

**EVALUASI TINGKAT PELAYANAN PADA *BAGGAGE CLAIM*
AREA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR
UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

PROYEK AKHIR



Oleh :

SYAHRIL ASFAH YOGASWARA
NIT. 30621044

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024**

**EVALUASI TINGKAT PELAYANAN PADA *BAGGAGE CLAIM*
AREA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR
UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

PROYEK AKHIR

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



Oleh:

SYAHRIL ASFAH YOGASWARA
NIT. 30621044

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

EVALUASI TINGKAT PELAYANAN PADA *BAGGAGE CLAIM* AREA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Oleh:

SYAHRIL ASFAH YOGASWARA
NIT. 30621044

Disetujui untuk diujikan pada :
Surabaya, 6 Agustus 2024

Pembimbing I : Dr. PRASETYO ISWAHYUDI, S.T., M.M.
NIP. 19730916 199703 1 004

Pembimbing II : Dr. SITI FATIMAH, S.T., M.T.
NIP. 19660214 199003 2 001



HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI TINGKAT PELAYANAN PADA *BAGGAGE CLAIM* *AREA* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Oleh:

SYAHRIL ASFAH YOGASWARA
NIT. 30621044

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Tugas Akhir
Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

Pada tanggal : 6 Agustus 2024

Panitia Penguji :

1. Ketua : DEWI RATNA SARI, SE., M.M.
NIP. 19690609 199303 2 002
2. Sekretaris : Dr. PRASETYO ISWAHYUDI, ST., M.M.
NIP. 19730916 199703 1 004
3. Anggota : IWANSYAH PUTRA SS, M.Pd
NIP. 19840513 201902 1 001

Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat serta hidayahnya yang telah melimpahkan kesehatan, keterampilan, pengetahuan dan pengalaman sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul **“EVALUASI TINGKAT PELAYANAN PADA *BAGGAGE CLAIM AREA* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*”** dengan baik dan tepat waktu.

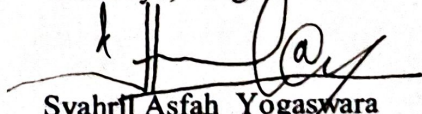
Penyusunan Proyek Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu Syarat untuk Menyelesaikan Pendidikan serta Mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis selama proses penyusunan Proyek Akhir ini, terutama kepada:

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, MT. selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Bapak Dr. Prasetyo Iswahyudi, S.T, M.M., selaku Dosen Pembimbing I, atas bimbingannya.
4. Ibu Dr. Siti Fatimah, S.T.,M.T., selaku Dosen Pembimbing II, atas bimbingannya.
5. *Executive General Manager* Bandara Internasional Minangkabau Padang beserta staf yang banyak memberi saya bimbingan dan bantuan dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
7. Para Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya.
8. Kedua orang tua dan seluruh keluarga saya yang telah memberikan dukungan, doa dan bantuan untuk kelancaran Proyek Akhir saya.
9. Seluruh Taruna/i Politeknik Penerbangan Surabaya dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam penulisan Proyek Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan Proyek Akhir ini. Penulis berharap semoga penulisan Proyek Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca, diri sendiri dan bagi semua pihak.

Surabaya, 6 Agustus 2024


Syahril Asfah Yogaswara
30621044

ABSTRAK

EVALUASI TINGKAT PELAYANAN PADA *BAGGAGE CLAIM AREA* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU DENGAN METODE *IMPORTANCE* *PERFORMANCE ANALYSIS*

