

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI TERMINAL 1
DAN 3 BANDARA SOEKARNO-HATTA**

TUGAS AKHIR



SELVIE OKTAVIA HARLEYANI

1151001030

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2019**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Selvie Oktavia Harleyani

NIM : 1151001030

Tanda Tangan :

A photograph of a handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature is written in a cursive style and appears to be 'Selvie' with a stylized flourish below it.

Tanggal : 09 Agustus 2019

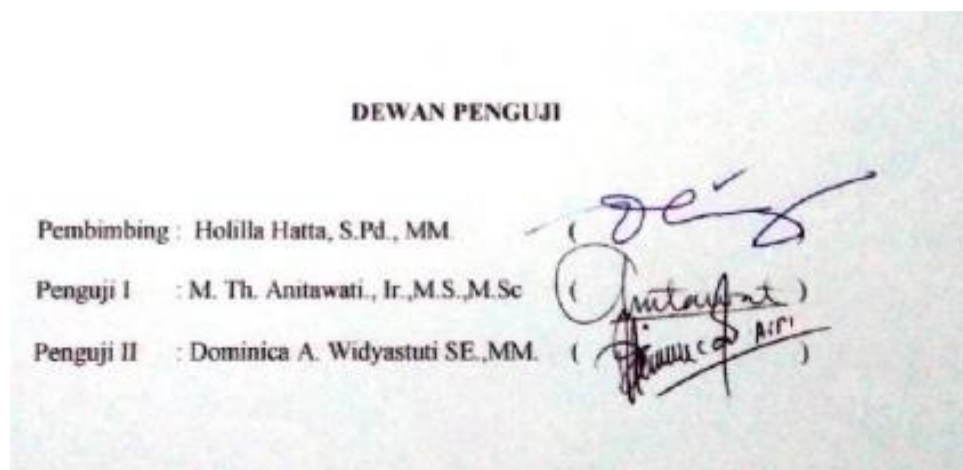
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Selvie Oktavia Harleyani
NIM : 115001030
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI
TERMINAL 1 DAN 3 BANDARA SOEKARNO-HATTA

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 09 Agustus 2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis kepuasan pelanggan dengan *Importance Performance Analysis* di Terminal 1 dan 3 Bandara Soekarno-Hatta”**

Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sejak awal perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Mama yang selalu mendukung dan memberikan masukan kepada peneliti serta semangat agar dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
- 2) Para dosen jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu selama penulis berkuliah di Universitas Bakrie.
- 3) Bapak M. Taufik Amir, SE.,MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bakrie.
- 4) Ibu Holila Hatta SP.d, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
- 5) Ibu Dominica Arni Widyastuti, SE., MM selaku dosen penguji I yang memberikan saran kepada peneliti agar dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
- 6) Nurhayati Agustin sebagai seorang kaka, teman, sahabat, musuh yang selalu menemani hari-hari peneliti dan selalu memberikan nasehat dan semangat.
- 7) Rusaq Family (Nure, Pipit, Kadar, Nellisa, Callista, Ashary, Abib) yang telah mewarnai hidup selama masa perkuliahan.

- 8) Rizky Danang P sebagai teman dan musuh terbaik yang pernah peneliti miliki, selalu memberikan semangat dan dukungan bagi peneliti.
- 9) Yola, Nunu, Piko, Syifa, Nisa sebagai teman yang selalu memberi semangat, keceriaan, dan kenangan yang baik selama masa perkuliahan.
- 10) Serta rekan-rekan di Universitas Bakrie yang tidak bisa disebutkan namanya satu per satu yang telah membantu dan mendukung pada masa perkuliahan.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 09 Agustus 2019

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature is stylized and appears to be 'Luis' with a vertical line and a horizontal bar at the end.

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Selvie Oktavia Harleyani

NIM : 1151001030

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Penelitian Kuantitatif

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

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI TERMINAL 1 DAN 3 BANDARA SOEKARNO-HATTA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 09 Agustus 2019

Yang menyatakan



Selvie Oktavia Harleyani

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS DI TERMINAL 1 DAN 3 BANDARA
SOEKARNO-HATTA**

