

TESIS

**ANALISIS SISTEM PELAYANAN DI BANDARA SULTAN BABULLAH
TERNATE DENGAN PENDEKATAN QFD**



Disusun Oleh:

Hasrul Saleh

17916106

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2021

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

ANALISIS SYSTEM PELAYANAN DI BANDARA SULTAN BABULLAH
TERNATE DENGAN PENDEKATAN QFD

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Magister Teknik
pada Program Studi Magister Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia

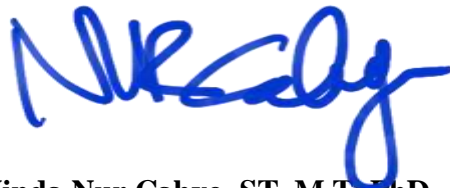
Disusun oleh:

Hasrul Saleh
17916106

Yogyakarta, 28 Desember 2020

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Winda Nur Cahyo, ST, M.T, PhD

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

ANALISIS SYSTEM PELAYANAN DI BANDARA SULTAN BABULLAH TERNATE
DENGAN PENDEKATAN QFD

TESIS

Disusun oleh:


Nama : Hasrul Saleh
NIM : 17916106

Tim Penguji

Winda Nur Cahyo, ST, M.T, PhD
Ketua

Ir. Hartomo, Msc, PhD
Anggota I

Ir. Ali Parkhan, M.T
Anggota II



Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia



Winda Nur Cahyo, ST, M.T, PhD
NIP. 025200519

PENGAKUAN KEASLIAN TESIS

Demi Allah, saya akui bahwa Tesis ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali kutipan dan ringkasan yang telah saya sertakan sumber aslinya. Jika kemudia hari terbukti bahwa pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditentukan oleh pihak Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 2 April 2021



Hastul Saleh
Hastul Saleh
17916106

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala karunia dan ridho-NYA, sehingga tesis dengan judul “**Analisis kualitas Pelayanan di Bandara Dengan Pendekatan QFD**” ini dapat diselesaikan. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Teknik (M.T.) pada Program Magister Teknik Industri. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo, M.T, Selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Winda Nur Cahyo, ST, MT, PhD, Selaku Ketua Program Magister Teknik Industri Universitas Islam Indonesia dan Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bantuan dan arahannya dalam penyusunan Tesis ini.
3. Bapak/Ibu Dosen Program Magister Teknik Industri yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
4. Kedua orang tua tercinta atas segala doa, bantuan dan kasih sayang yang senantiasa mengalir untukku
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan pengembangan lanjut agar benar benar bermanfaat. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

وَسَّلَامٌ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Yogyakarta, 20 November 2020

Hasrul Saleh

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Induktif (Penelitian Terdahulu)	7
2.2 Kajian Deduktif	13
2.2.1 Bandar Udara	13
2.2.2 Pelayanan Bandara Udara	14
2.2.3 Service Quality	16
2.2.4 Quality Function Deployment (QFD)	19
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.3 Subjek Penelitian	24
3.4 Populasi dan sampel Penelitian	24
3.5 Langkah-langkah Penelitian	24
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Pengumpulan Data	28
4.1.1 Gambaran Umum Bandara Sultan Babullah Ternate	28
4.1.2 Struktur Organisasi	29
4.1.3 Fasilitas Terminal Kedatangan Bandara	30
4.1.4 Alur Pelayanan Terminal Kedatangan Bandara	30
4.1.5 Penentuan Sampel	33
4.1.6 Penyebaran Kuesioner	33
4.2 Pengolahan Data	36
4.2.1 Karakteristik Responden	36
4.2.2 Penentuan Sampel	39
4.2.3 Uji Validitas	40
4.2.4 Pengolahan Data Tingkat Kepuasan	41
4.2.5 Pengolahan Data Tingkat Harapan	44
4.2.6 Menentukan Gap Antara Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan	47
4.3 Importance-Performance Analysis (IPA)	49
4.4 Quality Function Deployment (QFD)	52
4.4.1 Penyusunan Relationship Matrix	52
4.4.2 Penyusunan Planning Matrix	53
4.4.3 Penyusunan Technical Matrix	55

4.4.4 Penyusunan HOQ.....	56
4.4.5 Usulan Desain Strategi.....	57
BAB V PEMBAHASAN	
5.1 Service Quality (Servqual).....	58
5.2 Importance-Performance Analysis (IPA).....	62
5.3 Quality Function Deployment (QFD).....	63
5.3.1 <i>Relationship Matrix</i>	62
5.3.2 <i>Planning Matrix</i>	63
5.3.3 <i>Technical Matrix</i>	66
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	68
6.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Jadwal Kedatangan Antar Maskapai Di Bandara Sultan Babullah.....	3
Tabel 2.1	Penelitian terdahulu dan saat ini dengan pendekatan QFD.....	12
Tabel 4.1	Profil Bandara Sultan Babullah Ternate.....	30
Tabel 4.2	Fasilitas Bangunan.....	31
Tabel 4.3	Fasilitas Penunjang.....	31
Tabel 4.4	Proses Bisnis Terminal Kedatangan Bandara Sultan Babullah.....	32
Tabel 4.5	Atribut Pertanyaan Kuesioner.....	34
Tabel 4.6	Hasil uji validitaas pada kuesione pendahuluan.....	36
Tabel 4.7	Hasil uji reliabilitas kuesioner pendahuluan.....	37
Tabel 4.8	Maskapai yang digunakan responden.....	38
Tabel 4.9	Tujuan Perjalanan.....	39
Tabel 4.10	Hasil uji validitas pada kuesioner formal.....	40
Tabel 4.11	Hasil uji reliabilitas kuesioner formal.....	41
Tabel 4.12	Nilai skala likert menjadi skala interval.....	41
Tabel 4.13	Total Nilai Tingkat Kepuasan.....	42
Tabel 4.14	Penilaian Tingkat Kepuasan.....	43
Tabel 4.15	Nilai skala likert menjadi skala interval.....	44
Tabel 4.16	Total Nilai Harapan.....	44
Tabel 4.17	Penilaian Tingkat Harapan.....	46
Tabel 4.18	Gap Kepuasan dan Harapan.....	47
Tabel 4.19	Nilai Rata-rata Tiap Dimensi Servqual.....	49
Tabel 4.20	Data antara kepuasan dan kepentingan.....	49
Tabel 4.21	Atribut-atribut Prioritas Utama Perbaikan.....	51
Tabel 4.22	Curent Satisfaction Performance.....	52
Tabel 4.23	Importance to Customer.....	53
Tabel 4.24	Improvement Ratio.....	54
Tabel 4.25	Raw Weight dan Normalized Raw Weight.....	54
Tabel 4.26	Contribution dan Normalized Contribution Respon Teknis.....	55
Tabel 5.1	Gap Atribut Dimensi Tangibles.....	57
Tabel 5.2	Gap Atribut Dimensi Reliability.....	58
Tabel 5.3	Gap Atribut Dimensi Responsiveness.....	58
Tabel 5.4	Gap Atribut Dimensi Assurance.....	59
Tabel 5.5	Gap Atribut Dimensi Empathy.....	59
Tabel 5.6	Nilai Gap Rata-rata tiap dimensi servqual.....	60
Tabel 5.7	Tingkat Kepuasan Tiap Dimensi Servqual.....	61

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
	Gambar 1.1 Jumlah Pegerakan Kedatangan Penumpang Tahun 2014-2018.....	3
	Gambar 1.2 Keluhan Penumpang.....	3
	Gambar 2.1 Diagram Kesenjangan Antara Persepsi Pelayanan dan Harapan.....	16
	Gambar 2.2 Model Konseptual Servqual.....	18
	Gambar 2.3 Dua Aspek Utama Matrix HOQ.....	22
	Gambar 1.3 Alur Penelitian.....	28
	Gambar 4.1 Peta Lokasi Bandara Sultan Babullah Ternate.....	29
	Gambar 4.2 Struktur Organisasi UPBU Sultan Babullah Ternate.....	30
	Gambar 4.3 Alur Pelayanan Kedatangan Penumpang Di Bandara.....	31
	Gambar 4.4 Diagram Usia Responden.....	37
	Gambar 4.5 Jenis Kelamin.....	38
	Gambar 4.6 Diagram $Q = P - E$	49
	Gambar 4.7 Diagram Klasifikasi Kepentingan dengan Konsep Servqual (IPA).....	50
	Gambar 4.8 Matriks hubungan WHATs dan HOWS.....	52
	Gambar 4.9 Perhubungana antara HOWs.....	52
	Gambar 4.10 Hose Of Quality.....	56
	Gambar 4.11 Usulan desain strategi kepuasan pelanggan.....	57

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan strategi terbaik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Terminal Kedatangan Bandara Sultan Babullah Ternate. Metode yang digunakan adalah servqual dan pendekatan QFD. Dari hasil penelitian yang digunakan 28 atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan bagi pelanggan (penumpang kedatangan) terhadap manajemen Bandara, dimana dari 5 dimensi kualitas yaitu ; dimensi tangibles terdiri dari 12 atribut, reliability terdiri dari 3 atribut, responsiveness terdiri dari 6 atribut, assurance terdiri dari 2 atribut dan empathy terdiri dari 5 atribut. Terdapat atribut pelayanan yang masih memiliki gap bernilai negatif yang menandakan bahwa pelanggan masih merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bandara dalam hal ini pada aspek pelayanan kedatangan penumpang. Selanjutnya dengan menggunakan Importance performance analysis diperoleh 8 atribut prioritas utama. Dari hasil analisis QFD rancangan spesifikasi kebutuhan yang diusulkan berdasarkan nilai kontribusi yaitu (1) sigap menyediakan trolley bagasi, (2) pengoperasian 2 fasilitas baggage conveyor,(3) Penambahan jumlah trolley di area kedatangan,(4)Penyesuaian jadwal kebersihan,(5) Memeriksa dan mencocokkan label bagasi sesuai dengan barang bagasi, (6) Penerapan system IT, (7) Pembinaan menunjang kinerja petugas,(8) Pekondisian suhu ruangan <math><25^{\circ}</math> Celsius, (9) Penambahan fasilitas AC.

Kata Kunci: *quality function deployment, gap, service quality, customer satisfaction*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Disadari bahwa sektor pariwisata sangat berkontribusi pada pembangunan social-ekonomi Negara. Transportasi udara memainkan peran penting dalam memfasilitasi akses tujuan dan sebagai pembuka rute jalan baru untuk beroperasi (Graham *et al.*, 2008; Koo *et al.*, 2017), dengan demikian, dapat memperluas cakupan sector pariwisata. Ini saling ketergantungan antara sector pariwisata dan penerbangan seiring dengan meningkatnya transformasi bandara (Wiltshier, 2017) menjadi “*serviceapes*” yang kompleks dengan komponen yang heterogen (yaitu fasilitas), stakeholders dan pengguna (Bogicevic *et al.*, 2016; George *et al.*, 2013; jeon and Kim, 2012). Dari ini penumpang adalah sebagai kunci utama stakeholder’s mempertahankan dan perhatian pada layanan penumpang itu menjadi focus perhatian manajemen untuk mencapai standar layanan yang tinggi di bidang yang berbeda (De Barros *et al.*, 2007; Tsai *et al.* 2011).

Menurut *Airport Council International (ACI)*, Kualitas layanan bandara adalah rute optimal untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan pendapatan non-aeronautika. Studi bandara menunjukkan persepsi kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan penumpang dan sangat penting untuk menghasilkan niat perilaku yang menguntungkan (ACI, 2016; Ali *et al.*, 2016).

Kota Ternate merupakan salah satu Kota budaya yang terletak di Provinsi Maluku Utara, Indonesia. Sebagai pintu masuk ke provinsi Maluku Utara, Kota Ternate sedang giat-giatnya membenahi dan meningkatkan sarana infrastruktur yang ada terutama dalam bidang pariwisata. Sehingga dianggap perlu untuk ditingkatkan kemampuan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi permintaan masyarakat serta ikut menunjang pertumbuhan dan perkembangan Kota terutama di bidang sarana transportasi.

Bandara memiliki fungsi dan peranan transportasi udara yang cukup efektif serta strategis dalam aktivitas manusia yaitu sebagai penggerak, pendorong serta penunjang dari kegiatan pembangunan diberbagai sektor, dari sektor perhubungan, sosial dan ekonomi, perdagangan hingga lingkungan. Untuk dapat melaksanakan fungsinya, bandara harus dikelola secara baik sehingga pelayanan dapat diterima oleh konsumen. Pengelola bandara sebagai pelaksana sektor transportasi udara diharapkan dapat memberikan fasilitas serta pelayanan secara optimal. Hal ini termasuk dalam pelayanan bandara terdiri dari kenyamanan dan

keselamatan penerbangan serta ketepatan waktu. Olehnya itu perlu ditunjang dengan fasilitas serta pelayanan yang handal.