Oleh :
SYAHRIL ASFAH YOGASWARA
NIT. 30621044

Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang berada di Sumatera Barat lebih tepatnya berada di Kabupaten Pariaman. Bandar udara ini memiliki beberapa terminal yaitu Terminal Domestik, Terminal Internasional, Terminal VIP, dan Terminal Kargo. Pada terminal domestik yang ada di Bandar Udara Minangkabau fasilitas pengambilan bagasi dan beberapa fasilitas yang sudah cukup baik namun dinilai masih kurang ketika jam padat penumpang. Penelitian ini bertujuan menentukan atribut yang menjadi prioritas untuk perbaikan dari pihak operator terminal ke pihak pengguna jasa bandar udara.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dimana pengambilan datanya melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan studi kepustakaan. Pedoman yang di gunakan adalah Peraturan Menteri No. 178 Tahun 2015 mengenai standar pelayanan pengguna jasa bandar udara. Kuesioner di distribusikan kepada 50 orang responden penumpang datang yang langsung merasakan fasilitas yang tersedia di area *baggage claim* Bandar Udara Internasional Minangkabau. Kemudian data dari hasil penelitian diolah menggunakan aplikasi SPSS. Metode pengolahan data yang digunakan adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* CSI indeks kepuasan penumpang sebesar 84,17% hal ini menggambarkan bahwa penumpang sangat puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan. Hasil dari analisis diagram kartesius menunjukkan adanya empat atribut yang merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan. Diantaranya yakni luas area *baggage claim*, ketersediaan tempat sampah, ketersediaan tempat duduk di area *baggage claim*, dan kebersihan pada area *baggage claim*.

Kata Kunci: , *Baggage Claim Area*, Kepuasan Penumpang, Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI).

ABSTRACT

EVALUATION THE LEVEL OF SERVICE IN THE BAGGAGE CLAIM AREA ON PASSENGER SATISFACTION AT THE AIRPORT INTERNATIONAL MINANGKABAU USING THE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHOD

By :

SYAHRIL ASFAH YOGASWARA
NIT. 30621044

Minangkabau International Airport is in West Sumatra, more precisely in Pariaman Regency. This airport has several terminals, namely Domestic Terminal, International Terminal, VIP Terminal and Cargo Terminal. At the domestic terminal at Minangkabau Airport, baggage claim facilities and several other facilities are quite good but are considered to be lacking during peak passenger hours. This research aims to determine the priority attributes for improvement from terminal operators to airport service users.

This research uses a quantitative approach method where data is collected through observation, distributing questionnaires, and literature study. The guidelines used are Ministerial Regulation no. 178 of 2015 concerning service standards for airport service users. Questionnaires were distributed to 50 incoming passenger respondents who immediately experienced the facilities available in the baggage claim area of Minangkabau International Airport. Then the data from the research results was processed using the SPSS application. The data processing methods used are Importance-Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI).

Based on the CSI Customer Satisfaction Index analysis, the passenger satisfaction index is 84.17%, this illustrates that passengers are very satisfied with the performance of the services provided. The results of the Cartesian Importance-Performance Analysis IPA diagram analysis show that there are four attributes which are the main priority to be improved, namely the size of the baggage claim area, the availability of trash cans, the availability of seats in the baggage claim area, and the cleanliness of the baggage claim area.

Keyword: Baggage Claim Area, Passenger Satisfaction, Performance Quality, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI).

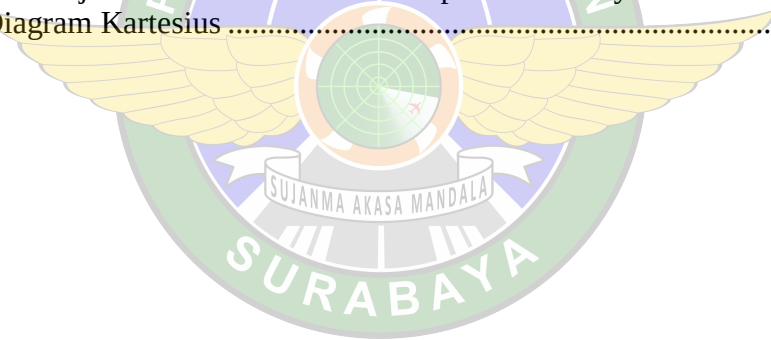
DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2 LANDASAN TEORI	7
2.1 Kajian Teori	7
2.1.1 Evaluasi.....	7
2.1.2 Pengertian Pelayanan	12
2.1.3 Pengertian Kepuasan.....	15
2.1.4 Pengertian Penumpang.....	16
2.1.5 Pengertian Terminal.....	18
2.1.6 Fasilitas Bandar Udara.....	20
2.1.7 <i>Baggage Claim Area</i>	23
2.1.8 Pengertian Bandar Udara	25
2.1.9 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i>	27
2.1.10 Metode <i>Importance Performace Analysis (IPA)</i>	27
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	29
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Desain Penelitian	36
3.1.1 Rancangan Penelitian.....	36
3.2 Variable Penelitian	38
3.3 Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian.....	39
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel.....	39

