



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**PENENTUAN PRIORITAS PERBAIKAN PELAYANAN  
PENUMPANG DI TERMINAL 2 BANDARA INTERNASIONAL  
SOEKARNO-HATTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
SERVQUAL DAN IPA**

**SKRIPSI**

**INDI PUSPITA  
0706274741**

**FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS INDONESIA  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
DEPOK  
JUNI 2011**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**PENENTUAN PRIORITAS PERBAIKAN PELAYANAN  
PENUMPANG DI TERMINAL 2 BANDARA INTERNASIONAL  
SOEKARNO-HATTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
SERVQUAL DAN IPA**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik**

**INDI PUSPITA  
0706274741**

**FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS INDONESIA  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
DEPOK  
JUNI 2011**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Indi Puspita**

**NPM : 0706274741**

**Tanda Tangan :** 

**Tanggal : Juni 2011**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Indi Puspita

NPM : 0706274741

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : Penentuan Prioritas Perbaikan Pelayanan Penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan IPA

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Indonesia

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Arian Dhini, ST., MT

(  )

Penguji : Ir. Amar Rachman, MEIM

(  )

Penguji : Ir. Fauzia Dianawati, Msi

(  )

Penguji : Dendi P. Ishak, MSIE

(  )

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : Juni 2011

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ibu Arian Dhini, ST., MT., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 2) Bapak Prof. Dr. Ir. Teuku Yuri M. Zagloel, MEngSc dan seluruh dosen pengajar Departemen Teknik Industri yang telah mengajarkan berbagai ilmu kepada saya;
- 3) Pihak PT Angkasa Pura II khususnya Mas Ferdy, Pak Yayan, dan Mas Dimas yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- 4) Mama, Aba, Mba Inul, Mba Yani, Lita, Hamad, Huseyin, Kak Nuzul, Fachri, Fathir, dan Metin yang telah memberikan dukungan moral dan material serta doa kepada saya;
- 5) Luky Hananto, yang senantiasa memberikan hiburan, dukungan, bantuan, serta kesediaannya mendengarkan keluh kesah selama pengerjaan skripsi; dan
- 6) Khai, Mela, Achie, Sarah, Gina, Cucur, Astri, Neny, Bonbin, Citra, Ase, Icha, dan rekan-rekan Teknik Industri UI angkatan 2007 yang telah mewarnai hari-hari saya selama kuliah di Teknik Industri UI.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 14 Juni 2011

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indi Puspita  
NPM : 00706274741  
Program Studi : Teknik Industri  
Departemen : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Jenis karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Penentuan Prioritas Perbaikan Pelayanan Penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan IPA

beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 14 Juni 2011

Yang menyatakan



(Indi Puspita)

## ABSTRAK

Nama : Indi Puspita  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul : Penentuan Prioritas Perbaikan Pelayanan Penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan IPA

Peningkatan jumlah penumpang setiap tahunnya membuat Bandara Internasional Soekarno-Hatta kesulitan untuk menjaga performa kualitas pelayanannya. Bandara dapat memuaskan penumpang apabila telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk membantu perusahaan pengelola jasa kebandarudaraan yaitu PT Angkasa Pura II untuk menentukan prioritas perbaikan sesuai dengan tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode SERVQUAL dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Dari hasil pengolahan data dan analisis didapatkan empat prioritas perbaikan, yaitu: kebersihan toilet, ketersediaan dan kondisi tempat duduk, kejelasan informasi tempat mengambil bagasi, serta kecepatan proses pengambilan bagasi.

Kata kunci:

Kualitas, pelayanan, bandara, SERVQUAL, IPA

## ABSTRACT

Name : Indi Puspita  
Study Program: Industrial Engineering  
Title : Determination of Passenger Services Improvement Priorities in Terminal 2 Soekarno-Hatta International Airport using SERVQUAL and IPA Method

As the increasing number of passengers each year, it is difficult for Soekarno-Hatta International Airport to maintain its service quality performance. Passengers can be satisfied if airport has provided services that match their needs. This study aims to help airport to determine priorities of improvements from level of importance and satisfaction, therefore airport can improve its service quality. Methods used in this research are SERVQUAL and Importance-Performance Analysis (IPA). From the results, we found four improvement priorities, i.e. cleanliness of toilets, availability and condition of seats, clarity of information where to retrieve their baggage, and the speed of baggage claim.

Key words:

Quality, service, airport, SERVQUAL, IPA

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
ABSTRAK/ABSTRACT .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR RUMUS .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Diagram Keterkaitan Masalah (DKM) .....	5
1.3 Rumusan Permasalahan .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.6 Metodologi Penelitian .....	7
1.6.1 Diagram Alir Metodologi Penelitian.....	1
1.7 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Jasa.....	12
2.1.1 Definisi Jasa.....	12
2.1.2 Klasifikasi Jasa .....	15
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	17
2.2 Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.1 Definisi Kualitas .....	18
2.2.2 Definisi Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.4 Model Kualitas Pelayanan .....	21
2.3 SERVQUAL .....	25
2.4 Penyusunan Penelitian .....	27
2.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....	27
2.4.2 Teknik Sampel .....	28
2.4.3 Skala Pengukuran.....	30
2.4.3.1 Skala Likert.....	30
2.4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	31
2.4.4.1 Uji Validitas .....	31
2.4.4.2 Uji Reliabilitas .....	33
2.5 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> .....	34



<b>BAB 3 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>38</b>
3.1 Profil Perusahaan .....	38
3.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	38
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	39
3.1.3 Pelayanan Jasa Penerbangan .....	39
3.1.4 Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara .....	41
3.2 Pengumpulan Data .....	42
3.2.1 Penyusunan Kuesioner .....	43
3.2.2 Penyebaran Sampel Awal .....	47
3.2.2.1 Uji Validitas .....	48
3.2.2.2 Uji Reliabilitas .....	51
3.2.3 Penentuan Sampel .....	52
3.3 Pengolahan Data .....	53
3.3.1 Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi .....	54
3.3.2 Tingkat Persepsi atau Kepuasan .....	56
3.3.3 Perhitungan SERVQUAL Score .....	62
<b>BAB 4 ANALISIS .....</b>	<b>65</b>
4.1 Analisis Tingkat Kepentingan .....	65
4.2 Analisis Tingkat Persepsi .....	71
4.3 Analisis SERVQUAL Score .....	77
4.2 Analisis <i>Importance-Performance</i> .....	84
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>93</b>
5.1 Kesimpulan .....	93
5.2 Saran .....	94
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram Keterkaitan Masalah.....	6
Gambar 1.2	Diagram Alir Metode Penelitian .....	9
Gambar 2.1	Model Kualitas Jasa atau Pelayanan .....	24
Gambar 2.2	Diagram <i>Importance-Performance</i> .....	35
Gambar 3.1	Grafik Perbandingan Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kepuasan Penumpang .....	61
Gambar 4.1	Grafik Tingkat Kepentingan dari Seluruh Dimensi.....	70
Gambar 4.2	Grafik Tingkat Persepsi atau Kepuasan dari Seluruh Dimensi.....	76
Gambar 4.3	Grafik SERVQUAL Score dari Seluruh Dimensi .....	83
Gambar 4.4	Diagram <i>Importance-Performance</i> dari Seluruh Atribut.....	85



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Atribut Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL .....	43
Tabel 3.2	Pengelompokan Atribut untuk Kuesioner .....	46
Tabel 3.3	Hasil Uji Validasi Tingkat Ekspektasi .....	48
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Tingkat Persepsi .....	50
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Ekspektasi .....	52
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi .....	52
Tabel 3.7	Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi dari Tiap Pernyataan.....	54
Tabel 3.8	Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi untuk Tiap Dimensi SERVQUAL .....	56
Tabel 3.9	Persentase Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi untuk Tiap Dimensi SERVQUAL .....	56
Tabel 3.10	Tingkat Persepsi atau Kepuasan Responden dari tiap pernyataan .....	57
Tabel 3.11	Tingkat Persepsi atau Kepuasan untuk Tiap Dimensi SERVQUAL ..	58
Tabel 3.12	Perbandingan Tingkat Kepentingan dengan Kepuasan Penumpang...	59
Tabel 3.13	Perhitungan SERVQUAL Score Tiap Butir Pernyataan.....	62
Tabel 3.14	Perhitungan SERVQUAL Score Tiap Dimensi .....	64
Tabel 4.1	Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi dari Dimensi <i>Tangibles</i> .....	65
Tabel 4.2	Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi dari Dimensi <i>Reliability</i> .....	67
Tabel 4.3	Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi dari Dimensi <i>Responsiveness</i> ..	67
Tabel 4.4	Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi dari Dimensi <i>Assurance</i> .....	68
Tabel 4.5	Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi dari Dimensi <i>Empathy</i> .....	68
Tabel 4.6	Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi untuk Tiap Dimensi SERVQUAL .....	71
Tabel 4.7	Tingkat Persepsi atau Kepuasan dari Dimensi <i>Tangibles</i> .....	71
Tabel 4.8	Tingkat Persepsi atau Kepuasan dari Dimensi <i>Reliability</i> .....	73
Tabel 4.9	Tingkat Persepsi atau Kepuasan dari Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	73
Tabel 4.10	Tingkat Persepsi atau Kepuasan dari Dimensi <i>Assurance</i> .....	74
Tabel 4.11	Tingkat Persepsi atau Kepuasan dari Dimensi <i>Empathy</i> .....	74
Tabel 4.12	Tingkat Persepsi atau Kepuasan untuk Tiap Dimensi SERVQUAL ..	77
Tabel 4.13	Perhitungan SERVQUAL Score dari Dimensi <i>Tangibles</i> .....	77
Tabel 4.14	Perhitungan SERVQUAL Score dari Dimensi <i>Reliability</i> .....	79
Tabel 4.15	Perhitungan SERVQUAL Score dari Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	80
Tabel 4.16	Perhitungan SERVQUAL Score dari Dimensi <i>Assurance</i> .....	81
Tabel 4.17	Perhitungan SERVQUAL Score dari Dimensi <i>Empathy</i> .....	81
Tabel 4.18	Perhitungan SERVQUAL Score Tiap Dimensi .....	82
Tabel 4.19	Atribut Pada Kuadran I .....	86
Tabel 4.20	Atribut Pada Kuadran II .....	90
Tabel 4.21	Atribut Pada Kuadran III.....	91
Tabel 4.22	Atribut Pada Kuadran IV .....	92

## DAFTAR RUMUS

Formula 2.1 .....	26
Formula 2.2 .....	29
Formula 2.3 .....	29
Formula 2.4 .....	32
Formula 2.5 .....	34



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pengumpulan Data .....	97
---	----



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, pengguna alat transportasi udara terus meningkat. Oleh karena itu, kebutuhan manusia akan sistem bandar udara (bandara) yang handal pun semakin meningkat pula. Penerbangan merupakan layanan terpadu antara bandara yang merupakan elemen statis dan pesawat yang merupakan elemen dinamis. Bandara yang memiliki nilai nasional dan penting untuk citra negara akan menjadi pembahasan dalam penelitian ini. Setelah serangan 9/11 di Amerika Serikat, keamanan bandara telah menjadi perhatian penting di seluruh dunia. Memberikan keamanan yang maksimal di bandara dan kepuasan pelanggan telah menjadi kewajiban bagi manajemen penerbangan sipil tiap negara.

Pada tahun 2008, *Programme director* dari *Airport Council International* (ACI), Craig Bradbrook mengatakan, “Kualitas pelayanan tidak boleh dipandang sebagai fitur yang 'baik untuk dimiliki' dalam mengelola jasa bandara, akan tetapi sebagai suatu kunci disiplin dalam proses manajemen bandara. Kami melihat korelasi yang tinggi antara komitmen manajemen terhadap kepuasan pelayanan dan penumpang.” Sekarang ini, pelayanan pelanggan yang baik merupakan salah satu aset terbesar bagi sebuah bandar udara di lingkungan yang kompetitif (apabila dibandingkan dengan kota lain atau negara lain). Sebuah bandara menciptakan kesan pertama dan terakhir sebuah perjalanan dari suatu kota atau negara, dan ini adalah fakta yang sudah diketahui bahwa pengalaman yang menyenangkan di bandara akan mendorong penumpang untuk berbelanja dan akan berpengaruh pada rencana perjalanan di masa depan. Dengan sebagian besar pendapatan bandara berasal dari sumber-sumber non-aeronautika, kepuasan pelanggan menjadi suatu yang mempengaruhi kelancaran bisnis atau *good business sense*. *Airport Service Quality* (ASQ) merupakan inisiatif ACI untuk membantu bandara dalam upayanya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan penumpang. ASQ melakukan survei pada bandara-bandara yang menjadi anggota ACI untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan bandara.

ASQ bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan dan menunjukkan bagaimana perbaikan dalam layanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Bandara Soekarno Hatta di Tangerang sebagai bandara internasional yang menjadi pintu masuk ke Indonesia haruslah memiliki infrastruktur, pelayanan dan keamanan yang berstandar internasional. Bandara merupakan pintu masuk ke suatu negara, wisatawan maupun pendatang dari negara lain akan melihat Indonesia pertama kali dari bandaranya, dalam hal ini Bandara Internasional Soekarno Hatta yang merupakan bandara yang terletak di ibukota negara Indonesia, dan merupakan bandara tersibuk di Indonesia, sehingga ekspektasi untuk pelayanan, sarana dan kebutuhan lainnya tentunya akan lebih tinggi dibandingkan dengan bandara lain di Indonesia.

Layanan pelanggan yang baik adalah ketika pihak bandara mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dan ekspektasinya. Selain itu, apabila pihak pengelola bandara mengambil pendekatan strategis dan holistik untuk layanan pelanggan dan citra bandara, kepuasan pelanggan di bandara akan dapat ditingkatkan, dan dari pendapatan bersih bandara akan dapat dilihat hubungan langsung antara meningkatnya pendapatan dengan meningkatnya kepuasan pelanggan (Paternoster, 2008). Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan, dalam hal ini penumpang, di bandara sangatlah penting bagi pihak pengelola bandara.

Dari Undang-undang No. 1 tahun 2009 tentang penerbangan, dapat dilihat bahwa pemerintah Indonesia menetapkan standar pada kualitas pelayanan yang diberikan di bandara. Fasilitas bandar udara diatur di dalam Pasal 219 sampai dengan Pasal 221 UURI No.1/2009. Setiap badan usaha bandar udara atau unit penyelenggara bandar udara wajib menyediakan fasilitas bandar udara yang diberikan sertifikat fasilitas bandar udara oleh Menteri Perhubungan. Sertifikat tersebut diberikan oleh Menteri Perhubungan setelah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan, serta pelayanan jasa bandar udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Setiap badan usaha bandar udara atau unit penyelenggara bandar udara yang tidak menyediakan fasilitas bandar udara yang memenuhi persyaratan keselamatan penerbangan, keamanan

penerbangan serta pelayanan jasa bandar udara, melakukan perawatan dalam jangka waktu tertentu dengan cara pengecekan, tes, verifikasi dan/atau kalibrasi, tidak meningkatkan kinerja fasilitas, prosedur, dan personel, dan pengoperasian bandar udara yang tidak dilakukan oleh tenaga manajerial yang memiliki kemampuan dan kompetensi operasi dan manajerial bidang teknis dan/atau operasi bandar udara, dikenakan sanksi administratif berupa (a) peringatan, (b) pembekuan sertifikat, dan/atau pencabutan sertifikat bandar udara. Ketentuan lebih lanjut mengenai pengoperasian fasilitas bandar udara serta tata cara dan prosedur penggunaan sanksi administratif diatur dengan Peraturan Menteri Perhubungan.

Pengelola Bandara Internasional Soekarno-Hatta, yaitu PT Angkasa Pura II harus mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah dalam pelayanannya. Akan tetapi pihak pengelola menemui beberapa hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanannya. Sekretaris perusahaan PT Angkasa Pura II, Hari Cahyono, mengatakan bahwa penumpang pesawat terbang akan terus meningkat, namun seiring dengan itu juga akan sering terjadi permasalahan, yaitu kapasitas Bandara Soekarno-Hatta sangat kurang untuk melayani peningkatan penumpang.

PT Angkasa Pura II memastikan untuk tahun 2011 arus penumpang di Bandar Udara Soekarno-Hatta akan naik sebanyak 12% dibandingkan dengan tahun 2010. Direktur Operasional dan Teknis PT Angkasa Pura, Salahudin Rafi menjelaskan, peningkatan ini dikarenakan akan adanya penambahan pesawat dari beberapa maskapai penerbangan, yaitu Lion Air, Garuda Indonesia, dan Air Asia. Bandara Soekarno Hatta bisa menampung penumpang sebanyak 22 juta orang. Akan tetapi, pada tahun 2010, jumlah penumpang di Bandara Soekarno-Hatta mencapai 43,7 juta atau hampir dua kali lipat dari kapasitas yang tersedia.

Calo tiket, taksi gelap, hingga penjual parfum masih ditemukan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Pengunjung yang memasuki tempat parkir akan disambut dengan petugas parkir ilegal yang akan meminta uang dengan paksa. Calo dan tukang parkir ilegal di Bandara Soekarno Hatta telah masuk ke dalam daftar pengaduan ke Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia pada tahun 2008. Hal ini tentunya akan menurunkan kualitas Bandara Internasional Soekarno-Hatta



dibandingkan dengan Bandara Internasional lain di Asia Tenggara. Penumpang juga mengeluhkan tentang kondisi toilet yang tak higienis, papan informasi yang kurang jelas, fasilitas mushola dan akses menuju bandara. Selain itu, kursi tunggu calon penumpang tidak memadai. Akibatnya banyak calon penumpang duduk menutupi jalan dan mengganggu jalan penumpang lain.

Seiring dengan kebutuhan akan bandara yang lebih handal, penyedia layanan jasa bandara harus selalu mengedepankan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasa bandara. Pelayanan lalu lintas udara adalah bisnis utama PT Angkasa Pura II. Memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk penumpang sangat penting bagi suatu bandara. Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada penumpang, pengelola jasa pelayanan bandara perlu memahami kebutuhan dan ekspektasi penumpang. Ekspektasi penumpang adalah indikator kinerja utama bagi pengoperasian suatu bandara. Penumpang bandara melihat beberapa faktor kualitas pelayanan, seperti cara ke terminal, cara meninggalkan bandara, proses *check-in*, klaim bagasi, cek keamanan (*security check*), daerah *gate*, imigrasi, bea cukai, pertokoan, tempat penjualan makanan dan minuman, kinerja petugas, dan lainnya.

Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut perlu dilakukan penelitian kepada penumpang mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bandara. SERVQUAL adalah metode yang tepat untuk mengukur kualitas jasa, termasuk jasa pelayanan di bandara. Dimensi-dimensi SERVQUAL seperti *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) membuat SERVQUAL menjadi metode yang tepat untuk mengukur kualitas pelayanan di bandara. SERVQUAL merupakan alat yang efektif untuk mengarahkan suatu organisasi atau perusahaan dalam tujuannya memperbaiki kualitas dengan fokus pada bidang-bidang yang memberikan kontribusi signifikan ke arah perbaikan (Berry dkk, 1994). Metode SERVQUAL menganalisis gap antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*).

Setelah adanya survei dengan menggunakan metode SERVQUAL, perlu dilakukan langkah selanjutnya untuk menentukan prioritas perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

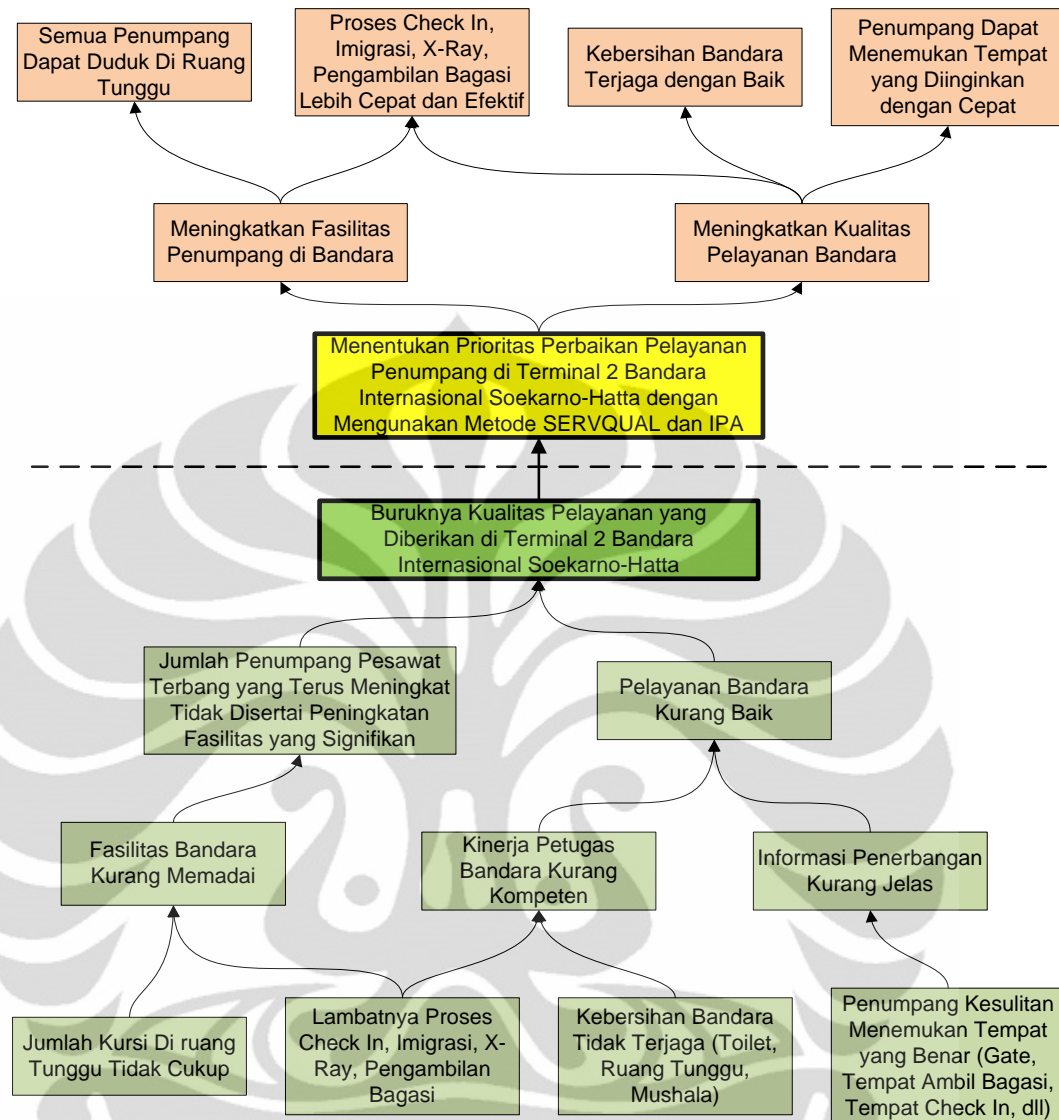
Langkah selanjutnya yang dilakukan adalah dengan melakukan *Importance-Performance Analysis* (IPA). IPA merupakan suatu teknik yang mudah diaplikasikan untuk mengukur atribut kepentingan dan performa yang dapat membantu mengembangkan program pemasaran yang efektif. IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja. IPA akan dilakukan dengan terlebih dahulu membuat diagram *Importance-Performance* yang akan menghubungkan nilai tingkat kepentingan dan performa. Selanjutnya diagram akan dibagi menjadi empat kuadran, dan atribut-atribut yang berada pada kuadran 1 akan menjadi prioritas perbaikan.

Bandara Internasional Soekarno-Hatta memiliki tiga terminal. Terminal 1 dibagi menjadi tiga, yaitu 1A, 1B, dan 1C, terminal 2 juga dibagi menjadi tiga, yaitu 2D, 2E, dan 2F, sedangkan terminal 3 hanya memiliki satu bagian saja. Penelitian ini akan dilakukan di Terminal 2 karena merupakan terminal internasional, sehingga penampilan dari terminal ini akan sangat berpengaruh terhadap penilaian para wisatawan asing maupun pebisnis asing ke Indonesia.

Dengan adanya penelitian ini, kebutuhan dan ekspektasi pengguna jasa layanan bandara akan dapat diketahui oleh pihak pengelola. Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan rekomendasi prioritas perbaikan yang sebaiknya dilakukan. Sehingga pengelola bandara dapat mengetahui perbaikan atau peningkatan dalam pelayanan apa yang perlu dilakukan agar dapat meningkatkan kepuasan para pengguna jasa layanan bandara.

## **1.2 Diagram Keterkaitan Masalah (DKM)**

Berikut Diagram Keterkaitan Masalah (DKM) yang berisi latar belakang permasalahan, perumusan masalah, dan tujuan serta solusi yang diharapkan dari penelitian ini.



