

**ANALISA PELAYANAN JASA PEMAKAIAN GARBARATA  
TERHADAP MASKAPAI PENERBANGAN  
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM**

**TUGAS AKHIR**



Oleh :

**B. REINJAYA PANDU ANDARO**  
**NIT: 30618042**

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

**2021**

**ANALISA PELAYANAN JASA PEMAKAIAN GARBARATA  
TERHADAP MASKAPAI PENERBANGAN  
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Syarat Menempuh Tugas Akhir pada  
Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



Oleh :

**B. REINJAYA PANDU ANDARO**  
**NIT: 30618042**

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

**2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN

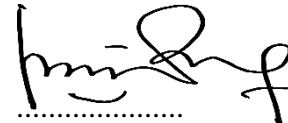
ANALISA PELAYANAN JASA PEMAKAIAN GARBARATA  
TERHADAP KEPUASAN MASKAPAI PENERBANGAN  
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG DADIM

Oleh :  
B. reinjaya Pandu Andaro  
NIT. 30618042

Disetujui untuk diujikan pada :  
Surabaya, Mei 2021

Pembimbing I : ARIYONO SETIAWAN, S.T, M.T  
NIP. 19790328 200502 1 001

Pembimbing II: YUYUN SUPRAPTO, S.SiT.MM  
NIP. 19820107 200502 2 001



ANALISA PELAYANAN JASA PEMAKAIAN GARBARATA  
TERHADAP KEPUASAN MASKAPAI PENERBANGAN  
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG DADIM

Oleh :

B. Reinjaya Pandu Andaro  
NIT. 30618042

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

Panitia Penguji :

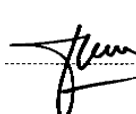
1. Ketua : ARIYONO SETIAWAN, S.T, M.T  
NIP. 19790328 200502 1 001



2. Sekretaris : Dr. SUHANTO, S.KOM, MM  
NIP. 19800508 200212 1 003

.....

3. Anggota : Dr. SETYO HARIYADI S.P., S.T, M.T  
NIP. 19790824 200912 1 001

;  
.....  


## PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : B. Reinjaya Pandu Andaro  
NIT : 30618037

Program Studi : DIII Manajemen Transportasi Udara IV Bravo

Judul Tugas Akhir : Analisa Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata Terhadap Maskapai  
Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Hang Nadim

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

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.

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Politeknik Penerbangan Surabaya beserta perangkat yang ada (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 ketidak benaran, 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, Mei 2021  
Yang menyatakan.



B. Reinjaya Pandu AndaroNIT.  
30618042

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB I</b> .....	<b>6</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>6</b>
1.1    Latar Belakang.....	6
1.2    Rumusan Masalah.....	8
1.3    Batasan Masalah.....	8
1.4    Tujuan Penelitian.....	9
1.5    Hipotesis.....	9
1.6    Manfaat Penelitian.....	9
1.7    Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II</b> .....	<b>12</b>
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	<b>12</b>
2.1    Analisa.....	12
2.2    Pelayanan Jasa.....	13
2.3    Pengertian Bandar Udara.....	15
2.4    Jasa Kebandarudaraan.....	17
2.5    Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata.....	18
2.6    Kepuasan Pelanggan.....	20
2.6.1    Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	21
2.6.2    Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	22
2.6.3    Indikator Kepuasan Pelanggan.....	23
2.7    Maskapai Penerbangan.....	24
2.8    Penelitian Terdahulu.....	27
<b>BAB III</b> .....	<b>30</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
1.1    Desain Penelitian.....	31
1.2    Subjek Penelitian.....	35
1.2.1    Populasi.....	35
1.3    Objek Penelitian.....	36
1.4    Metode Pengumpulan Data.....	36
3.5.1    Observasi.....	37
3.5.2    Kuesioner.....	37
3.5.3    Studi Kepustakaan.....	38
1.5    Instrumen Penelitian.....	38

1.6	Metode Analisa Data .....	39
1.6.1	Uji Validitas Data .....	40
1.6.2	Uji Reliabilitas.....	40
1.6.3	Uji Regresi Linear Sederhana.....	40
1.7	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	42
3.8.1	Lokasi Penelitian .....	42
3.8.2	Waktu Penelitian .....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>60</b>