3.3.3	Objek Penelitian	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	41
3.4.1	Observasi	41
3.4.2	Survei	41
3.4.3	Studi Kepustakaan.....	42
3.4.4	Instrumen Penelitian.....	43
3.5	Teknik Analisis Data.....	45
3.5.1	Uji Validitas	45
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	46
3.5.3	<i>Customer Satisfaction Index</i>	47
3.5.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	48
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian.....	51
3.6.1	Lokasi Penelitian	51
3.6.2	Waktu Penelitian	51
<u>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</u>		52
4.1	Hasil Penelitian	52
4.1.1	Observasi	52
4.1.2	Studi Kepustakaan	53
4.1.3	Kuesioner	54
4.1.4	Analisa Uji Kepuasan.....	62
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	69
4.2.1	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	69
4.2.2	Hasil <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	70
BAB 5 PENUTUP		73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA		76
DAFTAR LAMPIRAN		81

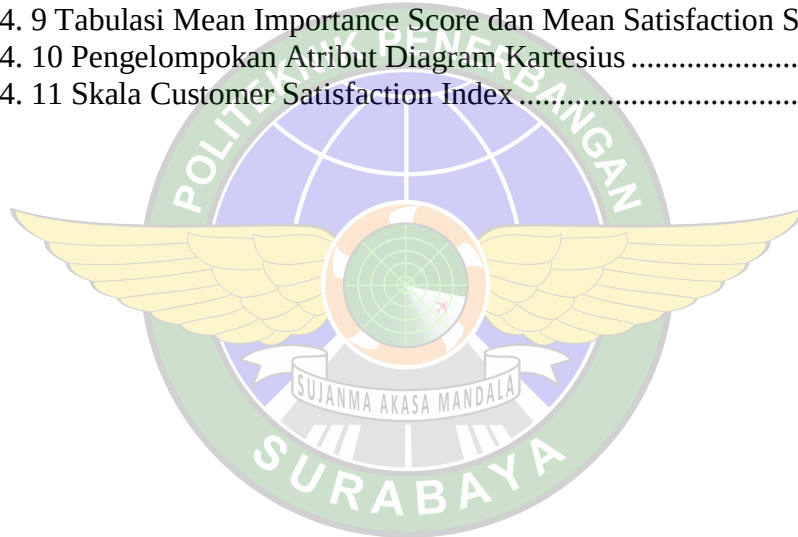
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Statistik Peningkatan Penumpang Tahunan.....	2
Gambar 1. 2 Baggage Claim Area pada jam sibuk.....	3
Gambar 2. 1 Conveyor Belt BIM.....	23
Gambar 2. 2 FIDS BIM	24
Gambar 2. 3 Trolley BIM	24
Gambar 2. 4 Signage BIM	25
Gambar 3. 1 Kerangka Pikiran.....	37
Gambar 3. 2 Variabel Penelitian.....	38
Gambar 3. 3 Standar Pelayanan di Baggage claim area	42
Gambar 3. 4 Distribusi Nilai R Tabel.....	46
Gambar 3. 5 Diagram Kartesius	50
Gambar 4. 1 Kondisi baggage claim area pada jam sibuk bandara.....	52
Gambar 4. 2 Nilai r table pada sig 5% dengan df = 48.....	59
Gambar 4. 3 Hasil Uji Validitas Pearson Product Moment Variabel X	60
Gambar 4. 4 Hasil Uji Validitas Pearson Product Moment Variabel Y	60
Gambar 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha Variabel X	61
Gambar 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha Variabel y	61
Gambar 4. 7 Diagram Kartesius	68



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian yang Relevan	29
Tabel 3. 1 Skala tingkat kinerja dan Kepentingan	43
Tabel 3. 2 Indikator Penelitian Variable X	44
Tabel 3. 3 Indikator Penelitian Variable Y.....	47
Tabel 3. 4 Skala <i>Customer Satisfaction Index</i>	48
Tabel 4. 1 Indikator PM 178 Tahun 2015.....	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4. 4 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan	55
Tabel 4. 5 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Harapan.....	57
Tabel 4. 6 Perhitungan Mean Importance Score dan Mean Satisfaction Score	63
Tabel 4. 7 Perhitungan Weight Factor	64
Tabel 4. 8 Perhitungan Weight Score	65
Tabel 4. 9 Tabulasi Mean Importance Score dan Mean Satisfaction Score	66
Tabel 4. 10 Pengelompokan Atribut Diagram Kartesius	68
Tabel 4. 11 Skala <i>Customer Satisfaction Index</i>	69



