

## Evaluasi Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pada Bandar Udara Domestik : Studi Kasus Terminal 1 Sub Terminal B - Bandar Udara Soekarno - Hatta, Jakarta

Verena Ridanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20275168&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Optimalisasi pelayanan pada terminal penumpang bandar udara sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat pelayanan terminal penumpang bandar udara berdasarkan luas ruang, jumlah kounter yang tersedia, waktu pelayanan, jarak berjalan, serta ketersediaan dan kelengkapan fasilitas dari seluruh komponen terminal penumpang bandar udara, sehingga diperoleh masukan, bahwa berdasarkan sasaran tersebut apakah suatu terminal penumpang bandar udara tersebut memerlukan pengembangan atau tidak. Pendekatan studi menggunakan metode teori himpunan fuzzy untuk menentukan nilai kriteria sesuai dengan standar-standar yang berlaku dan proses hirarki analitik untuk menentukan tingkat kepentingan dari sasaran evaluasi. Dengan pemodelan ini, tahap untuk melaksanakan evaluasi tingkat pelayanan bandar udara domestik ditinjau berdasarkan sasaran dengan urutan : Luas Ruang, Waktu Pelayanan, Jumlah Kounter, Ketersediaan dan Kelengkapan Fasilitas serta Jarak Berjalan. Analisis yang dilakukan dengan pendekatan metode tersebut pada studi kasus Terminal 1 Sub Terminal B Bandar Udara Soekarno - Hatta Jakarta \_ini merupakan aplikasi model pendekatan studi. Berdasarkan analisis himpunan fuzzy diperoleh nilai performansi tingkat pelayanan 0.5914. Setelah dilakukan analisis tingkat kepentingan diperoleh nilai performansi tingkat pelayanan 0.8143 dengan kondisi tingkat pelayanan baik sekali.