

**ANALISIS PENINGKATAN DAN KEPUASAN PENUMPANG
TERHADAP TINGKAT PELAYANAN FASILITAS TERMINAL
KEBERANGKATAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL
KOMODO LABUAN BAJO**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana**



BONAVANTURA FABRIN

18041000029

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Bonavantura Fabrin

NIM : 18041000029

Tanda Tangan :

Tanggal :



5 September 2022

HALAMAN PENGESAHAN

**Analisis Peningkatan Dan Kepuasan Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan
Fasilitas Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Komodo
Labuan Bajo**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

BONAVANTURA FABRIN

18041000029

Telah dipertahankan di Dewan penguji

Pada 15 Agustus 2022

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I

(Ir. Herdin Prihantono, S., MT., Ph. D.)
NIDN. 0717116701

Dosen Penguji II

(Ir. Achmad Fadillah, MT.)
NIDN. 0702015701

Dosen Saksi

(Zaid Dzulkarnain Zubizaretta, ST., MT.)
NIDN. 0719089301

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu Persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Teknik.

Malang, 29 September 2022

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



(Prof. Agus Suprpto, MSc., Ph.D., IPM)

NIDN. 0707095801

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat, bimbingan dan penyertaannya, penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **Analisis Peningkatan dan Kepuasan Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Fasilitas Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Komodo Labuan Bajo**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Teknik Sipil pada Fakultas Teknik Universitas Merdeka Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ayah (Alm) dan ibu yang telah banyak berkorban demi keberhasilan penulis.
2. Bapak Prof. Agus Suprpto, MSc., Ph.D., IPM selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Merdeka Malang
3. Bapak Ir. Rizki Prasetya, ST, MT selaku ketua Jurusan Teknik Sipil Universitas Merdeka Malang
4. Bapak Zaid Dzulkarnain Zubizaretta, ST., MT selaku sekretaris Jurusan Teknik Sipil Universitas Merdeka Malang
5. Bapak Ir. Achmad Fadillah, MT selaku dosen pembimbing I yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, nasihat, dan dukungannya dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.

Ibu Eko Indah Susanti, ST., MT selaku dosen pembimbing II yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan,

nasihat, dan dukungannya dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan

7. Unit Penyelenggara Bandar Udara Komodo Labuan Bajo yang telah memberikan kesempatan untuk mengadakan penelitian dan telah membantu banyak hal dalam memperlancar kegiatan penelitian
8. Seluruh dosen dan staf di Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Merdeka Malang
9. Mama Dortea Daul, Kakak Fransikus Nasus, Kakak Yohanes Babtista Yance, Kakak Maria Goreti Yati, Kakak Ferdinandus Supandry, Kakak Try Panis, Adik Felisia Limun dan Adik Aventinus Ovan yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
10. Teman-teman angkatan 2018 yang telah berjuang bersama dan saling memberikan motivasi.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini yang namanya penulis tidak sebutkan.

Semoga Tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Adapun kritik dan saran kepada penulis diharapkan bagi pembaca mengingat penulisan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna.

Malang, 5 September 2022



Bonavantura Fabrin

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Merdeka Malang, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bonavantura Fabrin

NIM : 18041000029

Jenis Tugas Akhir : Transportasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Merdeka Malang hak bebas *royalty non exclusif (non-exclusive royalty-free right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Peningkatan Dan Kepuasan Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Fasilitas Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Komodo Labuan Bajo

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan hak bebas *royalty non exclusif* ini Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Merdeka Malang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Malang

Pada tanggal : 5 September 2022

ang menyatakan

F4FAKX063983960

Bonavantura Fabrin

**ANALISIS PENINGKATAN DAN KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
TINGKAT PELAYANAN FASILITAS TERMINAL KEBERANGKATAN
BANDAR UDARA INTERNASIONAL KOMODO LABUAN BAJO**

Bonavantura Fabrin, Achmad Fadillah, Eko Indah Susanti.