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A. REGULASI TERKAIT.....	A-1
A.1 Undang - Undang Republik Indonesia Tahun 2009	A-1
A.2 PM 178 Tahun 2015 Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara	A-2
LAMPIRAN B. DOKUMENTASI KEGIATAN.....	B-1
LAMPIRAN C. KUESIONER	C-1
C.1 Form Kuesioner.....	C-1



DAFTAR PUSTAKA

- Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Di Stasiun Purwosari. *Jurnal Magistra*, 29(99), 71–83. <http://journal.unwidha.ac.id/index.php/MAGISTRA/article/view/882/35%0Ahttps://onsearch.id/Record/IOS616.article-882>
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S., dan A. J. Cepi S. 2008. *Evaluasi Program. Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Aritonang, L. (2005). *Kepuasan Pelanggan. Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Basuki, H. (1986). *Merancang dan Merencana Lapangan Terbang* (Cet 2). Bandung: PT. Alumni.
- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Damardjati, R. S. (1995). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Eisingerich, A. B., & Rubera, G. (2010). Drivers of Brand Commitment: A Cross-National Investigation. *Journal of International Marketing*, 18(2), 64–79. <https://doi.org/10.1509/jimk.18.2.64>
- Firmansyah, R. A., & Putra, K. H. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum “Suroboyo Bus” Rute Halte Rajawali–Terminal Purabaya dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Prosiding Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan dan Infrastruktur*, 1(1), 1–6. <https://ejurnal.itats.ac.id/stepplan/article/view/711>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (8 ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hefyansyah, A., Siahaan, L. D., & Sihombing, S. (2020). Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak. *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*, 7, 77–86. <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v7i1.354>
- Hidayat, C. N., & Hanifa, F. H. (2019). Analisis Service Quality Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Studi Pada Konsumen Pt. Astra International Ud Trucks Bandung Tahun 2019. *eProceedings of Applied Science*, 5(2).

<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/10100>

Jufriyanto, M. (2020). Analisis tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan kedai kopi shelter. *Matrik: Jurnal Manajemen dan Teknik Industri Produksi*, 20(2), 79–90. <https://doi.org/10.30587/matrik.v20i2.1131>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran* (12 ed.). Jakarta: PT. Indeks.

Laksana, F. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Lupiyoadi. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Madaus, G. F., Michael S. Scriven, dan Daniel L. Stufflebeam. 1993. *Evaluation Models Viewpoints On Educational And Human Services Evaluation*. Boston : Kluwer Nijhoff Publishing, 204.

Majid, S. A., & Warpani, E. P. D. (2009). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Mardoko, A. (2015). Harapan dan Kepentingan Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Pelayanan di Bandar Udara H . AS Hanandjoeddin – Tanjung Pandan Belitung. *Jurnal Perhubungan Udara*, 41(2), 69–80. <https://wartaardhia.com/index.php/wartaardhia/article/view/146/149>

Martilla, J. A., & James, J. C. (1986). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41, 77–79. https://slunik.slu.se/kursfiler/FÖ0349/10294.1314/Martilla_James_1977.pdf

Mashudi. 2015. “Variasi panjang internode tanaman uji keturunan pulau darat umur 30 bulan di Wonogiri, Jawa Tengah”. In *Prosiding Seminar Nasional Sewindu BPTHBK Mataram* (pp. 217–225). Mataram.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 20 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan standar nasional indonesia (SNI) 03-7046-2004 mengenai terminal penumpang bandar udara.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

Purwanto, & Suparman, A. (1999). *Evaluasi Program Diklat*. Jakarta: STIA-LAN Press.

