalela, L., Suprpto, Y., Diyasa, I. G. S. M., & Hilda, D. Y. (2020). *The Effects of Self-Efficacy on the Competency of Cadets in Aviation Polytechnic of Surabaya*. *Advances in Engineering Research, volume 196 International Joint Conference on Science and Engineering 2020*, 130–135. <https://doi.org/10.2991/aer.k.201124.02>

Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara nomor: SKEP.347/XII/99 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara Sumber Internet :<http://samratulangi-airport.com/> spss 26 (2021).

Undang-undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan
UU no.1 tahun 2009 tentang penerbangan

Wagub : Lambatnya Perluasan Bandara Sam Ratulangi, disebabkan Angkasa Pura I yang Tidak Tanggap. Retrieved March 2, 2017, from <http://www.topiksulut.com/>: <http://www.topiksulut.com/wagub-lambatnyaperluasan-bandara-sam-ratulangi-disebabkanangkasa-pura-yang-tidaktanggap/>

WHO (2020). *Critical Preparedness. Readliness and Response Actions for Covid19*.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

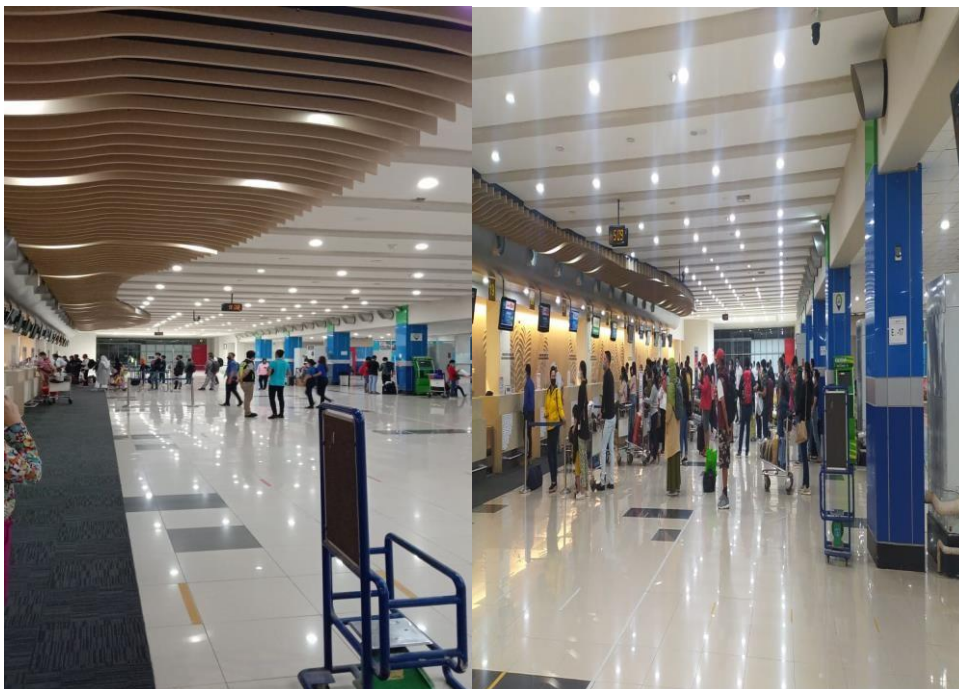


DAVI RIZKY KRISNANDA, lahir di Negara pada tanggal 12 maret 2000. Anak kesatu dari dua bersaudara pasangan Bapak Eko Dawam Priwahana dan Ibu Chatarina Endah Evi Christiani. Bertempat tinggal di Perumahan Sambong Permai, Desa Sambong Dukuh, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur. Memulai pendidikan di SD Negeri jombang 3 pada tahun 2006 dan

lulus pada tahun 2012. Melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 5 Jombang pada tahun 2012 dan lulus pada tahun 2015. Melanjutkan SMA Negeri Kabuh Jombang pada tahun 2015 dan Saya berpindah SMA Negeri 1 Jombang pada Tahun 2017 dan lulus pada Tahun 2018 .selanjutnya pada Tahun 2018 saya diterima sebagai taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya pada Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan IV sampai dengan saat ini. Selama mengikuti pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya penulis telah mendapatkan kesempatan melaksanakan *On The Job Training* selama satu kali yang pertama sebagai *Commercial, Aviation Security (Avsec), Apron Movement Control (Amc)* dari bulan february sampai dengan april tahun 2021.

LAMPIRAN 1

A-1, Kondisi Antrian di Counter Check In di Bandar Udara Sam Ratulangi Manado.



A-2, Kondisi Kebersihan di Toilet di Counter Check In di Bandar Udara Sam Ratulangi Manado.



LAMPIRAN 2

B-1 Kuisisioner