Gambar 1.1 Diagram Keterkaitan Masalah

### 1.3 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, inti permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah mengetahui kebutuhan dan ekspektasi penumpang serta menganalisa kualitas pelayanan yang diberikan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta dengan menggunakan metode SERVQUAL. Selanjutnya akan dilakukan penentuan prioritas perbaikan dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Dengan mengetahui hasil dari penelitian yang dilakukan, pihak pengelola Bandara

Internasional Soekarno-Hatta yaitu PT Angkasa Pura II diharapkan akan dapat melakukan peningkatan dalam kualitas pelayanannya.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi prioritas perbaikan pada pelayanan yang perlu dilakukan oleh pihak pengelola Bandara Internasional Soekarno-Hatta, yaitu PT Angkasa Pura II (Persero), dengan mengetahui kebutuhan dan ekspektasi penumpang serta menganalisis kualitas pelayanan bandara dengan menggunakan metode SERVQUAL, dan menentukan prioritas perbaikan dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) guna meningkatkan kepuasan penumpang di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

#### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam melakukan penelitian, dilakukan pembatasan atau ruang lingkup agar penelitian lebih terfokus dan hasil yang didapatkan sesuai dengan tujuan awal yang telah dirumuskan. Penelitian ini akan dilakukan dalam ruang lingkup sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan kepada penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta
2. Perusahaan penyedia layanan jasa atau pengelola bandara yang dijadikan objek penelitian adalah PT Angkasa Pura II
3. Penumpang yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah yang telah mengunjungi Bandara Internasional Soekarno-Hatta sebanyak minimal tiga kali dalam satu tahun
4. Penyebaran kuesioner dilakukan dalam waktu dua minggu, yaitu dari tanggal 9 Maret 2011 sampai dengan 20 Maret 2011

#### **1.6 Metodologi Penelitian**

Pengerjaan penelitian kualitas pelayanan kepada penumpang ini akan dilaksanakan dalam beberapa tahap, yaitu sebagai berikut :

1. Mendefinisikan masalah (*Define Problem*)

Mengidentifikasi masalah-masalah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Angkasa Pura II sesuai dengan metode penelitian SERVQUAL (Parasuraman dkk., 1988). Terdapat lima dimensi utama untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

2. Mengumpulkan data (*Collecting Data*)

Melakukan pengumpulan data melalui kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan seputar kualitas dari layanan yang diberikan oleh pihak Angkasa Pura II di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Kuesioner yang disebarakan sesuai dengan metode SERVQUAL, yaitu penilaian penumpang terhadap dua bagian penting yaitu ekspektasi dan pelayanan yang dirasakan. Tanggapan konsumen dinyatakan dengan skala *Likert*, yaitu rentang skala nominal 4 untuk sangat penting dan skala nominal 1 untuk sangat tidak penting untuk tingkat kepentingan atau ekspektasi dan skala nominal 4 untuk sangat baik dan skala nominal 1 untuk sangat buruk untuk tingkat persepsi atau kepuasan. Kuesioner akan disebarakan di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

3. Mengolah data (*Process the Data*)

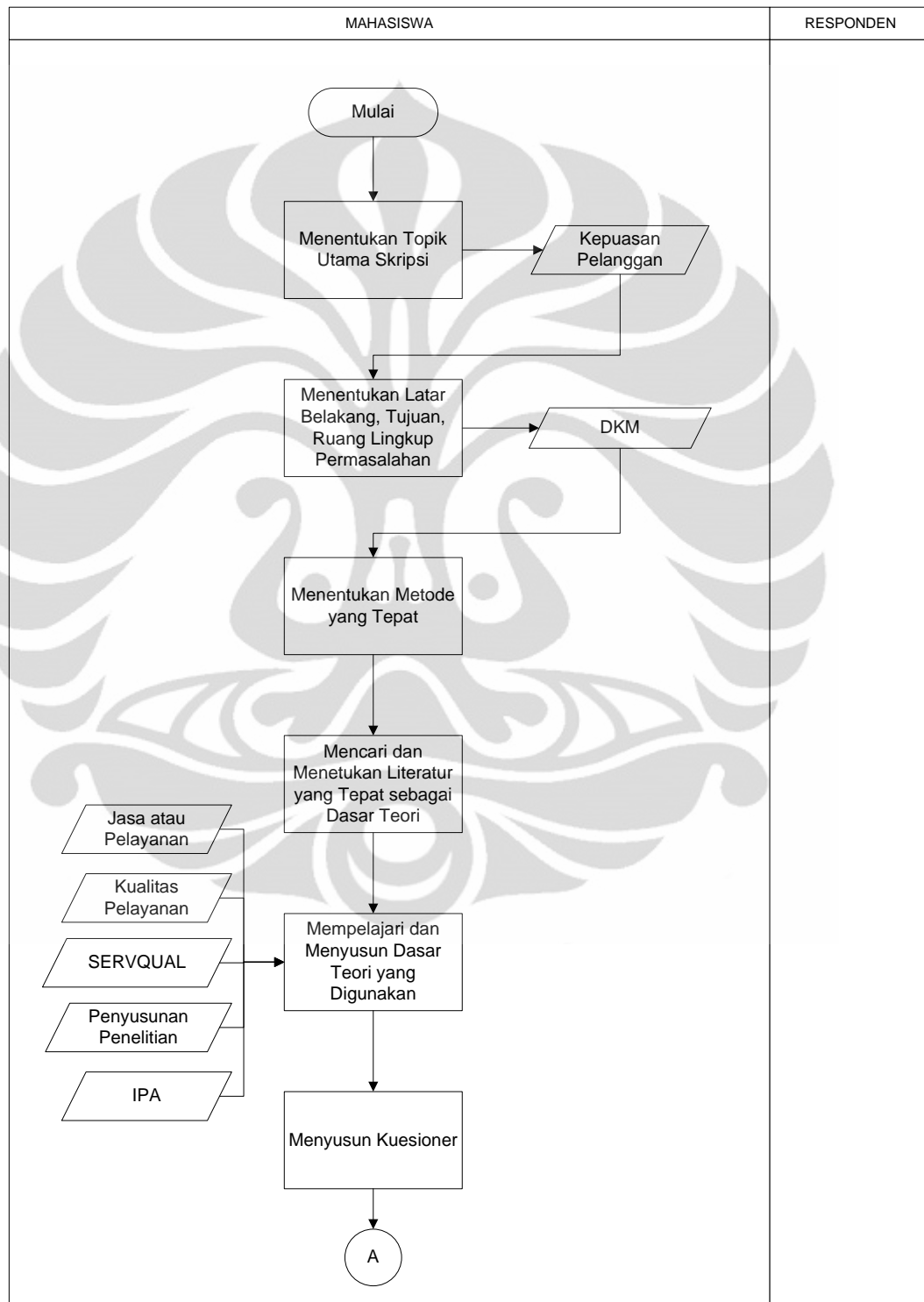
Pada tahap ini data yang telah diperoleh diolah dan dianalisis. Data yang diperoleh diolah untuk mengetahui skor tingkat kepentingan, skor tingkat persepsi, dan skor gap kualitas pelayanan. Setelah diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode SERVQUAL, hasil yang ada akan dipetakan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Pemetaan dengan IPA berbentuk diagram yang akan membagi atribut-atribut ke dalam empat kuadran. Atribut-atribut yang berada di kuadran 1 akan menjadi prioritas perbaikan dan dianalisis lebih lanjut.

4. Penarikan kesimpulan

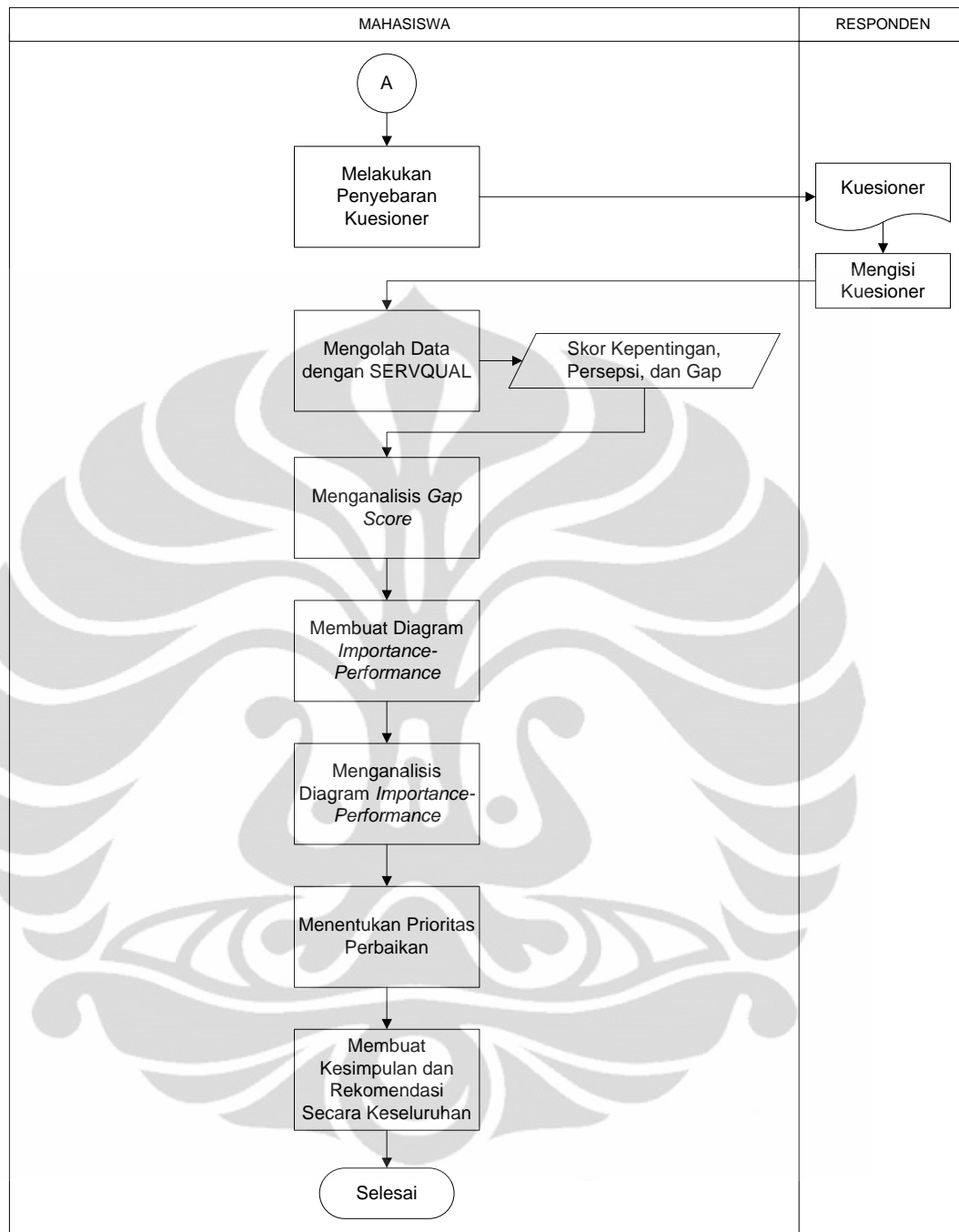
Dari proses evaluasi hasil yang diperoleh, dapat ditarik beberapa kesimpulan dan rekomendasi yang ditujukan kepada pihak PT Angkasa Pura II selaku perusahaan pengelola jasa kebandarudaraan guna

meningkatkan tingkat kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

### 1.6.1 Diagram Alir Metodologi Penelitian



Gambar 1.2 Diagram Alir Metode Penelitian



Gambar 1.2 Diagram Alir Metode Penelitian (sambungan)

### 1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan tugas akhir ini dibuat dalam lima bab yang memberikan gambaran sistematis penelitian dari awal hingga tercapainya tujuan penelitian. Berikut penjabaran kelima bab tersebut:

Bab pertama merupakan pendahuluan. Bab ini memberikan gambaran mengenai latar belakang pemilihan tema, diagram keterkaitan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan laporan yang merupakan bagian dari tahap penyusunan masalah.

Bab kedua merupakan tinjauan mengenai teori-teori atau literatur yang digunakan sebagai landasan berpikir dalam penelitian. Adapun beberapa teori yang dibahas di sini meliputi jasa atau pelayanan, kualitas pelayanan, SERVQUAL, dan *Importance-Performance Analysis* (IPA).

Bab ketiga merupakan pengumpulan dan pengolahan data. Dalam bab ini akan sedikit dibahas mengenai profil PT Angkasa Pura II, pengumpulan data kuesioner yang disebarkan kepada penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta, serta pengolahan datanya dengan menggunakan metode SERVQUAL.

Bab keempat merupakan analisis data. Pada bab ini dilakukan analisis terhadap hasil pengolahan data, serta analisis *Importance-Performance* untuk memenuhi tujuan dari penelitian.

Bab kelima berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang diberikan meliputi hasil yang didapat dari penelitian dan rekomendasi prioritas perbaikan yang perlu dilakukan guna mencapai tingkat kepuasan penumpang yang diinginkan. Saran yang diberikan merupakan saran untuk penelitian selanjutnya guna melengkapi penelitian sebelumnya.



## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Jasa

#### 2.1.1 Definisi Jasa

Secara sederhana, istilah jasa (*service*) dapat diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain. Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*) atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan, konstruksi, perdagangan, rekreasi, dan seterusnya. Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok). Salah satu contohnya adalah layanan pelanggan (*customer service*).

Kamus *Oxford Advance Learner's Dictionary* (2000), mendefinisikan *service* dalam beberapa definisi, beberapa diantaranya adalah: sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan publik, diorganisasikan oleh pemerintah atau perusahaan swasta (contohnya jasa ambulans, bis, dan telepon); organisasi yang menyediakan sesuatu kepada publik atau melakukan sesuatu bagi pemerintah (contohnya *prison service, civil service, diplomatic service, fire service, health service, secret service, security service* dan *social service*); bisnis yang pekerjaannya berupa melakukan sesuatu bagi pelanggan tetapi tidak menghasilkan barang (contohnya jasa finansial, perbankan, dan asuransi); keterampilan atau bantuan tertentu yang bisa ditawarkan seseorang; dan kondisi atau posisi menjadi pelayan (*servant*).

Definisi jasa telah banyak diungkapkan oleh para ahli pemasaran. Beberapa definisi jasa tersebut diantaranya adalah:

a. Zeithaml dan Briner (Zeithaml, 1996)

Jasa merupakan setiap aktifitas ekonomi yang outputnya bukan merupakan suatu produk fisik atau konstruksi, umumnya dikonsumsi pada saat yang sama pada saat jasa tersebut dihasilkan (dalam bentuk kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan).

b. Philip Kotler (Kotler, 2003)

Jasa merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan produk fisik.

c. Freddy Rangkuti (Rangkuti, 2003)

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari suatu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud yang dapat memenuhi keinginan konsumen atau pelanggan. Produk dari jasa lebih merupakan suatu proses dari pada suatu benda atau barang. Menurut Fandy Tjiptono (2008;7), tawaran produk bisa dikelompokkan menurut berbagai kriteria. Salah satunya adalah daya tahan (*durability*) atau berwujud tidaknya (*tangibility*) dari produk yang bersangkutan. Berdasarkan kriteria ini, produk bisa dibedakan menjadi tiga macam, yakni:

1. Barang tidak tahan lama (*non-durable goods*)

Barang tidak tahan lama merupakan barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian. Umur ekonomisnya maksimum satu tahun. Contohnya adalah pasta gigi, sabun mandi, permen, garam, gula, kapur tulis, rokok, buku tulis, dan sebagainya.

2. Barang tahan lama (*durable goods*)

Barang tahan lama merupakan barang berwujud yang biasanya bisa bertahan lama atau umur ekonomisnya lebih dari satu tahun. Contohnya adalah lemari es, TV, mobil, sepeda motor, komputer, mesin cuci, dan lain-lain.

3. Jasa (*services*)

Jasa merupakan aktifitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya bengkel reparasi kendaraan bermotor, salon kecantikan, kursus keterampilan, pusat kebugaran, restoran, hotel, rumah sakit, universitas, dan lain-lain.

Penawaran sebuah perusahaan kepada konsumen maupun calon konsumen biasanya mencakup sejumlah bentuk layanan. Komponen layanan tersebut bisa jadi hanyalah bagian kecil ataupun bagian utama atau pokok dari keseluruhan penawaran yang bersangkutan. Pada kenyataannya, sebuah penawaran dapat bervariasi di antara dua kutub ekstrim, yaitu murni berupa barang pada satu sisi dan jasa murni pada sisi lainnya. Berdasarkan kriteria ini, penawaran sebuah perusahaan dapat dibedakan menjadi lima kategori (Kotler, 1997), yaitu:

1. Barang fisik murni

Penawaran hanya berupa barang fisik (contohnya: garam, telur, sabun mandi, pasta gigi, minuman ringan, dan lain-lain) tanpa ada jasa atau layanan yang menyertai produk yang bersangkutan.

2. Barang fisik dengan jasa pendukung

Penawaran terdiri atas barang fisik yang disertai dengan satu atau beberapa bentuk layanan guna meningkatkan daya tarik pada konsumen. Contohnya adalah dealer mobil menawarkan layanan *test-drive*, fasilitas pembayaran kredit, reparasi, penggantian suku cadang, dan lainnya.

3. Produk *hybrid*

Penawaran terdiri atas komponen barang dan layanan yang relatif seimbang porsinya. Contohnya adalah restoran siap saji.

4. Jasa utama yang didukung dengan barang minor

Penawaran terdiri atas jasa pokok tertentu bersama-sama dengan barang pendukung. Contohnya pada jasa penerbangan; selama menempuh penerbangan menuju tempat tujuan, ada sejumlah unsur barang fisik pelengkap yang terlibat, seperti makanan dan minuman, majalah atau surat kabar, *videogame*, radio, TV, dan lainnya. Jasa seperti ini memerlukan barang yang bersifat kapital intensif (dalam hal ini tentu saja pesawat) untuk realisasinya, namun penawaran utamanya tetap adalah jasa.

5. Jasa murni

Penawaran hampir seluruhnya berupa jasa, contohnya jasa fisioterapi, konsultasi, psikologi, jasa tukang pijat, *babysitter*, pengacara, dan lain-lain.

### 2.1.2 Klasifikasi Jasa

Jasa dapat diklasifikasikan menjadi tujuh kriteria (Lovelock, 1987 dan Evans dan Berman, 1990), yaitu:

#### 1. Segmen pasar

Jasa dapat dibedakan menjadi dua berdasarkan kriteria segmen pasar, yakni: jasa kepada konsumen akhir dan jasa kepada konsumen organisasional. Perbedaan dari kedua macam jasa tersebut adalah alasan dalam memilih jasa, kuantitas jasa yang dibutuhkan, dan kompleksitas jasa tersebut.

#### 2. Tingkat keberwujudan ( tangibility)

Berdasarkan kriteria ini, jasa dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu:

##### a. *Rented goods services*

Konsumen menyewa produk-produk berdasarkan tarif yang disepakati selama jangka waktu spesifik. Ciri utama dari jenis jasa ini adalah konsumen hanya dapat memakai produk tersebut, karena kepemilikan dari produk tersebut tetap berada di tangan pihak perusahaan yang menyewakan. Contohnya: penyewaan mobil, *videogames*, VCD/ DVD, OHP, komputer, buku, busan pengantin, dan lain-lain.

##### b. *Owned goods services*

Produk-produk yang dimiliki konsumen direparasi, dikembangkan atau ditingkatkan untuk kerjanya, atau dipelihara/dirawat oleh perusahaan jasa. Jenis jasa ini juga mencakup perubahan bentuk pada produk yang dimiliki konsumen. Contohnya: jasa reparasi (sol sepatu, arloji, telepon genggam, mobil, motor, dan lainnya), pencucian mobil, perawatan taman, pencucian pakaian, dan sebagainya.

##### c. *Non goods services*

Layanan personal bersifat *intangible* (tidak berbentuk produk fisik) ditawarkan kepada para pelanggan. Contohnya: sopir, dosen, tutor, dokter bedah, penyanyi, piñata rias, pemandu wisata, dan sebagainya.

#### 3. Keterampilan penyedia jasa/layanan

Berdasarkan kriteria ini, terdapat dua tipe pokok jasa. Pertama, *professional services* (seperti kurator museum, notaris, dosen, konsultan,

pengacara, dokter, perawat, akuntan, psikolog, arsitek, dan sebagainya). Kedua, *non-professional services* (seperti jasa sopir taksi, tukang parkir, pengantar surat, pengangkut sampah, pembantu rumah tangga, dan sebagainya).

#### 4. Tujuan organisasi jasa

Berdasarkan kriteria ini, jasa/layanan dapat diklasifikasikan menjadi *commercial services* (misalnya: jasa penerbangan, bank, penyewaan mobil, biro iklan, hotel, dan sebagainya) dan *non-profit services* (seperti sekolah, yayasan dana bantuan, panti asuhan, instansi pemerintah, perpustakaan, museum, dan sebagainya).

#### 5. Regulasi

Dari aspek regulasi, jasa dapat dibagi menjadi *regulated services* (misalnya; jasa pialang, akuntan, rumah sakit, penerbangan, asuransi, stasiun TV, hotel, dan sebagainya) dan *non-regulated services* (seperti jasa makelar, katering, asrama, kantin sekolah, dan sebagainya).

#### 6. Tingkat intensitas karyawan

Berdasarkan tingkat intensitas karyawan atau keterlibatan tenaga kerja, layanan dapat dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu *equipment-based services* (seperti cuci mobil otomatis, jasa sambungan telepon interlokal dan internasional, mesin ATM, *internet banking*, *vending machines*, *call centres*, dan sebagainya) dan *people-based services* atau layanan padat karya (seperti pelatih renang, satpam, akuntan, konsultan, hakim, jaksa, polisi, bidan, dokter, dan sebagainya).

#### 7. Tingkat kontak penyedia dan pelanggan.

Berdasarkan tingkat kontak ini, secara umum layanan dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu *high contact services* (seperti universitas, dokter, penata rambut, penasihat perkawinan, dan sebagainya) dan *low contact services* (misalnya: bioskop, pasar swalayan, jasa PLN, jasa telekomunikasi, jasa layanan pos, dan sebagainya). Perbedaan kedua jenis jasa tersebut adalah kepada fokus dari penyedia jasa. Pada jasa dengan kontak kepada konsumen tinggi, keterampilan interpersonal harus

diperhatikan. Sedangkan jasa dengan tingkat kontak kepada konsumen rendah, perusahaan lebih terfokus pada keahlian teknis karyawan.

### 2.1.3 Karakteristik Jasa

Jasa atau layanan memiliki empat karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengelola dan memasarkannya. Terdapat empat karakteristik jasa menurut Philip Kotler yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2008:15), yakni:

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa berbeda dengan barang fisik. Bila barang merupakan suatu obyek, alat, atau benda yang bisa dilihat, disentuh, atau dirasa dengan panca indra; maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

3. *Variability / Heterogeneity* (berubah-ubah)

Jasa bersifat sangat variabel atau heterogen karena merupakan *non-standarized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung kepada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi. Hal ini dikarenakan jasa melibatkan unsur manusia dalam proses produksi dan konsumsinya yang cenderung tidak bisa diprediksi dan cenderung tidak konsisten dalam hal sikap dan perilakunya.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang. Kursi penonton konser musik yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau kapasitas jalur telepon yang tidak dimanfaatkan akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak bisa disimpan.

## 2.2 Kualitas Pelayanan

### 2.2.1 Definisi Kualitas

Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah totalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tampak jelas maupun tersembunyi (Render dan Herizer, 1997:92). Beberapa pakar kualitas mendefinisikan kualitas dengan beragam interpretasi, beberapa diantaranya adalah:

1. Kualitas adalah suatu strategi bisnis mendasar yang mengupayakan untuk menghasilkan aneka barang (*goods*) dan jasa (*service*) yang memuaskan pelanggan baik internal maupun eksternal secara lengkap dengan berusaha memenuhi harapan-harapan mereka, baik yang implisit maupun eksplisit (Ternner dan De Toro, 1992).
2. Kualitas adalah kemampuan produk dalam melakukan fungsinya selama jangka waktu penggunaan tertentu yang telah ditetapkan (Hoyle, 1994).
3. Kualitas adalah uraian kebutuhan yang diterjemahkan dalam bentuk persyaratan teknis suatu entitas tersebut (ISO 8402, 1994).
4. Kualitas adalah karakteristik total suatu entitas yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen (Wilton, 1994).
5. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan. (Goetch dan Davis, 1995).

Dari beberapa definisi di atas, dapat dikatakan bahwa secara garis besar kualitas adalah keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Terdapat delapan dimensi kualitas menurut Philip Kotler (2000:329-333), yaitu:

1. Kinerja (*performance*): karakteristik operasi suatu produk utama
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*feature*)
3. Keandalan (*reliability*): probabilitas suatu produk tidak berfungsi atau gagal
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*)
5. Daya Tahan (*durability*)
6. Kemampuan melayani (*serviceability*)

7. Estetika (*esthetic*): bagaimana suatu produk dipandang dirasakan dan didengarkan
8. Ketepatan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

### 2.2.2 Definisi Kualitas Pelayanan

*Service quality* atau kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan agar sesuai dengan harapan pelanggan. Memberikan kualitas pelayanan berarti menyesuaikan pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan secara konsisten (Lewis and Booms, 1983). Menurut Wycof, kualitas jasa (pelayanan) merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Lovelock, 1988). Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* atau jasa yang diharapkan dan *perceived service* atau jasa yang diterima atau dirasakan (Parasuraman dkk, 1985). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang tidak ideal atau buruk.

### 2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Ketika membeli barang, konsumen menggunakan banyak petunjuk dari tampak fisik (*tangible*) barang tersebut untuk menilai kualitasnya, seperti: model, kekuatan, warna, label atau merk, rasa, bungkus, dan kesesuaian. Sedangkan ketika membeli layanan, hanya sedikit petunjuk yang berupa tampak fisik yang dapat dilihat. Sehingga, bukti fisik hanya terbatas pada fasilitas penyedia layanan, peralatan, dan personil. Karena servis atau layanan merupakan hal yang *intangibile* maka perusahaan mungkin akan merasa lebih sulit untuk memahami bagaimana konsumen merasakan layanan yang diberikan dan bagaimana kualitas pelayanannya.

Sasser, Olsen, dan Wyckoff (1978) membahas tiga dimensi yang berbeda dari tingkat performa layanan, yaitu material, fasilitas, dan personil. Dari ketiga dimensi tersebut, tersirat gagasan bahwa kualitas pelayanan melibatkan lebih dari



hasil atau *outcome*, akan tetapi juga melibatkan cara atau *manner* bagaimana layanan ini disampaikan.

Dalam riset awalnya, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) meneliti sejumlah industri jasa (seperti perbankan, jasa kartu kredit, reparasi dan pemeliharaan, serta telepon jasa interlokal) dan berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas layanan, yaitu:

1. Reliabilitas, mencakup dua aspek utama, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan sifat terpercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan layananannya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan handal (misalnya: memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati), menyimpan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.
2. Daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu dan melayani para pelanggan dengan segera. Contohnya: ketepatan waktu layanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.
3. Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Contohnya: pengetahuan dan keterampilan karyawan, personil operasional, dan kapabilitas riset organisasi.
4. Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*). Hal ini berarti lokasi fasilitas layanan mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya: telepon, surat, *email*, *fax*, *websites*, dan seterusnya), dan jam operasi nyaman.
5. Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan (resepsionis, operator telepon, *bell person*, *teller* bank, dan lain-lain).
6. Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan

keluhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah penjelasan mengenai jasa/layanan yang ditawarkan, biaya layanan, *trade-off* antara layanan dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.

7. Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter karyawan, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*).
8. Keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler.
10. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas secara fisik, peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat dan lain-lain).