ABSTRAK

Labuan Bajo merupakan daerah pariwisata yang diprioritaskan sehingga keberadaan bandar udara Internasional Komodo merupakan salah satu komponen yang penting. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan pelayanan fasilitas dalam melayani kebutuhan pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tingkat pelayanan fasilitas dijalur keberangkatan Bandar Udara Internasional komodo sudah sesuai dengan peraturan yang ada dan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas pada jalur keberangkatan. Populasi pengunjung selama tahun 2021 sebanyak 185.197 orang. Sampel pada penelitian ini adalah penumpang yang menunggu jadwal keberangkatan di ruang tunggu, jumlah responden dihitung dengan rumus *Slovin* sebanyak 100 responden, pengumpulan sampel menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Probability Sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah *importance performance analysis* (IPA) untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya tingkat pelayanan fasilitas pada jalur keberangkatan sudah sesuai dengan peraturan, namun fasilitas kerb/batas keberangkatan dan check in caunter belum sesuai dengan peraturan sehingga perlu untuk ditingkatkan. Berdasarkan analisis IPA tingkat kepuasan penumpang menunjukkan pada umumnya penumpang puas dengan pelayanan fasilitas yang ada dengan tingkat kesesuaian sebesar 89,66%, namun beberapa aspek seperti penataan area dan karamahan staf area *check in*, jumlah *check in counter* dan jumlah toilet pada jalur keberangkatan tidak memberi kepuasan bagi penumpang.

Kata Kunci: tingkat pelayanan, kepuasan, jalur keberangkatan, *importance performance analysis* (IPA)

*ANALYSIS OF THE IMPROVEMENT AND SATISFACTION OF PASSENGER ON
THE SERVICE LEVEL OF THE TERMINAL FACILITIES OF KOMODO LABUAN
BAJO INTERNATIONAL AIRPORT AIRPORT*

Bonavantura Fabrin, Achmad Fadillah, Eko Indah Susanti.

ABSTRACT

Labuan Bajo is a priority tourism area, so the existence of Komodo International Airport is an important component. Therefore, it is necessary to improve service facilities in serving the needs of service users. This study aims to determine whether the level of service facilities on the departure route of Komodo International Airport is in accordance with existing regulations and to determine the level of passenger satisfaction with service facilities on the departure route. The visitor population during 2021 is 185,197 people. The sample in this study were passengers waiting for the scheduled departure in the waiting room, the number of respondents was calculated by the Slovin formula as many as 100 respondents, the sample collection used a questionnaire. The sampling technique uses Probability Sampling. The analytical method used is importance performance analysis (IPA) to measure the level of passenger satisfaction. The results showed that in general the level of service facilities on the departure route was in accordance with the regulations, but the curb/departure limit and check-in counter facilities were not in accordance with the regulations so they needed to be improved. Based on the IPA analysis, the level of passenger satisfaction shows that in general, passengers are satisfied with the existing service facilities with a level of conformity of 89.66%, but several aspects such as the arrangement of the area and the friendliness of the check-in area staff, the number of check-in counters and the number of toilets on the departure route do not give a positive result. satisfaction for passengers.