Dalam penggunaan fasilitas bandara, baik pihak pengelola maupun pihak pengguna, seharusnya memiliki kesadaran dalam memelihara fasilitas maupun menjaga kenyamanan untuk meningkatkan kepuasan para pengguna. Hal ini tentunya harus diimbangi dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan penumpang pesawat udara di terminal bandara.

Fasilitas pada terminal kedatangan Bandara Sultan Babullah Ternate saat ini hanya terdapat dua fasilitas toilet untuk penumpang dan satu fasilitas toilet untuk penjemput, ruang pusat informasi, ruang informasi wisata serta pelayanan pemesanan taksi dan kantin. Berdasarkan ulasan yang berasal situs pencarian *www.google.com* dengan *keyword* Bandara Sultan Babullah Ternate didapatkan banyaknya rating rendah yang diberikan oleh pengguna yang berkomentar bahwa kurang puas terhadap pelayanan pada terminal kedatangan seperti toilet yang kurang bersih, pelayanan pemesanan taksi yang lama dikarenakan jumlah angkutan yang terbatas, dan kecepatan pelayanan pusat informasi yang kurang tanggap, hal ini terlihat pada Gambar 1.2 serta ruang kedatangan kurang menampung penumpang sedangkan jadwal kedatangan antar maskapai berdekatan, yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 dibawah ini.

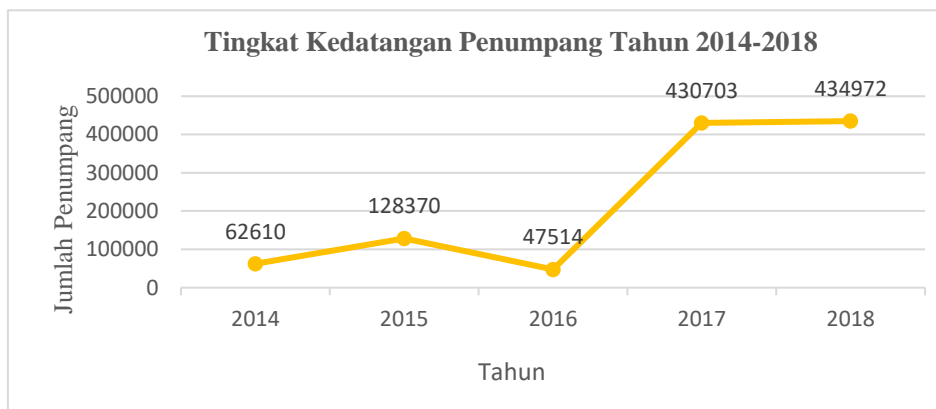
Waktu Kedatangan	Dari	Maskapai	Frekuensi						
			M	T	W	T	F	S	S
7.50 AM	CGK	Lion Air(JT896)	M	T	W	T	F	S	S
07.55 AM	LAH	Lion Air (JT897)	M	T	W	T	F	S	S
08.00 AM	UPG	Srwijaya Air (Sj598)	M		W		F		S
15.35 PM	CGK	Batik Air(ID6140)	M	T	W	T	F	S	S
12.40 PM	UPG	Batik Air(ID6192)	M	T	W	T	F	S	S
10.35 AM	MDC	Srwijaya Air (SJ692)	M		W		F		S
11.30 AM	MDC	Wings Air (IW 1172)	M	T	W	T	F	S	S
14.40 PM	MDC	Wings Air (IW 1170)	M	T	W	T	F	S	S
16.35 PM	MDC	Wings Air (IW 1174)	M	T	W	T	F	S	S
18.05 PM	MDC	NAM Air (698)	M	T	W	T	F	S	S
12.15 PM	UPG	Srwijaya Air (Sj556)	M		W		F		S
11.25 AM	SUB	Srwijaya Air (SJ554)	M						
14.15 PM	SUB	Lion Air(JT894)	M	T	W	T	F	S	S
13.45 PM	OTI	Wings Air (WI 1171)	M	T	W	T	F	S	S
10.20 AM	CGK	Garuda Indonesia(G468)		T	W		F		S
07.10 AM	UPG	Srwijaya Air (Sj598)				T		S	
13.40 PM	UPG	Srwijaya Air (SJ5980)		T		T		S	
17.40 PM	UPG	Srwijaya Air (SJ598)		T					
18.50 PM	MDC	Srwijaya Air (SJ698)		T		T		S	
10.35 AM	AMQ	Srwijaya Air (SJ659)							S
10.55 AM	AMQ	Srwijaya Air (SJ660)			W		F		
14.25 PM	SUB	Srwijaya (SJ554)			W		F		

14.40 PM	SUB	Srwijaya (SJ554)		T		T		S	
15.20 PM	SUB	Srwijaya (SJ554)							S

Tabel 1.1 Jadwal Kedatangan Antar Maskapai Di Bandara Sultan Babullah

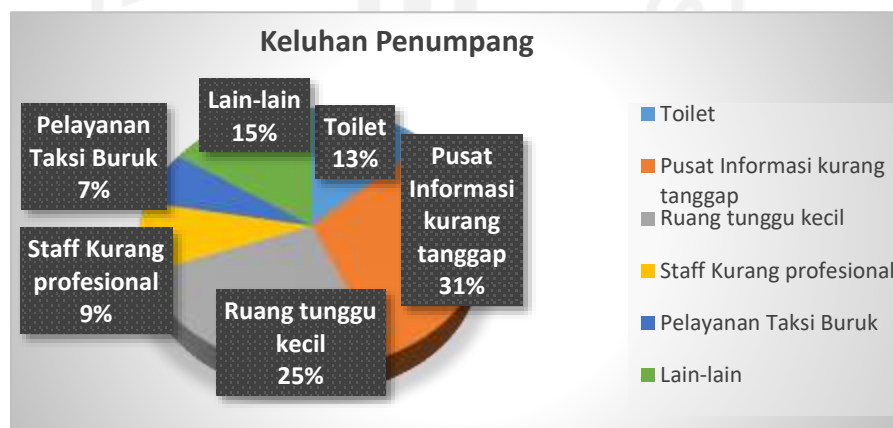
Sumber: <http://hubud.dephub.go.id>

Dari hasil perolehan data sekunder awal, didapatkan data selama tahun 2014-2018 jumlah penumpang pengguna bandara yang datang ditunjukkan pada Gambar 1.1 merupakan grafik pergerakan kedatangan penumpang di bandara mengalami kenaikan mencapai 430.703 penumpang pada tahun 2017 dan 434.972 penumpang pada tahun 2018. Dengan persentase kenaikan 39% dari tahun 2014 sampai dengan Tahun 2018.



Gambar 1.1 Jumlah pergerakan kedatangan penumpang tahun 2014 hingga 2018

Sumber: <http://hubud.dephub.go.id/>



Gambar 1.2 Keluhan penumpang

Sumber: www.google.com, keyword Bandara Sultan Babullah Ternate

Dari hasil perolehan data diatas berdasarkan ulasan yang berasal situs pencarian www.google.com dengan keyword Bandara Sultan Babullah Ternate didapatkan data selama tahun 2017-2018 daftar keluhan penumpang pengguna bandara menunjukkan banyaknya faktor yang dikeluhkan terhadap fasilitas pelayanan yang diberikan di terminal kedatangan bandara

diantaranya fasilitas toilet, baggage conveyor, pelayanan taksi hingga petugas pelayanan. Pada tabel 1.1 terlihat jarak jadwal kedatangan antar maskapai saling berdekatan sehingga fasilitas yang diberikan perlu ditingkatkan. Hal tersebut merupakan focus utama yang diinginkan penumpang sehingga fasilitas pelayanan dirasa perlu ditingkatkan karena kepuasan penumpang merupakan komponen yang sangat penting.

Menurut Philip Kotler (2007) menjelaskan kepuasan konsumen yaitu perasaan seseorang yang muncul sesudah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan dengan kinerja yang diharapkan. Untuk bisa mengidentifikasi tingkat kepuasan dari tiap penumpang. Dilihat dari permasalahan tersebut sehingga perlu dilakukan penelitian menggunakan pendekatan *Quality Function Deployment* (QFD). *Quality Function Deployment* (QFD) adalah metodologi untuk mengembangkan atau penyebaran fitur atribut atau fungsi yang memberikan produk atau layanan berkualitas tinggi (Hwang dan Teo, 2001). *Quality Function Deployment* (QFD) memberikan pemahaman tentang harapan dan kebutuhan pelanggan, dan menerapkan fitur yang akan memenuhi harapan dan kebutuhan produk atau layanan sehingga bisa memuaskan pelanggan.

Penelitian juga bertujuan untuk mengetahui atribut dari kualitas pelayanan Bandara Sultan Babullah Ternate. Metode *Servqual* merupakan suatu pendekatan dengan mengukur kualitas jasa yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Cara mengukurnya dengan mengukur besaran tingkat pelayanan yang direalisasikan kedalam nilai gap. Penelitian menggunakan gap 5 yang merupakan gap dari pelayanan yang diekspektasikan serta pelayanan yang diperoleh sehingga diharapkan nantinya dapat menghasilkan rancangan strategi untuk meningkatkan kepuasan dari pelanggan, sedangkan QFD yaitu suatu jalan untuk perusahaan dalam mengidentifikasi serta memenuhi kebutuhan dan memberikan prioritas dan perbaikan sesuai keinginan dari konsumen terhadap jasa yang diperoleh

Pada permasalahan tersebut, dengan pendekatan *Quality Function Deployment* (QFD) dapat dipergunakan untuk mengetahui atribut pelayanan sesuai dengan kebutuhan serta keinginan customer dan untuk mengetahui atribut pelayanan sesuai dengan kebutuhan serta digunakan dalam merencanakan kondisi dengan keadaan bandara sesuai oleh persepsi konsumen. Sehingga pada akhirnya diketahui kriteria pelayanan apa saja yang dirasa belum memuaskan penumpang sehingga dilakukan perbaikan untuk memenuhi standar mutu pelayanan pada Bandara Sultan Babullah Ternate.

1.2 Identifikasi Masalah

Pada latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan diatas, Dapat diidentifikasi permasalahan dari penelitian yang akan diangkat yaitu:

1. Bertambahnya jumlah penumpang setiap tahunnya secara signifikan sehingga dibutuhkan peningkatan kualitas pelayanan karenanya akan berdampak pada kepuasan penumpang.
2. Banyaknya penumpang merasa tidak puas pada pelayanan serta fasilitas yang telah diberikan pihak manajemen UPBU Bandara Sultan Babullah Ternate.

1.4 Rumusan Masalah

Pada hasil identifikasi masalah telah disampaikan, diperoleh rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kepuasan terhadap kualitas dari pelayanan yang diberikan Bandara Sultan Babullah Ternate berdasarkan *gap 5*?
2. Apa sajakah atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam kualitas pelayanan Bandara Sultan Babullah Ternate?
3. Bagaimana perbaikan yang direkomendasikan untuk perbaikan kualitas pelayanan di Bandara Sultan Babullah Ternate?

1.5 Batasan Masalah

Agar menghindari ruang lingkup terlalu luas serta terarah dengan baik sesuai dengan tujuan dari penelitian, maka diperlukan batasan-batasan masalah sebagai berikut.

1. Penelitian hanya dilakukan di Bandara Sultan Babullah Ternate pada aspek kedatangan pelayanan penumpang.
2. Responden penelitian adalah penumpang yang telah lebih dari 1 kali mengunjungi Bandara Sultan Babullah ternate dan memiliki bagasi.

1.6 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Menganalisis tingkat dari kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Bandara Sultan Babullah ternate berdasarkan *gap 5*.
2. Mengidentifikasi atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam kualitas pelayanan Bandara Sultan Babullah Ternate.

3. Memberikan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan di terminal kedatangan Bandara Sultan Babullah Ternate

1.7 Manfaat Penelitian

Penelitian ditujukan dapat memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut.

1. Hasil penelitian diharapkan mampu meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan bagi pengguna terminal kedatangan Bandara Sultan Babullah Ternate.
2. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan dan masukan pada Unit Pelaksana Bandara Udara (UPBU) sebagai unit pelaksana Bandara Sultan Babullah Ternate dan Dinas Perhubungan Provinsi Maluku Utara dalam usaha peningkatan pelayanan fasilitas terminal kedatangan sehingga dapat memenuhi keinginan dan kepuasan para penumpang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Permintaan akan jasa transportasi udara semakin meningkat setiap tahunnya. Dengan meningkatnya jumlah permintaan tersebut maka Bandara dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen pengguna jasa transportasi udara. Keberhasilan suatu perusahaan adalah kemampuan memberikan kepuasan atas pelayanan kepada pelanggan.