#### 2.2.4 Model Kualitas Pelayanan

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) mengidentifikasi lima kesenjangan (*gap*) yang dapat menyebabkan ketidakpuasan konsumen, model ini disebut *the gap model*. Kelima kesenjangan (*gap*) tersebut, yaitu:

Gap 1 : *Between customer's expectation and management's perceptions of those expectations*

Gap ini merupakan perbedaan yang muncul karena pihak manajemen kurang mengerti apa yang dianggap sebagai kualitas bagi konsumen. Langkah awal dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas adalah mengetahui apa yang menjadi keinginan dan harapan konsumen. Untuk dapat menyediakan layanan yang dianggap memuaskan bagi konsumen, perusahaan harus mengetahui apa yang diharapkan oleh konsumennya. Gap 1 ini lebih banyak ditemukan pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa daripada di perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur, karena jasa sangat sulit didefinisikan dan tidak banyak memiliki dimensi fisik. Terdapat beberapa alasan mengapa gap ini dapat terjadi yaitu:

1. Kurangnya penelitian pasar
2. Kurangnya komunikasi dari karyawan bawah
3. Tingkatan manajemen yang terlalu banyak

Gap 2 : *Between management's perceptions of customers' expectations and service quality specifications*

Gap 2 ini berarti bahwa spesifikasi kualitas jasa tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi kualitas. Ketidakmampuan perusahaan untuk memenuhi apa yang diharapkan konsumen terjadi karena adanya kesulitan untuk memenuhi permintaan konsumen secara konsisten dan karena tidak adanya komitmen dari pihak manajemen dalam kualitas pelayanan. Terdapat beberapa alasan mengapa gap ini dapat terjadi, yaitu:

1. Kurangnya komitmen manajemen dalam kualitas pelayanan
2. Kurangnya kepercayaan diri untuk memenuhi keinginan konsumen
3. Kurangnya standarisasi tugas
4. Tidak adanya penentuan tujuan yang ingin dicapai

Top manajer harus memiliki komitmen yang konsisten terhadap kualitas dan harus dapat menunjukkan komitmennya kepada para karyawan. Dan yang harus selalu diingat untuk dapat menghindari gap ini adalah bahwa konsumen selalu benar, karena konsumen merupakan penilai kualitas pelayanan itu sendiri.

Gap 3 : *Between service quality specifications and service delivery*

Gap 3 ini berarti bahwa spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa. Kadangkala manajemen mengetahui dengan jelas apa yang menjadi harapan dan keinginan konsumen, dan mereka juga sudah menyusun spesifikasi yang tepat, akan tetapi tetap saja pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak dapat mencapai keinginan konsumen tersebut. Perbedaan antara spesifikasi pelayanan dan pelayanan aktual yang diberikan adalah kesenjangan performa pelayanan yang disebabkan oleh pekerja yang tidak dapat atau tidak ingin melakukan pelayanan yang telah ditentukan. Hal yang harus diingat oleh perusahaan adalah bahwa pekerja yang berhubungan langsung dengan konsumen memiliki peran yang sangat penting. Walaupun instruksi pelayanan telah ditentukan, variasi performa pekerja tetap

akan sering ditemukan. Terdapat beberapa alasan mengapa gap ini dapat terjadi, yaitu:

1. Tidak jelasnya tugas pekerja
2. Konflik antara tugas pekerja
3. Ketidakcocokkan pekerja yang satu dengan pekerja yang lain
4. Ketidakcocokkan teknologi yang digunakan dalam pekerjaan
5. Ketidaktepatan sistem kontrol
6. Kurangnya kerjasama tim

Gap 4 : *Between service delivery and external communications to customers about service delivery*

Gap 4 ini berarti bahwa janji-janji yang disampaikan melalui komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan pada konsumen. Komunikasi perusahaan yang akurat dan tepat, serta iklan dan hubungan masyarakat yang tidak berlebihan sangat penting dalam menawarkan jasa kepada konsumen. Perusahaan harus menyadari bahwa harapan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan dipengaruhi oleh iklan dan forum komunikasi lain. Manusia tidak dapat dikontrol sebagaimana barang jadi, sehingga kemungkinan terjadinya janji penawaran perusahaan lebih tinggi dapat terjadi pada perusahaan penyedia jasa. Terdapat beberapa alasan mengapa gap ini dapat terjadi, yaitu:

1. Kurangnya komunikasi horizontal antar departemen operasi, departemen pemasaran, dan departemen SDM.
2. Kecenderungan penawaran perusahaan yang berlebihan.

Gap 5 : *Between customer's expectation and perceived service*

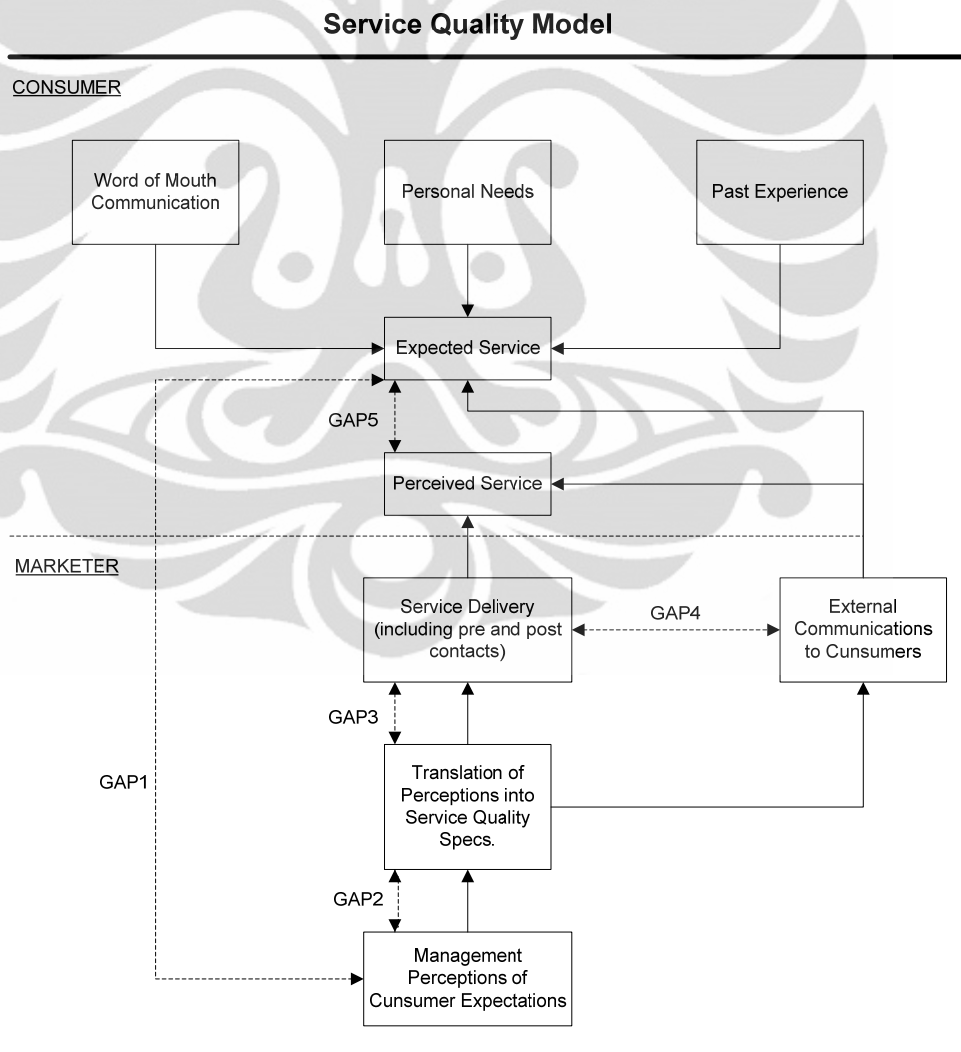
Gap 5 ini berarti jasa yang dipersepsikan atau dirasakan tidak sesuai dengan jasa yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang baik adalah yang mencapai harapan konsumen. Penilaian tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan tergantung dari pandangan konsumen mengenai performa pelayanan aktual yang mereka terima. Gap ini dapat menimbulkan sejumlah komunikasi negatif, seperti kualitas buruk (*negative confirmed quality*) dan masalah kualitas, dampak negatif terhadap citra perusahaan, dan kehilangan konsumen. Gap ini terjadi apabila konsumen mengukur kinerja atau prestasi perusahaan berdasarkan kriteria yang

berbeda, atau kemungkinan konsumen keliru menginterpretasikan kualitas jasa yang bersangkutan.

Suatu perusahaan akan memenangkan persaingan dengan cara memberikan pelayanan yang konsisten, berkualitas, dan melebihi pesaing serta harapan konsumen. Harapan atau ekspektasi konsumen ini terbentuk berdasarkan tiga hal, yaitu:

1. Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*)
2. Keinginan pribadi (*personal needs*)
3. Pengalaman masa lalu (*past experience*)

Berikut ini merupakan model kualitas pelayanan secara keseluruhan:



Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa atau Pelayanan

(Sumber: Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1990)

### 2.3 SERVQUAL

Model kualitas layanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL. SERVQUAL merupakan singkatan dari *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry sejak tahun 1985. Dalam pelayanan, kualitas terjadi selama pemberian layanan, umumnya dalam interaksi antara pelanggan dan petugas dari perusahaan jasa (Lehtinen and Lehtinen, 1982).

Dalam riset berikutnya di tahun 1988, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menemukan adanya *overlapping* di antara 10 dimensi sebelumnya. Oleh karena itu, mereka menyederhanakan sepuluh dimensi menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi satu dimensi, yaitu jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*). Kelima dimensi pokok SERVQUAL tersebut adalah:

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan pelanggan dengan segera.
3. Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
4. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman bagi pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Instrumen SERVQUAL bermanfaat dalam melakukan analisis gap. Pada umumnya, layanan atau jasa bersifat *intangible*, sehingga kesenjangan komunikasi

dan pemahaman antara karyawan dan pelanggan dapat berdampak serius terhadap persepsi atas kualitas layanan.

Setelah menerima suatu layanan, pelanggan akan membandingkan antara pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan sebelumnya (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan, kepuasan pelanggan akan tercapai.

Pengukuran kualitas jasa dalam metode SERVQUAL didasarkan pada skala likert yang digunakan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas utama jasa. Evaluasi kualitas jasa menggunakan metode SERVQUAL mencakup perhitungan nilai harapan dan nilai persepsi untuk tiap atribut pernyataan serta nilai SERVQUAL yang berupa selisih dari nilai persepsi dan nilai harapan. SERVQUAL memiliki banyak keunggulan, yaitu:

- Tingkat validitas dan reliabilitasnya tinggi
- Dapat digunakan di berbagai sektor jasa
- Memperlihatkan tren kualitas jasa melalui survei pelanggan secara periodik
- Memperlihatkan *gap* yang terjadi antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan
- Mengidentifikasi aspek kualitas jasa yang perlu diperbaiki
- Memperlihatkan urutan prioritas perbaikan kualitas jasa
- Memperlihatkan dimensi kualitas jasa ataupun aspek pelayanan yang memiliki pengaruh signifikan pada performa kualitas jasa perusahaan
- Memberikan acuan bagi perusahaan untuk membuat rencana program peningkatan kualitas jasa yang efektif dan efisien
- Dapat digunakan sebagai alat untuk membandingkan kinerja suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya secara global

Adapun SERVQUAL *Score* atau nilai SERVQUAL dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$SERVQUAL\ Score = Perception\ Score - Expectation\ Score \quad (2.1)$$

Dimana:

*Expectation Score* = Nilai harapan pelanggan terhadap setiap atribut pelayanan

*Perception Score* = Nilai yang diberikan oleh pelanggan pada setiap layanan yang diterima

## 2.4 Penyusunan Penelitian

### 2.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Sebuah penelitian membutuhkan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu diantaranya:

1. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada responden dan jawaban responden tersebut dicatat atau direkam.
2. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung di lapangan dan dilakukan pencatatan mengenai hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan dalam pembuatan kuesioner dan analisis.
3. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan data dari kuesioner yang diisi oleh responden.

Pengumpulan data dengan kuesioner merupakan hal yang penting dalam penelitian, karena pengolahan dan analisis data dapat dilakukan berdasarkan kuesioner tersebut. Berdasarkan jenis pertanyaannya, kuesioner dibedakan menjadi empat, yaitu:

1. Pertanyaan tertutup, yaitu pertanyaan yang telah disertai dengan pilihan jawaban yang dapat berupa pilihan berganda ataupun skala.
2. Pertanyaan terbuka, yaitu pertanyaan yang membutuhkan jawaban bebas dari responden.
3. Pertanyaan kombinasi (tertutup dan terbuka), yaitu pertanyaan kombinasi yang telah diberi jawaban tapi kemudian disertai dengan jawaban terbuka.
4. Pertanyaan semi tertutup, yaitu pertanyaan yang sudah disertai dengan pilihan jawaban namun masih memungkinkan untuk menambah jawaban terbuka.



## 2.4.2 Teknik Sampel

Salah satu cara menentukan elemen mengenai informasi yang diperoleh dalam penelitian adalah dengan menggunakan sampel. Sampel merupakan himpunan bagian atau sebagian dari populasi. Pada dasarnya teknik pengambilan sampel ada dua macam, yaitu:

### 1. *Probability Sampling*

Teknik sampel ini merupakan metode yang setiap anggota populasinya memiliki peluang untuk terpilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi:

#### a. *Simple Random Sampling*

Merupakan cara pengumpulan data, dimana kita memilih  $n$  sample dari suatu populasi dengan cara sedemikian rupa sehingga setiap kombinasi dari setiap  $n$  elemen memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih seperti kombinasi-kombinasi lainnya. Metode *sampling* ini biasanya dilakukan dengan jalan undian atau dengan menggunakan tabel bilangan random jika jumlahnya mencapai angka ratusan.

#### b. *Stratified Random Sampling*

Metode ini digunakan jika populasi penelitian tidak homogen dan terstratifikasi berdasarkan pola tertentu. Dalam metode *sampling* ini, data-data yang ada dibagi menjadi stratum-stratum yang homogen.

#### c. *Systematic Random Sampling*

Merupakan suatu *sampling* dimana pengambilan elemen yang pertama sebagai anggota sampel terpilih secara random, dan pilihan elemen-elemen selanjutnya dengan menggunakan interval tertentu.

### 2. *Non Probability Sampling*

Teknik sampel ini merupakan metode yang tidak setiap anggota memiliki peluang untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik sampel ini meliputi:

#### a. *Accidental Sampling*

*Sampling* dimana cara memilih elemen-elemen untuk menjadi anggota sampel ditentukan dengan subyektif, artinya pemilihannya sesuka hati dan hasilnya kasar sekali sehingga kurang mewakili populasi.

b. *Quota Sampling*

*Sampling* seperti *stratified random sampling* tetapi jumlah elemen dari setiap stratum ditentukan terlebih dahulu (pembagian kuota stratum), metode ini juga dianggap subyektif karena pemilihannya tidak random.

c. *Purposive Sampling*

*Sampling* dimana pengambilan elemen-elemen yang dimasukkan dalam sampel dilakukan dengan sengaja, dengan catatan bahwa sampel tersebut cukup representatif mewakili populasi yang ada.

Dalam penelitian, perlu dilakukan penetapan jumlah sampel minimum. Rumus perhitungan untuk menentukan ukuran sampel atau jumlah sampel minimum adalah sebagai berikut:

1. Persamaan untuk estimasi ukuran sampel bila dengan parameter rata-rata:

$$n_0 = \frac{z^2 \sigma^2}{e^2} \quad (2.2)$$

Dimana :

- $n_0$  = ukuran sampel
- $z$  = angka standar deviasi pada tingkat kepercayaan tertentu
- $\sigma$  = standar deviasi populasi
- $e$  = tingkat ketelitian yang diinginkan

2. Persamaan untuk estimasi ukuran sampel dengan parameter proporsi:

$$n_0 = \frac{z^2 pq}{e^2} \quad (2.3)$$

Dimana :

- $n_0$  = ukuran sampel
- $z$  = angka standar deviasi pada tingkat kepercayaan tertentu
- $p$  = proporsi satu kategori dari populasi
- $q$  = 1-p
- $e$  = tingkat ketelitian yang diinginkan

### 2.4.3 Skala Pengukuran

Berdasarkan sifatnya, skala pengukuran dibedakan menjadi empat macam, yaitu:

1. Skala Nominal

Skala ini hanya membedakan satu kategori dengan kategori lainnya dari suatu variabel dan angka yang diberikan pada obyek merupakan label dan tidak diasumsikan adanya tingkatan.

2. Skala Ordinal

Skala yang bertujuan untuk membedakan antara satu kategori dengan kategori lainnya dalam suatu variabel dan diasumsikan ada tingkatan skala.

3. Skala Interval

Skala suatu variabel yang membedakan dan mempunyai tingkatan serta diasumsikan mempunyai jarak yang pasti antara satu kategori dengan kategori lainnya dalam satu variabel.

4. Skala Rasio

Skala suatu variabel yang membedakan dan mempunyai tingkatan serta jarak antara satu nilai dengan nilai lainnya, juga diasumsikan setiap nilai variabel memiliki titik nol mutlak.

#### 2.4.3.1 Skala Likert

Berdasarkan penggunaannya, terdapat skala Likert yang akan digunakan dalam penelitian ini. Skala Likert merupakan jenis skala yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian seperti sikap, pendapat dan persepsi seseorang yang kemudian dijabarkan menjadi indikator variabel sehingga menjadi titik tolak penyusunan item-item instrumen. Jawaban dari tiap item instrumen ini dinyatakan dalam bentuk kata-kata seperti di bawah ini:

- Tingkat persepsi atau kepuasan:
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Buruk
  - d. Sangat Buruk

- Tingkat kepentingan atau ekspektasi
  - a. Sangat Penting
  - b. Penting
  - c. Tidak Penting
  - d. Sangat Tidak Penting

Jawaban-jawaban tersebut diberi nilai atau skor untuk dianalisis secara kuantitatif, skor tersebut antara lain:

- |  |     |
|--|-----|
| a. Sangat Baik / Sangat Penting        | = 4 |
| b. Baik / Penting                      | = 3 |
| c. Buruk / Tidak Penting               | = 2 |
| d. Sangat Buruk / Sangat Tidak Penting | = 1 |

#### 2.4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Suatu instrumen atau variabel yang akan digunakan dalam penelitian harus diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya. Instrumen yang valid berarti berarti alat ukur yang digunakan dalam mendapatkan data sudah valid, sedangkan instrumen yang *reliable* berarti instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

##### 2.4.4.1 Uji Validitas

Validitas dapat menunjukkan suatu alat ukur yang dapat mengukur sesuai dengan apa yang ingin diukur. Hubungan suatu pengukuran dengan suatu kriteria disebut dengan koefisien validitas. Pengukuran validitas mengacu pada tidak terjadinya *systematic error* maupun *random error*. Cara pengukuran validitas, yaitu:

1. *Face Validity*

Merupakan uji validitas yang menganalisis instrument berdasarkan pemikiran rasional dari peneliti sendiri.

2. *Content Validity*

Merupakan uji validitas yang menggunakan penilaian dari ahli sebagai pernyataan tepatnya suatu pengukuran.

3. *Criterion-Related Validity*

Merupakan uji validitas yang berkaitan dengan relasi hasil suatu alat pengukuran dengan kriteria yang telah ditentukan. Hubungan antara suatu pengukuran dengan kriteria digambarkan nilai korelasi atau koefisien validitas. Koefisien validitas dianggap cukup valid apabila berkisar antara 0,3-0,4.

#### 4. *Construct Validity*

Merupakan uji validitas yang digunakan untuk melihat hubungan antara hasil pengukuran dengan konsep teoritis yang melatarbelakanginya. Uji validitas ini menyusun indikator pengukuran operasional berdasarkan kerangka teori konsep yang akan diukur. Secara sederhana dapat dikemukakan bahwa *construct validity* dari sebuah instrumen ditentukan dengan jalan mengkorelasikan antara skor masing-masing *item* dengan total skor masing-masing *item*. Jika r-hitung lebih besar dari r-tabel pada taraf kepercayaan tertentu, berarti instrumen tersebut memenuhi kriteria validitas. Untuk menganalisis hubungan antar variabel digunakan analisis korelasi *Pearson Product Moment* ( $r_{xy}$ ) dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x^2)\}\{n \sum y^2 - (\sum y^2)\}}} \quad (2.4)$$

Dimana:

- $r_{xy}$  = koefisien korelasi
- $x$  = skor tiap pertanyaan / item
- $y$  = skor total
- $n$  = jumlah responden

#### 5. *Predictive Validity*

Meliputi kemampuan dalam mengukur fenomena *marketing* pada suatu poin untuk dapat memprediksi fenomena *marketing* lain di masa yang akan datang (sesudah pengukuran pertama). Jika korelasi antara kedua pengukuran tinggi, maka pengukuran yang pertama disebut *predictive validity*.

#### 2.4.4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat kepercayaan dari hasil suatu pengukuran, yang artinya sejauh mana skor atau nilai hasil suatu pengukuran terbebas dari kesalahan pengukuran (*measurement error*). Reliabilitas merupakan tingkat pengukuran yang bebas dari *random errors*, sehingga menghasilkan data yang konsisten. Melakukan evaluasi dalam uji reliabilitas terhadap berbagai instrumen terdiri dari penentuan berapa besar variasi yang terjadi yang menunjukkan ketidak-konsistenan pengukuran. Pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang konsisten (*reliable*) akan memiliki nilai reliabilitas yang tinggi. Besarnya koefisien reliabilitas yang harus dipenuhi suatu alat ukur adalah minimal 0,7 (Kaplan dan Saccuzzo, 1993). Koefisien reliabilitas dapat diukur melalui tiga pendekatan, yaitu:

1. *Test Re-test Reliability*

Uji reliabilitas yang dilakukan dengan cara mencoba pengukuran instrumen beberapa kali kepada responden. Koefisien reliabilitas diukur dari koefisien korelasi antara percobaan pertama dengan percobaan berikutnya.

2. *Parallel form reliability*

Uji reliabilitas yang dilakukan dengan memberikan dua formulir isian yang berbeda namun ekuivalen pada kesempatan yang berbeda. Instrumen yang ekuivalen adalah pertanyaan dengan maksud dan arti yang sama namun tidak identik dalam hal pemakaian kata-kata.

3. *Internal Consistency*

Uji reliabilitas yang dilakukan dengan konsistensi antara butir-butir pertanyaan dalam suatu instrumen. Konsistensi internal dapat diukur dengan menggunakan teknik statistik tertentu terhadap skor jawaban responden dari instrumen yang bersangkutan. Teknik yang digunakan dalam mengukur konsistensi internal adalah sebagai berikut:

- a. Rumus *Sperman Brown*
- b. Rumus *Kuder Richardson*
- c. Analisis Varians Hoyt (*ANOVA Hoyt*)
- d. *Alpha Cronbach*

Koefisien *Alpha Cronbach* merupakan koefisien reliabilitas yang paling umum digunakan untuk mengevaluasi konsistensi internal.

$$r = \left( \frac{K}{K - 1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (2.5)$$

Dimana : r = koefisien reliabilitas instrumen (*cronbach alpha*)

K = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b$  = total varians butir

$\sigma_t$  = total varians

### 2.5 Importance-Performance Analysis (IPA)

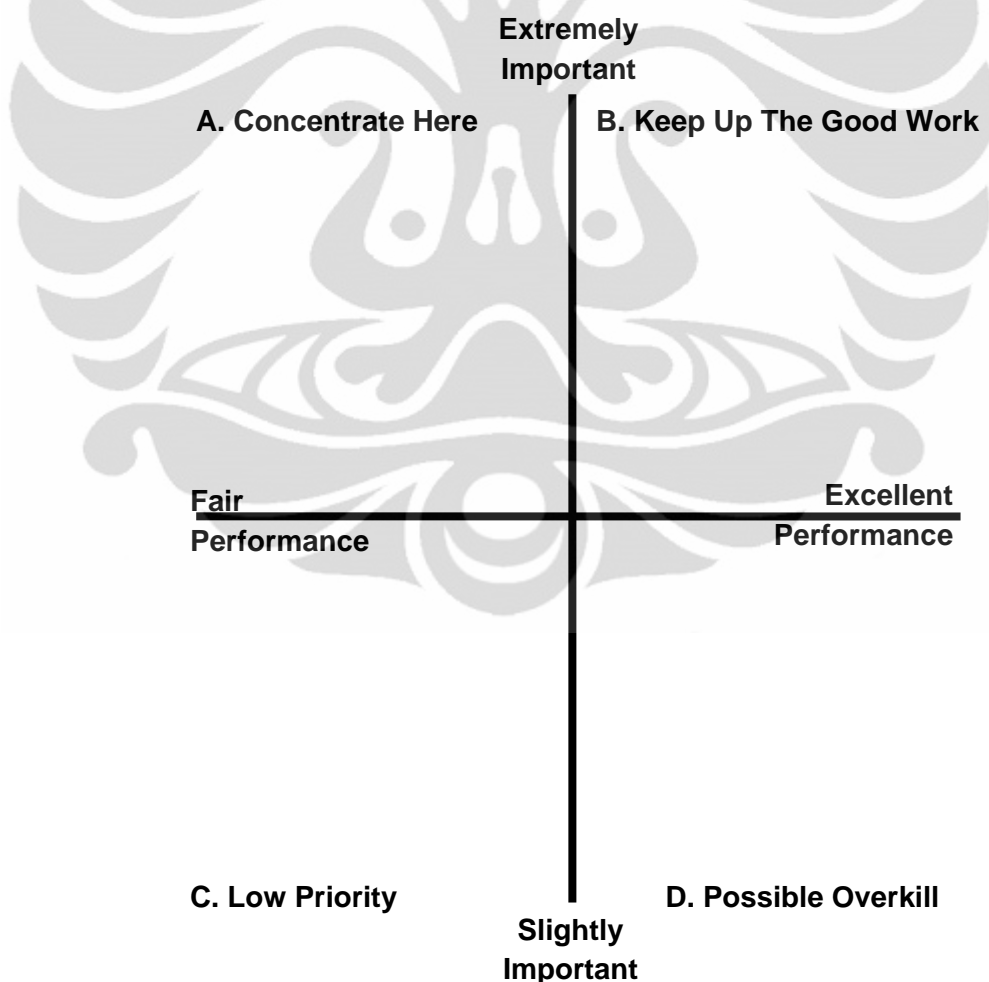
Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). Menurut Martilla dan James (1977), IPA merupakan suatu teknik yang mudah diaplikasikan untuk mengukur atribut kepentingan dan performa yang dapat membantu mengembangkan program pemasaran yang efektif.

IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

*Importance-Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu teknik yang mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria, yaitu kepentingan relatif atribut dan kepuasan konsumen. Penerapan teknik IPA dimulai dengan identifikasi atribut-atribut yang relevan terhadap situasi pilihan yang diamati. Daftar atribut-atribut dapat dikembangkan dengan

mengacu kepada literatur-literatur, melakukan wawancara, dan menggunakan penilaian manajerial.

Di lain pihak, sekumpulan atribut yang melekat kepada barang atau jasa dievaluasi berdasarkan seberapa penting masing-masing produk tersebut bagi konsumen dan bagaimana jasa atau barang tersebut dipersepsikan oleh konsumen. Evaluasi ini biasanya dipenuhi dengan melakukan survei terhadap sampel yang terdiri atas konsumen. Setelah menentukan atribut-atribut yang layak, konsumen ditanya dengan dua pertanyaan, yaitu yang pertama adalah tingkat kepentingan atribut dan yang kedua adalah kinerja perusahaan yang menggunakan atribut tersebut. Diagram *Importance-Performance* dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2.2 Diagram *Importance-Performance*

Sumber: Martilla dan James (1977)

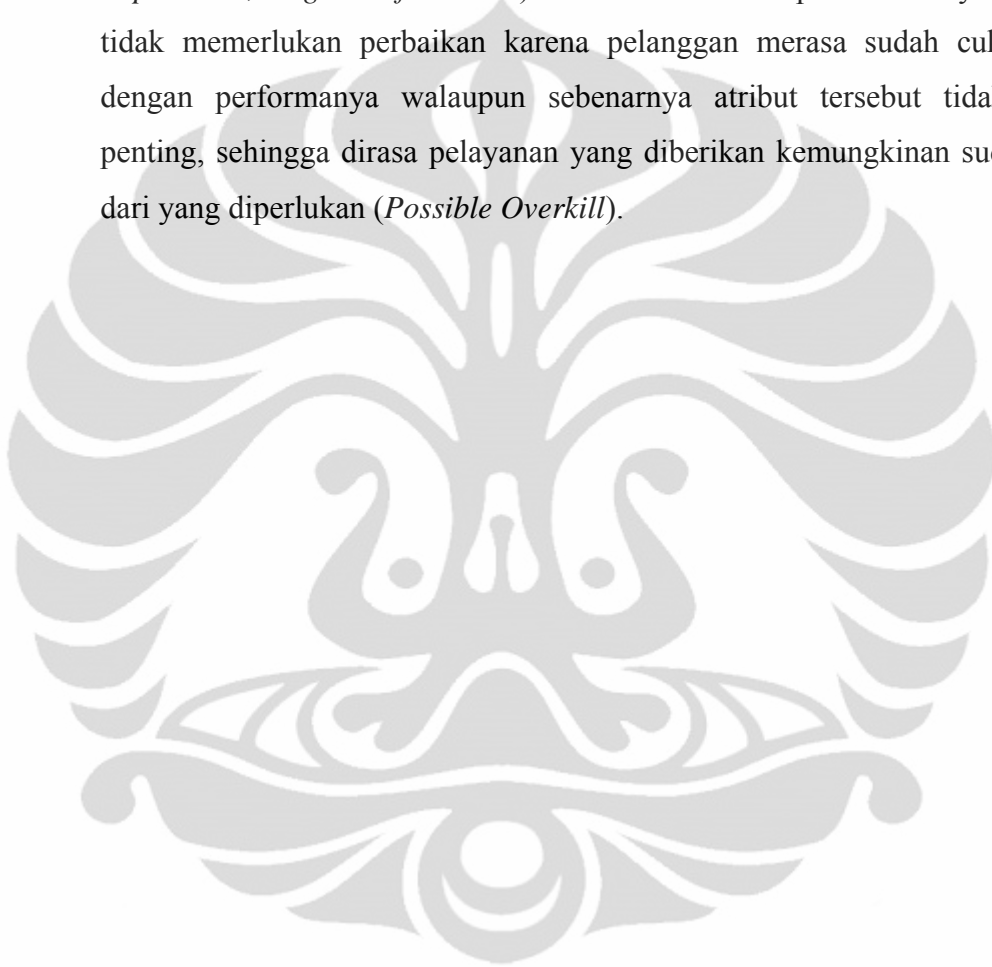


Diagram di atas digunakan untuk menggambarkan prioritas atribut-atribut guna perbaikan ke depan (Slack, 1991) dan dapat memberikan panduan untuk formulasi strategi (Burns, 1986). Dengan menggunakan *mean*, *median* atau pengukuran ranking, skor kepentingan dan kinerja atribut dikumpulkan dan diklasifikasikan ke dalam kategori tinggi atau rendah. Kemudian dengan memasangkan kedua set ranking tersebut, masing-masing atribut ditempatkan ke dalam salah satu dari empat kuadran kepentingan kinerja (Crompton dan Duray, 1985). Skor mean kinerja dan kepentingan digunakan sebagai koordinat untuk memplotkan atribut-atribut individu pada diagram tersebut. Martilla dan James (1977) memberi keterangan pada masing-masing kuadran, yaitu sebagai berikut:

- Kuadran I (A pada gambar 2.2)  
Menunjukkan bahwa atribut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi tingkat performa dari atribut tersebut rendah (*High Importance, Low Performance*). Kuadran ini merupakan area yang memerlukan perbaikan dan perusahaan seharusnya berkonsentrasi pada atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini (*Concentrate Here*).
- Kuadran II (B pada gambar 2.2)  
Menunjukkan bahwa atribut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat performa dari atribut tersebut tinggi juga, sehingga pelanggan sudah merasa puas dengan performa dari atribut tersebut (*High Importance, High Performance*). Kuadran ini merupakan area yang perlu dipertahankan performanya karena sudah dinilai baik oleh pelanggan (*Keep Up the Good Work*).
- Kuadran III (C pada gambar 2.2)  
Menunjukkan bahwa atribut memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat performa dari atribut tersebut rendah juga atau dengan kata lain pelanggan tidak merasa puas dengan performa dari atribut tersebut, walaupun pelanggan menganggap atribut tersebut tidak terlalu penting (*Low Importance, Low Performance*). Kuadran ini merupakan area yang tidak termasuk ke dalam prioritas perbaikan karena walaupun performa dari atribut tersebut dinilai rendah oleh pelanggan, tetapi tingkat kepentingan dari atribut tersebut juga rendah, sehingga dikatakan prioritasnya rendah (*Low Priority*).

- Kuadran IV (D pada gambar 2.2)

Menunjukkan bahwa atribut memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat performa dari atribut tersebut tinggi atau dengan kata lain pelanggan sudah merasa puas dengan performa dari atribut tersebut, akan tetapi pelanggan menganggap bahwa atribut tersebut tidak terlalu penting (*Low Importance, High Performance*). Kuadran ini merupakan area yang sudah tidak memerlukan perbaikan karena pelanggan merasa sudah cukup puas dengan performanya walaupun sebenarnya atribut tersebut tidak terlalu penting, sehingga dirasa pelayanan yang diberikan kemungkinan sudah lebih dari yang diperlukan (*Possible Overkill*).



## **BAB 3**

### **PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab 3 ini akan dijelaskan mengenai teknis pengumpulan data dan pengolahan data. Pengolahan data yang dilakukan pada bab ini hanya akan mencapai pengolahan data dengan menggunakan metode SERVQUAL saja. Sedangkan untuk penentuan prioritas perbaikan dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* akan dijelaskan pada bab selanjutnya, yaitu bab analisis data. Namun sebelum memulai pengumpulan dan pengolahan data, terlebih dahulu akan dibahas mengenai profil perusahaan pengelola Bandara Internasional Soekarno-Hatta, yaitu PT Angkasa Pura II (Persero).

#### **3.1 Profil Perusahaan**

##### **3.1.1 Gambaran Umum Perusahaan**

PT Angkasa Pura II merupakan perusahaan pengelola jasa kebandarudaraan dan pelayanan lalu lintas udara yang telah melakukan aktivitas pelayanan jasa penerbangan dan jasa penunjang bandara di kawasan Barat Indonesia sejak tahun 1984. Pada awal berdiri, yaitu pada tanggal 13 Agustus 1984, PT Angkasa Pura II bernama Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng yang bertugas mengelola dan mengusahakan Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng (sekarang bernama Bandara Internasional Jakarta Soekarno-Hatta) dan Bandara Halim Perdanakusuma. Pada tanggal 19 Mei 1986 Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng mengalami perubahan nama menjadi Perum Angkasa Pura II, dan selanjutnya pada tanggal 2 Januari 1993, Perum Angkasa Pura II resmi menjadi Persero sesuai dengan Akta Notaris Muhani Salim, SH No. 3 tahun 1993 menjadi PT (Persero) Angkasa Pura II.

Saat ini PT Angkasa Pura II mengelola dua belas bandara utama di kawasan Barat Indonesia, yaitu Soekarno-Hatta (Jakarta), Halim Perdanakusuma (Jakarta), Polonia (Medan), Supadio (Pontianak), Minangkabau (Ketaping) yang sebelumnya bernama Tabing, Sultan Mahmud Badaruddin II (Palembang), Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru), Husein Sastranegara (Bandung), Sultan Iskandarmuda (Banda Aceh), Raja Haji Fisabilillah (Tanjung Pinang) yang

sebelumnya bernama Kijang, Sultan Thaha (Jambi) dan Depati Amir (Pangkal Pinang), serta melayani jasa penerbangan untuk wilayah udara (Flight Information Region/ FIR) Jakarta.

PT Angkasa Pura II selalu melaksanakan kewajibannya memberikan deviden kepada negara sebagai pemegang saham dan turut membantu meningkatkan kesejahteraan dan kepedulian terhadap karyawan dan keluarganya serta masyarakat umum dan lingkungan sekitar bandara melalui program *Corporate Social Responsibility*.

### 3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

PT Angkasa Pura II memiliki visi, yaitu menjadi pengelola bandar udara bertaraf internasional yang mampu bersaing di kawasan regional. Dan PT Angkasa Pura II memiliki misi, yaitu mengelola jasa kebandarudaraan dan pelayanan lalu lintas udara yang mengutamakan keselamatan penerbangan dan kepuasan pelanggan, dalam upaya memberikan manfaat optimal kepada pemegang saham, mitra kerja, pegawai, masyarakat dan lingkungan dengan memegang teguh etika bisnis.

### 3.1.3 Pelayanan Jasa Penerbangan

Pelayanan lalu lintas udara adalah salah satu bisnis utama PT Angkasa Pura II. Dalam melaksanakan bisnisnya tersebut, PT Angkasa Pura II sebagai *Air Navigation Service Provider (ANSP)* senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya baik dari fasilitas, prosedur kerja maupun kemampuan personil, sehingga mampu melaksanakan misinya untuk mengelola jasa pelayanan lalu lintas udara yang mengutamakan keselamatan penerbangan dan kepuasan pelanggan.

Sesuai dengan *Airspace Structure Master Plan, Flight Information Region (FIR)* di Indonesia berubah dari empat menjadi dua, yaitu Jakarta FIR dan Ujung Pandang FIR. Dampak dari restrukturisasi ruang udara ini adalah pemindahan *Area Control Centre (ACC)* Medan ke Jakarta. Dengan demikian, Medan yang sebelumnya memiliki status sebagai *Centre* atau pusat, secara bertahap dialihkan ke Jakarta. Dimulai dengan pemindahan *Upper Medan East* dan kemudian *Upper*

*Medan West*, tahap selanjutnya adalah *trial operation*, *shadow operation* dan *full operation*.

Pada tanggal 17 Agustus 2007 seluruh tahapan perpindahan Medan ACC ke Jakarta ACC telah selesai, dan mulai saat itu seluruh kendali pengontrolan dilakukan di Jakarta. Dengan demikian, seluruh pengendalian lalu lintas udara di wilayah Indonesia bagian Barat dikendalikan oleh *Area Control Centre (ACC)* Jakarta yang memberikan pelayanan lalu lintas udara dari ketinggian 41.000 kaki sampai dengan 245.000 kaki. Dampak positif dari berpindahnya Medan ACC ke Jakarta ACC adalah peningkatan pelayanan dan koordinasi inter dan antar ACC dapat lebih efektif dan efisien, sehingga keselamatan penerbangan (*flight safety*) lebih terjamin.

Dengan berubahnya struktur ruang udara lapis atas, maka hal ini juga akan berdampak pada struktur ruang udara lapis bawah di Medan dan Banda Aceh. Dengan alasan untuk meningkatkan pelayanan, Banda Aceh yang sebelumnya hanya *Aerodrome Service* akan ditingkatkan menjadi *Approach Control Service* yang memberikan pelayanan lalu lintas udara mulai dari *ground* sampai dengan ketinggian 15.000 kaki.

Untuk meningkatkan pelayanan dan optimalisasi ruang udara, PT Angkasa Pura II bekerja sama dengan LAPI ITB memasang RDPS (*Radar Data Processing System*) di Bandara Polonia Medan yang sekarang dalam tahapan *trial operation*. Hal serupa juga dilakukan di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, yaitu pemasangan FDPS (*Flight Data Processing System*) dan RDPS (*Radar Data Processing System*). Investasi besar ini dilakukan PT Angkasa Pura II untuk melaksanakan misinya sebagai pengelola jasa pelayanan lalu lintas udara yang mengutamakan keselamatan penerbangan dan kepuasan pelanggan.

Selain itu terkait dengan pelayanan lalu lintas udara, di tahun 2007 ini telah dibuka rute baru, yaitu L 896 dan L 897 yang dikenal dengan *flexible track* sebagai route transisi yang menghubungkan Australia dan Eropa. Rute ini memanfaatkan fenomena alam sebagai *jet stream tunnel/tail wind* (angin buritan). Beberapa perusahaan penerbangan yang sudah menggunakan fasilitas rute ini adalah Qantas Airways, Uni Arab Emirate Airlines dan ETIHAD.

Dalam rangka memenuhi persyaratan ICAO tentang *English Proficiency* bagi personil ATC dan pilot yang diwajibkan mempunyai *Minimal Operational Rating Scale* (Level 4) tahun 2008, PT Angkasa Pura II sebagai *Air Navigation Service Provider* (ANSP) bekerja sama dengan Pusat Pendidikan dan Pelatihan Perhubungan Udara Departemen Perhubungan melaksanakan *Mapping Test* serta *Training ICAO English Proficiency* yang diikuti oleh 386 orang ATC. *Mapping Test* diselenggarakan untuk mengetahui tingkat kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris yang merupakan bahasa baku dalam pelayanan keselamatan penerbangan. Bagi personil yang belum mencapai level 4 diwajibkan untuk mengikuti *Training ICAO English Proficiency* untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggrisnya. Bagi personil ATC, *plain language* sangat mutlak dibutuhkan untuk berkomunikasi dengan para pilot domestik maupun internasional.

#### 3.1.4 Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara

Selama tahun 2007, rata-rata jumlah penumpang domestik dan internasional di dua belas bandara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura II meningkat masing-masing sebesar 9,5% dan 3% dibandingkan dengan tahun 2006. Hal ini seiring dengan berkembangnya perusahaan penerbangan dengan konsep *low cost carrier* yang menyebabkan beralihnya pengguna transportasi darat dan laut ke transportasi udara yang menyebabkan timbulnya kepadatan di terminal penumpang, terutama pada saat *peak season*, seperti Hari Raya Idul Fitri, Natal dan Tahun Baru. Untuk mengantisipasi hal tersebut, Bandara Internasional Soekarno-Hatta melakukan percepatan pembangunan Terminal 3 yang direncanakan dapat menampung 4 juta penumpang dalam satu tahun, yang bertujuan untuk mengurangi tingkat kepadatan di Terminal 1.

Kenaikan jumlah penumpang yang cukup besar ini juga menuntut adanya peningkatan pelayanan, khususnya kepada para penumpang pesawat udara. Beberapa hal yang telah dilakukan PT Angkasa Pura II dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah pemberlakuan sistem *common use check-in konter* yang memungkinkan penggunaan fasilitas *check-in konter* secara bergantian oleh perusahaan penerbangan sehingga dapat mengurangi antrian penumpang pada saat

*check-in*, perubahan pintu masuk dan penambahan jumlah *X-Ray (screening check point)* sebagai upaya untuk mengurangi panjang antrian di pintu masuk. Penggunaan *barcode* dalam proses verifikasi PSC (*Passenger Service Charges*) juga telah diberlakukan di beberapa bandara. PT Angkasa Pura II juga telah melakukan peremajaan dan penambahan beberapa fasilitas di bandara, diantaranya toilet, taman, selasar terminal, mushala serta perbaikan interior bangunan terminal.

Akurasi data dan kecepatan dalam pemberian layanan informasi kepada para pengguna jasa bandara merupakan hal yang mutlak diperlukan. Oleh karena itu, dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para calon penumpang, pada tahun 2007 PT Angkasa Pura II telah mengganti sistem informasi penerbangan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta dari sistem lama CIS (*Centralized Information System*) ke sistem yang lebih baru FIS (*Flight Information System*) yang dapat membantu penumpang maupun calon penumpang untuk memperoleh informasi tentang jadwal penerbangan dan lokasi terminal dari penerbangan yang digunakan. Diharapkan sistem yang baru ini dapat meningkatkan kinerja operasional bandara dan para calon penumpang pesawat udara dapat merasakan manfaatnya.

PT Angkasa Pura II telah menyediakan beberapa pilihan jasa angkutan bagi para penumpang yang ingin melanjutkan perjalanannya dari dan ke Bandara Internasional Soekarno-Hatta dengan menggunakan transportasi darat. Selain itu, juga dilakukan penambahan jalur kendaraan di depan lobi terminal guna mengurangi kepadatan arus lalu lintas. Pada tahun 2007 juga telah diperkenalkan pembelian tiket pesawat melalui ATM (hasil kerjasama maskapai penerbangan domestik dengan sebuah Bank Pemerintah) yang struknya dapat digunakan untuk proses *check-in*.

### **3.2 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data kepuasan pelanggan atau penumpang di Bandara Internasional Soekarno-Hatta ini dilakukan dengan wawancara, pengamatan atau observasi, dan kuesioner. Berikut penjelasannya:

- a. Wawancara, merupakan penelitian langsung dengan mewawancarai pihak manajemen bandara, yaitu PT Angkasa Pura II untuk memperoleh penjelasan dan mendapatkan data-data penunjang yang berkaitan dengan penelitian. Data-data yang didapatkan dari wawancara tersebut akan digunakan untuk penyusunan kuesioner dan analisis.
- b. Pengamatan atau Observasi, dilakukan secara langsung di lapangan dan dilakukan pencatatan mengenai hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan dalam pembuatan kuesioner dan analisis.
- c. Kuesioner, merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Kuesioner ini dibuat berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kuesioner kepuasan pelanggan ini berisi persepsi penumpang mengenai pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh penumpang dan ekspektasi atau harapan penumpang mengenai pelayanan yang ada di bandara.

### 3.2.1 Penyusunan Kuesioner

Atribut yang digunakan dalam penelitian ini merupakan atribut-atribut yang terbagi atas dimensi SERVQUAL. Berikut atribut-atribut tersebut:

Tabel 3.1 Atribut Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Dimensi	No.	Jenis Pelayanan
<i>Tangibles</i>	1	Kemudahan untuk melihat papan informasi penerbangan
	2	Ketersediaan dan kondisi tempat duduk
	3	Kebersihan ruangan
	4	Ketersediaan fasilitas <i>smoking area</i>
	5	Kenyamanan atau suhu ruangan
	6	Ketersediaan petugas keamanan
	7	Ketersediaan angkutan umum (taksi, bus dan <i>shuttle bus</i> )
	8	Kenyamanan tempat menunggu kendaraan umum di bandara
	9	Kehandalan fasilitas eskalator jika ada
	10	Kebersihan toilet
	11	Kebersihan mushala



Tabel 3.1 Atribut Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL (sambungan)

Dimensi	No.	Jenis Pelayanan
<i>Tangibles</i>	12	Ketersediaan konter makanan dan minuman
	13	Ketersediaan konter keperluan lain ( <i>ATM, Money Changer</i> )
	14	Ketersediaan fasilitas internet
	15	Kejelasan rambu-rambu dan tersedianya area parkir yang memadai
	16	Kehandalan troli
	17	Kejelasan informasi tempat mengambil bagasi
<i>Reliability</i>	18	Kemudahan memperoleh troli
	19	Penyampaian informasi lain tepat waktu ( <i>keberangkatan, boarding lounge, fiskal</i> )
	20	Penyampaian segera informasi <i>boarding</i> atau keterlambatan
	21	Proses pengambilan bagasi yang cepat
	22	Kemudahan untuk menghubungi bagian informasi penerbangan
<i>Responsiveness</i>	23	Kejelasan letak konter <i>check in</i> dan proses <i>check in</i> yang cepat
	24	Proses pemeriksaan bea cukai yang cepat
	25	Proses pemeriksaan imigrasi yang cepat
	26	Kecepatan Proses <i>Xray</i>
<i>Assurance</i>	27	Profesionalisme Porter
	28	Profesionalisme petugas <i>check in</i>
	29	Profesionalisme petugas keamanan
<i>Empathy</i>	30	Keamanan dan ketertiban parkir
	31	Transparansi pembebanan biaya parkir di bandara
	32	Harga makanan dan minuman serta barang lainnya layak
	33	Kesesuaian biaya <i>Passenger Service Charge</i> yang dibayarkan dengan pelayanan bandara secara keseluruhan

Kuesioner ini disusun berdasarkan atribut-atribut pelayanan yang telah disetujui oleh para ahli, dalam hal ini para ahli yang dimaksud adalah pihak manajemen bandara yaitu PT Angkasa Pura II. Kuesioner berisi atribut-atribut

atau pernyataan-pernyataan tentang pelayanan yang diberikan dan pilihan jawaban responden berupa penilaian responden terhadap kepentingan pelayanan yang diberikan dan tingkat kepuasannya.

Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap tingkat ekspektasi dan tingkat persepsi dengan menggunakan skala *likert* dengan kisaran nilai 1 – 4. Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap tiga puluh tiga atribut atau pernyataan dari lima dimensi SERVQUAL mengenai pelayanan dari segi tingkat kepentingannya. Responden juga diminta penilaiannya mengenai tingkat persepsi atau kepuasan dalam menggunakan jasa atau pelayanan yang diberikan oleh pihak bandara. Masing-masing pilihan jawaban memiliki nilai atau bobot.

Penilaian keterangan skala *likert* yang digunakan adalah sebagai berikut:

- Skala likert untuk tingkat kepentingan atau ekspektasi:

Sangat Tidak Penting (STP) = 1

Tidak Penting (TP) = 2

Penting (P) = 3

Sangat Penting (SP) = 4

- Skala likert untuk tingkat kepuasan atau persepsi:

Sangat Buruk (SBr) = 1

Buruk (Br) = 2

Baik (B) = 3

Sangat Baik (SB) = 4

Untuk mempermudah responden dalam pengisian kuesioner, dilakukan perubahan susunan pengelompokan atribut. Akan tetapi perubahan ini tidak akan berpengaruh pada tahap pengolahan data. Perubahan ini hanya dimaksudkan agar responden dapat menilai atribut-atribut dengan lebih mudah karena atribut telah dikelompokkan ke dalam areanya masing-masing. Hal ini juga dilakukan untuk menghindari adanya tidak konsisten dalam menjawab pernyataan-pernyataan yang ada.

Tabel 3.2 Pengelompokan Atribut untuk Kuesioner

No	Aspek yang Dinilai	Tingkat Kepentingan				Pelayanan yang Dirasakan			
		SP	P	TP	STP	SB	B	Br	SBr
<b>Parkir di Bandara</b>									
1	Keamanan dan ketertiban parkir								
2	Kejelasan rambu-rambu dan tersedianya area parkir yang memadai								
<b>Transportasi Umum ke dan dari Bandara</b>									
3	Ketersediaan angkutan umum (taksi, bus dan <i>shuttle bus</i> )								
4	Kenyamanan tempat menunggu kendaraan umum di bandara								
<b>Informasi</b>									
5	Kemudahan untuk melihat papan informasi penerbangan								
6	Kemudahan untuk menghubungi bagian informasi penerbangan								
7	Penyampaian informasi lain tepat waktu (keberangkatan, <i>boarding lounge</i> , fiskal)								
<b>Troli</b>									
8	Kemudahan memperoleh troli								
9	Kehandalan troli								
10	Profesionalisme Porter								
<b>Proses X Ray</b>									
11	Kecepatan Proses <i>Xray</i>								
<b>Proses Check In</b>									
12	Kejelasan letak konter <i>check in</i> dan proses <i>check in</i> yang cepat								
13	Profesionalisme petugas <i>check in</i>								
<b>Ruang Tunggu</b>									
14	Ketersediaan dan kondisi tempat duduk								
15	Kebersihan ruangan								
16	Ketersediaan fasilitas <i>smoking area</i>								
17	kenyamanan atau suhu ruangan								
18	Penyampaian segera informasi <i>boarding</i> atau keterlambatan								

Tabel 3.2 Pengelompokan Atribut untuk Kuesioner (sambungan)

No	Aspek yang Dinilai	Tingkat Kepentingan				Pelayanan yang Dirasakan			
		SP	P	TP	STP	SB	B	Br	SBr
<b>Proses Lain</b>									
19	Proses pemeriksaan bea cukai yang cepat								
20	Proses pemeriksaan imigrasi yang cepat								
21	Proses pengambilan bagasi yang cepat								
22	Kejelasan informasi tempat mengambil bagasi								
<b>Keamanan</b>									
23	Ketersediaan petugas keamanan								
24	Profesionalisme petugas keamanan								
<b>Fasilitas Lain</b>									
25	Kehandalan fasilitas eskalator jika ada								
26	Kebersihan toilet								
27	Kebersihan mushala								
28	Ketersediaan konter makanan dan minuman								
29	ketersediaan konter keperluan lain (ATM, <i>Money Changer</i> )								
30	Ketersediaan fasilitas internet								
<b>Harga</b>									
31	Transparansi pembebanan biaya parkir di bandara								
32	Harga makanan dan minuman serta barang lainnya layak								
33	Kesesuaian biaya <i>Passenger Service Charge</i> yang dibayarkan dengan pelayanan bandara secara keseluruhan								

### 3.2.2 Penyebaran Sampel Awal

Penyebaran sampel awal perlu dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut tepat dan apakah pernyataan yang diberikan mudah untuk dipahami oleh responden. Sampel awal yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak lima puluh kuesioner yang perlu diisi oleh responden yang pernah dan sedang menggunakan pelayanan di Bandara Internasional Soekarno-

Hatta, khususnya di terminal dua. Penyebaran sampel awal ini juga dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari kuesioner. Apabila kuesioner telah dinyatakan valid dan *reliable*, maka kuesioner tersebut dapat digunakan untuk penelitian ini sebanyak jumlah sampel minimum ataupun lebih.