Keywords: service level, satisfaction, departure route, importance performance analysis (IPA)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	Xi
DAFTAR TABEL	Xii
DAFTAR LAMPIRAN	Xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	3
1.3 BATASAN MASALAH	3
1.4 TUJUAN PENELITIAN	4
1.5 MANFAAT PENELITIAN	4
1.6 SISTEMATIKA PENULISAN	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 PENGERTIAN BANDAR UDARA	6
2.2 FUNGSI BANDAR UDARA	6
2.3 KLASIFIKASI BANDAR UDARA	7
2.4 FASILITAS BANDAR UDARA	8
2.5 KEPUASAN PENUMPANG	17
2.6 <i>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)</i>	18
BAB III METODELOGI PENELITIAN	23
3.1 LOKASI PENELITIAN	23
3.2 POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN	23
3.3 VARIABEL PENELITIAN	25
3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	26
3.5 METODE ANALISIS DATA	27
3.6 DIAGRAM ALIR PENELITIAN	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 HASIL PENELITIAN	35
4.2 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 KESIMPULAN	72
5.2 SARAN	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius	21
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	23
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian	34
Gambar 4.1 Karakteristik usia responden	35
Gambar 4.2 Karakteristik pekerjaan responden	36
Gambar 4.3 Karakteristik tujuan perjalanan responden	37
Gambar 4.4 <i>Hall</i> Keberangkatan Bandar Udara Komodo	41
Gambar 4.5 Ruang Tunggu Bandar Udara Komodo	42
Gambar 4.6 <i>Check in area</i> Bandar udara Komodo	43
Gambar 4.7 <i>Check in caunter</i> Bandar udara Komodo	45
Gambar 4.8 Diagram kartesius hubungan kepuasan dan kepentingan ...	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Klasifikasi Bandar Udara	8
Tabel 2.2 Standar Luas Terminal Penumpang Domestik	13
Tabel 2.3 Jumlah penumpang waktu sibuk	14
Tabel 2.4 Standar penerangan ruangan terminal	17
Tabel 3.1 Lebar Kerb Standar	28
Tabel 3.2 Hasil Perhitungan Luas Hall Keberangkatan	29
Tabel 3.3 Hasil Perhitungan Luas Ruang Tunggu	30
Tabel 3.4 Hasil Perhitungan Luas <i>Check-in Area</i>	30
Tabel 3.5 <i>Hasil Perhitungan Check In Counter</i>	31
Tabel 3.6 Perhitungan Jumlah Tempat Duduk	31
Tabel 3.7 Hasil Perhitungan Luas Toilet	32
Tabel 4.1 Uji validitas	37
Tabel 4.2 Uji reliabilitas	39
Tabel 4.3 Penumpang Waktu Sibuk	40
Tabel 4.4 Variabel kerb/batas keberangkatan	48
Tabel 4.5 Variabel Hall keberangkatan	48
Tabel 4.6 Variabel <i>Security Gate</i>	49
Tabel 4.7 Variabel Ruang Tunggu	50
Tabel 4.8 Variabel <i>check in area</i>	51
Tabel 4.9 Variabel <i>check in caunter</i>	51
Tabel 4.10 Variabel Timbangan Begasi	52
Tabel 4.11 Variabel Rambu/ <i>Sign</i>	53
Tabel 4.12 Variabel Tempat Duduk	53
Tabel 4.13 variabel Fasilitas umum (toilet dan musholah)	54
Tabel 4.14 Variabel Penerangan Ruang Terminal	55
Tabel 4.15 Variabel Pengkondisian Udara	55
Tabel 4.16 Variabel <i>Lift Dan Scalator</i>	56
Tabel 4.17 Nilai <i>Mean</i> Tingkat Kepuasan Dan Tingkat Kepentingan Pada Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara Komodo Labuan Bajo	57
Tabel 4.18 Tingkat Kesesuaian	64
Tabel 4.19 Peningkatan Fasilitas	70

DAFTAR LAMPIRAN

1. Layout Lantai 1 Bandar Udara Internasional Komodo	76
2. Layout Lantai 2 Bandar Udara Internasional Komodo	76
3. Layout Peta Optimalisasi Bandar Udara Internasional Komodo	77
4. Data pergerakan pesawat, penumpang dan kargo bandar udara komodo	78
5. Tabulasi data kuisisioner tingkat kepuasan	79
6. Tabulasi data kuisisioner tingkat kepentingan	81
7. Hasil SPSS uji validitas tingkat kepuasan responden	83
8. Hasil SPSS uji validitas tingkat kepentingan responden.....	90
9. Hasil SPSS Uji Reliabelitas tingkat kepuasan	94
10. Hasil SPSS uji reliabelitas tingkat kepentingan	94
11. Jumlah Penumpang waktu sibuk	95
12. Kuisisioner Penelitian	96
13. Dokumentasi Pengisian Kuisisioner	99