2.1 Kajian Induktif (Penelitian Terdahulu)

Bajčetić *et al.*, (2016) dalam penelitian ini menggunakan *QFD* untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna angkutan umum dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di angkutan penumpang umum perkotaan di Belgrade. Dalam rangka untuk menentukan kepuasan pengguna, dalam penelitiannya melakukan wawancara langsung – dengan survei sampel 15000 dari penumpang umum pengguna sistem transportasi perkotaan, menurut kuesioner ditetapkan telah dilakukan. Hasil wawancara tersebut digunakan sebagai masukan dalam tahap pertama dari metode *QFD*. Sebuah unit keseluruhan delapan fitur dan total 48 sub-fitur didefinisikan, yang menggambarkan semua aspek kualitas sistem dan layanan di angkutan penumpang umum perkotaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk memaksimalkan efek dari kualitas peningkatan pelayanan dan memuaskan kebutuhan pelanggan, penyedia layanan transportasi umum dan manajer di Belgrade harus fokus terutama pada keandalan layanan dan kendaraan elemen. Dua kualitas yang paling penting dari layanan sub-fitur dalam sistem angkutan penumpang umum perkotaan di Belgrade berdasarkan frekuensi laporan pengguna adalah keteraturan dengan 4896 (32,64%) dan kenyamanan kendaraan (kendaraan tidak ramai) dengan 3446 (22,97%) pernyataan. Berdasarkan layanan analisis dalam fitur *HOQ*, itu didefinisikan bahwa pengaruh terbesar dihasilkan melalui parameter fungsi sistem (reliability): frekuensi dengan kepentingan relatif 22,0%, staf (driver) dengan kepentingan relatif 14,0% dan kemajuan dengan kepentingan relatif 13,0%. Berdasarkan kepentingan mutlak pentingnya terbesar harus diserahkan kepada frekuensi kendaraan - peringkat 1, staf (driver) - peringkat 2 dan headway - peringkat 3.

Gonzalez, (2017) Penelitiannya tentang meningkatkan kepuasan pelanggan untuk fasilitas kesehatan. Dengan tujuan kepuasan pelanggan mengacu kepada sejauh mana pelanggan senang dan puas dengan produk dan layanan yang diberikan bisnis. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengintegrasikan alat lean dalam analisis kepuasan pelanggan, (2) Untuk memeriksa implikasi penelitian dan praktek. Sedangkan metodologi yang diusulkan

menggunakan kombinasi dari tiga alat lean untuk merancang system kualitas layanan yang memiliki harapan pelanggan (CEs) Sebagai masukan pertama. *Quality Function Deployments (QFD)*, (HKPP) dan *benchmarking* digunakan didesain akhir system mutu pelayanan untuk pusat medis. Orisinalitas dari penelitian ini bahwa aplikasi nyata dari QFD dan Hoshin Kanri dapat membantu organisasi pelayanan dengan perkembangan masa depan.

Sari (2018) penelitiannya tentang layanan perpustakaan dengan mengintegrasikan model Kano, dan matriks perencanaan aplikasi QFD. Berdasarkan hasil perhitungan didalam kolom integrasi kano ke dalam QFD terdapat kelebihan atribut pelayanan yaitu Buku cadangan (15,7%), foto copy (15,7%), tugas akhir (10,3%) , dan jasa pengolahan (10,3%) sedangkan kekurangan dari atribut pelayanan yaitu referensi (7,4%), penelusuran online (7,4%), sirkulasi buku atau pinjaman dan pengambilan (7,1%), dan e-resource digital (7,1%). Berdasarkan hasil analisis atribut yang harus melakukan perbaikan yaitu: referensi, penelusuran online, sirkulasi buku atau pinjaman dan pengembalian, e-resource digital dalam atribut ini kinerja layanan perpustakaan kurang memuaskan konsumen sehingga dalam atribut ini harus mendapatkan perhatian dan perbaikan dalam sumber daya sehingga bisa meningkatkan kinerja pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan terhadap pengunjung perpustakaan.

Dumitru (2018) Penelitian yang dilakukan di universitas teknik Engineering di Rumania; Universitas Politehnical Bucharest. Tujuan dari riset in untuk menyoroti aspek-aspek kunci dimana perbaikan ata perubahan pertama yang harus dilakukan untuk menghasilkan kualitas layanan yang ditawarkan. Dari hasil analisa korelasi antara kebutuhan pelanggan dan persyaratan teknis, evaluasi dari tingkat daya saing, prioritas kebutuhn pelanggan sampai evaluasi akhir yang dilakukan pendekatan QFD. Ditemukan bahwa nilai AF tertinggi adalah 38,78 dan nilai RF adalah 48,61 , Sedangkan prioritas-prioritas urutan kepentingan yang menurun adalah Kurikulum terkini (Af =37,31% . RF = 32,27%), Endowment & infrastruktur TI (AF =16,82%, RF = 11,5%), Perpustakaan yang diperbarui (AF = 7,07%, RF= 1,61%)

Camgöz-Akdag *et al.*, (2016) riset peneltian yang dilakukan menggunakan QFD untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan internal dan harapan ke spesifikasi yang sesuai untuk melakuakn penilaian proses yang ada dalam kaitannya dengan karakteristik kualitas dengan tujuan menigkatkan kepuasan pelanggan. Desain atau pendekatan yang di gunkan dalam penelitian yaitu integrasi SERVQUAL dan QFD digunakan untuk mengatur factor-faktor keberhasilan dan meningkatkan kualitas dalam industry tekstil di perusahaan tekstil terbesar di Turki. Total kuesioner yang digunakan sebanyak 32.938, kuesioner didistribusikan baik secara manual dan online , 24.551 digunakan diterima, yang terdiri dari tingkat tanggapan

77,31%. Temuan dari aplikasi QFD menunjukkan focus pelanggan internal memiliki nilai bobot tertinggi peningkatan hampir 12%. Selain itu perbaikan dalam persyaratan teknis dari kesopanan dan proses komunikasi memiliki dampak 9% setiap kriteria kepuasan pelanggan internal.

Hsu *et al.* (2017) Penelitian yang dilakukan di beberapa UKM Taiwan yang mengintegrasikan metode QFD dan Fuzzy MADM dalam upaya untuk menunjukkan sebuah model yang terintegrasi untuk memprioritaskan indikator kinerja di UKM. Pendekatan penelitaian QFD sangat membantu Manajer UKM, pendekatan yang efektif untuk mengklarifikasi factor vital yang berkelanjutan dan dapat mengimplementasi indikator kinerja yg efektif. Kesimpulan yang diperoleh menunjukkan bahwa stabilitas dan produktivitas kerja karyawan adalah kunci utama dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

Yazdani *et al.* (2018) Penelitian ini mengusulkan sebuah model pendukung keputusan atribut multi-dalam rantai pasokan untuk memecahkan masalah keputusan yang kompleks, Dan menyediakan platform untuk memudahkan proses pengambilan keputusan melalui integrasi *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Grey relation Analysis* (GRA) dalam menunjukkan driver rantai pasokan utama di bawah lingkungan fuzzy. Dari hasil penelitian ini mendapatkan derajat pentingnya indikator logistik dalam rantai pasokan, tim ahli dianggap sebagai faktor lingkungan, sosial & budaya, dan ekonomi sebagai dimensi eksternal dari QFD. Dimensi lain dari QFD termasuk driver rantai pasokan seperti kualitas, sistem manajemen lingkungan, rantai pasokan fleksibilitas, tanggung jawab sosial perusahaan, kondisi pelayanan transportasi, dan stabilitas keuangan. Model keputusan diselesaikan dan peringkat indikator tercapai. Analisis sensitivitas membantu untuk menguji dan memeriksa kinerja dari model keputusan.

Dincer *et al.* (2018) Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hasil kinerja kebijakan Eropa dalam investasi energy di lima perusahaan energy eropa dengan pendekatan pengukuran kualitas multidimensional. QFD dipakai untuk mengukur kinerja multidimensi berdasarkan metode balanced scorecard. Dari hasil analisis disimpulkan bahwa reliabilitas (D2) adalah dimensi yang memiliki signifikansi tertinggi dan tangible/kondisi fisik (D1) memiliki bobot terendah. Disisi lain juga ditentukan bahwa dimensi biaya dan pendapatan (D4) adalah faktor yang sangat berpengaruh, sedangkan untuk dimensi daya tanggap,(D3) adalah faktor yang paling berpengaruh. Setelah menganalisis signifikansi dari dimensi dengan *hesitant DEMATEL*, kriteria persyaratan pelanggan diukur dengan bantuan AHP. Hal ini menyatakan bahwa kemudahan penggunaan produk/jasa (C3) dan biayay yang kompetitif (C7) adalah kriteria yang sangat penting. Disisi lain , keamnan fisisk (C4) dan efisiensi (C8) memliki kepentingan paling rendah.

M.C Lin et al. (2018) Penelitian yang dilakukan dengan pendekatan QFD yang di aplikasikan di berbagai industry jasa , seperti di perhotelan restoran yang berada di Taiwan , dimana penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membangun system co-creation nilai kermahan layanan untuk mobilityimpaired persons (MIPs) dengan platform teknologi tertentu di small and medium resturants(SMRs). Untuk memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan khususnya pada MIPs di Industri Perhotelan. Pada gambar menunjukkan detail nilai dalam QFD di kreasi dari 3 stakeholders. QFD dibangun setelah proses SEE menemukan pertanyaan mentukan prposisi nilai dan inovasi brainstorming. Sedangkan hasil penelitian menunjukkan bahwa MIPS paling menderita dengan masalah makan di SMRs. Termasuk masalah (1) makan di restoran (144 unit teks, 36%), (2) makan dengan martabat (52 unit teks, 13%), (3) kesempatan kerja (unit 47 teks, 12%), dan (4) keterlibatan sosial (29 unit teks, 7%),(Contoh Gambar. 4 a). Yang Kedua, platform OCL menerima bobot tertinggi kedua di antara tiga entitas: (1) aplikasi IT (38 unit teks, 9%), (2) kesadaran sosial (unit 15 teks, 4%), (3) keberlanjutan (13 teks unit, 3%), dan (4) kewirausahaan sosial (unit 10 teks, 2%), (contohGambar. 4 b). Hasil temuan yang teakhir operator SMR menunjukkan bahwa (1) (unit 23 teks, 6%) CSR, (2) meningkatkan target pasar (17 unit teks, 4%), (3) (unit 7 teks, 2%) merek, (4) profit (unit 5 teks, 1%), dan (5) persyaratan hukum (unit 4 teks, 1%) sebagai berbagai alasan untuk bergabung dengan layanan aplikasi. (Contoh Gambar. 4 c).

Yazdani (2016) Tujuan dari penelitian ini adalah mengedepankan pendekatan terintegrasi potensial suppliers dengan memasukan green factors dalam proses pemilihan/seleksi dengan mempertimbangkan bebagai persyaratan kinerja lingkungan dan kriteria. Pendekatan yang diusulkan membahas hubungan timbal balik antara pelanggan dengan bantuan metode uji coba DEMATEL. Sedangkan QFD digunakan untuk menetapkan hubungan pusat untuk mengidentifikasi tingkat hubungan antara stiap pasangan kriteria pemilihan suppliers dan kebutuhan pelanggan. Temuan dari penelitian ini mengemukakan beberapa wawasan penting pada atribut yang berbeda yang sangat berkontribusi pada pemasok kinerja dan efisiensi sehingga pemasok yang tidak efisien dapat fokus pada atribut tersebut untuk meningkatkan kinerja mereka. Dari Pareto analisis, diamati bahwa pemasok yang tidak efisien harus meningkat penggunaan kembali dan tingkat daur ulang, menyingkat energi dan sumber daya alam mereka konsumsi dan meningkatkan kinerja pengiriman dan harus mengadopsi patokan kebijakan dan teknik Pareto yang efisien pemasok dengan memperhatikan aspek desain hijau, harga, kualitas adaptasi prinsip, program pembuangan limbah yang sesuai dan sesuai rencana produksi. Diharapkan yang diusulkan terintegrasi Kerangka kerja akan berfungsi sebagai alat vital dalam merancang lingkungan

sistem SCM sadar yang akan memungkinkan organisasi untuk menjadi lebih kompetitif, sambil mencapai pembangunan berkelanjutan.

Fithri *et al.*, (2018) Untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna pada layanan Perpustakaan provinsi Sumatera Barat sebagai sektor public dan menentukan tingkat prioritas persyaratan untuk perpustakaan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. Hal ini penelitian dilakukan dengan menggunakan Servqual dan metode Quality Function Deployment (QFD). Ditemukan bahwa, dari atribut secara keseluruhan, hanya satu atribut memenuhi harapan pengguna (memiliki gap positif), elemen tangibles untuk atribut sirkulasi udara dingin. Peringkat kesenjangan, untuk semua dimensi, adalah dimensi responsiveness, assurance, empathy, tangibles dan kehandalan. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pengguna ini tidak terpenuhi belum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang disediakan oleh Sumatera Barat perpustakaan umum masih belum memenuhi harapan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai negatif pada masing-masing dimensi kualitas dari proses kesenjangan perhitungan. Selanjutnya, Penelitian ini juga menghasilkan prioritas tindakan perbaikan yang dapat digunakan oleh perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Prioritasnya adalah pembangunan yang tepat dari bangunan dan perpustakaan standar perpustakaan, penambahan infrastruktur perpustakaan dan koleksi, menerapkan pengawasan yang lebih efektif, penambahan infrastruktur pelayanan, Pelatihan Manajemen Informasi, penyesuaian dan penempatan personil atau pejabat yang memiliki kompetensi dalam pelaksanaan pelayanan dan Perpustakaan Manajemen Pelatihan Teknis. Meskipun studi ini telah memberikan beberapa temuan menarik, masih ada sejumlah keterbatasan dalam penelitian ini. Pertama, penelitian ini tidak melibatkan semua jenis layanan yang terdapat di perpustakaan. Kedua, penelitian yang dilakukan di perpustakaan menempati lokasi sementara sehingga perpustakaan belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal. Karena keterbatasan ini, disarankan bahwa penelitian lebih lanjut dilakukan, misalnya, melakukan penelitian untuk semua jenis layanan yang terdapat di Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, melakukan perhitungan gap 1, 2, 3 dan 4 menggunakan metode Servqual dan melanjutkan perhitungan QFD untuk tahap 2, 3 dan 4.