### 3.2.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi yang didapat dari butir-butir pernyataan sebanyak 50 responden sampel awal. Alat bantu yang digunakan adalah SPSS versi 16.0 untuk menghitung koefisien korelasi dari tiap pernyataan. Langkah-langkah pengujian validitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mencari koefisien korelasi antar butir pernyataan dengan menggunakan *software* SPSS versi 16.0.
2. Mencari nilai kritis untuk responden (N) = 50, derajat kebebasan (df) = 50-2 = 48 dan tingkat signifikan 5%, maka didapat  $r = 0,2787$  sesuai dengan tabel r.
3. Membandingkan nilai korelasi dari tiap butir pernyataan yang didapat dari perhitungan SPSS versi 16.0 dengan nilai r yang didapat dari tabel. Nilai korelasi dari tiap butir pernyataan haruslah lebih besar dari nilai r tabel agar pernyataan tersebut dapat disebut valid.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validasi Tingkat Ekspektasi

No.	Jenis Pelayanan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
T1	Kemudahan untuk melihat papan informasi penerbangan	0.5986	0.2787	valid
T2	Ketersediaan dan kondisi tempat duduk	0.7643	0.2787	valid
T3	Kebersihan ruangan	0.6744	0.2787	valid
T4	Ketersediaan fasilitas <i>smoking area</i>	0.6715	0.2787	valid
T5	Kenyamanan atau suhu ruangan	0.7452	0.2787	valid
T6	Ketersediaan petugas keamanan	0.7748	0.2787	valid
T7	Ketersediaan angkutan umum (taksi, bus dan <i>shuttle bus</i> )	0.7100	0.2787	valid
T8	Kenyamanan tempat menunggu kendaraan umum di bandara	0.6191	0.2787	valid

Tabel 3.3 Hasil Uji Validasi Tingkat Ekspektasi (sambungan)

No.	Jenis Pelayanan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
T9	Kehandalan fasilitas eskalator jika ada	0.7000	0.2787	valid
T10	Kebersihan toilet	0.6813	0.2787	valid
T11	Kebersihan mushala	0.7763	0.2787	valid
T12	Ketersediaan konter makanan dan minuman	0.7444	0.2787	valid
T13	Ketersediaan konter keperluan lain (ATM, <i>Money Changer</i> )	0.6416	0.2787	valid
T14	Ketersediaan fasilitas internet	0.6925	0.2787	valid
T15	Kejelasan rambu-rambu dan tersedianya area parkir yang memadai	0.3262	0.2787	valid
T16	Kehandalan troli	0.7248	0.2787	valid
T17	Kejelasan informasi tempat mengambil bagasi	0.6853	0.2787	valid
R1	Kemudahan memperoleh troli	0.6863	0.2787	valid
R2	Penyampaian informasi lain tepat waktu (keberangkatan, <i>boarding lounge</i> , fiskal)	0.6421	0.2787	valid
R3	Penyampaian segera informasi <i>boarding</i> atau keterlambatan	0.6621	0.2787	valid
R4	Proses pengambilan bagasi yang cepat	0.7562	0.2787	valid
R5	Kemudahan untuk menghubungi bagian informasi penerbangan	0.7422	0.2787	valid
Rs1	Kejelasan letak konter <i>check in</i> dan proses <i>check in</i> yang cepat	0.7541	0.2787	valid
Rs2	Proses pemeriksaan bea cukai yang cepat	0.8443	0.2787	valid
Rs3	Proses pemeriksaan imigrasi yang cepat	0.7243	0.2787	valid
Rs4	Kecepatan Proses <i>Xray</i>	0.6185	0.2787	valid
A1	Profesionalisme Porter	0.6696	0.2787	valid
A2	Profesionalisme petugas <i>check in</i>	0.7923	0.2787	valid
A3	Profesionalisme petugas keamanan	0.7942	0.2787	valid
E1	Keamanan dan ketertiban parkir	0.6912	0.2787	valid
E2	Transparansi pembebanan biaya parkir di bandara	0.6637	0.2787	valid
E3	Harga makanan dan minuman serta barang lainnya layak	0.7476	0.2787	valid
E4	Kesesuaian biaya <i>Passenger Service Charge</i> yang dibayarkan dengan pelayanan bandara secara keseluruhan	0.7049	0.2787	valid

Dapat dilihat pada tabel uji validitas tingkat ekspektasi atau kepentingan di tabel 3.3 bahwa nilai  $r$  hitung dari tiap butir pernyataan atau atribut lebih besar daripada nilai  $r$  tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa tiap butir pernyataan atau atribut telah lolos uji validitas. Setelah dilakukan uji validitas tingkat kepentingan atau ekspektasi, selanjutnya dilakukan uji validitas tingkat persepsi atau kepuasan. Hasil uji validitas tingkat persepsi atau kepuasan dapat dilihat pada tabel 3.4.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Tingkat Persepsi

No.	Jenis Pelayanan	$r$ hitung	$r$ tabel	Kesimpulan
T1	Kemudahan untuk melihat papan informasi penerbangan	0.5060	0.2787	valid
T2	Ketersediaan dan kondisi tempat duduk	0.6060	0.2787	valid
T3	Kebersihan ruangan	0.5850	0.2787	valid
T4	Ketersediaan fasilitas <i>smoking area</i>	0.3258	0.2787	valid
T5	Kenyamanan atau suhu ruangan	0.6531	0.2787	valid
T6	Ketersediaan petugas keamanan	0.6913	0.2787	valid
T7	Ketersediaan angkutan umum (taksi, bus dan <i>shuttle bus</i> )	0.5295	0.2787	valid
T8	Kenyamanan tempat menunggu kendaraan umum di bandara	0.4624	0.2787	valid
T9	Kehandalan fasilitas eskalator jika ada	0.6065	0.2787	valid
T10	Kebersihan toilet	0.4560	0.2787	valid
T11	Kebersihan mushala	0.6115	0.2787	valid
T12	Ketersediaan konter makanan dan minuman	0.6697	0.2787	valid
T13	Ketersediaan konter keperluan lain (ATM, <i>Money Changer</i> )	0.5508	0.2787	valid
T14	Ketersediaan fasilitas internet	0.5689	0.2787	valid
T15	Kejelasan rambu-rambu dan tersedianya area parkir yang memadai	0.3331	0.2787	valid
T16	Kehandalan troli	0.5021	0.2787	valid
T17	Kejelasan informasi tempat mengambil bagasi	0.6275	0.2787	valid
R1	Kemudahan memperoleh troli	0.6469	0.2787	valid
R2	Penyampaian informasi lain tepat waktu (keberangkatan, <i>boarding lounge</i> , fiskal)	0.4719	0.2787	valid
R3	Penyampaian segera informasi <i>boarding</i> atau keterlambatan	0.3872	0.2787	valid
R4	Proses pengambilan bagasi yang cepat	0.6745	0.2787	valid

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Tingkat Persepsi (sambungan)

No.	Jenis Pelayanan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
R5	Kemudahan untuk menghubungi bagian informasi penerbangan	0.5552	0.2787	valid
Rs1	Kejelasan letak konter <i>check in</i> dan proses <i>check in</i> yang cepat	0.5216	0.2787	valid
Rs2	Proses pemeriksaan bea cukai yang cepat	0.7393	0.2787	valid
Rs3	Proses pemeriksaan imigrasi yang cepat	0.5913	0.2787	valid
Rs4	Kecepatan Proses <i>Xray</i>	0.5042	0.2787	valid
A1	Profesionalisme Porter	0.4673	0.2787	valid
A2	Profesionalisme petugas <i>check in</i>	0.6961	0.2787	valid
A3	Profesionalisme petugas keamanan	0.5949	0.2787	valid
E1	Keamanan dan ketertiban parkir	0.5530	0.2787	valid
E2	Transparansi pembebanan biaya parkir di bandara	0.5419	0.2787	valid
E3	Harga makanan dan minuman serta barang lainnya layak	0.4395	0.2787	valid
E4	Kesesuaian biaya <i>Passenger Service Charge</i> yang dibayarkan dengan pelayanan bandara secara keseluruhan	0.5082	0.2787	valid

Dapat dilihat pada tabel uji validitas tingkat persepsi di atas bahwa nilai  $r$  hitung dari tiap butir pernyataan atau atribut lebih besar dari nilai  $r$  tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa tiap butir pernyataan atau atribut telah lolos uji validitas. Uji validitas yang dilakukan pada tingkat kepentingan dan tingkat persepsi telah dilakukan dengan hasil bahwa tiap butir pernyataan atau atribut dikatakan lolos uji validitas, sehingga dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya, yaitu uji reliabilitas.

### 3.2.2.2 Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, dilakukan uji reliabilitas yang bertujuan untuk mendapatkan petunjuk mengenai kualitas, ketepatan, kemantapan, dan kehomogenitasan alat ukur. Selain itu, uji reliabilitas ini juga dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur yang tepat untuk penelitian ini. Uji reliabilitas ini dapat dilakukan secara kuantitatif dengan pendekatan reliabilitas konsistensi internal, yaitu dengan metode *alpha cronbach*. Dengan metode *alpha cronbach* ini, akan didapatkan perkiraan



hubungan atau korelasi antar butir pernyataan yang ada di dalam kuesioner sebagai instrumen pada penelitian ini. Suatu penelitian dianggap *reliable* apabila memiliki nilai *alpha cronbach* lebih dari 0.7. Nilai *alpha cronbach* ini didapat dengan *software* SPSS versi 16.0. Nilai *alpha cronbach* yang didapat dari perhitungan dengan SPSS adalah sebagai berikut.

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Ekspektasi

Cronbach's Alpha	N of Items
.970	33

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	33

Nilai *alpha cronbach* untuk tingkat kepentingan adalah sebesar 0.970 dan untuk tingkat persepsi adalah sebesar 0.939. Kedua *alpha cronbach* tersebut lebih besar dari 0.7, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut dikatakan *reliable* sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta karena memiliki tingkat konsistensi yang cukup tinggi. Setelah melewati uji validitas dan reliabilitas, kuesioner tersebut dapat disebar kembali untuk mendapatkan keseluruhan data.

### 3.2.3 Penentuan Sampel

Untuk menentukan jumlah sampel minimum, digunakan data yang didapat dari sampel awal. Rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel minimum adalah rumus (2.3):

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan : n = jumlah sampel minimum

z = nilai distribusi normal pada tingkat kepercayaan tertentu

p = jumlah kuesioner valid dibagi jumlah kuesioner awal

q = jumlah kuesioner *excluded* dibagi jumlah kuesioner awal (1-p)

e = tingkat ketelitian

Nilai z yang digunakan adalah 1.96 yaitu nilai z untuk tingkat kepercayaan sebesar 95% dengan tingkat ketelitian 5%.

Dari penyebaran sampel awal dengan jumlah kuesioner 50 didapatkan 6 kuesioner mengalami kegagalan dan 44 lainnya berhasil didapatkan. Sehingga didapatkan nilai p dan q, yaitu:

$$p = \frac{44}{50} = 0.88$$

$$q = \frac{6}{50} = 0.12$$

Sehingga didapatkan minimum sampel sebanyak:

$$n = \frac{1.96^2 0.88 0.12}{0.05^2}$$

$$n = \frac{0.4056}{0.0025}$$

$$n = 162.2 \approx 162$$

Dengan demikian jumlah sampel minimum yang dibutuhkan untuk penelitian ini yaitu sebesar 162 kuesioner. Walaupun sampel yang dibutuhkan hanya 162, akan tetapi dilakukan penyebaran sampel melebihi jumlah minimum untuk menanggulangi masalah-masalah yang dapat terjadi, seperti terjadi tidak diisinya salah satu pernyataan dan pengisian jawaban lebih dari satu.

### 3.3 Pengolahan Data

Setelah pengumpulan data dilakukan, langkah selanjutnya adalah melakukan pengolahan data. Data yang didapatkan dari kuesioner dihitung dengan menggunakan metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL akan membandingkan

tingkat kepentingan atau tingkat ekspektasi pelanggan dengan tingkat kepuasan pelanggan atau persepsi pelanggan. Perbandingan tersebut akan menunjukkan atribut pelayanan mana yang perlu menjadi perhatian dan ditingkatkan kualitasnya. Sebanyak 1000 kuesioner telah melalui proses *screening* sehingga didapat kuesioner yang dapat diolah sebanyak 535 kuesioner.

### 3.3.1 Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi

Kuesioner menggambarkan tingkat kepentingan dan persepsi dari tiap pernyataan. Responden telah memberikan penilaian terhadap tingkat kepentingan atau ekspektasi terhadap 33 atribut pelayanan. Sebanyak 535 responden telah memberikan penilaian terhadap tingkat kepentingan atau ekspektasi dari tiap butir pernyataan. Perhitungan nilai ekspektasi terhadap kualitas pelayanan dilakukan dengan cara menghitung nilai rata-rata bobot penilaian responden dari tiap butir pernyataan. Dari data yang terkumpul, maka didapat tingkat kepentingan untuk tiap pernyataan. Tabel 3.7 di bawah menunjukkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dari seluruh responden terhadap tiap butir pernyataan.

Tabel 3.7 Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi dari Tiap Pernyataan

Dimensi	No.	Jenis Pelayanan	Nilai Ekspektasi
<i>Tangibles</i>	1	Kemudahan untuk melihat papan informasi penerbangan	3.450
	2	Ketersediaan dan kondisi tempat duduk	3.413
	3	Kebersihan ruangan	3.467
	4	Ketersediaan fasilitas <i>smoking area</i>	3.260
	5	Kenyamanan atau suhu ruangan	3.443
	6	Ketersediaan petugas keamanan	3.413
	7	Ketersediaan angkutan umum (taksi, bus dan <i>shuttle bus</i> )	3.439
	8	Kenyamanan tempat menunggu kendaraan umum di bandara	3.357
	9	Kehandalan fasilitas eskalator jika ada	3.372
	10	Kebersihan toilet	3.432
	11	Kebersihan mushala	3.439
	12	Ketersediaan konter makanan dan minuman	3.370

Tabel 3.7 Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi dari Tiap Pernyataan (sambungan)

Dimensi	No.	Jenis Pelayanan	Nilai Ekspektasi
<i>Tangibles</i>	13	Ketersediaan konter keperluan lain (ATM, <i>Money Changer</i> )	3.409
	14	Ketersediaan fasilitas internet	3.376
	15	Kejelasan rambu-rambu dan tersedianya area parkir yang memadai	3.372
	16	Kehandalan troli	3.336
	17	Kejelasan informasi tempat mengambil bagasi	3.409
<i>Reliability</i>	1	Kemudahan memperoleh troli	3.417
	2	Penyampaian informasi lain tepat waktu (keberangkatan, <i>boarding lounge</i> , fiskal)	3.415
	3	Penyampaian segera informasi <i>boarding</i> atau keterlambatan	3.430
	4	Proses pengambilan bagasi yang cepat	3.404
	5	Kemudahan untuk menghubungi bagian informasi penerbangan	3.364
<i>Responsiveness</i>	1	Kejelasan letak konter <i>check in</i> dan proses <i>check in</i> yang cepat	3.415
	2	Proses pemeriksaan bea cukai yang cepat	3.404
	3	Proses pemeriksaan imigrasi yang cepat	3.404
	4	Kecepatan Proses <i>Xray</i>	3.404
<i>Assurance</i>	1	Profesionalisme Porter	3.355
	2	Profesionalisme petugas <i>check in</i>	3.449
	3	Profesionalisme petugas keamanan	3.404
<i>Empathy</i>	1	Keamanan dan ketertiban parkir	3.381
	2	Transparansi pembebanan biaya parkir di bandara	3.310
	3	Harga makanan dan minuman serta barang lainnya layak	3.292
	4	Kesesuaian biaya <i>Passenger Service Charge</i> yang dibayarkan dengan pelayanan bandara secara keseluruhan	3.368

Sebanyak 33 butir pernyataan tersebut dikembangkan dari 5 dimensi kualitas SERVQUAL, sehingga perlu dilakukan perhitungan rata-rata tingkat kepentingan atau ekspektasi responden terhadap tiap dimensi kualitas SERVQUAL.

Tabel 3.8 Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi untuk Tiap Dimensi SERVQUAL

No	Dimensi	Nilai Ekspektasi
1	<i>Tangible</i>	3.398
2	<i>Reliability</i>	3.406
3	<i>Responsiveness</i>	3.407
4	<i>Assurance</i>	3.402
5	<i>Empathy</i>	3.338

Dari pengolahan data mengenai tingkat kepentingan atau ekspektasi tiap dimensi SERVQUAL, maka perlu diketahui dimensi manakah yang responden anggap paling penting sesuai dengan ekspektasi mereka. Oleh karena itu, persentase tingkat kepentingan atau ekspektasi untuk tiap dimensi perlu untuk diketahui. Tabel 3.9 menunjukkan persentase tingkat kepentingan dari masing-masing dimensi.

Tabel 3.9 Persentase Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi untuk Tiap Dimensi SERVQUAL

No	Dimensi	Nilai Ekspektasi
1	<i>Tangible</i>	20.04%
2	<i>Reliability</i>	20.09%
3	<i>Responsiveness</i>	20.10%
4	<i>Assurance</i>	20.07%
5	<i>Empathy</i>	19.69%

### 3.3.2 Tingkat Persepsi atau Kepuasan

Kuesioner menggambarkan tingkat kepentingan dan persepsi dari tiap pernyataan. Responden telah memberikan penilaian terhadap tingkat persepsi atau kepuasan terhadap 33 atribut pelayanan. Sebanyak 535 responden telah memberikan penilaian terhadap tingkat persepsi atau kepuasan dari tiap layanan

dalam butir pernyataan. Perhitungan nilai persepsi terhadap kualitas pelayanan dilakukan dengan cara menghitung nilai rata-rata bobot penilaian responden dari tiap butir pernyataan. Dari data yang terkumpul, maka didapat tingkat persepsi atau kepuasan responden untuk tiap pernyataan. Tabel 3.10 di bawah menunjukkan nilai rata-rata tingkat persepsi dari seluruh responden terhadap tiap butir pernyataan.

Tabel 3.10 Tingkat Persepsi atau Kepuasan Responden dari tiap pernyataan

Dimensi	No.	Jenis Pelayanan	Nilai Persepsi
<i>Tangibles</i>	1	Kemudahan untuk melihat papan informasi penerbangan	2.979
	2	Ketersediaan dan kondisi tempat duduk	2.697
	3	Kebersihan ruangan	2.910
	4	Ketersediaan fasilitas <i>smoking area</i>	2.721
	5	Kenyamanan atau suhu ruangan	2.858
	6	Ketersediaan petugas keamanan	2.860
	7	Ketersediaan angkutan umum (taksi, bus dan <i>shuttle bus</i> )	2.873
	8	Kenyamanan tempat menunggu kendaraan umum di bandara	2.593
	9	Kehandalan fasilitas eskalator jika ada	2.854
	10	Kebersihan toilet	2.785
	11	Kebersihan mushala	2.959
	12	Ketersediaan konter makanan dan minuman	2.933
	13	Ketersediaan konter keperluan lain (ATM, <i>Money Changer</i> )	2.864
	14	Ketersediaan fasilitas internet	2.464
	15	Kejelasan rambu-rambu dan tersedianya area parkir yang memadai	2.834
	16	Kehandalan troli	2.804
	17	Kejelasan informasi tempat mengambil bagasi	2.723
<i>Reliability</i>	1	Kemudahan memperoleh troli	2.966
	2	Penyampaian informasi lain tepat waktu (keberangkatan, <i>boarding lounge</i> , fiskal)	2.873
	3	Penyampaian segera informasi <i>boarding</i> atau keterlambatan	2.839

Tabel 3.10 Tingkat Persepsi atau Kepuasan Responden dari tiap pernyataan  
(sambungan)

Dimensi	No.	Jenis Pelayanan	Nilai Persepsi
<i>Reliability</i>	4	Proses pengambilan bagasi yang cepat	2.649
	5	Kemudahan untuk menghubungi bagian informasi penerbangan	2.770
<i>Responsiveness</i>	1	Kejelasan letak konter <i>check in</i> dan proses <i>check in</i> yang cepat	2.957
	2	Proses pemeriksaan bea cukai yang cepat	2.832
	3	Proses pemeriksaan imigrasi yang cepat	2.811
	4	Kecepatan Proses <i>Xray</i>	2.989
<i>Assurance</i>	1	Profesionalisme Porter	2.736
	2	Profesionalisme petugas <i>check in</i>	2.976
	3	Profesionalisme petugas keamanan	2.860
<i>Empathy</i>	1	Keamanan dan ketertiban parkir	2.789
	2	Transparansi pembebanan biaya parkir di bandara	2.727
	3	Harga makanan dan minuman serta barang lainnya layak	2.546
	4	Kesesuaian biaya <i>Passenger Service Charge</i> yang dibayarkan dengan pelayanan bandara secara keseluruhan	2.701

Sebanyak 33 butir pernyataan tersebut dikembangkan dari 5 dimensi kualitas SERVQUAL, sehingga perlu dilakukan perhitungan rata-rata tingkat persepsi atau kepuasan responden terhadap tiap dimensi kualitas SERVQUAL.

Tabel 3.11 Tingkat Persepsi atau Kepuasan untuk Tiap Dimensi SERVQUAL

No	Dimensi	Nilai Persepsi
1	<i>Tangibles</i>	2.806
2	<i>Reliability</i>	2.819
3	<i>Responsiveness</i>	2.897
4	<i>Assurance</i>	2.857
5	<i>Empathy</i>	2.691

Dari pengolahan data mengenai tingkat persepsi tiap dimensi SERVQUAL, maka perlu diketahui dimensi manakah yang responden anggap paling kurang memuaskan pelayanannya. Berikut perbandingan tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan penumpang bandara:

Tabel 3.12 Perbandingan Tingkat Kepentingan dengan Kepuasan Penumpang

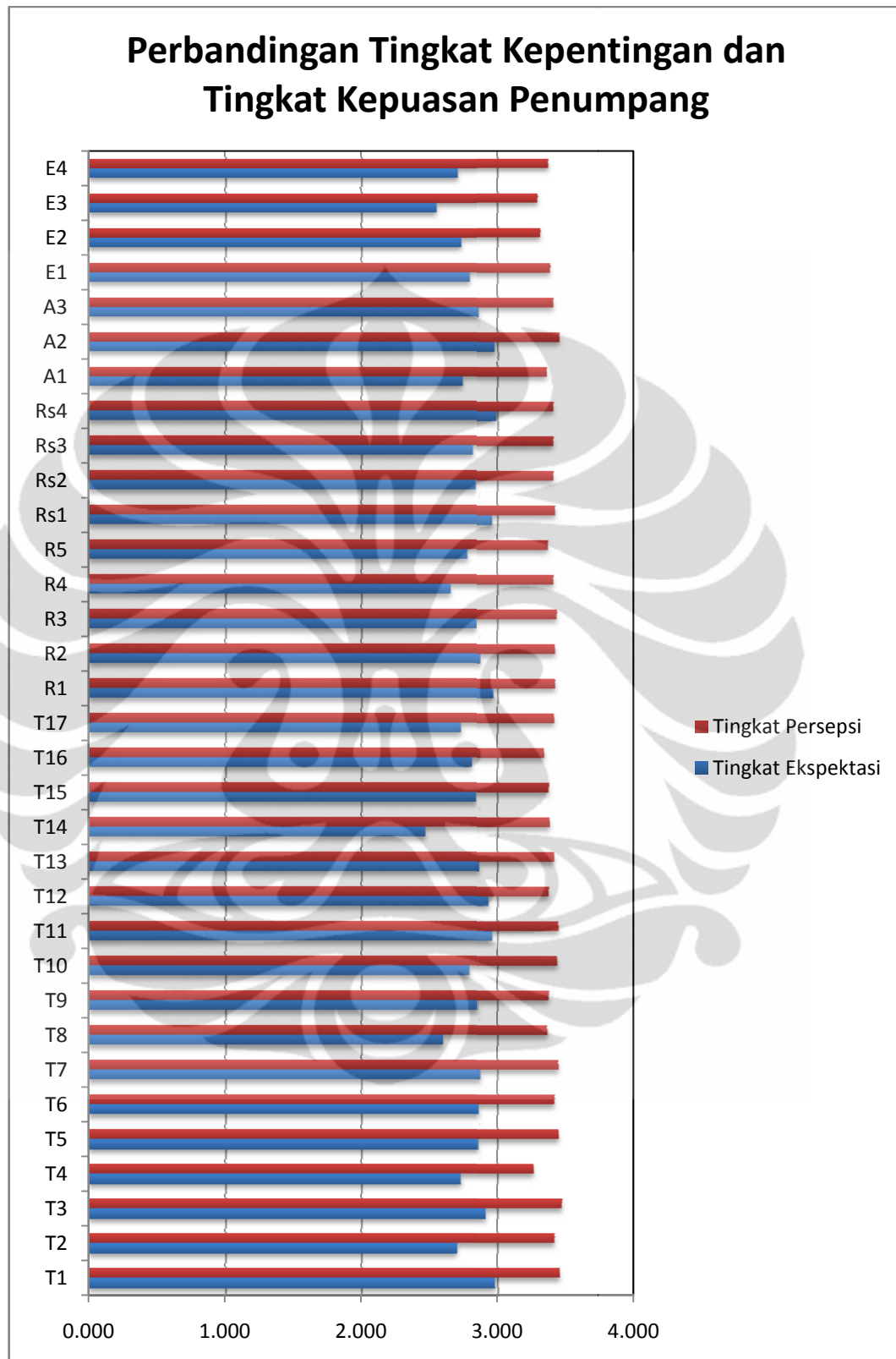
<b>Atribut Pelayanan</b>	<b>Tingkat Persepsi</b>	<b>Tingkat Ekspektasi</b>
T1	2.979	3.450
T2	2.697	3.413
T3	2.910	3.467
T4	2.721	3.260
T5	2.858	3.443
T6	2.860	3.413
T7	2.873	3.439
T8	2.593	3.357
T9	2.854	3.372
T10	2.785	3.432
T11	2.959	3.439
T12	2.933	3.370
T13	2.864	3.409
T14	2.464	3.376
T15	2.834	3.372
T16	2.804	3.336
T17	2.723	3.409
R1	2.966	3.417
R2	2.873	3.415
R3	2.839	3.430
R4	2.649	3.404
R5	2.770	3.364



Tabel 3.12 Perbandingan Tingkat Kepentingan dengan Kepuasan Penumpang  
(sambungan)

<b>Atribut Pelayanan</b>	<b>Tingkat Persepsi</b>	<b>Tingkat Ekspektasi</b>
Rs1	2.957	3.415
Rs2	2.832	3.404
Rs3	2.811	3.404
Rs4	2.989	3.404
A1	2.736	3.355
A2	2.976	3.449
A3	2.860	3.404
E1	2.789	3.381
E2	2.727	3.310
E3	2.546	3.292
E4	2.701	3.368

Untuk lebih jelasnya, diberikan penggambaran perbandingan nilai tingkat kepentingan dan kepuasan dengan menggunakan grafik. Dengan menggunakan grafik, dapat dilihat dengan jelas atribut tingkat kepentingan apa yang paling tinggi nilainya dan atribut tingkat kepuasan apa yang paling rendah nilainya. Dari grafik tersebut juga dapat dilihat penggambaran *gap* SERVQUAL secara sekilas. Grafik tersebut dapat dilihat pada gambar 3.1 di bawah ini.