- Putra, A. A., Yamin, J. M., Riyanto, B., & Taufik Mulyono, A. (2015). The Satisfaction Analysis for the Performance of Public Transport Urban Areas. *International Refereed Journal of Engineering and Science*, 3(8), 38–44. <https://core.ac.uk/reader/77619870>
- Rabbi, S., Salman Hossain, K., & Rahman, S. (2015). Performance Analysis of Public Transport in Khulna City: A Case Study on Journey to Work Purpose. *Journal of Bangladesh Institute of Planners*, 8, 195–202. <https://www.bip.org.bd/admin/uploads/member-publication/2016/MP--c76cde2051.pdf>
- Sartono, W. (2017). *Bandar udara pengenalan dan perancangan geometric runway, taxiway, dan apron*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (2007). *Evaluation Theory, Models and Application*. San Francisco: Jossey Bass.
- Sudjana, N. 2013. *Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Sudjana. N. 2006. *Metode Statistik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA)
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV.
- Sujarweni, W. V. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi*. Pustaka Baru
- Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara.
- Tannady, H., Andrea, B., Nurprihatin, F., & Lusiani, M. (2017). Analisis Kualitas Jasa pada Maskapai Penerbangan Rute Domestik Tarif Menengah Kebawah dengan Menggunakan Metode Servqual dan Metode Importance and Performance Analysis. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Informatika*, 693–699. <https://jurnal.umk.ac.id/index.php/SNA/article/view/1431>
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

- Wahyuni, N., Katili, P. B., & Husain, B. (2018). Importance Performance Analysis pada Jasa Transportasi (Studi Kasus PT. X). *Seminar Nasional IENACO*, 346–351.
- Warsito, D. (2017). *Manajemen Bandar Udara*. Jakarta: Erlangga.
- Windyastari, S., Huda, M., & Rini, T. S. (2019). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang Di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin. *axial: jurnal rekayasa dan manajemen konstruksi*, 7(1), 67–74. <https://doi.org/10.30742/axial.v7i1.709>
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.



LAMPIRAN

LAMPIRAN A. REGULASI TERKAIT

A.1 Undang - Undang Republik Indonesia Tahun 2009

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 1 TAHUN 2009

TENTANG

PENERBANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa negara kesatuan Republik Indonesia adalah negara kepulauan berciri nusantara yang disatukan oleh wilayah perairan dan udara dengan batas-batas, hak-hak, dan kedaulatan yang ditetapkan oleh Undang-Undang;
- b. bahwa dalam upaya mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, mewujudkan Wawasan Nusantara serta memantapkan ketahanan nasional diperlukan sistem transportasi nasional yang mendukung pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah, mempererat hubungan antarbangsa, dan memperkuat kedaulatan negara;
- c. bahwa penerbangan merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, padat modal, manajemen yang andal, serta memerlukan jaminan keselamatan dan keamanan yang optimal, perlu dikembangkan potensi dan peranannya yang efektif dan efisien, serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis;
- d. bahwa perkembangan lingkungan strategis nasional dan internasional menuntut penyelenggaraan penerbangan yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, peran serta swasta dan persaingan usaha, perlindungan konsumen, ketentuan internasional yang disesuaikan dengan kepentingan nasional, akuntabilitas penyelenggaraan negara, dan otonomi daerah;
- e. bahwa Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan sudah tidak sesuai lagi dengan kondisi, perubahan lingkungan strategis, dan kebutuhan penyelenggaraan penerbangan saat ini sehingga perlu diganti dengan undang-undang yang baru;

f. bahwa . . .

A.2 PM 178 Tahun 2015 Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PM 178 Tahun 2015

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 17 huruf f Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara, perlu diatur mengenai Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;
- b. bahwa sehubungan dengan hal sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4956);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pembangunan dan Pelestarian Lingkungan Hidup Bandar Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5295);

- (2) Standar pelayanan pengguna jasa bandar udara ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan bagi badan usaha bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara;
- (3) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) dimulai sejak memasuki area pelayanan sebagai pengguna jasa bandar udara di area keberangkatan sampai dengan keluar dari area pelayanan di area kedatangan;

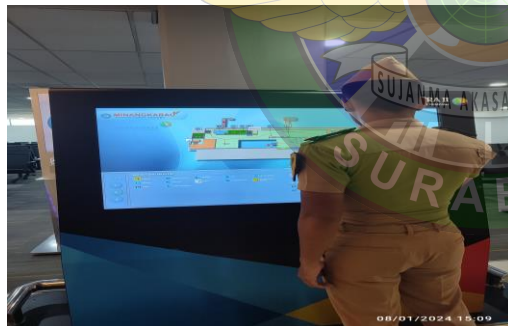
Pasal 3

- (1) Standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 2 meliputi :
 - a. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang;
 - b. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang; dan
 - c. Fasilitas yang memberikan nilai tambah; dan
 - d. Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk.
- (2) Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disebut tingkat pelayanan (*Level of Service*).
- (3) Fasilitas yang memberikan nilai tambah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan layanan tambahan.
- (4) Kapasitas Terminal Bandar Udara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d digunakan sebagai prakiraan awal kebutuhan pengembangan fasilitas.