Wu *et al.* (2018) Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi kegagalan layanan dengan menggunakan pendekatan *critical Indeks Technical* (CIT) serta menerapkan metode QFD dan ANP untuk menemukan tindakan pemulihan yang efektif diberbagai kegagalan layanan industry perhotelan di 15 Kota, Negara Vietnam. Hasil Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar kegagalan layanan muncul ketika staff

hotel gagal memenuhi standar quality dan persyaratan pelanggan yang disebutkan dalam model SERVQUAL. Peringkat pentingnya kegagalan layanan dari sudut pandangan pelanggan menunjukkan bahwa kegagalan layanan kaitannya dengan “Kamar Tamu” (28,9%) adalah sangat penting; diikuti oleh “Kedatangan, penagihan/Keberangkatan” (27,1%) ; “Restoran, makanan dan minuman” (19,7%) ; “Staff” (15,2%); dan “Fasilitas dan layanan lainnya” (9,1%)

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu dan saat ini dengan pendekatan QFD

No	Year/Author	Region	Application Area	Criteria					Technique & Approach
				Technical	Economical	Environment	Safety	Social	
1	Bajčetić (2016)		Transportasi Umum Di kota Bilgrade	X	x				<i>QFD (Quality Function Deployment)</i>
2	Gonzales (2017)	Amerika	Pusat medis (MUSC) di Kota Charleston ,Carolina Selatan, Amerika Serikat						<i>QFD, HKKP, Benchmarking</i>
3	Sari (2018)	Indonesia	Perpustakaan Pusat Universitas Islam Indonesia						<i>QFD dan Kano Model</i>
4	Dumitru (2018)	Romania	Penelitian ini dilakukan di salah satu universitas teknik engineering di Rumania ; Universitas Politehnica Bucharest ("UPB").	x	x			x	QFD
5	Camgöz-Akdag <i>et al.</i> (2016)		Perusahaan Tekstil	x	x				<i>Servqual dan QFD (Quality Function Deployment)</i>
6	Hsu <i>et al.</i> (2017)	Taiwan	UKM di Taiwan	x	x			x	Mengintegrasikan metode QFD dan fuzzy MADM
7	Yazdani <i>et al.</i> (2018)	Spain	-	x	x	x		x	<i>Quality Function Deployment (QFD) dan Gray Relational Anlysis</i>
8	Dincer <i>et al.</i> (2018)	European	Menganalisis hasil kinerja dalam ineventasi energy di 5 perusahaan energy di Negara eropa	x	x			x	<i>Balanced Scordcard , hesitant Fuzzy DEMATEL, hesitant AHP dan Approach QFD</i>
9	M.C Lin <i>et al.</i> (2018)	Taiwan	Aplikasi area di berbagai industry jasa ,seperti di indsurry perhotelan ,restoran yang berada di wilayah Taiwan	x	x		x	x	<i>QFD (Quality Function Deployment)</i>

10	Yazdani <i>et al.</i> (2016)	Iran	Perusahaan Susu di Iran	x	x	x				Integrated QFD-MCDM
11	Fithri <i>et al.</i> (2018)	Indonesia	Layanan Perpustakaan di provinsi Sumatra Barat	x	x				x	QFD
12	Wu <i>et al.</i> (2018)		Pelayanan Industri Perhotelan di 15 Kota Vietnam	x	x					QFD ,ANP model
12	Saleh (2019)	Indonesia	Di Kedatangan penumpang Bandara Sultan Babullah Ternate, Indonesia	x	x					<i>Integrated</i> SERVQUAL-QFD

2.2 Kajian Deduktif

2.2.1 Bandara

Menurut Peraturan Kementerian Perhubungan RI No 178 tahun 2015 menetapkan mengenai standar pelayanan pengguna jasa Bandara pada Pasal 1 peraturan dimaksud antara lain:

1. Kebandarudaraan yaitu segala sesuatu berkaitan pada penyelenggaraan bandara serta kegiatan lainnya dengan melaksanakan fungsi keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran arus lalu lintas dari pesawat, penumpang, kargo maupun pos, tempat berpindah antarmoda dan meningkatkan pertumbuhan bagi ekonomi daerah dan nasional.
2. Bandar Udara yaitu kawasan daratan maupun perairan dengan batasan tertentu dipergunakan tempat Pesawat untuk mendarat serta lepas landas, naik turunnya penumpang, bongkar dan muat barang, serta tempat perpindahan antarmoda transportasi, dilengkapi oleh fasilitas keselamatan serta keamanan penerbangan, dengan fasilitas pokok hingga fasilitas penunjang lainnya.

Menurut PT. Angkasa Pura (Persero), bandara merupakan lapangan udara diantaranya segala bangunan hingga peralatan, merupakan kelengkapan minimal guna menjamin ketersediaan fasilitas untuk angkutan udara bagi masyarakat.

Lingkup kegiatan bandara sangat luas, umumnya fungsi dari bandara yaitu:

1. Melayani, mengatur serta memantau *traffic* udara, baik datang, berangkat hingga transit
2. Menyimpan, mengurus serta mengelola muatan, baik berasal dari angkutan darat hingga dipindahkan ke angkutan udara begitupun sebaliknya
3. Menyediakan serta menjaga fasilitas bandara, navigasi udara, telekomunikasi hingga listrik
4. Menyelenggarakan serta mengendalikan keamanan hingga ketertiban umum pada bandara

2.2.2 Pelayanan Bandara Udara

Standar pelayanan diatur pada peraturan ini mencakup standar pelayanan bagi calon penumpang hingga penumpang tercantum dalam pasal 3 serta pasal 4 meliputi:

1. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang
2. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang
3. Fasilitas yang memberikan nilai tambah
4. Kapasitas dari terminal Bandara dalam menampung penumpang pada saat jam sibuk. Fasilitas pada proses keberangkatan serta kedatangan penumpang tertera pada pasal 3 ayat (1) huruf a yaitu:
 1. Pemeriksaan penumpang dan bagasi
 2. Pelayanan Check-in
 3. Imigrasi Keberangkatan
 4. Imigrasi Kedatangan
 5. Pelayanan Bea Cukai
 6. Ruang Tunggu Keberangkatan
 7. Pelayanan Bagasi

Fasilitas yang memberikan kenyamanan bagi penumpang tertera pada pasal 3 ayat (1) huruf b yaitu:

1. Pengkondisian Suhu
2. Pengkondisian Cahaya
3. Kemudahan Pengangkutan Bagasi
4. Kebersihan
5. Pelayanan Informasi

6. Toilet
7. Tempat Parkir
8. Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus

Fasilitas yang memberikan nilai tambah tertera pada pasal 3 ayat (1) huruf c yaitu:

1. Musholla
2. Nursery
3. Fasilitas Berbelanja
4. Restoran
5. Room Smoking
6. Ruang bermain anak
7. ATM/ *Mone Cahrger*
8. Internet/Wifi
9. Charging Station
10. Fasilitas Air Minum
11. Longue eksekutif

Kapasitas Terminal Bandara dalam menampung penumpang pada saat jam sibuk tertera pada pasal 3 ayat (1) huruf d yaitu:

1. Luas per penumpang pada jam sibuk
2. Indikasi awal pembangunan, pendayagunaan, pengembangan dan pengoperasian

2.2.3 Service Quality

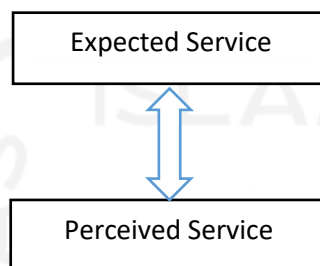
Service quality menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan *costumer*. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu membeikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *servqual quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (dalam Lupiyoadi (2006:181).

Service adalah proses interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan (Gronroos, (1998) dalam Suh dan Pedersen 2010). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007. Menurut Tjiptono (2007) Kualitas

pelayanan adalah tingkat keunggulan ekspektasi dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

a. Model Kesenjangan Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan konsumen sebelum menggunakan jasa dan hasil persepsi konsumen terhadap jasa tersebut setelah konsumen merasakan kinerja jasa tersebut. Salah satu factor yang menentukan kepuasan konsumen adalah kualitas layanan yang terdiri atas lima dimensi pelayanan kesenjangan, yang merupakan ketidak sesuaian antara *perceived service* dan *expected service* seperti pada gambar 2.1



Gambar.2.1 Diagram Kesenjangan antara persepsi pelayanan dan pelayanan yang di harapkan konsumen

b. Konsep Servqual

Servqual merupakan pemilihan skala yang ringkas namun memiliki tingkat dan kebenaran yang cukup tinggi yang dapat digunakan manajemen perusahaan agar lebih mengerti bagaimana persepsi konsumen dan harapan konsumen akan pelayanan yang diberikan (Wijaya, 2011). Dalam situasi ini, manajemen perusahaan bersikap seakan-akan sebagai pihak pembeli dan pengkonsumsi jasa (bukan penyedia jasa). Konsep servqual digunakan untuk menghitung gap antara persepsi consensus terhadap jasa dan nilai ekspektasi. Berikut adalah Persamaannya.

$$Q = P (\text{Perceived service}) - E (\text{Expected service}) \dots\dots\dots(4.1)$$

Dalam model tersebut terdapat 5 gap (kesenjangan) yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu

- a). *Kesenjangan antara pengharapan konsumen dan persepsi manajemen.* Manajemen tidak selalu merasakan dengan tepat apa yang dirasakan pelanggan
- b). *Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa.* Manajemen mungkin dapat merasakan keinginan pelanggan dengan tepat tetapi tidak menetapkan standar kerja yang spesifik.

- c). *Kesenjangan antara spesifikasi kualitas dan penyampaian jasa.* Karyawan mungkin tidak dilatih dengan baik atau mereka mengemban terlalu banyak pekerjaan dan tidak mampu atau tidak memenuhi standar.
- d). *Kesenjangan antara penyampaian jasa komunikasi eksternal.* Pengharapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat
- e). Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi saat konsumen mengukur kinerja perusahaan dalam cara berbeda dan salah menilai (*misperceive*) kualitas jasa.

Dalam mengukur kepuasan kepuasan pelanggan berdasarkan kelima dimensi tersebut diyakini bahwa organisasi dapat berhasil menentukan atas jawaban atau hambatan yang muncul dalam melaksanakan pelayanan dapat di modelkan seperti pada gambar 2.1



Gambar 2.1. Model Konseptual Servqual

Jasa itu sendiri memiliki beberapa karakteristik. Kotler (2006) mengemukakan karakteristik jasa sebagai berikut:

- 1). Intangible (tidak terwujud). Jasa mempunyai sifat tidak berwujud. Tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.

- 2). Iseparability (tidak dapat dipisahkan). Pada umumnya jasa diproduksi dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikhendaki oleh seseorang untuk dirasakan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.
- 3). Variability (bervariasi). Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung pada siapa penyedia jasa, penerima jasa, dan kondisi ketika jasa tersebut diberikan.
- 4). Perishability (tidak tahan lama). Daya tahan jasa tergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai factor.

Terdapat lima dimensi kualitas jasa dengan menerapkan konsep kesenjangan yang disebut Service Quality. Lima dimensi kualitas yang dimaksud yaitu (Tjipono & Diana, 2003):

- 1). Kehandalan (*Reliability*). Adalah kemampuan memebrikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
- 2). Responsiveness (Ketanggapan atau kepedulian). Adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan pelanggan
- 3). Assurance (jaminan kepastian). Adalah kompetensi yang sedemikian hingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki staf
- 4). Empathy. Adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh terhadap pelanggan
- 5). Tangible. Adalah wujud kenyataan secara uyang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai dan sarana informasi atau komunikasi.