Gambar 3.1 Grafik Perbandingan Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kepuasan Penumpang

### 3.3.3 Perhitungan SERVQUAL Score

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dimaksudkan untuk menentukan prioritas perbaikan yang akan dilakukan, sehingga didapatkan peningkatan kualitas pelayanan yang diinginkan. Penilaian tersebut dibuat berdasarkan perhitungan nilai ekspektasi dan nilai persepsi. Perhitungan *SERVQUAL Score* adalah perhitungan yang memperlihatkan *gap* antara nilai ekspektasi yang diharapkan pelanggan dengan nilai persepsi yang dirasakan oleh pelanggan. Sehingga rumus untuk menghitung *SERVQUAL Score* adalah selisih antara nilai persepsi atau kepuasan dengan nilai kepentingan atau ekspektasi. Rumus yang digunakan adalah rumus (2.1), yaitu:

$$\text{SERVQUAL Score} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi}$$

Tabel 3.13 Perhitungan *SERVQUAL Score* Tiap Butir Pernyataan

No.	Atribut Jenis Pelayanan	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	Nilai SERVQUAL
T1	Kemudahan untuk melihat papan informasi penerbangan	2.979	3.450	<b>-0.471</b>
T2	Ketersediaan dan kondisi tempat duduk	2.697	3.413	<b>-0.716</b>
T3	Kebersihan ruangan	2.910	3.467	<b>-0.557</b>
T4	Ketersediaan fasilitas <i>smoking area</i>	2.721	3.260	<b>-0.538</b>
T5	Kenyamanan atau suhu ruangan	2.858	3.443	<b>-0.585</b>
T6	Ketersediaan petugas keamanan	2.860	3.413	<b>-0.553</b>
T7	Ketersediaan angkutan umum (taksi, bus dan <i>shuttle bus</i> )	2.873	3.439	<b>-0.566</b>
T8	Kenyamanan tempat menunggu kendaraan umum di bandara	2.593	3.357	<b>-0.764</b>
T9	Kehandalan fasilitas eskalator jika ada	2.854	3.372	<b>-0.518</b>
T10	Kebersihan toilet	2.785	3.432	<b>-0.647</b>
T11	Kebersihan mushala	2.959	3.439	<b>-0.480</b>
T12	Ketersediaan konter makanan dan minuman	2.933	3.370	<b>-0.437</b>
T13	Ketersediaan konter keperluan lain (ATM, <i>Money Changer</i> )	2.864	3.409	<b>-0.546</b>
T14	Ketersediaan fasilitas internet	2.464	3.376	<b>-0.912</b>

Tabel 3.13 Perhitungan SERVQUAL Score Tiap Butir Pernyataan (sambungan)

Atribut		Nilai	Nilai	Nilai
No.	Jenis Pelayanan	Persepsi	Ekspektasi	SERVQUAL
T15	Kejelasan rambu-rambu dan tersedianya area parkir yang memadai	2.834	3.372	<b>-0.538</b>
T16	Kehandalan troli	2.804	3.336	<b>-0.533</b>
T17	Kejelasan informasi tempat mengambil bagasi	2.723	3.409	<b>-0.686</b>
R1	Kemudahan memperoleh troli	2.966	3.417	<b>-0.450</b>
R2	Penyampaian informasi lain tepat waktu (keberangkatan, <i>boarding lounge</i> , fiskal)	2.873	3.415	<b>-0.542</b>
R3	Penyampaian segera informasi boarding atau keterlambatan	2.839	3.430	<b>-0.591</b>
R4	Proses pengambilan bagasi yang cepat	2.649	3.404	<b>-0.755</b>
R5	Kemudahan untuk menghubungi bagian informasi penerbangan	2.770	3.364	<b>-0.594</b>
Rs1	Kejelasan letak konter <i>check in</i> dan proses <i>check in</i> yang cepat	2.957	3.415	<b>-0.458</b>
Rs2	Proses pemeriksaan bea cukai yang cepat	2.832	3.404	<b>-0.572</b>
Rs3	Proses pemeriksaan imigrasi yang cepat	2.811	3.404	<b>-0.593</b>
Rs4	Kecepatan Proses <i>Xray</i>	2.989	3.404	<b>-0.415</b>
A1	Profesionalisme Porter	2.736	3.355	<b>-0.619</b>
A2	Profesionalisme petugas <i>check in</i>	2.976	3.449	<b>-0.473</b>
A3	Profesionalisme petugas keamanan	2.860	3.404	<b>-0.544</b>
E1	Keamanan dan ketertiban parkir	2.789	3.381	<b>-0.593</b>
E2	Transparansi pembebanan biaya parkir di bandara	2.727	3.310	<b>-0.583</b>
E3	Harga makanan dan minuman serta barang lainnya layak	2.546	3.292	<b>-0.746</b>
E4	Kesesuaian biaya <i>Passenger Service Charge</i> yang dibayarkan dengan pelayanan bandara secara keseluruhan	2.701	3.368	<b>-0.667</b>

Tabel 3.13 di atas menjelaskan mengenai nilai SERVQUAL Score untuk tiap butir pernyataan atau atribut pelayanan. Atribut pelayanan tersebut

dikembangkan dari 5 dimensi SERVQUAL, sehingga perlu pula dilakukan perhitungan untuk melihat nilai SERVQUAL *Score* untuk tiap dimensi.

Tabel 3.14 Perhitungan SERVQUAL *Score* Tiap Dimensi

No	Dimensi	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	Nilai SERVQUAL
1	<i>Tangible</i>	2.806	3.398	-0.591
2	<i>Reliability</i>	2.819	3.406	-0.587
3	<i>Responsiveness</i>	2.897	3.407	-0.509
4	<i>Assurance</i>	2.857	3.402	-0.545
5	<i>Empathy</i>	2.691	3.338	-0.647

Setelah melakukan pengolahan data dengan menggunakan metode SERVQUAL, langkah selanjutnya adalah melakukan analisa terhadap nilai SERVQUAL, membuat diagram *Importance Performance*, dan melakukan analisis terhadap diagram tersebut untuk menentukan prioritas perbaikan.

## BAB 4 ANALISIS

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan dan telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dilakukanlah analisis yang akan dimulai dengan menganalisis tingkat kepentingan, tingkat persepsi, dan SERVQUAL Score. Selanjutnya analisis akan dilanjutkan dengan pembuatan *Importance – Performance Diagram* serta akan dilakukan analisis mengenai hasil dari diagram tersebut untuk mengetahui prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta sesuai dengan tujuan dari penelitian ini.

### 4.1 Analisis Tingkat Kepentingan

Tingkat kepentingan atau tingkat ekspektasi pelanggan merupakan nilai kepentingan dari setiap atribut pada dimensi kualitas pelayanan. Nilai tingkat kepentingan ini didapatkan dari penilaian responden terhadap kepentingan, ekspektasi atau harapan mereka terhadap atribut tersebut. Dari tingkat kepentingan ini akan diperoleh atribut pelayanan apa yang paling penting atau sangat diharapkan oleh pelanggan. Pelanggan dalam penelitian ini adalah penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi dari Dimensi *Tangibles*

Dimensi	No.	Jenis Pelayanan	Nilai Ekspektasi
<i>Tangibles</i>	1	Kemudahan untuk melihat papan informasi penerbangan	<b>3.450</b>
	2	Ketersediaan dan kondisi tempat duduk	3.413
	3	Kebersihan ruangan	<b>3.467</b>
	4	Ketersediaan fasilitas <i>smoking area</i>	3.260
	5	Kenyamanan atau suhu ruangan	3.443
	6	Ketersediaan petugas keamanan	3.413

Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi dari Dimensi *Tangibles*  
(sambungan)

Dimensi	No.	Jenis Pelayanan	Nilai Ekspektasi
<i>Tangibles</i>	7	Ketersediaan angkutan umum (taksi, bus dan <i>shuttle bus</i> )	3.439
	8	Kenyamanan tempat menunggu kendaraan umum di bandara	3.357
	9	Kehandalan fasilitas eskalator jika ada	3.372
	10	Kebersihan toilet	3.432
	11	Kebersihan mushala	3.439
	12	Ketersediaan konter makanan dan minuman	3.370
	13	Ketersedian konter keperluan lain (ATM, <i>Money Changer</i> )	3.409
	14	Ketersediaan fasilitas internet	3.376
	15	Kejelasan rambu-rambu dan tersedianya area parkir yang memadai	3.372
	16	Kehandalan troli	3.336
	17	Kejelasan informasi tempat mengambil bagasi	3.409

Pada tabel 4.1 di atas, yaitu tabel tingkat kepentingan untuk dimensi *tangibles* atau bukti fisik, dapat dilihat bahwa atribut 3 dan 1 memiliki nilai tingkat kepentingan tertinggi dibandingkan dengan atribut lainnya. Atribut T3 yaitu “Kebersihan ruangan” memiliki nilai kepentingan atau ekspektasi paling tinggi dengan nilai 3.467, yang berarti penumpang memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kebersihan ruangan di Terminal 2. Kemudian nilai tertinggi kedua diperoleh atribut T1 yaitu “Kemudahan untuk melihat papan informasi penerbangan” dengan nilai 3.450. Hal ini menandakan bahwa penumpang mengharapkan papan informasi penerbangan mudah untuk ditemukan dan mudah dimengerti sehingga akan memudahkan penumpang untuk mencari tempat yang ingin dituju.

Tabel 4.2 Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi dari Dimensi *Reliability*

Dimensi	No.	Jenis Pelayanan	Nilai Ekspektasi
<i>Reliability</i>	1	Kemudahan memperoleh troli	3.417
	2	Penyampaian informasi lain tepat waktu (keberangkatan, <i>boarding lounge</i> , fiskal)	3.415
	3	Penyampaian segera informasi <i>boarding</i> atau keterlambatan	<b>3.430</b>
	4	Proses pengambilan bagasi yang cepat	3.404
	5	Kemudahan untuk menghubungi bagian informasi penerbangan	3.364

Pada tabel 4.2 di atas, yaitu tabel tingkat kepentingan untuk dimensi *reliability* atau reliabilitas, dapat dilihat bahwa atribut memiliki nilai tingkat kepentingan tertinggi dibandingkan dengan atribut lainnya. Atribut R3 yaitu “Penyampaian segera informasi *boarding* atau keterlambatan” memiliki nilai kepentingan atau ekspektasi paling tinggi dengan nilai 3.430, yang berarti penumpang mengharapkan adanya penyampaian informasi yang cepat apabila pesawat akan *boarding* maupun bila terjadi *delay* atau keterlambatan, agar penumpang dapat mempersiapkan diri terlebih dahulu.

Tabel 4.3 Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi dari Dimensi *Responsiveness*

Dimensi	No.	Jenis Pelayanan	Nilai Ekspektasi
<i>Responsiveness</i>	1	Kejelasan letak konter <i>check in</i> dan proses <i>check in</i> yang cepat	<b>3.415</b>
	2	Proses pemeriksaan bea cukai yang cepat	3.404
	3	Proses pemeriksaan imigrasi yang cepat	3.404
	4	Kecepatan proses <i>Xray</i>	3.404



Pada tabel 4.3 di atas, yaitu tabel tingkat kepentingan untuk dimensi *responsiveness* atau daya tanggap, dapat dilihat bahwa atribut 1 memiliki nilai tingkat kepentingan tertinggi dibandingkan dengan atribut lainnya. Atribut Rs1 yaitu “Kejelasan letak konter *check in* dan proses *check in* yang cepat” memiliki nilai kepentingan atau ekspektasi paling tinggi dengan nilai 3.415, yang berarti penumpang mengharapkan informasi mengenai letak konter *check in* jelas dan mudah ditemukan serta proses *check in* yang cepat sehingga tidak terjadi antrian panjang.

Tabel 4.4 Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi dari Dimensi *Assurance*

<b>Dimensi</b>	<b>No.</b>	<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Nilai Ekspektasi</b>
Assurance	1	Profesionalisme porter	3.355
	2	Profesionalisme petugas <i>check in</i>	<b>3.449</b>
	3	Profesionalisme petugas keamanan	3.404

Pada tabel 4.4 di atas, yaitu tabel tingkat kepentingan untuk dimensi *assurance* atau jaminan dapat dilihat bahwa atribut 2 memiliki nilai tingkat kepentingan tertinggi dibandingkan dengan atribut lainnya. Atribut A2 yaitu “Profesionalisme petugas *check in*” memiliki nilai kepentingan atau ekspektasi paling tinggi dengan nilai 3.449, yang berarti penumpang mengharapkan petugas *check in* berperilaku sopan, tanggap dan dapat melakukan tugasnya dengan baik. Atribut A2 ini terkait dengan atribut Rs1, yaitu “Kejelasan letak konter *check in* dan proses *check in* yang cepat”. Hal ini menandakan bahwa para penumpang berharap proses *check in* dapat dilakukan dengan cepat dan tanggap.

Tabel 4.5 Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi dari Dimensi *Empathy*

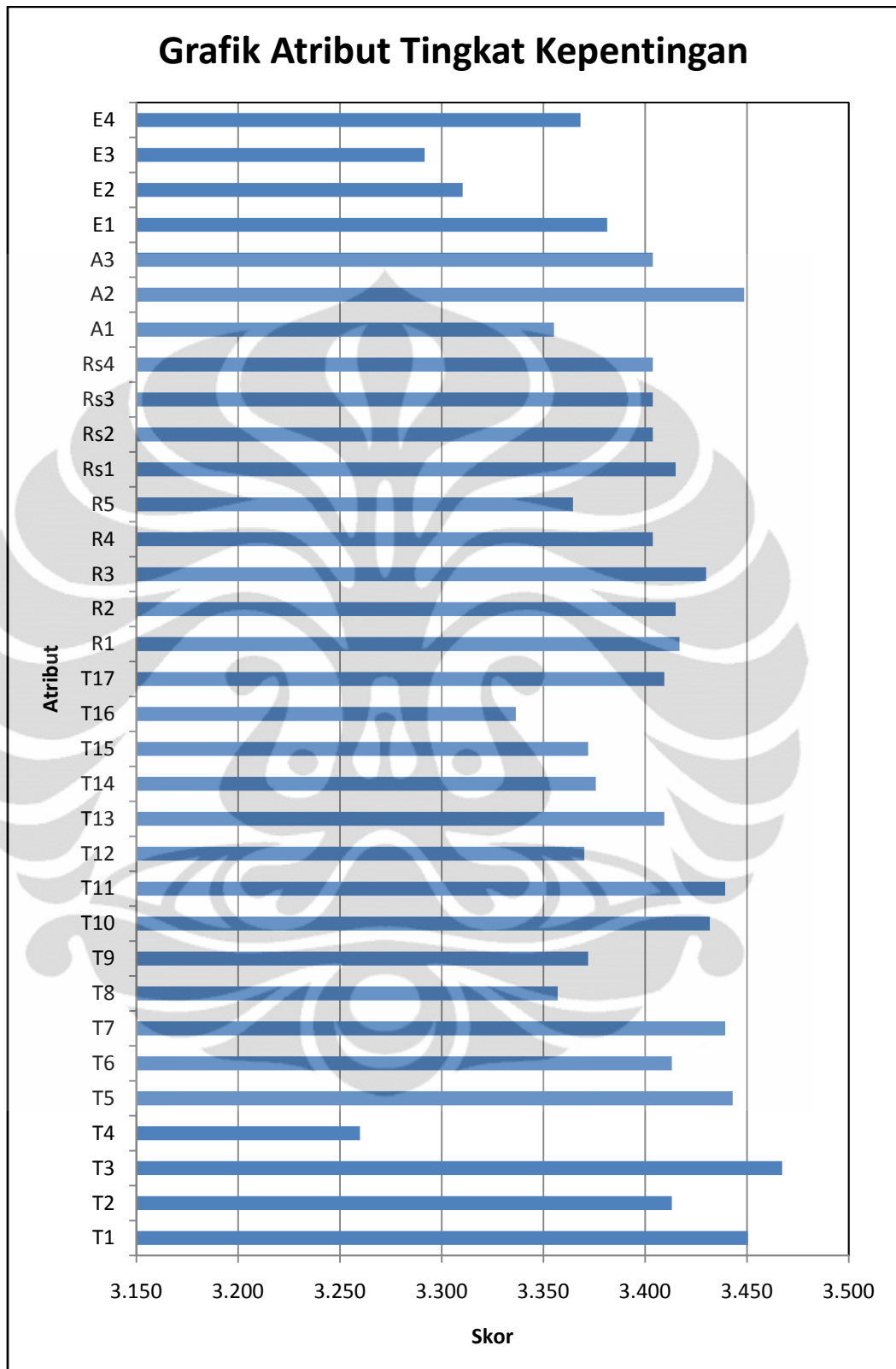
<b>Dimensi</b>	<b>No.</b>	<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Nilai Ekspektasi</b>
<i>Empathy</i>	1	Keamanan dan ketertiban parkir	<b>3.381</b>
	2	Transparansi pembebanan biaya parkir di bandara	3.310

Tabel 4.5 Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi dari Dimensi *Empathy*  
(sambungan)

Dimensi	No.	Jenis Pelayanan	Nilai Ekspektasi
<i>Empathy</i>	3	Harga makanan dan minuman serta barang lainnya layak	3.292
	4	Kesesuaian biaya <i>Passenger Service Charge</i> yang dibayarkan dengan pelayanan bandara secara keseluruhan	3.368

Pada tabel 4.5 di atas, yaitu tabel tingkat kepentingan untuk dimensi *empathy* atau empati, dapat dilihat bahwa atribut 1 memiliki nilai tingkat kepentingan tertinggi dibandingkan dengan atribut lainnya. Atribut E1 yaitu “Keamanan dan ketertiban parkir” memiliki nilai kepentingan atau ekspektasi paling tinggi dengan nilai 3.381, yang berarti penumpang mengharapkan tempat parkir di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta dapat tertib dari segi pengaturannya dan terjamin keamanannya.

Dari nilai tingkat kepentingan keseluruhan dimensi dapat dilihat bahwa nilai tingkat kepentingan tertinggi adalah atribut T3 yaitu “Kebersihan ruangan” dengan nilai tingkat kepentingan 3.467, disusul dengan atribut T1 yaitu “Kemudahan untuk melihat papan informasi penerbangan” dengan nilai tingkat kepentingan 3.450, dan yang dilanjutkan dengan atribut A2 yaitu “Profesionalisme petugas *check in*” dengan nilai tingkat kepentingan 3.449. Atribut-atribut tersebutlah yang pelanggan atau dalam hal ini penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta anggap sebagai atribut yang paling penting dan para penumpang tersebut berharap kualitas pelayanannya dapat memuaskan. Grafik nilai tingkat kepentingan seluruh dimensi dapat dilihat pada gambar 4.1.



Gambar 4.1 Grafik Tingkat Kepentingan dari Seluruh Dimensi

Tabel 4.6 Tingkat Kepentingan atau Ekspektasi untuk Tiap Dimensi SERVQUAL

No	Dimensi	Nilai Ekspektasi
1	<i>Tangible</i>	3.398
2	<i>Reliability</i>	3.406
3	<i>Responsiveness</i>	<b>3.407</b>
4	<i>Assurance</i>	3.402
5	<i>Empathy</i>	3.338

Pada tabel 4.6 di atas, dapat dilihat bahwa dimensi dengan tingkat kepentingan tertinggi diperoleh dimensi *responsiveness*. Akan tetapi, perbedaan tingkat kepentingan tersebut tidak terlalu signifikan. Dimensi dengan tingkat kepentingan terendah adalah dimensi *empathy*.

#### 4.2 Analisis Tingkat Persepsi

Tingkat persepsi atau kepuasan pelanggan merupakan nilai persepsi dari setiap atribut pada dimensi kualitas pelayanan. Nilai tingkat persepsi atau kepuasan ini didapatkan dari penilaian responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta tingkat kepuasan mereka dari pelayanan yang diberikan. Dari tingkat persepsi atau kepuasan ini akan diperoleh atribut pelayanan apa yang penumpang anggap kurang memuaskan dari keseluruhan atribut-atribut pelayanan yang diberikan di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Tabel 4.7 Tingkat Persepsi atau Kepuasan dari Dimensi *Tangibles*

Dimensi	No.	Jenis Pelayanan	Nilai Persepsi
<i>Tangibles</i>	1	Kemudahan untuk melihat papan informasi penerbangan	2.979
	2	Ketersediaan dan kondisi tempat duduk	2.697
	3	Kebersihan ruangan	2.910
	4	Ketersediaan fasilitas <i>smoking area</i>	2.721

Tabel 4.7 Tingkat Persepsi atau Kepuasan dari Dimensi *Tangibles* (sambungan)

Dimensi	No.	Jenis Pelayanan	Nilai Persepsi
<i>Tangibles</i>	5	Kenyamanan atau suhu ruangan	2.858
	6	Ketersediaan petugas keamanan	2.860
	7	Ketersediaan angkutan umum (taksi, bus dan <i>shuttle bus</i> )	2.873
	8	Kenyamanan tempat menunggu kendaraan umum di bandara	<b>2.593</b>
	9	Kehandalan fasilitas eskalator jika ada	2.854
	10	Kebersihan toilet	2.785
	11	Kebersihan mushala	2.959
	12	Ketersediaan konter makanan dan minuman	2.933
	13	Ketersediaan konter keperluan lain (ATM, <i>Money Changer</i> )	2.864
	14	Ketersediaan fasilitas internet	2.464
	15	Kejelasan rambu-rambu dan tersedianya area parkir yang memadai	2.834
	16	Kehandalan troli	2.804
	17	Kejelasan informasi tempat mengambil bagasi	2.723

Pada tabel 4.7 di atas, yaitu tabel tingkat persepsi untuk dimensi *tangibles* atau bukti fisik, dapat dilihat bahwa atribut 14 dan 8 memiliki nilai tingkat persepsi terendah dibandingkan dengan atribut lainnya. Atribut T14 yaitu “Ketersediaan fasilitas internet” memiliki nilai persepsi atau kepuasan paling rendah dengan nilai 2.464. Hal ini menandakan bahwa para penumpang kurang puas dengan fasilitas internet yang ada di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Kemudian nilai terendah kedua diperoleh atribut T8 yaitu “Kenyamanan tempat menunggu kendaraan umum di bandara” dengan nilai 2.593. Hal ini menandakan bahwa penumpang kurang puas atau merasa tidak nyaman dengan tempat untuk menunggu kendaraan umum di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Tabel 4.8 Tingkat Persepsi atau Kepuasan dari Dimensi *Reliability*

Dimensi	No.	Jenis Pelayanan	Nilai Persepsi
<i>Reliability</i>	1	Kemudahan memperoleh troli	2.966
	2	Penyampaian informasi lain tepat waktu (keberangkatan, <i>boarding lounge</i> , fiskal)	2.873
	3	Penyampaian segera informasi <i>boarding</i> atau keterlambatan	2.839
	4	Proses pengambilan bagasi yang cepat	<b>2.649</b>
	5	Kemudahan untuk menghubungi bagian informasi penerbangan	2.770

Pada tabel 4.8 di atas, yaitu tabel tingkat persepsi untuk dimensi *reliability* atau reliabilitas, dapat dilihat bahwa atribut 4 memiliki nilai tingkat persepsi terendah dibandingkan dengan atribut lainnya. Atribut R4 yaitu “Proses pengambilan bagasi yang cepat” memiliki nilai persepsi atau kepuasan paling rendah dengan nilai 2.649, yang berarti penumpang kurang puas dengan kecepatan dalam proses pengambilan bagasi. Penumpang menilai bahwa proses pengambilan bagasi di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta masih terlalu lambat.