## DAFTAR PUSTAKA

- Airports Council International. (2012). *Busiest Airport in the World*.
- Amstrong dan Philip Kotler. (2003). *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesembilan*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Assauri. (1999). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Atmadjati, A. (2014). *Manajemen Operasional Bandar Udara*. Yogyakarta: Deepublish.
- Atmadjati, A. (2014). *Manajemen Operasional Bandar Udara*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bitner dan Zethaml. (1996). *Services Marketing*. Boston: MCGraw-Hill.
- Budiyono. (2009). *Statistika untuk Penelitian Edisi Kedua*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Direktur Jenderal Perhubungan Udara. (2005). *Direktur Jenderal Perhubungan Udara No. SKEP/77/VI/2005 tentang Pesryaratan Teknis Bnadar Udara*.
- Djam'an Satori dan Aan Komariah. (2013). *Metodologi Penelitian*. ALFABETA.
- Greenberg, P. (2010). *Customer Relationship Management 2.0 Strategies*. New York: McGraw-Hill Education.
- Gulo, W. (2002). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Horonjeff dan McKelvey. (1993). *Design and Planning of Airport*. New York: MCGraw-Hill.
- International Civil Aviation Organization. (2004). *ICAO*. Diambil kembali dari ICAO Annex 14, Vol I Aerodrome.
- Kandampully, J. (2002). *Service Management*. Pearson Education.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi Sebelas Jilid 1*. Jakarta: Indeks.
- Lovelock, C. (2005). *Service Marketing in Asia*. Singapore: Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mursid, M. (1993). *Manajemen Pemasaran Edisi 1*. Jakarta: Universitas Terbuka Depdikbud.
- Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- PM 81 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak*. (2016).
- Pradana, A. N. (2017). *Evaluasi Ketersediaan Gate di Terminal 3 Ultimate Bandara Internasional Soekarno - Hatta*.
- PT Angkasa Pura II (Persero). (2017). *Sejarah Angkasa Pura II*. Diambil kembali dari Angkasa Pura II.
- PT. Angkasa Pura II Persero. (2016, September 19). *Petunjuk Penggunaan Aplikasi OASys*. Diambil kembali dari Angkasa Pura II.
- Riduwan. (2010). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sujarweni, V. W. (2014). *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Uyen, M. N. (2014). *The Factors Affecting Vietnam Airlines Service Quality and Passenger Satisfaction*. *International Journal of Innovation, Management and Technology*.
- Winardi. (1991). *Marketing dan Perilaku Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.



## Lampiran A

### Lampiran Kuesioner Pelayanan Jasa (Variabel X)



Jl. Jemur Andayani I No. 73, Surabaya  
Telp: 031-8410871, Fax: 031-8490005  
e-mail: [mail@poltekbangsby.ac.id](mailto:mail@poltekbangsby.ac.id)  
[www.poltekbangsby.ac.id](http://www.poltekbangsby.ac.id)

**KUESIONER PELAYANAN JASA  
PEMAKAIAN GARBARATA TERHADAP  
KEPUASAN MASKAPAI PENERBANGAN DI  
BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-  
HATTA  
(Dalam Rangka Penyusunan Tugas Akhir)**

Kepada Yth Bapak/Ibu

Dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian mengenai “ANALISA KENYAMANAN JASA PEMAKAIAN GARBARATA TERHADAP KEPUASAN MASKAPAI PENERBANGAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM”, maka saya mohon kepada bapak/ibu pegawai yang terhormat bersedia meluangkan waktu untuk mengisi daftar pernyataan yang ada.

Jawaban Bapak/Ibu merupakan rahasia yang hanya diketahui oleh peneliti. Atas bantuan dan kerja samanya, saya sebagai peneliti mengucapkan terima kasih.

(Petunjuk : Berikan tanda centang (  $\surd$  ) untuk jawaban yang menurut anda paling benar.)

Keterangan :

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- N : Netral
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	Indikator				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Pemakaian Garbarata dihitung mulai <i>docking</i> sampai <i>undocking</i>					
2.	Pemakaian Garbarata dihitung menurut kelompok berat satuan ton <i>Maximum Take-Off Weight</i> pesawat dan sesuai dengan jumlah Garbarata yang dipakai					
3.	Tersedianya pelayanan Garbarata saat dibutuhkan					
4.	Mengisi <i>Aviobridge Utilization Sheet</i> (AUS) sesuai pemakaian Garbarata					
5.	Menginput data AUS pada OASys sesuai pemakaian					
6.	Tarif pemakaian Garbarata sesuai data AUS dengan OASys					
7.	Penggunaan OASys memudahkan dalam pencatatan pemakaian Garbarata daripada secara manual data AUS					

Lampiran Kuesioner Pelayanan Jasa (Variabel X)



Jl. Jemur Andayani I No. 73, Surabaya  
 Telp: 031-8410871, Fax: 031-8490005  
 e-mail: [mail@poltekbangsby.ac.id](mailto:mail@poltekbangsby.ac.id)  
[www.poltekbangsby.ac.id](http://www.poltekbangsby.ac.id)

**KUESIONER PELAYANAN JASA  
 PEMAKAIAN GARBARATA TERHADAP  
 KEPUASAN MASKAPAI PENERBANGAN DI  
 BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-  
 HATTA  
 (Dalam Rangka Penyusunan Tugas Akhir)**

Kepada Yth Bapak/Ibu

Dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian mengenai “ANALISA KENYAMANAN JASA PEMAKAIAN GARBARATA TERHADAP KEPUASAN MASKAPAI PENERBANGAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM”, maka saya mohon kepada bapak/ibu pegawai yang terhormat bersedia meluangkan waktu untuk mengisi daftar pernyataan yang ada.