2.2.3 Quality Function Deployment (QFD)

1. Pengertian Quality Function Dployment

Quality Function Deployment (QFD) merupakan pendekatan sistematis yang menentukan tuntutan tersebut secara akurat ke dalam desain teknis, *manufacturing*, dan perencanaan produksi yang tepat (Wijaya 2011). Menurut Subagyo dalam Marimin 2004, *Quality Function Deployment* adalah suatu cara untuk meningkatkan kualitas barang atau jasa dengan memahami kebutuhan konsumen, lalu menghubungkannya dengan ketentuan teknis untuk menghasilkan barang atau jasa ditiap tahap pembuatan barang atau jasa yang dihasilkan. Pada prinsipnya, QFD membantu mendengarkan suara atau keinginan konsumen dan berguna untuk *brainstorming sessions* bagi Tim pengembang dalam menentukan cara terbaik memenuhi keinginan konsumen.

QFD didefinisikan sebagai suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkannya kebutuhan-kebutuhan itu ke dalam kebutuhan teknis yang relevan, di mana masing-masing area fungsional dan tingkat organisasi dapat mengerti dan bertindak. Ia mencakup juga pemantauan dan pengendalian yang tepat dari proses manufacturing menuju sasaran (Gaspersz, 1997).

QFD digunakan untuk memperbaiki pemahaman tentang pelanggan dan untuk mengembangkan produk, jasa serta proses dengan cara yang lebih berorientasi kepada pelanggan (Rampersad, 2006).

1. Manfaat Quality Function Deployment

Ada 3 manfaat utama yang diperoleh perusahaan bila menggunakan metode QFD yaitu:

1. Mengurangi Biaya: Hal ini dapat terjadi karena produk yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan konsumen dan harapan konsumen sehingga tidak ada pengulangan pekerjaan dan pembuangan bahan baku yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan oleh konsumen. Pengurangan biaya dapat dicapai dengan pengurangan biaya pembelian bahan baku, biaya *overhead* atau pengurangan upah dan penyederhanaan proses produksi.
2. Meningkatkan Pendapatan: Dengan pengurangan biaya, untuk hasil yang kita terima akan lebih meningkat. Dengan QFD produk atau jasa yang dihasilkan akan lebih dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.
3. Mengurangi waktu produksi: QFD akan membuat tim pengembangan produk atau jasa untuk memfokuskan pada program pengembangan kebutuhan dan harapan konsumen (Ariani, 2002)

Manfaat lain yang diperoleh dari penerapan QFD ini juga meliputi:

- a. Fokus pada pelanggan (*Customer focused*) yaitu mendapatkan input dan umpan balik dari pelanggan mengenai kebutuhan dan harapan pelanggan. Hal ini penting, karena performansi suatu organisasi tidak bisa lepas dari pelanggan.
- b. Efisien waktu (*Time Efficient*), dengan menerapkan QFD maka program pengembangan akan memfokuskan pada harapan dan kebutuhan pelanggan
- c. Orientasi kerjasama (*Cooperations Oriented*), QFD menggunakan pendekatan yang berorientasi pada kelompok. Semua keputusan didasarkan pada

consensus dan keterlibatan semua orang dalam diskusi dan pengambilan keputusan.

- d. Orientasi pada dokumentasi (Document Oriented), QFD menggunakan data dan dokumentasi yang berisi proses mendapatkan seluruh kebutuhan data dan harapan pelanggan. Data dan dokumentasi ini digunakan sebagai informasi mengenai kebutuhan dan harapan pelanggan yang selalu diperbaiki dari waktu ke waktu.

2. Tahapan Analisis Quality Function Deployment

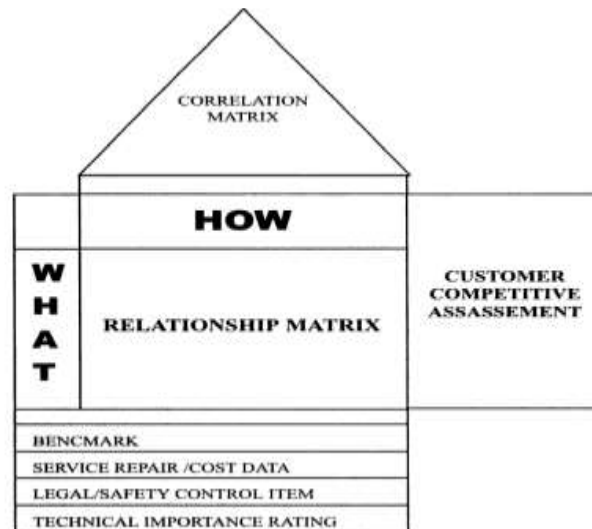
Tahap-tahap analisis QFD dalam membuat house of quality, yaitu (Behara dan Chase, 1992 dalam Fitzsimmons dkk, 1994):

1. **Kriteria Kualitas Pelanggan (*Customer quality criteria*)**. Lima dimensi kualitas jasa diterjemahkan ke dalam persyaratan sekunder dan tersier.
2. **Aspek jasa perusahaan (*service company facets*)**. Elemen-elemen perencanaan, prosedur dan personalia dalam desain system penyampaian jasa tulis dalam satu baris arah vertikal
3. **Bobot skor SERVQUAL (*unweighted SERVQUAL scores*)**. Hasil rata-rata skor Gap 5 (dalam model kualitas jasa) untuk seluruh kualitas tersier.
4. **Relative importance ranking**. Lima dimensi diperingkat berdasarkan tingkat kepentingannya dari reliabilitas 5 hingga tangibles (1)
5. **Critical Incidents**. Jumlah keluhan pelanggan atas kegagalan penyampaian jasa dalam satu periode waktu
6. **Competitive benchmark**. Perbedaan skor antar jasa perusahaan dan pesaing yang terbaik
7. **Jaringan keterkaitan (*relationship grid*)**. Jaringan yang berisi symbol-simbol yang dikuantifikasikan dengan skala 9:3:1. Artinya jika hubungan itu kuat diberi angka 9, jika sedang diberi angka 3 dan jika lemah diberi angka 1.
8. **Importance ranking**. Rangkaian bobot keseluruhan aspek perusahaan
9. **Matriks Kolerasi**. Kekuatan hubungan antar aspek-aspek perusahaan untuk menunjukkan kepentingan kerja sama antara departemen yang berbeda.

3. Marix House of Quality

Matrix House of Quality (HoQ) adalah bentuk yang paling dikenal dari representasi QFD. Matriks ini terdiri dari dua bagian utama, yaitu bagian horizontal dari matriks berisi

informasi yang berhubungan dengan konsumen dan disebut dengan *customer table*, bagian vertikal dan matriks berisi informasi teknis sebagai respon bagi *input* konsumen dan disebut dengan *technical table*. Dua aspek utama matriks rumah kualitas dapat dilihat pada gambar 2.1. (Gaspersz dalam Marimin, 2004)



Gambar 2.2 Gambar Dua aspek utama matriks rumah kualitas

Hoq digunakan untuk menerjemahkan persyaratan konsumen (customer requirement), hasil riset pasar dan benchmarking data kedalam sejumlah target teknis prioritas. Jenis matriks HoQ bentuknya bermacam-macam, bentuk umum dan matriks ini terdiri dari enam komponen utama, yaitu:

1. *Voice of Customer* “WHATs”, daftar persyaratan terstruktur yang berasal dari persyaratan konsumen.
2. *Voice of Organization* “HOWs”, daftar karakteristik produk terstruktur yang relevan dengan persyaratan konsumen dan terukur.
3. *Relationship Matrix*, matriks ini menggambarkan persepsi Tim QFD mengenai keterkaitan antara *technical* dan *customer requirement*. Skala yang cocok diterapkan dan digambarkan dengan menggunakan simbol berikut:
 - = melambangkan hubungan kuat
 - = melambangkan hubungan sedang
 - △ = melambangkan hubungan lemah
4. *Planning Matrix* “WHYs”, menggambarkan persepsi konsumen yang diamati dalam survey pasar, termasuk di dalamnya kepentingan relatif dari persyaratan konsumen, perusahaan, kinerja perusahaan dan pesaing dalam memenuhi persyaratan tersebut.

5. *Technical Corelation* “*ROOF matrix*”, digunakan untuk mengidentifikasi, dimana *technical requirement* saling mendukung atau saling mengganggu satu dengan lainnya di dalam desain produk
6. *Competitive Analysis* “*Technical priorities, benchmarks and targets*”, digunakan untuk mencatat prioritas yang ada pada matriks *technical requirement*, mengukur kinerja teknik yang diperoleh oleh produk pesaing dan tingkat kesulitan yang timbul dalam mengembangkan *requirement*. *Output* akhir dan matriks adalah nilai target untuk setiap *technical requirement*.

Adapun langkah yang harus dilakukan dalam mengaplikasikan QFD adalah:

1. Mendengarkan suara konsumen (atribut) untuk menentukan harapan pelanggan. caranya:
 - a. Penentuan konsumen ahli dengan *judgment sampling*
 - b. Wawancara dengan konsumen ahli Hasil wawancara adalah atribut kualitas.
2. Membuat karakteristik proses yang ada dalam perusahaan.
3. Menentukan hubungan karakteristik antara atribut dengan karakteristik proses dengan nilai yang sudah ditetapkan.
4. Menentukan kepuasan konsumen dan juga perbandingan kinerja perusahaan. Untuk mengetahui kepuasan konsumen dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner, dimana untuk setiap pertanyaan diberikan pilihan jawaban dalam bentuk skala likert yang bersifat ordinal. Skor butir pernyataan pada skala ordinal tidaklah tepat dilakukan penjumlahan dari sejumlah skor, tetapi penjumlahan skor dapat dilakukan bila skor pernyataan merupakan skala interval atau skala rasio. Untuk memperoleh skor butir pernyataan yang sifatnya interval diperlukan transformasi data dengan pendekatan distribusi Z.
5. Menentukan *trade off* atau keterkaitan antara karakteristik proses yang satu dengan yang lainnya. Hubungan ini dapat dinyatakan dengan hubungan kuat positif (++) apabila salah satu karakteristik proses naik maka akan berdampak kuat pada kenaikan proses yang berkaitan tersebut. Hubungan kuat (+) pengaruhnya akan sama dengan hubungan kuat positif hanya saja dampak yang dihasilkan tidak sekuat hubungan kuat positif. Hubungan negatif (-) apabila hubungan berjalan tidak searah, hal ini terjadi bila suatu karakteristik mengalami penurunan tetapi karakteristik yang lainnya akan mengalami kenaikan. Hubungan kuat negative (-) apabila dampak yang dihasilkan lebih kuat dari hubungan negative.
6. Menentukan tingkat kepentingan kebutuhan tekini

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah desain penelitian observasional analic untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Terminal Kedatangan Penumpang Bandara Sultan Babullah Ternate.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Bandara Sultan Babullah Ternate, Provinsi Maluku Utara. Rencana pengambilan data dilakukan pada bulan Agustus hingga bulan Desember 2019

3.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara kepada pelanggan atau penumpang yang sudah ditentukan dan berisi atribut-atribut sesuai dengan standar kualitas yang sudah ditetapkan oleh pihak UPB Bandara Sultan Babullah Ternate

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang memiliki bagasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang akan disebarkan kuesioner untuk memperoleh data penelitian.

3.5 Langkah-langkah Penelitian

Berikut ini merupakan langkah dalam melakukan penelitian ini

3.5.1 Studi Lapangan

Langkah permulaan dilakukan pada penelitian yaitu melakukan studi dari lapangan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi lebih detail dan spesifik terkait dengan topic penelitian dan memperhatikan masalah yang terjadi pada tempat penelitian.

3.5.2 Identifikasi Masalah

Sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan identifikasi pada objek penelitian yang diamati. Pada langkah ini akan mendefenisikan masalah yang timbul pada objek yang sedang diamati sehingga dapat memudahkan langkah penelitian selanjutnya karena masalah atau pun penyebab nya sudah diketahui.

3.5.3 Perumusan Masalah

Perumusan dari masalah dilakukan berdasar identifikasi dari masalah yang telah diperoleh sebelumnya. Dengan adanya tujuan penelitian akan membuat penelitian lebih terarah dan menentukan batasan-batasan yang perlu dalam pengolahan data yang akan dilakukan.

3.5.4 Kajian Literatur

Langkah ini merupakan langkah yang dilakukan untuk mendalami teori-teori dan ilmupengetahuan berkaitan atas permasalahan pada objek diamati. Sumber dari studi literature diperoleh dari perpustakaan, jurnal, internet, dan perusahaan. Studi literatur yang dipelajari meliputi metode untuk menilai kepuasan penumpang, kriteria-kriteria penilaian kepuasan beserta subkriterianya, serta cara mengolah data penilaian kepuasan tersebut.