Tabel 4.9 Tingkat Persepsi atau Kepuasan dari Dimensi *Responsiveness*

Dimensi	No.	Jenis Pelayanan	Nilai Persepsi
<i>Responsiveness</i>	1	Kejelasan letak konter <i>check in</i> dan proses <i>check in</i> yang cepat	2.957
	2	Proses pemeriksaan bea cukai yang cepat	2.832
	3	Proses pemeriksaan imigrasi yang cepat	<b>2.811</b>
	4	Kecepatan proses <i>Xray</i>	2.989

Pada tabel 4.9 di atas, yaitu tabel tingkat persepsi untuk dimensi *responsiveness* atau daya tanggap, dapat dilihat bahwa atribut 3 memiliki nilai tingkat persepsi terendah dibandingkan dengan atribut lainnya. Atribut Rs3 yaitu “Proses pemeriksaan imigrasi yang cepat” memiliki nilai persepsi atau kepuasan paling rendah dengan nilai 2.811, yang berarti penumpang kurang puas dengan kecepatan dalam proses pemeriksaan imigrasi. Penumpang menilai bahwa proses pemeriksaan imigrasi di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta masih terlalu lambat, sehingga seringkali ditemukan panjangnya antrian di *konter* imigrasi.

Tabel 4.10 Tingkat Persepsi atau Kepuasan dari Dimensi *Assurance*

<b>Dimensi</b>	<b>No.</b>	<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Nilai Persepsi</b>
<i>Assurance</i>	1	Profesionalisme porter	<b>2.736</b>
	2	Profesionalisme petugas <i>check in</i>	2.976
	3	Profesionalisme petugas keamanan	2.860

Pada tabel 4.10 di atas, yaitu tabel tingkat persepsi untuk dimensi *assurance* atau jaminan, dapat dilihat bahwa atribut 1 memiliki nilai tingkat persepsi terendah dibandingkan dengan atribut lainnya. Atribut A1 yaitu “Profesionalisme porter” memiliki nilai persepsi atau kepuasan paling rendah dengan nilai 2.736, yang berarti penumpang kurang puas dengan petugas porter yang perilakunya dinilai kurang sopan dan kurang dapat melakukan tugasnya dengan baik. Penumpang menilai bahwa petugas porter yang ada di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta kurang baik dari segi profesionalitas.

Tabel 4.11 Tingkat Persepsi atau Kepuasan dari Dimensi *Empathy*

<b>Dimensi</b>	<b>No.</b>	<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Nilai Persepsi</b>
<i>Empathy</i>	1	Keamanan dan ketertiban parkir	2.789
	2	Transparansi pembebanan biaya parkir di bandara	2.727

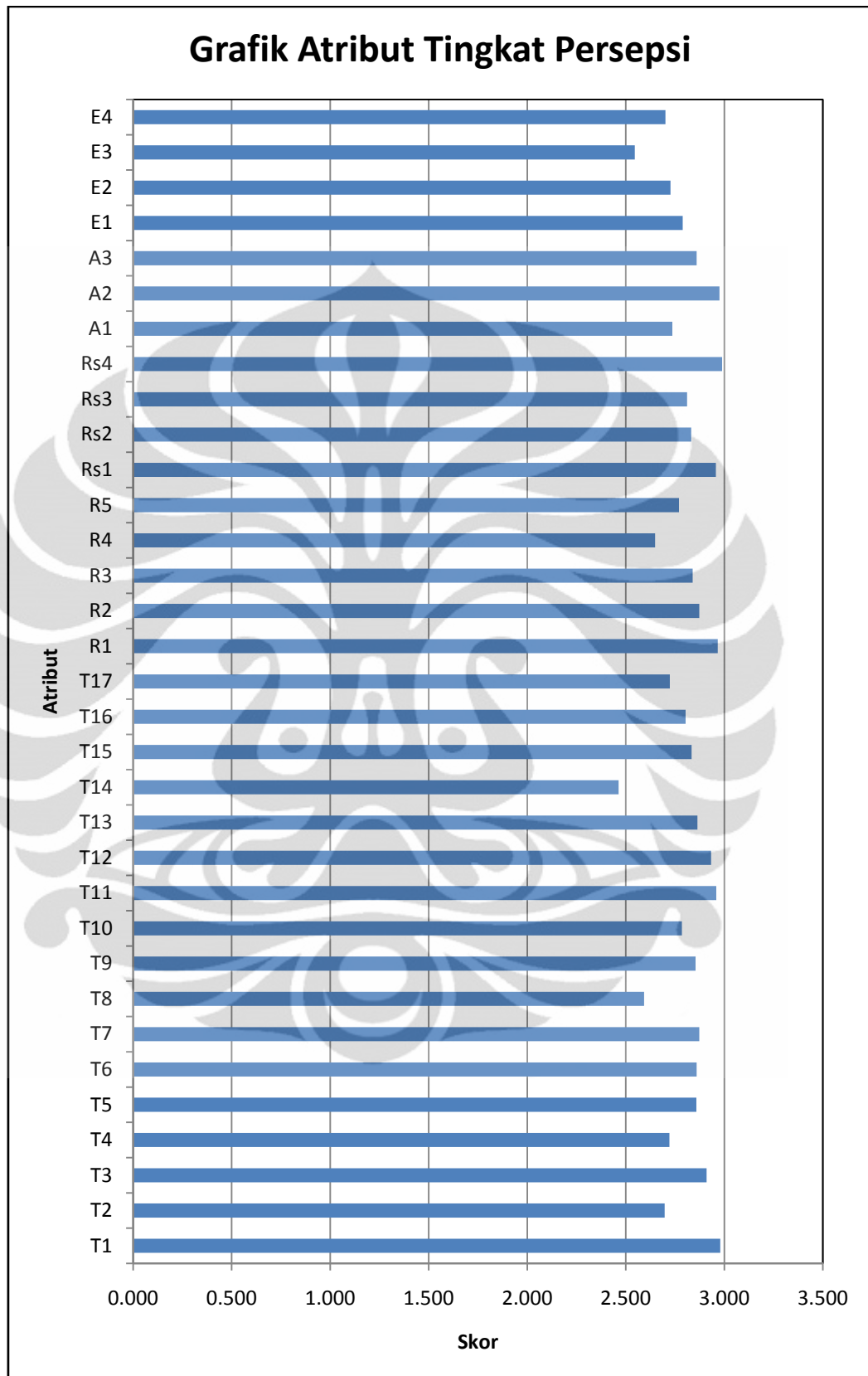
Tabel 4.11 Tingkat Persepsi atau Kepuasan dari Dimensi *Empathy* (sambungan)

Dimensi	No.	Jenis Pelayanan	Nilai Persepsi
<i>Empathy</i>	3	Harga makanan dan minuman serta barang lainnya layak	2.546
	4	Kesesuaian biaya <i>Passenger Service Charge</i> yang dibayarkan dengan pelayanan bandara secara keseluruhan	2.701

Pada tabel 4.11 di atas, yaitu tabel tingkat persepsi untuk dimensi *empathy* atau empati, dapat dilihat bahwa atribut 3 memiliki nilai tingkat persepsi terendah dibandingkan dengan atribut lainnya. Atribut E3 yaitu “Harga makanan dan minuman serta barang lainnya layak” memiliki nilai persepsi atau kepuasan paling rendah dengan nilai 2.546, yang berarti penumpang menilai harga makanan, minuman, dan barang yang dijual di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta masih terlalu mahal.

Dari nilai tingkat persepsi atau kepuasan dari keseluruhan atribut pada dimensi pelayanan, dapat dilihat bahwa nilai tingkat persepsi atau kepuasan terendah adalah atribut T14 yaitu “Ketersediaan fasilitas internet” dengan nilai tingkat kepentingan 2.464, disusul dengan atribut E3 yaitu “Harga makanan dan minuman serta barang lainnya layak” dengan nilai tingkat kepentingan 2.546, dan dilanjutkan dengan atribut T8 yaitu “Kenyamanan tempat menunggu kendaraan umum di bandara” dengan nilai tingkat kepentingan 2.593. Atribut-atribut tersebutlah yang pelanggan atau dalam hal ini penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta anggap sebagai atribut yang pelayanannya paling kurang memuaskan. Grafik nilai tingkat persepsi seluruh dimensi dapat dilihat pada gambar 4.2.





Gambar 4.2 Grafik Tingkat Persepsi atau Kepuasan dari Seluruh Dimensi

Tabel 4.12 Tingkat Persepsi atau Kepuasan untuk Tiap Dimensi SERVQUAL

No	Dimensi	Nilai Persepsi
1	<i>Tangibles</i>	2.806
2	<i>Reliability</i>	2.819
3	<i>Responsiveness</i>	2.897
4	<i>Assurance</i>	2.857
5	<i>Empathy</i>	<b>2.691</b>

Pada tabel 4.12 di atas, dapat dilihat bahwa dimensi dengan tingkat kepuasan terendah diperoleh dimensi *emphaty*. Sedangkan dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi *responsiveness*. Akan tetapi, perbedaan tingkat kepuasan tersebut tidak terlalu signifikan.

### 4.3 Analisis SERVQUAL Score

Perhitungan SERVQUAL Score dibutuhkan untuk mengetahui *gap* antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. SERVQUAL Score untuk setiap pasang pernyataan dihitung dengan cara skor persepsi dikurang skor ekspektasi (Zeithaml, dll., 1990). Apabila nilai atau skor SERVQUAL yang didapat bernilai negatif, berarti perusahaan belum dapat memenuhi harapan atau ekspektasi pelanggannya. Analisis perhitungan SERVQUAL Score ini dilihat pada seluruh atribut yang ada pada tiap dimensi pelayanan.

Tabel 4.13 Perhitungan SERVQUAL Score dari Dimensi *Tangibles*

Atribut		Nilai	Nilai	Nilai
No.	Jenis Pelayanan	Persepsi	Ekspektasi	SERVQUAL
T1	Kemudahan untuk melihat papan informasi penerbangan	2.979	3.450	-0.471
T2	Ketersediaan dan kondisi tempat duduk	2.697	3.413	-0.716

Tabel 4.13 Perhitungan SERVQUAL Score dari Dimensi *Tangibles* (sambungan)

Atribut		Nilai	Nilai	Nilai
No.	Jenis Pelayanan	Persepsi	Ekspektasi	SERVQUAL
T3	Kebersihan ruangan	2.910	3.467	-0.557
T4	Ketersediaan fasilitas <i>smoking area</i>	2.721	3.260	-0.538
T5	Kenyamanan atau suhu ruangan	2.858	3.443	-0.585
T6	Ketersediaan petugas keamanan	2.860	3.413	-0.553
T7	Ketersediaan angkutan umum (taksi, bus dan <i>shuttle bus</i> )	2.873	3.439	-0.566
T8	Kenyamanan tempat menunggu kendaraan umum di bandara	2.593	3.357	<b>-0.764</b>
T9	Kehandalan fasilitas eskalator jika ada	2.854	3.372	-0.518
T10	Kebersihan toilet	2.785	3.432	-0.647
T11	Kebersihan mushala	2.959	3.439	-0.480
T12	Ketersediaan konter makanan dan minuman	2.933	3.370	-0.437
T13	Ketersediaan konter keperluan lain (ATM, <i>Money Changer</i> )	2.864	3.409	-0.546
T14	Ketersediaan fasilitas internet	2.464	3.376	<b>-0.912</b>
T15	Kejelasan rambu-rambu dan tersedianya area parkir yang memadai	2.834	3.372	-0.538
T16	Kehandalan troli	2.804	3.336	-0.533
T17	Kejelasan informasi tempat mengambil bagasi	2.723	3.409	-0.686

Pada tabel 4.13 di atas dapat dilihat bahwa atribut 14 dan 8 pada dimensi *tangibles* memiliki nilai *gap* terbesar dibandingkan dengan atribut lainnya. Atribut T14 yaitu “Ketersediaan fasilitas internet” memiliki nilai *gap* sebesar -0.912. *Gap* pada atribut T14 ini cukup besar dibandingkan dengan atribut lainnya. Hal ini

menandakan bahwa fasilitas internet yang ada di Terminal 2 belum mampu memenuhi harapan penumpang. Dapat dilihat juga dari nilai persepsi pada atribut T14 yang merupakan atribut terendah apabila dibandingkan dengan atribut lain, hal ini menandakan bahwa penumpang merasa kurang puas dengan fasilitas internet di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Selanjutnya, atribut T8 yaitu “Kenyamanan tempat menunggu kendaraan umum di bandara” memiliki nilai *gap* sebesar -0.764, yang berarti fasilitas tempat menunggu kendaraan umum di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta belum mampu memenuhi harapan penumpang dalam hal kenyamanannya. Kenyamanan yang dimaksud adalah situasi dari tempat menunggu dan ketersediaan tempat duduk di lokasi tempat menunggu kendaraan umum. Nilai persepsi pada atribut T8 juga cukup rendah, sehingga kenyamanan pada tempat menunggu kendaraan umum di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta memang dirasa kurang memuaskan oleh para penumpang.

Tabel 4.14 Perhitungan SERVQUAL Score dari Dimensi *Reliability*

Atribut		Nilai	Nilai	Nilai
No.	Jenis Pelayanan	Persepsi	Ekspektasi	SERVQUAL
R1	Kemudahan memperoleh troli	2.966	3.417	-0.450
R2	Penyampaian informasi lain tepat waktu (keberangkatan, <i>boarding lounge</i> , fiskal)	2.873	3.415	-0.542
R3	Penyampaian segera informasi <i>boarding</i> atau keterlambatan	2.839	3.430	-0.591
R4	Proses pengambilan bagasi yang cepat	2.649	3.404	<b>-0.755</b>
R5	Kemudahan untuk menghubungi bagian informasi penerbangan	2.770	3.364	-0.594

Pada tabel 4.14 di atas, dapat dilihat bahwa atribut 4 pada dimensi *reliability* memiliki nilai *gap* terbesar dibandingkan dengan atribut lainnya.

Atribut R4 yaitu “Proses pengambilan bagasi yang cepat” memiliki nilai *gap* sebesar -0.755, yang terbilang cukup jauh diatas *gap* atribut lainnya. Hal ini menandakan bahwa proses pengambilan bagasi di Terminal 2 belum mampu memenuhi harapan penumpang dalam hal kecepatannya. Nilai persepsi penumpang terhadap atribut R4 juga memiliki nilai yang paling rendah apabila dibandingkan dengan atribut lainnya. Sehingga, dapat dikatakan bahwa penumpang menilai proses pengambilan bagasi di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta masih terlalu lambat dan belum sesuai dengan yang diharapkan.

Tabel 4.15 Perhitungan SERVQUAL Score dari Dimensi *Responsiveness*

Atribut		Nilai	Nilai	Nilai
No.	Jenis Pelayanan	Persepsi	Ekspektasi	SERVQUAL
Rs1	Kejelasan letak konter <i>check in</i> dan proses <i>check in</i> yang cepat	2.957	3.415	-0.458
Rs2	Proses pemeriksaan bea cukai yang cepat	2.832	3.404	-0.572
Rs3	Proses pemeriksaan imigrasi yang cepat	2.811	3.404	<b>-0.593</b>
Rs4	Kecepatan proses <i>Xray</i>	2.989	3.404	-0.415

Pada tabel 4.15 di atas, dapat dilihat bahwa atribut 3 pada dimensi *responsiveness* memiliki nilai *gap* terbesar dibandingkan dengan atribut lainnya. Atribut Rs3 yaitu “Proses pemeriksaan imigrasi yang cepat” memiliki nilai *gap* sebesar -0.593. Hal ini berarti proses pemeriksaan imigrasi di Terminal 2 belum mampu memenuhi harapan penumpang dalam hal kecepatan. Persepsi penumpang terhadap atribut Rs3 juga memiliki nilai paling rendah, walaupun perbedaannya tidak terlalu jauh dibandingkan dengan atribut lainnya. Sehingga, dapat dikatakan bahwa penumpang menilai proses pemeriksaan imigrasi di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta masih lambat dan belum sesuai dengan yang diharapkan.

Tabel 4.16 Perhitungan SERVQUAL Score dari Dimensi *Assurance*

Atribut		Nilai	Nilai	Nilai
No.	Jenis Pelayanan	Persepsi	Ekspektasi	SERVQUAL
A1	Profesionalisme porter	2.736	3.355	<b>-0.619</b>
A2	Profesionalisme petugas <i>check in</i>	2.976	3.449	-0.473
A3	Profesionalisme petugas keamanan	2.860	3.404	-0.544

Pada tabel 4.16 di atas, dapat dilihat bahwa atribut 1 pada dimensi *assurance* memiliki nilai *gap* terbesar dibandingkan dengan atribut lainnya. Atribut A1 yaitu “Profesionalisme porter” memiliki nilai *gap* sebesar -0.619. Hal ini menandakan bahwa petugas porter di Terminal 2 belum mampu memenuhi harapan penumpang dalam hal profesionalisme. Profesionalisme yang dimaksud adalah dalam hal kesopanan, ketanggapan, dan kemampuannya dalam melaksanakan tugasnya dengan baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa penumpang menilai profesionalisme petugas porter di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta masih kurang baik dan belum sesuai dengan yang diharapkan.

Tabel 4.17 Perhitungan SERVQUAL Score dari Dimensi *Empathy*

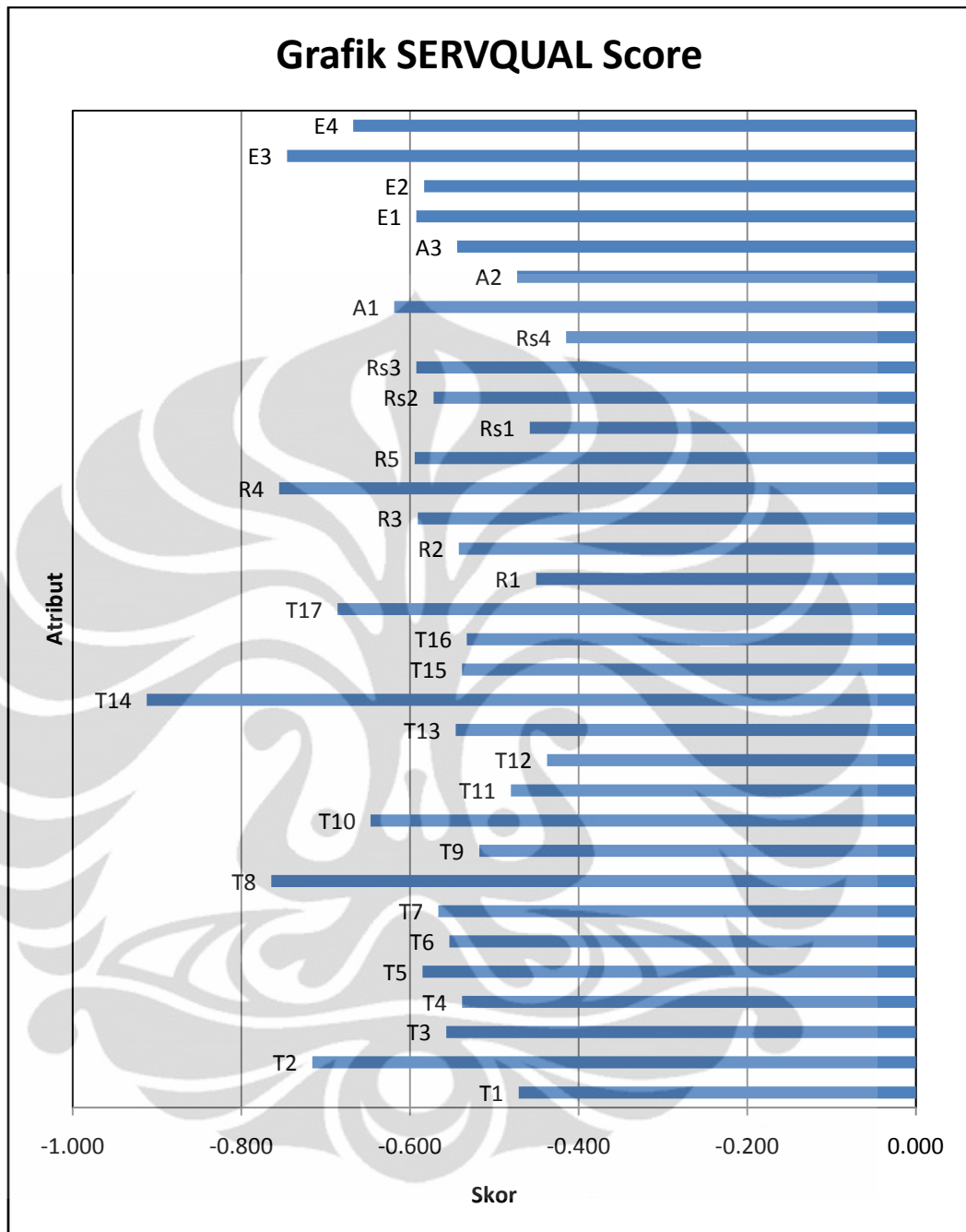
Atribut		Nilai	Nilai	Nilai
No.	Jenis Pelayanan	Persepsi	Ekspektasi	SERVQUAL
E1	Keamanan dan ketertiban parkir	2.789	3.381	-0.593
E2	Transparansi pembebanan biaya parkir di bandara	2.727	3.310	-0.583
E3	Harga makanan dan minuman serta barang lainnya layak	2.546	3.292	<b>-0.746</b>
E4	Kesesuaian biaya <i>Passenger Service Charge</i> yang dibayarkan dengan pelayanan bandara secara keseluruhan	2.701	3.368	-0.667

Pada tabel 4.17 di atas, dapat dilihat bahwa atribut 3 pada dimensi *empathy* memiliki nilai *gap* terbesar dibandingkan dengan atribut lainnya. Atribut E3 yaitu “Harga makanan dan minuman serta barang lainnya layak” memiliki nilai *gap* sebesar -0.746. Hal ini berarti harga makanan, minuman, dan barang-barang di Terminal 2 belum mampu memenuhi harapan penumpang. Persepsi penumpang terhadap atribut E3 juga memiliki nilai paling rendah dan cukup jauh perbedaannya apabila dibandingkan dengan atribut lainnya. Sehingga, dapat dikatakan bahwa penumpang menilai harga makanan, minuman, dan barang-barang di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta masih terlalu mahal dan belum sesuai dengan harapan.

Tabel 4.18 Perhitungan SERVQUAL Score Tiap Dimensi

No	Dimensi	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	Nilai SERVQUAL
1	<i>Tangible</i>	2.806	3.398	-0.591
2	<i>Reliability</i>	2.819	3.406	-0.587
3	<i>Responsiveness</i>	2.897	3.407	-0.509
4	<i>Assurance</i>	2.857	3.402	-0.545
5	<i>Empathy</i>	2.691	3.338	<b>-0.647</b>

Pada tabel 4.18 di atas, dapat dilihat bahwa nilai *gap* tertinggi pada tiap dimensi adalah pada dimensi *empathy*, dengan *gap* sebesar -0.647. *Empathy* atau empati merupakan dimensi pelayanan yang berarti bahwa perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman (Parasuraman, dll., 1988). Dimensi empati memiliki *gap* terbesar menandakan bahwa penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta belum merasa bahwa perusahaan bertindak demi kepentingan pelanggan atau penumpang. Pada gambar 4.3 di bawah, dapat dilihat perbandingan nilai *gap* dari seluruh dimensi pelayanan.



Gambar 4.3 Grafik SERVQUAL Score dari Seluruh Dimensi

Nilai *gap* terbesar dari seluruh dimensi pelayanan didapat oleh atribut T14, yaitu “Ketersediaan fasilitas internet” memiliki nilai *gap* sebesar -0.912. Nilai *gap* terbesar kedua adalah atribut T8, yaitu “Kenyamanan tempat menunggu kendaraan umum di bandara” memiliki nilai *gap* sebesar -0.764. Selanjutnya nilai *gap* terbesar ketiga adalah atribut R4, yaitu “Proses pengambilan bagasi yang cepat” memiliki nilai *gap* sebesar -0.755. Dan terakhir *gap* terbesar keempat



adalah atribut E3, yaitu “Harga makanan dan minuman serta barang lainnya layak” memiliki nilai *gap* sebesar -0.746.