Jawaban Bapak/Ibu merupakan rahasia yang hanya diketahui oleh peneliti. Atas bantuan dan kerja samanya, saya sebagai peneliti mengucapkan terima kasih.

(Petunjuk : Berikan tanda centang ( ✓ ) untuk jawaban yang menurut anda paling benar.)

Keterangan :

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- N : Netral
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Indikator				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Menyediakan penggunaan Garbarata apabila tersedia yang sesuai dengan tipe pesawat					

2.	Biaya pemakaian Garbarata sesuai dengan lama pemakaian yaitu waktu pemakaian dimulai <i>docking</i> sampai dengan <i>undocking</i>					
3.	Biaya pemakaian Garbarata sesuai dengan tipe pesawat berdasarkan berat <i>Maximum Take-Off Weight</i> (MTOW) dengan satuan ton					
4.	Memberi masukan dan tanggapan dengan cara menyampaikan secara tertulis konsep besaran tarif jasa kebandarudaraan khususnya jasa pemakaian Garbarata					
5.	<i>Perceived Service Quality</i> : kualitas pelayanan jasa pemakaian Garbarata sesuai dengan harapan					
6.	<i>Employee Service Factors</i> : karyawan AMC HANG NADIM BATAM berhasil memberi ketepatan dan kepuasan dalam pelayanan jasa pemakaian Garbarata					

7.	<i>Brand Image:</i> BUBU BATAM menjalankan pengelolaan dan perusahaan dalam bidang jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara dengan kualitas pelayanan jasa terbaik						
8.	<i>Timeliness:</i> Pelayanan jasa pemakaian Garbarata sesuai dengan ketepatan waktu						

Lampiran G-1 Rekapitulasi Kuesioner

no respond	kuesioner								TOTAL (X)
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
1	4	3	4	5	5	4	3	4	32
2	4	4	4	5	5	3	5	4	34
3	5	5	5	4	4	4	4	4	35
4	3	3	4	4	5	5	5	4	33
5	4	3	3	5	5	4	5	5	34
6	5	4	4	4	4	3	5	4	33
7	3	4	4	4	5	5	5	5	35
8	5	4	5	4	5	4	3	4	34
9	3	4	5	5	4	5	5	4	35
10	5	5	5	5	5	4	4	4	37
11	4	3	4	3	5	5	4	4	32
12	4	4	5	3	3	3	4	5	31
13	5	5	4	5	4	5	4	5	37
14	4	4	4	4	5	5	5	4	35
15	5	5	4	4	4	5	5	5	37
16	3	4	3	4	4	5	3	3	29
17	4	5	3	4	5	3	3	4	31
18	5	3	4	5	3	4	5	3	32
19	5	4	4	4	4	5	5	5	36
20	4	4	4	4	5	5	4	3	33
21	5	4	5	4	3	3	4	5	33
22	4	4	3	4	5	3	5	4	32
23	4	4	4	4	5	3	5	5	34
24	5	4	4	4	3	4	4	4	32
25	4	4	3	5	4	4	5	5	34

No	kuesioner							TOTAL (X)
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	
1	4	4	5	5	4	5	5	32
2	5	4	4	4	5	4	5	31
3	5	5	4	5	5	4	5	33
4	4	5	5	4	4	5	4	31
5	4	4	4	4	4	5	4	29
6	4	4	5	4	5	5	5	32
7	4	4	5	4	5	4	4	30
8	5	4	5	5	5	4	4	32
9	4	5	5	5	5	4	4	32
10	4	4	5	5	5	4	4	31
11	4	4	5	5	5	5	4	32
12	4	5	4	4	5	5	4	31
13	5	4	5	5	4	5	4	32
14	5	4	5	4	5	5	5	33
15	4	5	4	5	4	4	4	30
16	4	4	4	4	5	5	4	30
17	5	4	5	5	4	3	3	29
18	4	5	5	5	5	4	4	32
19	4	4	4	4	4	4	4	28
20	5	5	5	4	5	4	5	33
21	4	5	4	4	5	5	5	32
22	4	4	5	4	5	4	4	30
23	5	4	5	4	4	5	5	32
24	4	4	4	5	4	4	5	30
25	4	4	5	4	4	5	5	31