3.5.5 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan yaitu mengumpulkan seluruh data atau informasi berkaitan dan harus relevan terhadap permasalahan yang ada pada objek karena data atau informasi yang dikumpulkan akan menjadi *output* pada pengolahan data yang dikumpulkan adalah;

- a. Data primer
- b. Data sekunder

3.5.6 Pengolahan Data

1. Pengolahan Data Kualitatif

Dalam pengumpulan data dan pengolahan data kuantitatif ini dicoba mengaplikasikan pendekatan SERVQUAL dimana pemecahannya atribut pelayanan berpedoman pada dimensi kualitas layanan

2. Pengolahan Data Kuantitatif

Pada tahap ini dilakukan pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Responden diminta melakukan penilaian berupa angka tentang layanan yang diberikan Bandara Sultan Babullah Ternate dalam bentuk tingkat kepentingan, tingkat kepuasan (persepsi), dan tingkat harapan (ekspektasi) masing-masing sebut. Dalam kuesioner ini skala yang digunakan adalah skala *likert*, yaitu dengan skala 1 sampai 7, dimana skala agak penting dan agak cukup penting dihilangkan karena menimbulkan keragu-raguan

sehingga skala yang dipergunakan adalah skala 1 sampai 5 dengan keterangan sebagai berikut:

a. Skala yang digunakan untuk data tingkat kepentingan atribut pelayanan kualitas Bandara adalah:

- a) 1 = sangat tidak penting
- b) 2 = tidak penting
- c) 3 = agak penting
- d) 4 = agak cukup penting
- e) 5 = cukup penting
- f) 6 = penting
- g) 7 = sangat penting

b. sedangkan skala yang digunakan untuk tingkat kepuasan dan harapan adalah:

- a) 1 = sangat tidak puas
- b) 2 = tidak puas
- c) 3 = agak puas
- d) 4 = agak cukup puas
- e) 5 = cukup puas
- f) 6 = puas
- g) 7 = sangat puas

Untuk skala agak puas dan agak cukup dihilangkan karena menimbulkan keraguan sehingga skala yang dipergunakan adalah skala 1 sampai 5.

3.5.7 Analisis Data

1. Uji Validitas

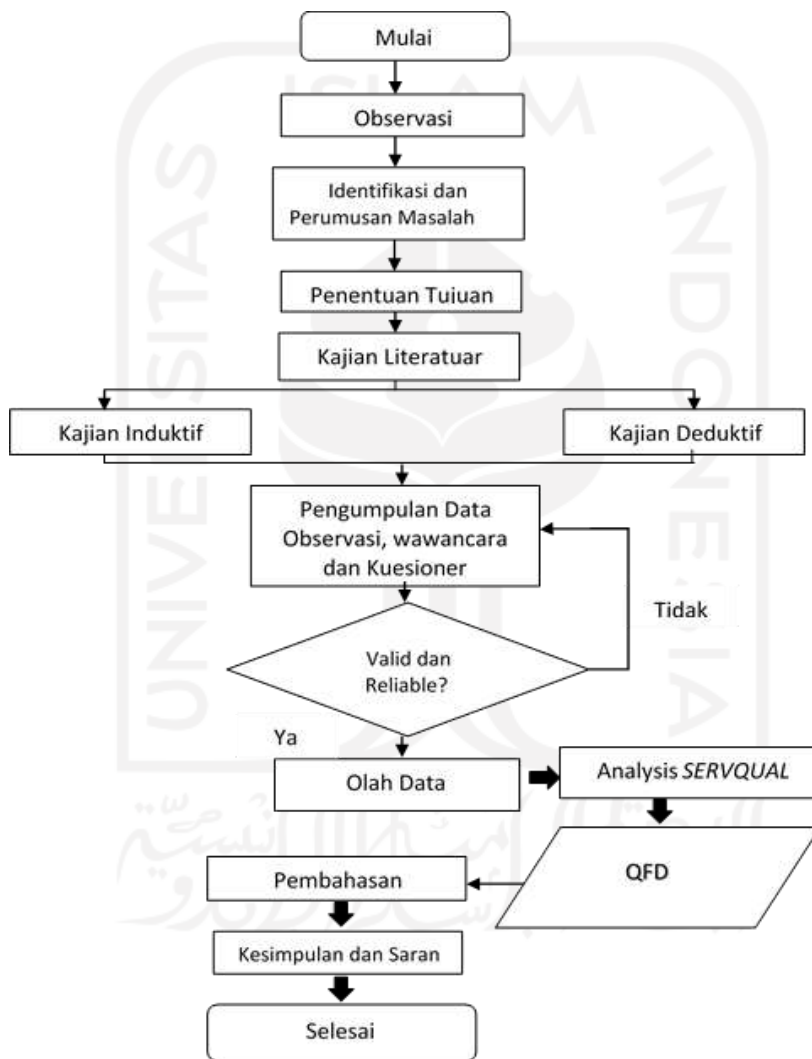
Uji ini dilakukan untuk melihat tingkat kemampuan suatu instrument untuk mengungkapkan suatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrument tersebut. Validasi memberi gambaran sejauh mana kecermatan dan ketepatan alat ukur tertentu dalam melakukan fungsinya. Apabila suatu penelitian menggunakan koesioner untuk mengumpulkan data, maka koesioner yang dibuat dapat mengukur apa yang ingin diukur, semakin tinggi validitas suatu variabel maka semakin mengenai sasaran dan pengujian tersebut. Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan program SPSS 25.

2. Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk melihat sejauh manan hasil pengukuran dapat dipercaya. Hal menggambarkan bahwa apabila variabel-variabel pada kuesioner ditanyakan berapa kalipun kepada responden, maka hasilnya tidak akan jauh berberda dari rata-rata jawaban responden.

3. Metode QFD (Quality Function Deployment)

3.6 Alur Penelitian



Gambar 1.3. Alur Penelitian

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

4.1.1 Gambaran Umum Bandar Udara Sultan Babullah Ternate

Bandara Babullah adalah sebuah bandara yang berada di Kota Ternate Provinsi Maluku Utara, Indonesia. Nama Bandara ini diambil dari nama seorang Sultan Ternate yang berperang melawan portugis pada tahun 1570-an. Bandar Udara Sultan Babullah Ternate terletak di Kelurahan tafure, Kecamatan Kota Ternate Utara, Propinsi Maluku Utara yang berjarak kurang lebih 6 km sebelah utara Kota Ternate.



Gambar 4.1 Peta Lokasi Bandara Sultan Babullah Ternate

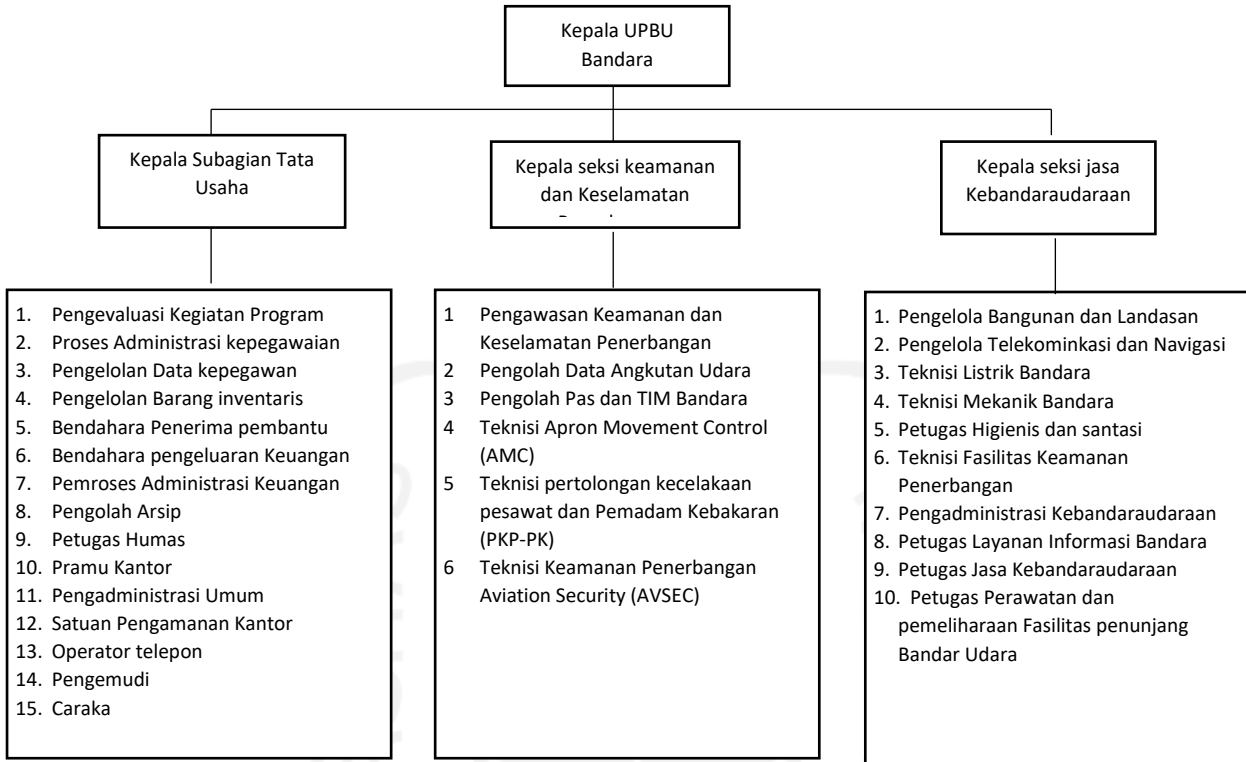
Bandara ini termasuk salah satu bandara yang masih dikelola Unit Pelaksana Bandara (UPB) Direkora jendral Perhubungan Udara, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Berikut tabel spesifikasi umum Bandara Udara Sultan Babullah Ternate Menurut Unit Pelaksana Bandara (UPB) Direktorat Jendral Perhubungan Udara, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

1	Kode IATA/ Kode ICAO	:	TTE /WAEE
2	Nama Bandara	:	SULTAN BABULLAH
3	Alamat	:	Jl. Bandara Kel. Tafure, Kec. Tenate Utara ,Kota Ternate
	Kabupaten/ Kota- Propinsi	:	Ternate - Maluku Utara
4	Kelas	:	Kelas II
5	Pengelola	:	UPBU Ditjen Hubud
6	Jenis Pesawat Udara Terbesar	:	Boeng 737-300 (terbatas)
7	Jam Operasi	:	10 jam (07:00 – 17:00 WIT)
8	Jarak dari Kota	:	5 Km
9	Terminal	:	1.311 m ²
10	Kargo	:	24 m ²
11	Operasional	:	1.098 m ²
12	Administrasi	:	189 m ²

Tabel 4.1 Profil Bandara babullah ternate

4.1.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Bandara Sultan Babullah Ternate dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4.2. Struktur Organisasi UPB Sultan Babullah Ternate

4.1.3 Fasilitas di terminal kedatangan Bandara Sultan Babullah Ternate

1. Fasilitas Bangunan

Bandara Sultan Babullah Ternate memiliki fasilitas yang tersedia terdiri dari ruang CCTV, ruang Airline, ruang Ground Handling, ruang Baggage Claim, ruang pengambilan bagasi dan toilet kedatangan. Data fasilitas bangunan untuk lebih lengkapnya pada table 4.2 dan ditunjukkan pada Tabel 4.2

Fasilitas Bangunan

No	Nama Bangunan	Luas Kapasitas
1	Ruang CCTV	17.80 M2
2	Ruang Airline	219.31M
3	Ruang Ground Handling	52.22 M
4	Ruang Baggage Claim	8 M
5	Ruang Pengambilan Bagasi	419.43 M
6	Toilet Kedatangan	64.50 M

Tabel 4.3 Penunjang Fasilitas

No	Nama Fasilitas	Jumlah
1	AC	6 Buah
2	CCTV	11 kamera
3	TV	2 buah
4	Kursi Ruang Tuggu	6 buah
5	Kursi Roda disabilitas	5 buah
6	Tempat Sampah	3 buah
7	Trolley Bagasi Kedatangan	200 Buah ; Dioperasikan 100 buah, Untuk Kedatangan 50 buah dan Keberangkatan 50 Buah
8	Alat Pemadam Kebakaran	8 buah
9	Baggage Conveyor	3 Unit

4.1.4 Pelayan di terminal Kedatangan Bandara Sultan Babullah Ternate

Berikut merupakan alur kedatangan pelayan pada Bandara Sultan Babullah Ternate



Gambar 4.3 Alur Pelayanan Bandara Babullah Ternate

Pada gambar 4.3 terlihat alur proses pelayanan penumpang yang diawali dari penumpang turun dari pesawat menuju hall terminal kedatangan. Pada ruang hall terminal kedatangan ruang CCTV, ruang *airline*, ruang *ground handling*. Ruang baggage claim, ruang pengambilan bagasi dan toilet kedatangan serta fasilitas penunjang seperti kursi roda disabilitas, AC, CCTV, alat pemadam, dan tempat sampah yang ditempatkan tiap sisi ruang. Setelah penumpang tiba di hall terminal kedatangan kemudian penumpang menuju ruang baggage coveyor untuk menunggu bagasi tiba. Pada ruang baggage conveyor terdapat trolley barang dan kursi dan kursi ruang tunggu penumpang dngan fasilitas TV. Selanjutnya petugas meletakkan bagasi pada konveyor, setelah itu penumpang mengambil bagasi pada konveyor, petugas kemudian

melakukan check kesesuaian bagasi penumpang dan diakhiri dengan penumpang keluar ruang kedatangan. Ketika penumpang mengalami keluhan terhadap bagasi mereka maka segeralah melaporkan kepada petugas kemudian menuju ruang baggage claim untuk ditindaklanjuti.