Pasal 4

- (1) Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf a meliputi :
 - a. Pemeriksaan penumpang dan bagasi;
 - b. Pelayanan check-in;
 - c. Imigrasi Keberangkatan;
 - d. Imigrasi Kedatangan;
 - e. Pelayanan Bea Cukai;
 - f. Ruang Tunggu Keberangkatan;
 - g. Pelayanan Bagasi;
- (2) Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf b meliputi :
 - a. Pengkondisian Suhu;
 - b. Pengkondisian Cahaya;
 - c. Kemudahan Pengangkutan Bagasi;
 - d. Kebersihan;
 - e. Pelayanan Informasi;
 - f. Toilet;
 - g. Tempat parkir;
 - h. Fasilitas bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus;
- (3) Fasilitas yang memberikan nilai tambah sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf c meliputi;
 - a. Musholla;
 - b. Nursery;
 - c. Fasilitas Berbelanja;
 - d. Restoran;
 - e. Ruang Merokok;
 - f. Ruang Bermain Anak;
 - g. ATM/Money Changer;
 - h. Internet/Wifi;

LAMPIRAN B. DOKUMENTASI KEGIATAN



LAMPIRAN C. KUESIONER

C.1 Form Kuesioner



**KUESIONER
KEPUASAN
PENUMPANG
TERHADAP
FASILITAS PADA
AREA
PENGAMBILAN
BAGASI BANDARA
INTERNASIONAL
MINANGKABAU
PADANG**

Kepada Yth. Saudara/i
Pengguna Jasa Penerbangan
Di Tempat

Assalamualaikum wr. wb.

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir di Politeknik Penerbangan Surabaya, dengan ini saya berkenan bantuan dari saudara/i dalam rangka penulisan tugas akhir penelitian mengenai pengalaman pelayanan pengguna jasa di area *Baggage Claim* pada terminal kedatangan Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang.

Sehubungan dari hal tersebut, saya sebagai penulis memerlukan data untuk diolah dan kemudian akan dijadikan sebagai bahan penelitian melalui kerjasama dan kesediaan saudara untuk dapat mengisi kuesioner berikut secara sukarela. Saya sebagai penulis berharap agar saudara mengisi kuesioner ini dengan sungguh-sungguh agar didapatkan data yang valid,

Atas perhatian dan waktunya, kami mengucapkan banyak terima kasih

Wassalamualaikum wr. wb.

Kuesioner Tingkat Kepuasan Penumpang Bandara Internasional Minangkabau	
Waktu tunggu kedatangan bagasi (20-40 menit). Sangat Tidak Puas 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ Sangat Puas	Kesejukan/AC di area <i>baggage claim</i>. Sangat Tidak Puas 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ Sangat Puas
Conveyor Belt atau alat bantu pengambilan bagasi berfungsi dengan baik (tidak macet). Sangat Tidak Puas 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ Sangat Puas	Signage/rambu-rambu penunjuk tempat atau arah bandara. Sangat Tidak Puas 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ Sangat Puas
Ketersediaan tempat duduk di area <i>baggage claim</i>. Sangat Tidak Puas 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ Sangat Puas	FIDS (<i>Flight Information Display System</i>) update dan mudah di baca. Sangat Tidak Puas 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ Sangat Puas
Ketersediaan Trolley atau kereta dorong. Sangat Tidak Puas 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ Sangat Puas	Kondisi cahaya atau penerangan di area <i>baggage claim</i>. Sangat Tidak Puas 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ Sangat Puas
Luas terminal kedatangan domestik cukup luas dan tidak menghambat pergerakan penumpang. Sangat Tidak Puas 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ Sangat Puas	Ketersediaan tempat sampah yang memadai. Sangat Tidak Puas 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ Sangat Puas
Kebersihan Toilet di area <i>baggage claim</i>. Sangat Tidak Puas 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ Sangat Puas	Kebersihan pada area <i>baggage claim</i>. Sangat Tidak Puas 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ Sangat Puas

