

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA KELAS 1
KALIMARAU BERAU**

PROYEK AKHIR



Oleh :

GILANG RAMADHAN
NIT. 30622060

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA KELAS 1 KALIMARAU BERAU

PROYEK AKHIR

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya (A.Md.)
Pada Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



Oleh :

GILANG RAMADHAN
NIT. 30622060

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

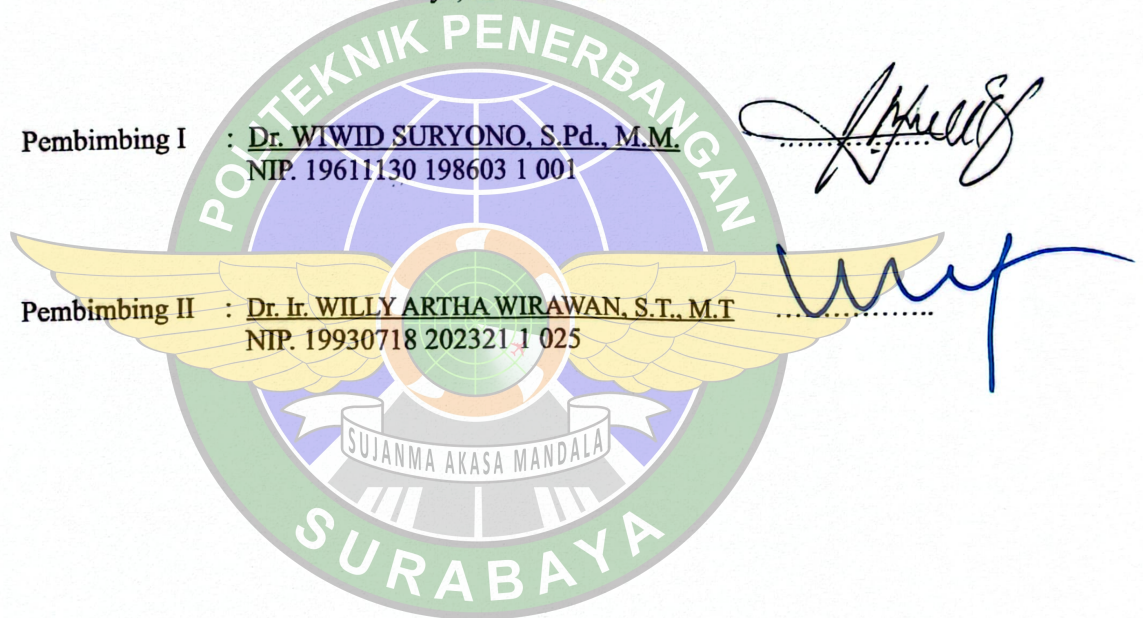
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA KELAS I KALIMARAU BERAU

Oleh :
Gilang Ramadhan
NIT. 30622060

Disetujui untuk diujikan pada :
Surabaya, 22 Juli 2025

Pembimbing I : Dr. WIWID SURYONO, S.Pd., M.M.
NIP. 19611130 198603 1 001

Pembimbing II : Dr. Ir. WILLY ARTHA WIRAWAN, S.T., M.T
NIP. 19930718 202321 1 025



LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA KELAS 1 KALIMARAU BERAU

Oleh :
Gilang Ramadhan
NIT. 30622060

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Proyek Akhir
Program Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
Pada tanggal : 22 Juli 2025

Panitia Penguji :

1. Ketua : Dr. DIDI HARIYANTO, S.Pd, M.Pd
NIP. 19650118 199009 1 001
2. Sekretaris : PARAMITA DWI N., S.S.T. MS. ASM.
NIP. 19890102 201012 2 006
3. Anggota : Dr. WIWID SURYONO, S.Pd., M.M.
NIP. 19611130 198603 1 001

Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara



LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom, M.T.
NIP. 19871109 200912 2 002

PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gilang Ramadhan
NIT : 30622060
Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara
Judul Proyek Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Kelas 1 Kalimantan Berau

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Proyek 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 beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Politeknik Penerbangan Surabaya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Proyek Akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, 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, 22 juli 2025
Yang membuat pernyataan




Gilang Ramadhan
NIT. 30622060

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat, rahmat, dan hidayah-Nya, Proyek Akhir yang berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA KELAS 1 KALIMARAU BERAU” dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan Proyek Akhir ini dimaksudkan sebagai 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 Proyek Akhir ini, terutama kepada:

1. Allah SWT, Sang Maha Pencipta yang telah memberikan limpahan anugerah dan lindungan pada hamba-Nya.
2. Orang tua serta saudara yang senantiasa memberikan nasihat, doa, dan dukungan berupa moril maupun materil sehingga penyusunan Proyek Akhir ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, SE., MT. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight S,Kom, M.T. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Bapak Dr. Wiwid Suryono, S.Pd., M.M. selaku dosen pembimbing I yang senantiasa membantu peneliti dalam menyelesaikan Proyek Akhir.
6. Bapak Dr. Ir. Willy Artha Wirawan, S.T., M.T selaku dosen pembimbing II yang senantiasa membantu peneliti dalam menyelesaikan Proyek Akhir.
7. Bapak/Ibu dosen penguji, para dosen, instruktur dan pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah memberikan kritik dan saran untuk kelancaran penyusunan Proyek Akhir.
8. Teman-teman seperjuangan D3 MTU VIII, atas kebersamaan dan kerjasamanya selama menjadi taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya
9. Pihak Bandar Udara Kalimantan yang banyak memberi penulis bantuan serta kemudahan dalam penyusunan Proyek Akhir ini;

Dalam penelitian Proyek Akhir ini mungkin masih banyak salah dan kekurangan. Oleh karena itu, peneliti berharap adanya kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan penelitian ini. Semoga laporan Proyek Akhir ini memberikan banyak manfaat bagi kita semua.

Surabaya, 10 Juli 2025



Gilang Ramadhan
NIT. 30622060

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA KELAS 1 KALIMARAU BERAU

Oleh:

Gilang Ramadhan

NIT. 30622060

Peningkatan jumlah penumpang pesawat setiap tahunnya menuntut pengelola bandar udara untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan demi memenuhi ekspektasi pengguna jasa. Penelitian ini penting dilakukan karena tingkat kepuasan penumpang merupakan indikator utama keberhasilan operasional bandara dan citra lembaga penyedia layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis korelasi antara tingkat kepuasan penumpang dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh personil *Customer Service* di Bandar Udara Kelas 1 Kalimantan Berau.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner. Metode pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Sampel dalam penelitian ini adalah penumpang keberangkatan Bandar Udara Kelas 1 Kalimantan Berau Tahun 2024. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer. Analisis data menggunakan analisis korelasi rank spearman. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat korelasi yang sangat kuat antara tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara Kelas I Kalimantan Berau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator dalam variabel kepuasan penumpang dan kualitas pelayanan memiliki skor di atas 80%, dengan nilai korelasi sebesar 0,873 yang menunjukkan hubungan sangat kuat dan signifikan antara kedua variabel. Penelitian ini memberikan kontribusi nyata bagi manajemen bandara untuk fokus pada peningkatan layanan berbasis empati, ketepatan informasi, serta dukungan kepada penumpang berkebutuhan khusus, guna menciptakan pengalaman perjalanan yang optimal.

Kata Kunci: Bandar udara, Kepuasan penumpang, Kualitas pelayanan, *Customer Service*, slovin

ABSTRACT

ANALYSIS OF PASSENGER SATISFACTION LEVEL TOWARDS SERVICE QUALITY AT CLASS 1 KALIMARAU BERAU AIRPORT

By:

Gilang Ramadhan

NIT.30622060

The increasing number of air passengers each year requires airport operators to continuously improve the quality of their services to meet user expectations. This study is important because passenger satisfaction is a key indicator of the success of airport operations and the image of service providers. The objective of this research is to analyze the correlation between passenger satisfaction and the quality of service provided by Customer Service personnel at Kalimantan Airport, Class 1, in Berau.

This study employs a quantitative descriptive method. Data were collected through questionnaires, and the sampling technique used Slovin's formula. The sample consisted of departing passengers at Kalimantan Airport in 2024. Primary data were used in this research, and data analysis was carried out using Spearman's rank correlation analysis. The findings confirm a robust correlation between passenger satisfaction and service quality at Kalimantan Airport. The results show that all indicators in both the passenger satisfaction and service quality variables scored above 80%, with a correlation coefficient of 0.873, indicating a very strong and significant relationship between the two variables. This research offers valuable insights for airport management to prioritize enhancing services that prioritize empathy, accurate information, and support for passengers with special needs, thereby creating an optimal travel experience.