Tabel 4. 4 Proses Bisnis Terminal Kedatangan Bandara Sultan Babullah

Dimensi	Penumpang turun dari pesawat menuju hall terminal kedatangan
<i>Tangible</i>	Kebersihan Hall (ruang) kedatangan
	Jumlah toilet yang cukup
	Kondisi toilet yang bersih
	Kondisi ruangan khusus (ruang ibu menyusui) yang bersih
	Posisi rambu (<i>sign</i>) yang informatif
	Suhu ruangan yang cukup
<i>Reliability</i>	Kemampuan petugas layanan dalam memberikan informasi yang jelas kepada penumpang
<i>Responsiveness</i>	Petugas layanan informasi berkomunikasi dengan penumpang baik
<i>Assurance</i>	Petugas keamanan melakukan penjagaan terhadap pihak yang berkepentingan saja yang bisa masuk di area ruang kedatangan
	Seluruh petugas pelayanan melayani dengan professional
<i>Emphaty</i>	Petugas jasa kebandarudaraan memberikan fasilitas kursi roda terhadap penumpang yang membutuhkan
	Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan di tempat ketika dibutuhkan
Dimensi	Penumpang menuju ruang <i>baggage conveyor</i>
<i>Tangible</i>	Jumlah <i>Baggage Conveyor Belt</i> sesuai dengan kebutuhan
	Kebersihan Hall (ruang) kedatangan
	Posisi rambu (<i>sign</i>) yang informatif
	Fasilitas internet/Wifi sudah efektif
	Kursi ruang tunggu sesuai dengan kebutuhan
	Suhu ruangan yang cukup
	<i>Trolley</i> bagasi yang sesuai dengan kebutuhan
<i>Reliability</i>	Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi (mulai dari pesawat datang hingga penumpang mengambil bagasi) sudah baik
<i>Responsiveness</i>	Kemampuan petugas layanan informasi berkomunikasi dengan penumpang baik
	Petugas jasa kebandarudaraan menjelaskan prosedur pengambilan barang kepada pelanggan sebelum melakukan pengambilan
<i>Assurance</i>	Petugas keamanan melakukan penjagaan terhadap pihak yang berkepentingan saja yang bisa masuk di area ruang kedatangan
	Seluruh petugas pelayanan melayani dengan professional
<i>Emphaty</i>	Petugas jasa kebandarudaraan memberikan fasilitas kursi roda terhadap penumpang yang membutuhkan
	Petugas jasa kebandarudaraan menanggapi pertanyaan pelanggan dengan baik
	Solusi yang diberikan sesuai dengan keluhan pelanggan
	Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan di tempat ketika dibutuhkan
Dimensi	penumpang mengambil bagasi pada <i>conveyor</i>

<i>Tangible</i>	Jumlah <i>Baggage Conveyor Belt</i> sesuai dengan kebutuhan
	Posisi rambu (<i>sign</i>) yang informatif
	Jumlah toilet yang cukup
	Kondisi toilet yang bersih
	Fasilitas internet/Wifi sudah efektif
	Suhu ruangan yang cukup
	<i>Trolley</i> bagasi yang sesuai dengan kebutuhan
<i>Reliability</i>	Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi sesuai dengan penumpang penerbangan
	Petugas jasa kebandarudaraan melakukan crosscheck barang sesuai dengan penerbangan
<i>Responsiveness</i>	Kemampuan petugas layanan informasi berkomunikasi dengan penumpang baik
	Petugas layanan informasi sigap dalam membantu penumpang ketika terjadi kehilangan
	Petugas layanan informasi sigap dalam merespon keluhan pelanggan
<i>Assurance</i>	Petugas keamanan melakukan penjagaan terhadap pihak yang berkepentingan saja yang bisa masuk di area ruang kedatangan
	Seluruh petugas pelayanan melayani dengan professional
<i>Emphaty</i>	Petugas jasa kebandarudaraan meminta persetujuan penumpang sebelum melakukan pemeriksaan bagasi penumpang.
	Petugas jasa kebandarudaraan menanggapi pertanyaan pelanggan dengan baik
	Solusi yang diberikan sesuai dengan keluhan pelanggan
	Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan di tempat ketika dibutuhkan
Dimensi	Penumpang keluar dari ruang kedatangan
<i>Tangible</i>	Terdapat ATM yang beragam
	Kondisi tempat ibadah yang bersih
	Kondisi tempat ibadah yang bersih
	Kapasitas parkir yang cukup
<i>Reliability</i>	Petugas jasa kebandarudaraan melakukan crosscheck barang sesuai dengan penerbangan
<i>Responsiveness</i>	Kemampuan petugas layanan informasi berkomunikasi dengan penumpang baik
	Proses pembelian tiket taksi bandara dilayani sesuai dengan alur proses pelayanan
	Petugas jasa kebandarudaraan memberikan informasi dalam melakukan pemesanan taksi bandara
<i>Assurance</i>	Petugas keamanan melakukan penjagaan terhadap pihak yang berkepentingan saja yang bisa masuk di area ruang kedatangan
	Seluruh petugas pelayanan melayani dengan professional
<i>Emphaty</i>	Petugas jasa kebandarudaraan memberikan fasilitas kursi roda terhadap penumpang yang membutuhkan
	Petugas jasa kebandarudaraan menanggapi pertanyaan pelanggan dengan baik
	Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan di tempat ketika dibutuhkan

4.1.5 Penentuan Sampel

Dalam pengambilan sebuah sampel, jumlah dari populasi yang digunakan yaitu penumpang pada terminal kedatangan Bandara Sultan Babullah Ternate pada tahun 2018 sebesar 434.972 penumpang kedatangan. Sampel minimum untuk suatu populasi dapat ditentukan dengan menggunakan teknik slovin (sugiyono 2011), yaitu dengan persamaan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel minimum

N = Populasi (jumlah kedatangan penumpang di tahun 2018. (N = 434972)

e = Taraf nyata atau batas kesalahan (sampling error = 10% /e = 0,1 dengan tingkat kepercayaan 90%)

Maka didapatkan jumlah sampel minimum untuk mewakili populasi penelitian adalah:

$$\begin{aligned}n &= \frac{434972}{1+434972(0,1)^2} \\ &= \frac{434972}{4350,72} \\ &= 99,97 \approx 100\end{aligned}$$

Jadi sampel minimal adalah 100 responden

4.1.6 Penyebaran Kuesioner

Pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibuat berdasarkan 5 dimensi kualitas (service quality). Observasi dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden, dengan mewawancarai penumpang, dalam hal ini penumpang yang mempunyai bagasi. Atribut pertanyaan kuesioner tersebut diperoleh berdasarkan dari alur proses bisnis pelayanan yang dialami oleh penumpang, dari penumpang tiba hingga keluar dari bandara dan dari hasil diskusi dengan pihak manajemen serta berpedoman pada Peraturan Kementrian Perhubungan RI No. 178 tahun 2015 dalam penentuan penyusunan kuesioner menggunakan 5 dimensi *servqual*. Dari penyusunan tersebut kemudian dihasilkan kuesioner tertutup dengan 30 atribut yang telah dikelompokkan ke dalam 5 dimensi *servqual*. Tabel 4.4 berikut merupakan atribut-atribut yang menjadi pernyataan-pernyataan dalam kuesioner.

Tabel 4.5 Atribut pertanyaan kuesioner

No Atribut	Dimensi	Pernyataan
P1	<i>Tangibles</i>	Jumlah Baggage Conveyor Belt sesuai dengan kebutuhan
P2		Kebersihan Hall (ruang) kedatangan
P3		Posisi rambu (sign) yang informative
P4		Jumlah toilet yang cukup
P5		Kondisi toilet yang bersih
P6		Terdapat ATM yang beragam
P7		Kondisi ruangan khusus (ruang ibu menyusui) yang bersih
P8		Fasilitas internet/Wifi sudah efektif
P9		Kondisi tempat ibadah yang bersih
P10		Kondisi tempat ibadah yang nyaman
P11		Kursi ruang tunggu sesuai dengan kebutuhan
P12		Suhu ruangan yang cukup
P13		Trolley bagasi yang sesuai dengan kebutuhan
P14		Kapasitas parkir yang cukup
P15	<i>Reliability</i>	Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi
P16		Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi secara tepat
P17		Petugas jasa kebandarudaraan melakukan crosscheck barang secara tepat
P18		Kemampuan petugas layanan informasi berkomunikasi dengan baik
P19		Proses pembelian tiket taksi bandara dilayani sesuai dengan alur proses
P20	<i>Responsiveness</i>	Petugas layanan informasi sigap dalam membantu penumpang ketika terjadi kehilangan
P21		Petugas layanan informasi sigap dalam merespon keluhan pelanggan
P22		Petugas jasa kebandarudaraan menjelaskan prosedur pengambilan bagasi
P23		Petugas jasa kebandarudaraan memberikan informasi dalam melakukan pemesanan taksi bandara
P24	<i>Assurance</i>	Petugas keamanan melakukan penjagaan terhadap pihak yang berkepentingan saja
P25		Seluruh petugas pelayanan melayani dengan profesional

P26	<i>Empathy</i>	Petugas jasa kebandarudaraan meminta persetujuan penumpang sebelum melakukan pemeriksaan bagasi
P27		Petugas jasa kebandarudaraan memberikan fasilitas kursi roda terhadap
P28		Petugas jasa kebandarudaraan menanggapi pertanyaan pelanggan
P29		Solusi yang diberikan sesuai dengan keluhan pelanggan
P30		Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan

Kuesioner pertama disebar sebagai uji coba pendahuluan dengan jumlah 30 responden. Selanjutnya dilakukan uji validitas. Setelah dinyatakan valid dan reliabel, baru dilakukan penyebaran kuesioner sebenarnya dengan jumlah responden minimal 100 lembar. Kuesioner terdiri dari dua macam, yaitu:

- a. Kuesioner tingkat kepentingan, yaitu kuesioner yang berisi tentang sikap konsumen sikap konsumen (pelanggan) terhadap tingkat kepentingan atribut layanan yang diberikan.
- b. Kuesioner tingkat kepuasan dan harapan konsumen, yaitu kuesioner yang berisi tingkat pelayanan yang dirasakan selama pelanggan datang bandara dan tentang harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Berikut adalah hasil uji validitas pada kuesioner pendahuluan yang disebar kepada 30 responden dengan atribut sebanyak 30 pertanyaan.

Tabel 4.6 Hasil uji validitas pada kuesioner pendahuluan

NO	Atribut pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Tingkat Kepentingan
1	Jumlah Baggage Conveyor Belt sesuai dengan kebutuhan	0,448	0,226	0,238
2	Kebersihan Hall (ruang) kedatangan	0,720	0,210	0,512
3	Posisi rambu (sign) yang informatif	0,729	0,295	0,303
4	Jumlah toilet yang cukup	0,512	0,331	0,424
5	Kondisi toilet yang bersih	0,656	0,501	0,545
6	Terdapat ATM yang beragam	0,499	0,264	0,629
7	Kondisi ruangan khusus (ruang ibu menyusui) yang bersih	0,551	0,462	0,610
8	Fasilitas internet/Wifi sudah efektif	0,568	0,272	0,734
9	Kondisi tempat ibadah yang bersih	0,523	0,559	0,540
10	Kondisi tempat ibadah yang nyaman	0,558	0,413	0,358
11	Kursi ruang tunggu sesuai dengan kebutuhan	0,635	0,290	0,569
12	Suhu ruangan yang cukup	0,605	0,580	0,605
13	Trolley bagasi yang sesuai dengan kebutuhan	0,557	0,472	0,493
14	Kapasitas parkir yang cukup	0,55	0,572	0,542

15	Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi	0,802	0,642	0,341
16	Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi secara tepat	0,723	0,215	0,380
17	Petugas jasa kebandarudaraan melakukan crosscheck barang secara tepat	0,648	0,430	0,243
18	Kemampuan petugas layanan informasi berkomunikasi dengan baik	0,668	0,543	0,242
19	Proses pembelian tiket taksi bandara dilayani sesuai dengan alur proses	0,664	0,397	0,429
20	Petugas layanan informasi sigap dalam membantu penumpang ketika terjadi kehilangan	0,550	0,270	0,396
21	Petugas layanan informasi sigap dalam merespon keluhan pelanggan	0,623	0,404	0,729
22	Petugas jasa kebandarudaraan menjelaskan prosedur pengambilan bagasi	0,758	0,317	0,524
23	Petugas jasa kebandarudaraan memberikan informasi dalam melakukan pemesanan taksi bandara	0,634	0,426	0,608
24	Petugas keamanan melakukan penjagaan terhadap pihak yang berkepentingan saja	0,520	0,296	0,604
25	Seluruh petugas pelayanan melayani dengan professional	0,726	0,582	0,650
26	Petugas jasa kebandarudaraan meminta persetujuan penumpang	0,717	0,425	0,447
27	Petugas jasa kebandarudaraan memberikan fasilitas kursi roda terhadap	0,365	0,265	0,639
28	Petugas jasa kebandarudaraan menanggapi pertanyaan pelanggan	0,719	0,378	0,336
29	Solusi yang diberikan sesuai dengan keluhan pelanggan	0,600	0,238	0,235
30	Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan	0,725	0,265	0,235

Tabel 4.7 Untuk uji reliabilitas kuesioner pendahuluan

No	Data	α	Keterangan
1	Tk. Kepuasan	0,945	Reliabel
2	Tk. Harapan	0,769	Reliabel
3	Tk. Kepentingan	0,740	Reliabel

4.2 PENGOLAHAN DATA

4.2.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diperoleh dari hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Pada isi kuesioner lembar pertama berisi pertanyaan berupa identitas diri responden yang terdiri dari 5 pertanyaan. Pertanyaan tersebut yaitu usia, jenis kelamin, maskapai, tujuan perjalanan dan jumlah kedatangan. Responden yang diteliti yaitu penumpang pesawat yang mempunyai bagasi. Jumlah responden yang diteliti sebanyak 100 responden.