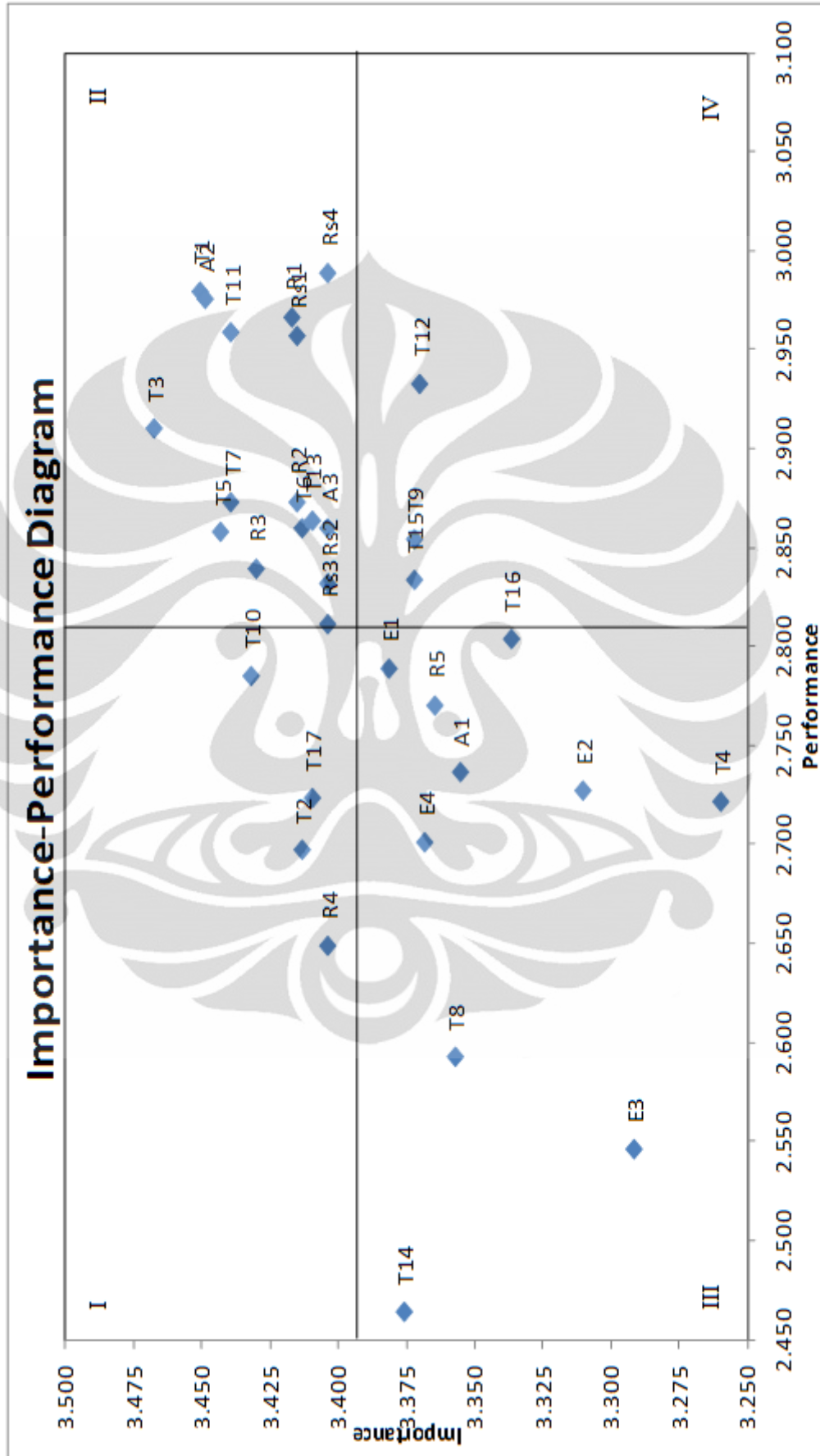
#### 4.4 Analisis *Importance-Performance*

Analisis *Importance-Performance* merupakan teknik yang mudah dan berguna untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari dimensi pelayanan yang paling membutuhkan perbaikan. Pada diagram *Importance-Performance* ini, nilai persepsi dihubungkan dengan nilai ekspektasi pelanggan pada tiap atribut pelayanan untuk mengetahui atribut manakah yang akan menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Dari analisis SERVQUAL *Score*, dapat dilihat bahwa nilai *gap* tertinggi terdapat pada atribut T14 atau “Ketersediaan fasilitas internet”. Akan tetapi, prioritas perbaikan belum jatuh kepada atribut T14, karena atribut tersebut bukan merupakan salah satu proses yang primer pada pelayanan bandara. Selanjutnya terdapat atribut T8, R4, dan E3 yang memiliki nilai *gap* terbesar, yaitu masing-masing adalah “Kenyamanan tempat menunggu kendaraan umum di bandara”, “Proses pengambilan bagasi yang cepat”, serta “Harga makanan dan minuman serta barang lainnya layak”. Atribut proses pengambilan bagasi memang merupakan suatu proses yang primer, akan tetapi atribut-atribut lain yang memiliki nilai *gap* terbesar tersebut bukanlah merupakan atribut yang primer dalam pelayanan bandara. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut yaitu analisis *Importance-Performance* untuk mengetahui prioritas perbaikan atribut pelayanan di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Selain itu, meskipun dimensi SERVQUAL dengan *gap* tertinggi jatuh pada dimensi *empathy*, tetapi dimensi-dimensi pelayanan seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* juga memiliki nilai *gap* yang negatif. Sehingga, 33 atribut dari kelima dimensi pelayanan tersebut memerlukan analisis lebih lanjut dengan menggunakan diagram *Importance-Performance*.

Di bawah ini gambar 4.4 merupakan diagram *Importance-Performance* yang dibuat dengan memetakan 33 atribut sesuai dengan nilai tingkat kepentingan dan performa dari atribut pelayanan bandara sesuai dengan penilaian penumpang.



Gambar 4.4 Diagram Importance-Performance Dari Seluruh Atribut

Diagram tersebut dibuat dengan menggunakan nilai persepsi atau kepuasan sebagai nilai performa atau *performance* dari pelayanan bandara yang menjadi sumbu x dalam diagram *Important-Performace*. Selanjutnya nilai kepentingan atau ekspektasi menjadi nilai *importance* dari pelayanan bandara yang menjadi sumbu y dalam diagram *Important-Performace*. Garis tengah atau sumbu yang membagi diagram menjadi 4 area atau kuadran merupakan garis yang didapat dari rata-rata nilai *performance* dan *importance*. Dari rata-rata tersebut didapatkanlah nilai titik x dan y untuk membentuk sumbu atau garis tengah tersebut. Nilai titik x dan y yang didapatkan adalah 2.810 dan 3.393. Dari titik tersebut ditarik garis tegak lurus dan terbentuklah garis tengah yang membagi diagram tersebut menjadi empat area atau kuadran. Selanjutnya akan dilakukan analisis terhadap kuadran I yang merupakan kuadran yang dimana atribut-atribut di dalamnya akan menjadi rekomendasi prioritas perbaikan di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Kuadran I pada diagram *Importance-Performance* menunjukkan bahwa atribut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi tingkat performa dari atribut tersebut rendah (*High Importance, Low Performance*). Martilla dan James (1977) menyebut kuadran ini sebagai area yang memerlukan perbaikan dan perusahaan seharusnya berkonsentrasi pada atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini (*Concentrate Here*). Berikut atribut-atribut yang berada pada Kuadran I terdapat pada tabel 4.19.

Tabel 4.19 Atribut Pada Kuadran I

Atribut	Jenis Pelayanan
T2	Ketersediaan dan kondisi tempat duduk
T10	Kebersihan toilet
T17	Kejelasan informasi tempat mengambil bagasi
R4	Proses pengambilan bagasi yang cepat

Atribut-atribut pada kuadran I ini merupakan atribut-atribut yang tergolong primer dalam pelayanan bandara. Atribut T2 dan T10, yaitu “Ketersediaan dan kondisi tempat duduk” dan “Kebersihan toilet “ merupakan atribut yang tergolong primer dalam pelayanan bandar udara. Dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara, Nomor : SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, bagian 1.4, yaitu Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara, disebutkan bahwa Fasilitas Bangunan terminal penumpang adalah bangunan yang disediakan untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang dari mulai keberangkatan hingga kedatangan. Di dalam bangunan tersebut terdapat berbagai aspek fasilitas yang harus dipenuhi, diantaranya adalah tempat duduk dan fasilitas umum berupa toilet. Sehingga pemeliharaan kedua fasilitas tersebut termasuk dalam prioritas yang harus diperbaiki oleh perusahaan pengelola jasa kebandarudaraan. Tempat duduk yang terdapat di bandara, khususnya di terminal keberangkatan haruslah dapat memenuhi jumlah penumpang, terutama pada waktu sibuk. Apabila jumlah tempat duduk tidak memenuhi akan berakibat pada penumpang kelelahan, duduk di lantai sehingga mengganggu jalannya penumpang lain, serta ketidakpuasan penumpang terhadap pelayanan bandara. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Terminal 2, pihak pengelola bandara dapat menambahkan jumlah tempat duduk, khususnya di terminal keberangkatan. Selain itu, kondisi tempat duduk pun haruslah dalam kondisi baik dan bersih. Solusinya adalah dengan menjadwalkan pemeliharaan untuk tempat duduk. Pemeliharaan dilakukan dengan pembersihan secara berkala dan memperbaiki kerusakan yang terjadi pada tempat duduk di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Sama halnya dengan kondisi toilet di Terminal 2, tanpa pemeliharaan yang baik, toilet akan menjadi tidak higienis dan berakibat pada ketidakpuasan penumpang dengan pelayanan bandara. Sehingga pemeliharaan toilet juga seharusnya menjadi prioritas dalam pelayanan di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Pemeliharaan toilet dapat dilakukan dengan pembersihan secara berkala dan menugaskan petugas kebersihan di toilet. Tentu saja hal ini sudah dilakukan di Terminal 2, akan tetapi toilet tetap tidak higienis dan berbau tidak sedap, sehingga penumpang kurang puas dengan pelayanannya.

Solusinya adalah dengan membersihkan toilet secara berkala, seperti membersihkan toilet setelah digunakan oleh penumpang, sehingga petugas kebersihan selalu siap siaga apabila terjadi lantai basah ataupun toilet kotor dan toilet pun akan selalu bersih.

Selanjutnya atribut T17, yaitu “Kejelasan informasi tempat mengambil bagasi” juga menjadi prioritas karena rambu atau marka terminal bandar udara adalah pesan dan papan informasi yang digunakan sebagai penunjuk arah dan pengaturan sirkulasi penumpang di dalam terminal. Rambu pada pengambilan bagasi merupakan salah satu rambu operasional bandara. Tanpa rambu atau informasi yang jelas mengenai keberadaan tempat mengambil bagasi yang benar akan membuat penumpang bingung dan tersesat. Hal ini akan merepotkan penumpang dan akhirnya berakibat pada ketidakpuasan penumpang terhadap pelayanan bandara. Berikut beberapa aturan rambu menurut Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara, Nomor : SKEP/77/VI/2005, yang harus dipenuhi oleh bandara:

- a. Rambu harus dipasang yang mudah dilihat oleh penumpang.
- b. Papan informasi atau rambu harus mempunyai jarak pandang yang memadai untuk dilihat dari jarak yang cukup jauh
- c. Bentuk huruf dan warna rambu yang digunakan juga harus memudahkan pembacaan dan penglihatan.
- d. Warna untuk tiap rambu yang sejenis harus seragam :
  - Hijau untuk informasi penunjuk arah jalan: arah ke terminal keberangkatan, terminal kedatangan.
  - Biru untuk penanda tempat pada *indoor* : toilet, telepon umum, restoran.
  - Kuning untuk penanda tempat *outdoor*: papan nama terminal keberangkatan.
- e. Penggunaan simbol dalam rambu menggunakan simbol-simbol yang sudah umum dipakai dan mudah dipahami.

Hal-hal tersebut di atas harus dipenuhi oleh bandara pada rambu untuk informasi tempat mengambil bagasi. Di terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta khususnya di terminal kedatangan ketika penumpang turun dari pesawat, penumpang kesulitan untuk menemukan lokasi pengambilan bagasi yang

tepat. Penumpang harus mencari terlebih dahulu papan informasi yang berupa televisi yang digantung di atas dan mencari satu persatu lokasi pengambilan bagasi yang tepat. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan penumpang terhadap informasi tempat mengambil bagasi. Sehingga kejelasan informasi mengenai tempat mengambil bagasi perlu untuk dijadikan prioritas dalam perbaikan pelayanan di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta agar sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Yang terakhir adalah atribut R4, yaitu “Proses pengambilan bagasi yang cepat”. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara, Nomor : SKEP/77/VI/2005, tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, *Baggage Conveyor Belt* adalah fasilitas yang digunakan untuk melayani pengambilan bagasi penumpang. Panjang dan jenisnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang pada waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut dan banyaknya bagasi penumpang yang diperkirakan harus dilayani. Dalam SOP mengenai *baggage handling* yang dikeluarkan oleh IATA (*International Air Transport Association*), *ground staff* sudah harus bersiap sepuluh menit sebelum waktu kedatangan di jalur *conveyor belt*. Jadi seharusnya, pengelola jasa bandar udara dapat memperkirakan kecepatan dalam melayani pengambilan bagasi penumpang. Tapi dalam kenyataannya, proses pengambilan bagasi ini berjalan sangat lambat, sehingga perlu juga diperhatikan kecepatan dalam pengambilan bagasi dari pesawat, lamanya pengiriman bagasi dari pesawat ke tempat jalur *conveyor belt*, dan kecepatan dalam penempatan bagasi pada jalur *conveyor belt*. Oleh karena itu, proses pengambilan bagasi di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta seharusnya menjadi prioritas yang harus diperbaiki oleh perusahaan pengelola jasa bandar udara.

Selanjutnya, kuadran II pada diagram *Importance-Performance* menunjukkan bahwa atribut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat performa dari atribut tersebut tinggi juga sehingga pelanggan sudah merasa puas dengan performa dari atribut tersebut (*High Importance, High Performance*). Martilla dan James (1977) menyebut kuadran ini sebagai area yang perlu dipertahankan performanya karena sudah dinilai baik oleh pelanggan (*Keep Up*

*the Good Work*). Berikut atribut-atribut yang berada pada kuadran II terdapat pada tabel 4.20.

Tabel 4.20 Atribut Pada Kuadran II

Atribut	Jenis Pelayanan
T1	Kemudahan untuk melihat papan informasi penerbangan
T3	Kebersihan ruangan
T5	Kenyamanan atau suhu ruangan
T6	Ketersediaan petugas keamanan
T7	Ketersediaan angkutan umum (taksi, bus dan <i>shuttle bus</i> )
T11	Kebersihan Mushala
T13	Ketersediaan konter keperluan lain (ATM, <i>Money Changer</i> )
R1	Kemudahan memperoleh troli
R2	Penyampaian informasi lain tepat waktu (keberangkatan, <i>boarding lounge</i> , fiskal)
R3	Penyampaian segera informasi <i>boarding</i> atau keterlambatan
Rs1	Kejelasan letak konter <i>check in</i> dan proses <i>check in</i> yang cepat
Rs2	Proses pemeriksaan bea cukai yang cepat
Rs3	Proses pemeriksaan imigrasi yang cepat
Rs4	Kecepatan Proses <i>Xray</i>
A2	Profesionalisme petugas <i>check in</i>
A3	Profesionalisme petugas keamanan

Kuadran III pada diagram *Importance-Performance* menunjukkan bahwa atribut memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat performa dari atribut tersebut rendah juga atau dengan kata lain pelanggan tidak merasa puas dengan performa dari atribut tersebut, walaupun pelanggan menganggap atribut tersebut tidak terlalu penting (*Low Importance, Low Performance*). Martilla dan James (1977) menyebut kuadran ini sebagai area yang tidak termasuk ke dalam prioritas perbaikan karena walaupun performa dari atribut tersebut dinilai rendah oleh pelanggan, tetapi tingkat kepentingan dari atribut tersebut juga rendah,

sehingga menjadi tidak menjadi prioritas perbaikan (*Low Priority*). Berikut atribut-atribut yang berada pada kuadran III terdapat pada tabel 4.21.

Tabel 4.21 Atribut Pada Kuadran III

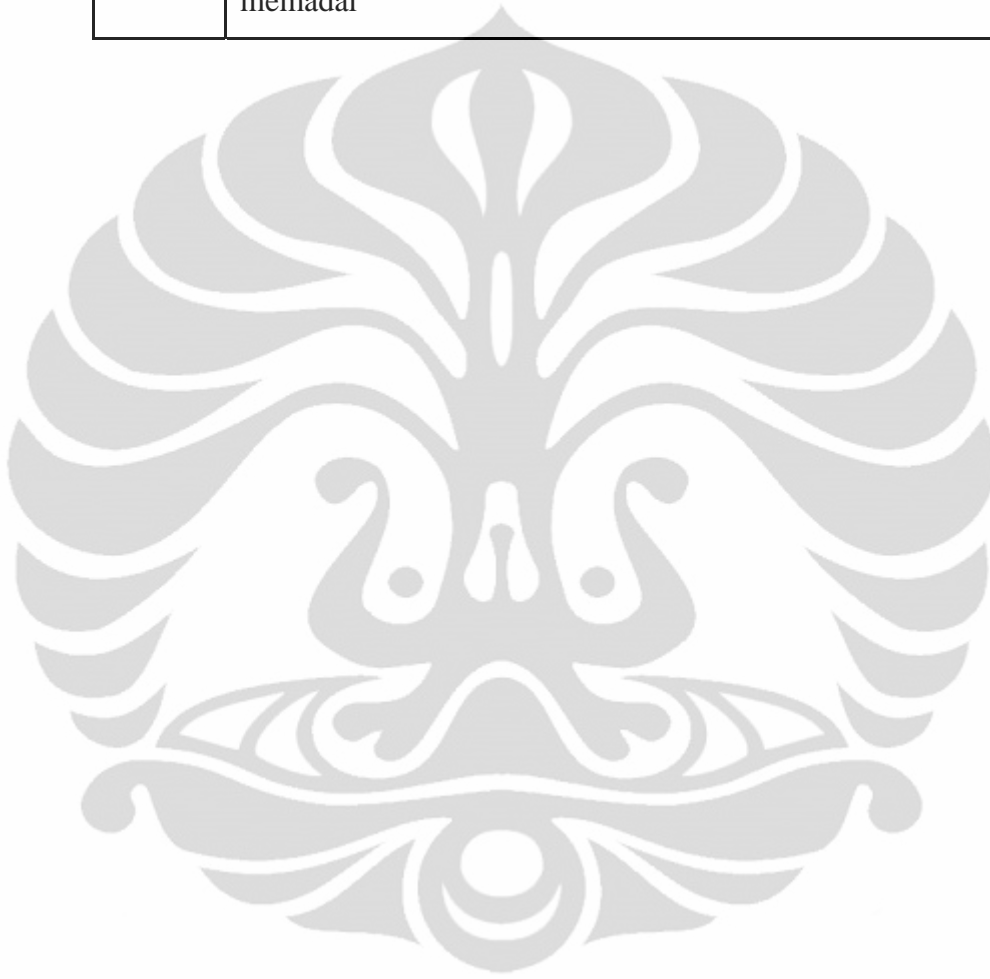
Atribut	Jenis Pelayanan
T4	Ketersediaan fasilitas <i>smoking area</i>
T8	Kenyamanan tempat menunggu kendaraan umum di bandara
T14	Ketersediaan fasilitas internet
T16	Kehandalan troli
R5	Kemudahan untuk menghubungi bagian informasi penerbangan
A1	Profesionalisme Porter
E1	Keamanan dan ketertiban parkir
E2	Transparansi pembebanan biaya parkir di bandara
E3	Harga makanan dan minuman serta barang lainnya layak
E4	Kesesuaian biaya <i>Passenger Service Charge</i> yang dibayarkan dengan pelayanan bandara secara keseluruhan

Terakhir yaitu kuadran IV pada diagram *Importance-Performance*, menunjukkan bahwa atribut memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat performa dari atribut tersebut tinggi atau dengan kata lain pelanggan merasa puas dengan performa dari atribut tersebut, akan tetapi atribut tersebut dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan (*Low Importance, High Performance*). Martilla dan James (1977) menyebut kuadran ini sebagai area yang sudah tidak memerlukan perbaikan, karena pelanggan merasa sudah cukup puas dengan performanya walaupun sebenarnya atribut tersebut dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan, sehingga dirasa pelayanan yang diberikan kemungkinan sudah melebihi dari yang diperlukan (*Possible Overkill*). Berikut atribut-atribut yang berada pada kuadran IV terdapat pada tabel 4.22.



Tabel 4.22 Atribut Pada Kuadran IV

Atribut	Jenis Pelayanan
T9	Kehandalan fasilitas eskalator jika ada
T12	Ketersediaan konter makanan dan minuman
T15	Kejelasan rambu-rambu dan tersedianya area parkir yang memadai



## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis terhadap pengolahan data yang telah dilakukan dan telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat dibuat kesimpulan untuk tujuan dari penelitian yang dilakukan. Dari hasil pengolahan data didapatkan nilai tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang dari 33 atribut pelayanan. Seluruh atribut tersebut memiliki *gap score* yang negatif. Sehingga seluruh atribut tersebut masih belum sesuai dengan harapan pelanggan. Dari 33 atribut pelayanan, diperoleh 4 atribut dengan *gap score* paling negatif, yaitu: atribut T14 “Ketersediaan fasilitas internet”, T8 “Kenyamanan tempat menunggu kendaraan umum di bandara”, R4 “Proses pengambilan bagasi yang cepat”, dan E3 “Harga makanan dan minuman serta barang lainnya layak”. Akan tetapi atribut T14, T8, dan E3 bukan merupakan pelayanan primer dari suatu bandara, sehingga dilakukan analisis lebih lanjut untuk menentukan prioritas perbaikan yang lebih utama, yaitu *Importance-Performance Analysis*. Berdasarkan analisis dari *Importance-Performance Diagram*, didapatkan 4 atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Keempat atribut pelayanan tersebut jika diurutkan berdasarkan tingkat kepentingannya, yaitu atribut T10 “Kebersihan toilet”, T2 “Ketersediaan dan kondisi tempat duduk”, T17 “Kejelasan informasi tempat mengambil bagasi”, dan R4 “Proses pengambilan bagasi yang cepat”.

#### 5.2 Saran

Penelitian ini bukanlah merupakan ujung, penelitian dapat dilanjutkan dengan mengembangkan data-data dan metode yang digunakan. Penelitian selanjutnya disarankan adalah melakukan langkah selanjutnya, yaitu melakukan *benchmarking* atau perbandingan dengan bandara internasional di negara lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan penumpang. Metode yang dapat digunakan untuk melakukan *benchmarking* ini contohnya adalah *Quality Function Deployment* (QFD). Selain itu, dapat pula dilakukan penelitian dengan fokus pada

salah satu atribut yang bermasalah. Misalkan fokus pada proses pengambilan bagasi. Penelitian tersebut dapat meneliti masalah-masalah yang terjadi pada saat proses pengambilan bagasi penumpang dan apa solusi dari masalah tersebut.



## DAFTAR REFERENSI

- Gautier, Nancy. (2008). Press Release Airport Service Quality Awards 2007. February 25, 2008. [http://www.airports.org/cda/aci\\_common/display/main/aci\\_content07\\_c.jsp?zn=aci&cp=1-7-46^21375\\_666\\_2](http://www.airports.org/cda/aci_common/display/main/aci_content07_c.jsp?zn=aci&cp=1-7-46^21375_666_2)
- Guris, N., Demirer, H., & Kara, M. (2009). European Passengers' Satisfaction and Fairness Perception About Turkish Airports. *International Business & Economics Research Journal*, 8, 43-51.
- Huang, Y. (2009). The Effect of Airline Service Quality on Passengers' Behavioural Intentions Using SERVQUAL Scores: A TAIWAN Case Study. *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, 8.
- Martilla, J.A. & James, J.C. (1977). Importance-performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41, 77-79.
- Metro TV, Market Review. (2011). *Bandara Soekarno-Hatta Akan Makin Sesak*. 12 Januari 2011, 10:25 WIB. <http://metrotvnews.com/read/newsvideo/2011/01/12/120445/Bandara-Soekarno-Hatta-Akan-Makin-Sesak>
- Metro TV, Metro Hari Ini. (2010). *Bandara Soekarno Hatta Sesuai Standar Internasional?*. 16 Oktober 2010, 18:42 WIB. <http://www.metrotvnews.com/read/newsvideo/2010/10/16/115143/Bandara-Soekarno-Hatta-Sesuai-Standar-Internasional>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.

Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara. (2005). Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara (SKEP/77/VI/2005). Jakarta: Departemen Perhubungan.

Tahir, I.M., Bakar, N.M.A., & Ismail, W.Z.W. (2010). Importance-Performance Analysis of Service Quality among Business Students: An Exploratory Study. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2, 132-141.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 2*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Universitas Indonesia (2008). Pedoman Teknik Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa Universitas Indonesia.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

## Lampiran 1: Kuesioner

**PETUNJUK PENGISIAN****Bagian Tingkat Kepentingan Menurut Anda:**

Bagian ini harap diisi dengan penilaian Anda mengenai seberapa pentingnya aspek ini, dengan pilihan jawaban:

Sangat Penting (SP)	Penting (P)	Tidak Penting (TP)	Sangat Tidak Penting (STP)
---------------------	-------------	--------------------	----------------------------

**Bagian Pelayanan yang Anda Rasakan**

Bagian ini harap diisi dengan penilaian Anda terhadap pelayanan yang Anda rasakan atau alami aspek ini, dengan pilihan jawaban:

Sangat Baik (SB)	Baik (B)	Buruk (Br)	Sangat Buruk (SBr)
------------------	----------	------------	--------------------

Berikan tanda  $\surd$  pada kolom yang Anda anggap tepat.

No	Aspek yang Dinilai	Tingkat Kepentingan Menurut Anda				Pelayanan yang Anda Rasakan/Alami			
		SP	P	TP	STP	SB	B	Br	SBr
<b>Parkir di Bandara</b>									
1	Keamanan dan ketertiban parkir								
2	Kejelasan rambu-rambu dan tersedianya area parkir yang memadai								
<b>Transportasi Umum ke dan dari Bandara</b>									
3	Ketersediaan angkutan umum (taksi, bus dan shuttle bus)								
4	Kenyamanan tempat menunggu kendaraan umum di bandara								
<b>Informasi</b>									
5	Kemudahan untuk melihat papan informasi penerbangan								
6	Kemudahan untuk menghubungi bagian informasi penerbangan								
7	Penyampaian informasi lain tepat waktu (keberangkatan, boarding lounge, fiskal)								

## Lampiran 1: Kuesioner (lanjutan)

No	Aspek yang Dinilai	Tingkat Kepentingan Menurut Anda				Pelayanan yang Anda Rasakan/Alami			
		SP	P	TP	STP	SB	B	Br	SBr
<b>Trolley</b>									
8	Kemudahan memperoleh trolley								
9	Kehandalan trolley								
10	Profesionalisme Porter								
<b>Proses X Ray</b>									
11	Kecepatan Proses Xray								
<b>Proses Check In</b>									
12	Kejelasan letak counter check in dan proses check in yang cepat								
13	Profesionalisme petugas check in								
<b>Ruang Tunggu</b>									
14	Ketersediaan dan kondisi tempat duduk								
15	Kebersihan ruangan								
16	Ketersediaan fasilitas smoking area								
17	kenyamanan atau suhu ruangan								
18	Penyampaian segera informasi boarding atau keterlambatan								
<b>Proses Lain</b>									
19	Proses pemeriksaan bea cukai yang cepat								
20	Proses pemeriksaan imigrasi yang cepat								
21	Proses pengambilan bagasi yang cepat								
22	Kejelasan informasi tempat mengambil bagasi								

## Lampiran 1: Kuesioner (lanjutan)

No	Aspek yang Dinilai	Tingkat Kepentingan Menurut Anda				Pelayanan yang Anda Rasakan/Alami			
		SP	P	TP	STP	SB	B	Br	SBr
<b>Keamanan</b>									
23	Ketersediaan petugas keamanan								
24	Profesionalisme petugas keamanan								
<b>Fasilitas Lain</b>									
25	Kehandalan Fasilitas Eskalator jika ada								
26	Kebersihan Toilet								
27	Kebersihan Mushala								
28	Ketersediaan counter makanan dan minuman								
29	ketersedian counter keperluan lain (ATM, Money Changer)								
30	Ketersediaan Fasilitas Internet								
<b>Harga</b>									
31	Transparansi pembebanan biaya parkir di bandara								
32	Harga makanan dan minuman serta barang lainnya layak								
33	Kesesuaian biaya Passenger Service Charge yang dibayarkan dengan pelayanan bandara secara keseluruhan								