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pernyataan Variable X (Tingkat Kepuasan)												TOTAL X
				X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	
1	Achjar Abdullah	LAKI - LAKI	18 - 30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
2	Aldila Laksmi	PEREMPUAN	31 - 40	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	55
3	Rizki Amirullah	LAKI - LAKI	18 - 30	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	45
4	Elisabeth Biru	PEREMPUAN	31 - 40	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
5	Arga Mada	LAKI - LAKI	18 - 30	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	58
6	Hawa Aritma	PEREMPUAN	31 - 40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
7	Arja Mustofa	LAKI - LAKI	31 - 40	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	5	43
8	Akmal Athobarani	LAKI - LAKI	41 - 50	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	57
9	Dedi Yanto	LAKI - LAKI	18 - 30	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	52
10	Rifqi Abdullah afriansyah	LAKI - LAKI	31 - 40	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	58
11	Aureliya Putri Deswika	PEREMPUAN	31 - 40	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	46
12	Siva Agustina	PEREMPUAN	18 - 30	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	41
13	Santi Susilawati	PEREMPUAN	41 - 50	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	55
14	Andi Purnama	LAKI - LAKI	31 - 40	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	56
15	NOVI AYU LARASATI	PEREMPUAN	18 - 30	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	52
16	Kamal Hidayatulloh	LAKI - LAKI	18 - 30	4	5	3	3	3	5	3	4	5	3	3	3	44
17	Melly Nur Aulija MUHAMMAD	PEREMPUAN	18 - 30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
18	UMIMAR JABBAR	LAKI - LAKI	31 - 40	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	5	49
19	Dini Pitriani	PEREMPUAN	31 - 40	5	5	4	4	3	5	3	4	5	4	4	3	49
20	Rani Ritania Nursyafa	PEREMPUAN	18 - 30	4	5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	46
21	Alinda Restu Pauzi MUHAMMAD	PEREMPUAN	31 - 40	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	42
22	RIDWAN PAUZI	LAKI - LAKI	41 - 50	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	52
23	Arifah Alja	PEREMPUAN	31 - 40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
24	Yuried Dilan	LAKI - LAKI	18 - 30	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	57
25	Sandy Buana	LAKI - LAKI	18 - 30	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	50

26	Bagus Kurniawan	LAKI - LAKI	41 - 50	5	5	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3	46
27	Rifqi Zamzani	LAKI - LAKI	41 - 50	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	54
28	Dwita Karina	PEREMPUAN	31 - 40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
29	Herlambang Putra	LAKI - LAKI	18 - 30	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	50
30	Farhah Kamilatun	PEREMPUAN	18 - 30	5	5	4	3	3	5	4	4	5	4	3	3	48
31	Rani Oelha	PEREMPUAN	31 - 40	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	45
32	Ardian Argo	LAKI - LAKI	18 - 30	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	38
33	Septia Wulandari	PEREMPUAN	31 - 40	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	58
34	Bagus Dwi	LAKI - LAKI	41 - 50	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	56
35	Dimas Alif	LAKI - LAKI	18 - 30	3	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	45
36	Selvia Sofi	PEREMPUAN	41 - 50	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	55
37	Fazar	LAKI - LAKI	18 - 30	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	58
38	Delia Fitriyani	PEREMPUAN	18 - 30	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	53
39	Suci Hasanah Muljanisa	PEREMPUAN	18 - 30	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	57
40	Putra	LAKI - LAKI	31 - 40	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	50
41	Mugraha	LAKI - LAKI	31 - 40	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	43
42	Hafidzah Taqiyah Ridhallah	PEREMPUAN	31 - 40	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	54
43	Betri Yana Fitaloka	PEREMPUAN	18 - 30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
44	Hidayat	LAKI - LAKI	31 - 40	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	55
45	Ilham M	LAKI - LAKI	18 - 30	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49
46	Ferdiansyah	LAKI - LAKI	31 - 40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
47	Fara Zabrina	PEREMPUAN	41 - 50	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59
48	Rasendriya Putra	LAKI - LAKI	18 - 30	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	38
49	Yasmine Nur	PEREMPUAN	31 - 40	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	50
50	Mordekhai Yoseph	LAKI - LAKI	18 - 30	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	57
Rata - Rata				4.38	4.4	4.04	4.08	4.4	4.34	4.2	4.3	4.4	4.04	4.08	4.42	51.12