Keywords: Airport, Passenger satisfaction, Service quality, Customer Service, Slovin

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
 BAB 2 LANDASAN TEORI	 6
2.1 Teori Penunjang	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	6
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	9
2.1.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan	10
2.1.4 Pengertian Kepuasan Konsumen	12
2.1.5 Pelayanan <i>Customer Service Center</i> (CSC)	13
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	14
 BAB 3 METODE PENELITIAN	 18
3.1 Desain Penelitian	18
3.2 Variable Penelitian	20

3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampling	21
3.3.1	Populasi	21
3.3.2	Teknik Pengambilan Sampel	21
3.3.3	Sampel	22
3.4	Teknik pengumpulan data dan Instrumen Penelitian	23
3.5	Teknik Analisis Data	28
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian	30
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1	Hasil Penelitian	32
4.1.1	Kuisisioner	32
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	33
4.2.1	Pengaruh X dan Y	33
4.2.2	Pembahasan Uji Validitas	34
4.2.3	Perhitungan Uji Reliabilitas	39
4.2.4	Uji Korelasi	40
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1	Kesimpulan	43
5.2	Saran	43
DAFTAR PUSTAKA		45
DAFTAR LAMPIRAN		48

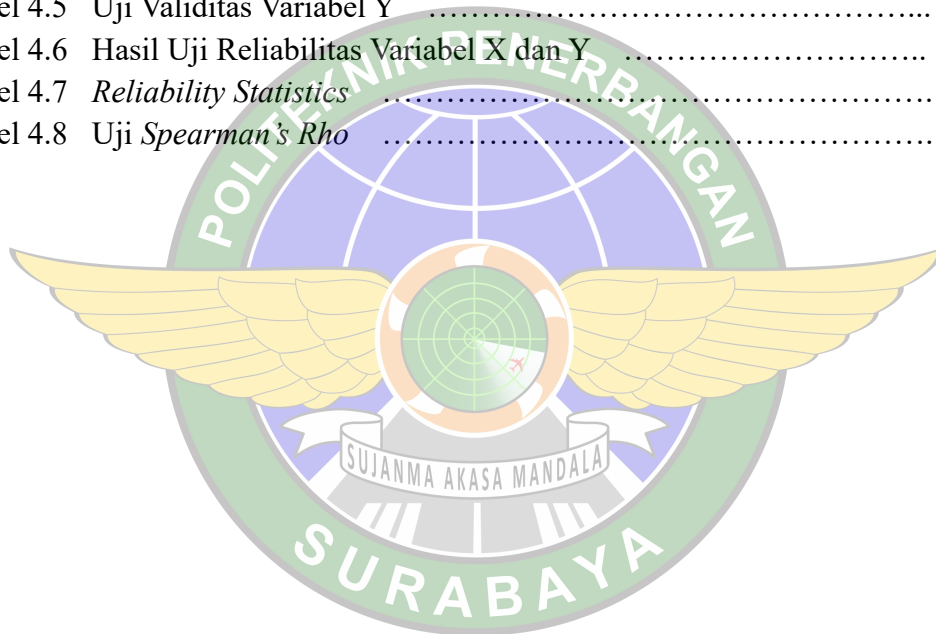
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Desain Penelitian	19
------------	-------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kajian Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1	Indikator Penelitian	20
Tabel 3.2	Skala Pengukuran	23
Tabel 3.3	Instrumen Kuisisioner Variabel Kepuasan Penumpang	24
Tabel 3.4	Instrumen Kuisisioner Variabel alitas Pelayanan	27
Tabel 3.5	Waktu Penelitian	31
Tabel 4.1	Presentase Hasil Kuisisioner Tingkat Kepuasan Konsumen	33
Tabel 4.2	Hasil Presentase Hasil Kuisisioner Tingkat Kualitas Layanan	34
Tabel 4.3	Tabel r	35
Tabel 4.4	Uji Validitas Variabel X	36
Tabel 4.5	Uji Validitas Variabel Y	37
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	39
Tabel 4.7	<i>Reliability Statistics</i>	39
Tabel 4.8	Uji <i>Spearman's Rho</i>	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.	Kuisisioner Penelitian	A-1
Lampiran B.	Data Lalu Lintas Udara	B-1
Lampiran C.	Tabulasi Data Penelitian	C-1
Lampiran D.	Hasil Uji Validitas	D-1
Lampiran E.	Hasil Uji Reabilitas	E-1
Lampiran F.	Hasil Uji Korelasi	F-1
Lampiran G.	Dokumentasi Penelitian	G-1
Lampiran H.	Formulir kuisisioner	H-1
Lampiran I.	Rekap Data Responden	I-1



DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Aisyiyah, T., & Andi, S. (2024). Analisis Peran Petugas Customer Service PT . Angkasa Pura I Dalam Meningkatkan Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Journal of Education Transportation and Business*, 1(2), 191–199.
- Ajeng, D., Wahyu, H., & Nur, A. (2024). Program Survei Keberangkatan Airport Service Quality (ASQ) Di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. *Jurnal Kajian Ilmiah Interdisipliner*, 8(8), 36–39.
- FIRDAUS, M. M. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Analisis Regresi IBM SPSS Statistics Version 26.0*. CV. DOTPLUS Publisher.
- Fitzsimmons, J., & Fitzsimmons, M. (2008). Service Management. *McDraw Hill Companies Inc.*
- Ghozali. (2018). *Aplikasi nalisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*.
- Hannah, M., & Karp, P. (1991). Customer Satisfaction: How to Maximaze, Measure and Market your company's Ultimate Product. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*.
- Iskandar, A., & Arisafitri, F. S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Bandar Udara Radin Inten II Provinsi Lampung. *Jurnal UBL*, 1(1).
- Jumawan, J., & Susanto, P. C. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara. *Aviasi: Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 19(2), 45–52. <https://doi.org/10.52186/aviasi.v19i2.113>
- Khuong, M. (2014). The Factors Affecting Vietnam Airlines Service Quality and Passenger Satisfaction – A Mediation Analysis of Service Quality. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 5(5). <https://doi.org/10.7763/ijimt.2014.v5.535>
- Mahendra, Y. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Kutorejo Mojokerto. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 4(1).
- Masadah, Asngadi, & Triono Singgih, C. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah Di Kabupaten Jombang

- Yang Dimediasi Variabel Kepuasan. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 3(2), 197–208. [https://doi.org/10.25299/jtb.2020.vol3\(2\).5808](https://doi.org/10.25299/jtb.2020.vol3(2).5808)
- Moonlight, L. S., & Prabowo, A. S. (2021). Forecasting system for passenger, airplane, luggage and cargo using artificial intelligence method—Backpropagation Neural Network at Juanda International Airport. *Warta Ardha*, 45(2), 99–110.
- Moonlight, L. S., Faizah, F., Suprpto, Y., & Pambudiyatno, N. (2021). Comparison of backpropagation and Kohonen Self Organizing Map (KSOM) methods in face image recognition. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 7(2), 149–161.
- Moonlight, L. S., Harianto, B. B., Musadek, A., & Sukma, M. (2023). Airport visibility prediction system to improve aviation safety. In *Proceedings of the International Conference on Advance Transportation, Engineering, and Applied Science (ICATEAS 2022)* (pp. 199–210). Atlantis Press. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-092-3_18
- Pasianus, O. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Swalayan Pamella Enam Yogyakarta. *Cakrawangsa Bisnis*, 2(2), 197–216.
- PM Nomor 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara
- Purnomo, E., & Widowati, R. (2019). Pengaruh Persepsi Nasabah BRI Pada Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah BRI Kanca Wonosari. *JBTI: Jurnal Bisnis Teori Dan Implementasi*, 10(1), 52–64. <https://doi.org/10.18196/bti.101115>
- Rahmadi. (2011). Pengantar Metodologi Penelitian. In *Antasari Press*. [https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/Pengantar Metodologi Penelitian.pdf](https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/Pengantar%20Metodologi%20Penelitian.pdf)
- Rorong, S. G., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Governance*, 2(1), 1–8.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Metode penelitian untuk bisnis: Pendekatan pengembangan keterampilan (edisi ke-5)*. Metode penelitian untuk bisnis: Pendekatan pengembangan keterampilan (edisi ke-5).
- Sugiono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono, D. (2010). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.
- Victoria, D. E., & Ristiani, R. (2024). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Informasi Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(3), 18. <https://doi.org/10.47134/pjase.v1i3.3028>

Widagdo, D. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima dengan Metode Customer Satisfaction Index. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3), 6055–6066. <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/4107>