Selvie Oktavia Harleyani

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelanggan lebih puas terhadap kualitas pelayanan terminal 1 atau terminal 3 bandara Soekarno-Hatta berdasarkan tingkat kesesuaian (TKi) antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Penelitian menggunakan jenis penelitian kompartif dengan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel berjumlah 60 orang, dimana responden merupakan pelanggan yang pernah menggunakan terminal 1 dan 3 bandara Soekarno-Hatta minimal 1 kali dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. Penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan dengan analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian ini secara umum menunjukkan bahwa pelanggan lebih puas terhadap kualitas pelayanan terminal 1 dibandingkan terminal 3 walaupun tingkat kesesuaian masih kurang baik dan belum sepenuhnya memenuhi kepentingan pelanggan untuk terminal 1 maupun terminal 3. Terminal 1 terdapat dua atribut yang perlu diperbaiki, enam atribut untuk dipertahankan, empat atribut yang perlu dikurangi prioritasnya yang ditunjukkan dalam diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) sedangkan untuk terminal 3 dua atribut yang perlu diperbaiki, lima atribut yang perlu dipertahankan dan lima atribut yang perlu dikurangi prioritasnya berdasarkan diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GRAFIK.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pelayanan.....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Bandar Udara	13
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	14
2.2 Kerangka Penelitian.....	18
2.3 Hipotesis Penelitian	19
2.4 Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan Sampel.....	21

3.1 Populasi	21
3.2 Sampel	21
3.3 Sumber Data dan Skala Pengukuran	22
3.4 Definisi Operasional Variabel	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data	24
3.6 Uji Instrumen Penelitian	24
3.6.1 Uji Validitas	24
3.6.2 Uji Reliabilitas	25
3.7 Metode Analisis Data	26
3.7.1 Importance Performance Analysis (IPA)	26
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Pre-Test Kuesioner	30
4.2 Analisis Karakteristik Responden	34
4.3 Analisis Uji Instrumen	36
4.3.1 Uji Validitas	36
4.3.2 Uji Reliabilitas	40
4.4 Hasil Penelitian	42
4.4.1 Importance Performance Analysis	42
4.4.2 Prioritas Perbaikan Atribut	49
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	53
4.5.1 Importance Performance Analysis	53
4.5.2 Prioritas Perbaikan Atribut	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
LAMPIRAN	69

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Jumlah penerbangan domestik dan internasional bandara Soekarno-Hatta
..... 2

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bukti Permasalahan Bandara Soekarno-Hatta 4
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian 18

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fasilitas Terminal 1 dan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	23
Tabel 4. 1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Terminal 1 Bandara Soekarno-Hatta (Pre-Test)	30
Tabel 4. 2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan Terminal 1 Bandara Soekarno-Hatta (Pre-Test).....	31
Tabel 4. 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta (Pre-Test)	32
Tabel 4. 4 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta (Pre-Test).....	33
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Terminal 1 Bandara Soekarno-Hatta.....	34
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta.....	35
Tabel 4. 7 Uji Validitas (Kepuasan) Terminal 1	37
Tabel 4. 8 Uji Validitas (Kepentingan) Terminal 1	38
Tabel 4. 9 Uji Validitas (Kepuasan) Terminal 3	38
Tabel 4. 10 Uji Validitas (Kepentingan) Terminal 3	39
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas (Kepuasan) Terminal 1	41
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas (Kepentingan) Terminal 1	41
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas (Kepuasan) Terminal 3	41
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas (Kepentingan) Terminal 3	41
Tabel 4. 15 Tingkat Kesesuaian (TKi) Terminal 1	42
Tabel 4. 16 Tingkat Kesesuaian (TKi) Terminal 3	43
Tabel 4. 17 Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Terminal 1	44
Tabel 4. 18 Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Terminal 3	45
Tabel 4. 19 Perbaikan Prioritas Atribut Terminal 1	49
Tabel 4. 20 Perbaikan Prioritas Atribut Terminal 3	51
Tabel 1.1 Fasilitas Terminal 1 dan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Terminal 1	69
Lampiran 2 Kuesioner Terminal 3.....	72
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Terminal 1	75
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Terminal 3	79
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Terminal 1	83
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Terminal 3	87
Lampiran 7 Uji Reliabilitas Kepentingan Terminal 1.....	91
Lampiran 8 Uji Reliabilitas Kepentingan Terminal 3.....	92
Lampiran 9 Uji Reliabilitas Kinerja Terminal 1.....	93
Lampiran 10 Uji Reliabilitas Kinerja Terminal 3.....	94
Lampiran 11 Hasil Responden berdasarkan Tingkat Kepentingan Terminal 1 ...	95
Lampiran 12 Hasil Responden berdasarkan Tingkat Kepentingan Terminal 3 ...	98
Lampiran 13 Hasil Responden berdasarkan Tingkat Kinerja Terminal 1	101
Lampiran 14 Hasil Responden berdasarkan Tingkat Kinerja Terminal 3	104