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pernyataan Variable Y (Tingkat Kepentingan)												TOTAL Y
				Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	
1	Achyar Abdullah	LAKI - LAKI	18 - 30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
2	Aldila Laksmi	PEREMPUAN	31 - 40	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	58
3	Rizki Amirullah	LAKI - LAKI	18 - 30	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	45
4	Elisabeth Biru	PEREMPUAN	31 - 40	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	46
5	Arya Mada	LAKI - LAKI	18 - 30	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	54
6	Hawa Aritma	PEREMPUAN	31 - 40	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	50
7	Arya Mustofa	LAKI - LAKI	31 - 40	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	44
8	Akmal Athobarani	LAKI - LAKI	41 - 50	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	54
9	Dedi Yanto	LAKI - LAKI	18 - 30	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	3	52
10	Rifqi Abdullah afriansyah	LAKI - LAKI	31 - 40	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	56
11	Deswita	PEREMPUAN	31 - 40	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	46
12	Siva Agustina	PEREMPUAN	18 - 30	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	39
13	Santi Susilawati	PEREMPUAN	41 - 50	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	56
14	Andi Purnama	LAKI - LAKI	31 - 40	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	54
15	LARASATI	PEREMPUAN	18 - 30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
16	Kamal Hidayatulloh	LAKI - LAKI	18 - 30	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	40
17	Melly Nur Auliya	PEREMPUAN	18 - 30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
18	MUHAMMAD UMMAR JABBAR	LAKI - LAKI	31 - 40	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	49
19	Dini Pitriani	PEREMPUAN	31 - 40	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	45
20	Nursyafa	PEREMPUAN	18 - 30	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	43
21	Alinda Restu Pauzi	PEREMPUAN	31 - 40	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	39
22	MUHAMMAD RIDWAN PAUZI	LAKI - LAKI	41 - 50	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	53
23	Atifah Aliya	PEREMPUAN	31 - 40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
24	Yuried Dillan	LAKI - LAKI	18 - 30	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	57
25	Sandy Buana	LAKI - LAKI	18 - 30	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	52

26	Bagus Kurniawan	LAKI - LAKI	41 - 50	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	41
27	Rifqi Zamzani	LAKI - LAKI	41 - 50	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	51
28	Dwita Karina	PEREMPUAN	31 - 40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
29	Herlambang Putra	LAKI - LAKI	18 - 30	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
30	Farhah Kamilatun	PEREMPUAN	18 - 30	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	43
31	Rani Ochta	PEREMPUAN	31 - 40	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	46
32	Ardian Argo	LAKI - LAKI	18 - 30	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	39
33	Septia Wulandari	PEREMPUAN	31 - 40	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	57
34	Bagus Dwi	LAKI - LAKI	41 - 50	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	54
35	Dimas Alif	LAKI - LAKI	18 - 30	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	53
36	Selvia Sofi	PEREMPUAN	41 - 50	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	54
37	Fazar	LAKI - LAKI	18 - 30	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59
38	Delia Fitriyani	PEREMPUAN	18 - 30	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	52
39	Suci Hasanah Mulyanisa	PEREMPUAN	18 - 30	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	58
40	Putra	LAKI - LAKI	31 - 40	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49
41	Nugraha	LAKI - LAKI	31 - 40	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	41
42	Hafidzah Taqiyah Ridhallah	PEREMPUAN	31 - 40	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	55
43	Betri Yana Fitoloka	PEREMPUAN	18 - 30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
44	Hidayat	LAKI - LAKI	31 - 40	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	58
45	Ilham M	LAKI - LAKI	18 - 30	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	52
46	Ferdiansyah	LAKI - LAKI	31 - 40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
47	Fara Zabrina	PEREMPUAN	41 - 50	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	54
48	Rasendriya Putra	LAKI - LAKI	18 - 30	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	39
49	Yasmine Nur	PEREMPUAN	31 - 40	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
50	Mordekhai Yoseph	LAKI - LAKI	18 - 30	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	57
Rata - Rata				4,42	4,2	4,32	4,3	4,14	3,98	4	4,08	4,22	4,32	4,3	4,1	