1.Usia Responden



Gambar 4.4 Diagram Usia Responden

Berdasarkan hasil diagram pada Gambar.4.4 Dilihat bahwa dari total dari 100 responden, presentase dari responden dengan usia <25 Tahun sebesar 35% atau berjumlah 15 responden, presentase dari responden dengan usia 26-45 Tahun sebesar 50% atau berjumlah 50 responden, persentase dari responden dengan usia 46-65 Tahun sebesar 11% atau sebesar 11 responden dan presentase responden dengan usia >65 tahun sebesar 4% atau berjumlah 4 responden.

2. Jenis Kelamin



Gambar 4.5 Jenis Kelamin

Berdasarkan diagram lingkaran pada gambar 4.5 dapat dilihat bahwa jumlah dari responden laki-laki lebih besar dari responden perempuan. Dimana dari total 100 responden, presentase responden laki-laki sebesar 58% atau sebanyak 58 responden, sedangkan presentase responden perempuan adalah sebesar 42% atau sejumlah 42 responden.

3. Maskapai yang digunakan responden

Tabel 4.8 Maskapai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Garuda Indonesia	8	8.0	8.0	8.0
	Batik Air	20	20.0	20.0	28.0
	Sriwijaya Air	43	43.0	43.0	71.0
	Wings Air	6	6.0	6.0	77.0
	Lion Air	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dideskripsikan bahwa dari total 100 responden, presentase responden yang menggunakan maskapai garuda Indonesia adalah 8% atau berjumlah 8 responden, Presentase responden yang menggunakan maskapai batik Air adalah 20% atau berjumlah 20 responden, untuk maskapai srwijaya Air dengan presentase 43% atau 43 responden, untuk maskapai Wings Air dengan presentasi 6% atau berjumlah 6 responden, dan maskapai Lion Air dengan presentase sebesar 23% atau sejumlah 23 responden.

4. Tujuan perjalanan responden

Tabel 4.9 Tujuan perjalanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sekolah/Kuliah	37	37.0	37.0	37.0
	Kerja	9	9.0	9.0	46.0
	Bisnis/Dinas	16	16.0	16.0	62.0
	Rekreasi/Wisata	35	35.0	35.0	97.0
	Lainnya	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat bahwa dari total 100 responden, presentase responden dengan tujuan perjalanan sekolah/kuliah yaitu sebesar 37% atau berjumlah 37 responden, presentase responden dengan tujuan perjalanan kerja yaitu sebesar 9% atau berjumlah 9 responden, untuk tujuan perjalanan bisnis/dinas yaitu sebesar 16% atau berjumlah 16 responden, sedangkan untuk tujuan perjalanan Rekreasi/Wisata yaitu sebesar 35% atau berjumlah 35 dan untuk presentase tujuan perjalanan lainnya yaitu sebesar 3% atau berjumlah 3 responden.

Uji Validitas

Tabel 4.10 Hasil uji validitas pada kuesioner formal

NO	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Tingkat Kepentingan	Keterangan
1	P1	0,474	0,260	0,206	Valid
2	P2	0,133	0,162	0,134	Tidak Valid
3	P3	0,169	0,178	0,147	Tidak Valid
4	P4	0,437	0,332	0,284	Valid
5	P5	0,517	0,259	0,316	Valid
6	P6	0,560	0,276	0,345	Valid
7	P7	0,635	0,391	0,439	Valid
8	P8	0,579	0,483	0,536	Valid
9	P9	0,430	0,485	0,434	Valid
10	P10	0,404	0,352	0,336	Valid
11	P11	0,538	0,471	0,314	Valid
12	P12	0,535	0,495	0,409	Valid
13	P13	0,963	0,416	0,385	Valid
14	P14	0,360	0,373	0,289	Valid
15	P15	0,610	0,211	0,443	Valid
16	P16	0,525	0,283	0,492	Valid
17	P17	0,568	0,446	0,438	Valid
18	P18	0,543	0,441	0,510	Valid
19	P19	0,521	0,489	0,443	Valid
20	P20	0,493	0,450	0,466	Valid
21	P21	0,599	0,452	0,379	Valid
22	P22	0,634	0,371	0,601	Valid
23	P23	0,509	0,441	0,580	Valid
24	P24	0,366	0,509	0,656	Valid
25	P25	0,636	0,493	0,614	Valid
26	P26	0,633	0,520	0,639	Valid
27	P27	0,397	0,444	0,484	Valid
28	P28	0,645	0,452	0,537	Valid
29	P29	0,572	0,516	0,491	Valid
30	P30	0,644	0,564	0,472	Valid

Hasil uji validitas pada kuesioner formal setiap atribut dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. r_{tabel} dapat diketahui dengan melihat dari tabel r , dimana dengan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan (df) = $N - 2 = 100 - 2 = 98$, maka jika dilihat pada tabel r akan didapatkan nilai r_{tabel} sebesar **0,1966**. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan software SPSS 25. Hasil uji validitas pada tahap I didapatkan 2 atribut yang tidak valid yaitu pada atribut P2 dan P3 sehingga atribut tersebut di *drop out* untuk tidak

dipakai pada analisis selanjutnya, selengkapnya dapat dilihat pada (lampiran I), sedangkan uji validitas pada tahap II pada tabel di atas semua data rhitung memiliki nilai lebih besar dari rtabel sehingga dapat dikatakan atribut kuisisioner yang ada dapat dijadikan sebagai sasaran pokok pengukuran.

Pada penelitian ini uji reliabilitas menggunakan koefisien reliabilitas *Cronbach alpha*. Menurut Becker, jawaban yang cukup konsisten terletak antara 0,64 sampai 0,90. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 4.11 Hasil uji Reliabilitas kuesioner formal

No	Data	α
1	Tk. Kepuasan	0,904
2	Tk. Harapan	0,826
3	Tk. Kepentingan	0,851

4.2.2 Pengolahan Data Tingkat Kepuasan

Untuk mendapatkan total nilai tingkat kepuasan sebuah variable dihitung dari hasil perkalian jawaban responden dengan data ordinal (skala likert) yang telah diubah menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Berikut adalah skala likert yang telah diubah menjadi skala interval yang ditunjukkan pada tabel.

		Skala Likert	Skala Interval
SP	Sangat Puas	5	5,072
P	Puas	4	3,905
CP	Cukup Puas	3	2,892
TP	Tidak Puas	2	1,968
STP	Sangat Tidak Puas	1	1

Tabel 4.12 Nilai skala likert menjadi skala Interval

Total nilai Kepuasan = responden SP x (nilai SP) + responden P x (nilai P) responden CP x (nilai CP) + responden TP x (nilai TP) + responden STP x (nilai STP)

Total nilai pelayanan variable 1 = 6 (5,072) + 48 (3,905) + 32 (2,892) + 12 (1,968) + 2 (1)

Tabel 4.13 Total Nilai Tingkat Kepuasan

Dimensi	No	Atribut Kepuasan	Kepuasan					TN
			STP	TP	CP	P	SP	
TANGIBLE	1	P1	2	12	32	48	6	336.032
	2	P2	2	8	41	46	3	331.162
	3	P3	4	19	49	26	2	294.774
	4	P4	0	14	53	28	5	315.528
	5	P5	4	19	49	26	2	294.774
	6	P6	11	32	36	15	6	267.10
	7	P7	0	87	4	7	2	220.263
	8	P8	1	4	26	40	29	387.352
	9	P9	3	11	48	30	8	321.190
	10	P10	2	29	40	24	5	293.832
	11	P11	19	41	25	12	3	234.064
	12	P12	0	6	25	41	28	386.229
RELIABILITY	13	P13	25	39	22	9	5	225.881
	14	P14	9	40	36	11	4	255.075
	15	P15	3	23	52	18	4	289.226
RESPONSIVENESS	16	P16	1	12	44	38	5	325.614
	17	P17	12	27	40	19	2	265.155
	18	P18	1	8	55	32	4	321.052
	19	P19	2	11	49	35	3	317.247
	20	P20	5	16	40	37	2	306.797
	21	P21	20	32	28	19	1	243.219
	22	P22	3	6	36	38	17	353.534
	23	P23	3	7	52	34	4	320.218
ASSURANCE	24	P24	2	8	36	49	5	338.561
	25	P25	0	8	36	51	5	344.371
EMPATHY	26	P26	1	8	43	44	4	333.208
	27	P27	2	6	42	47	3	334.023
	28	P28	3	6	65	24	2	306.652

Nilai mean dihitung tingkat kepuasan pada atribut 1 dihitung berdasarkan rumus:

Nilai mean tingkat kepuasan $i = \frac{\text{Total nilai kepuasan atribut } i}{\text{jumlah responden}}$

Nilai mean tingkat kepuasan I = $\frac{336,032}{100}$

Nilai mean tingkat kepuasan atribut 1 adalah = **3,360**

Tabel 4.14 Penilaian Tingkat Kepuasan

NO	Atribut Pelayanan	Mean
1	Jumlah Baggage Conveyor Belt sesuai dengan kebutuhan	3.360
2	Jumlah toilet yang cukup	3.312
3	Kondisi toilet yang bersih	2.948
4	Terdapat ATM yang beragam	3.155
5	Kondisi ruangan khusus (ruang ibu menyusui) yang bersih	2.948
6	Fasilitas internet/Wifi sudah efektif	2.671
7	Kondisi tempat ibadah yang bersih	2.203
8	Kondisi tempat ibadah yang nyaman	3.874
9	Kursi ruang tunggu sesuai dengan kebutuhan	3.212
10	Suhu ruangan yang cukup	2.938
11	Trolley bagasi yang sesuai dengan kebutuhan	2.341
12	Kapasitas parkir yang cukup	3.862
13	Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi	2.259
14	Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi secara tepat	2.551
15	Petugas jasa kebandarudaraan melakukan crosscheck barang secara tepat	2.892
16	Kemampuan petugas layanan informasi berkomunikasi dengan baik	3.256
17	Proses pembelian tiket taksi bandara dilayani sesuai dengan alur proses	2.652
18	Petugas layanan informasi sigap dalam membantu penumpang ketika terjadi kehilangan	3.211
19	Petugas layanan informasi sigap dalam merespon keluhan pelanggan	3.172
20	Petugas jasa kebandarudaraan menjelaskan prosedur pengambilan bagasi	3.068
21	Petugas jasa kebandarudaraan memberikan informasi dalam melakukan pemesanan taksi bandara	2.432
22	Petugas keamanan melakukan penjagaan terhadap pihak yang berkepentingan saja	3.535
23	Seluruh petugas pelayanan melayani dengan professional	3.202
24	Petugas jasa kebandarudaraan meminta persetujuan penumpang	3.386
25	Petugas jasa kebandarudaraan memberikan fasilitas kursi roda terhadap	3.444

26	Petugas jasa kebandarudaraan menanggapi pertanyaan pelanggan	3.332
27	Solusi yang diberikan sesuai dengan keluhan pelanggan	3.340
28	Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan	3.067

4.2.7 Pengolahan Data Tingkat Harapan

Untuk mendapatkan total nilai tingkat Harapan sebuah variable dihitung dari hasil perkalian jawaban responden dengan data ordinal (skala likert) yang telah diubah menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Berikut adalah skala likert yang telah diubah menjadi skala interval yang ditunjukkan pada tabel.

Tabel 4.15 Nilai skala likert menjadi skala Interval

		Skala Likert	Skala Interval
SM	Sangat Mengharapkan	5	5,934
M	Mengharapkan	4	4,627
CM	Cukup Mengharapkan	3	3,379
TM	Tidak Mengharapkan	2	1,977
STM	Sangat Tidak Mengharapkan	1	1

Total nilai Kepuasan = responden SM x (nilai SM) + responden M x (nilai M) responden CM x (nilai CM) + responden TM x (nilai TM) + responden STM x (nilai STM)

Total nilai pelayanan variable 1 = 42 (5,934) + 34 (4,627) + 22 (3,379) + 2 (1,977) + 0 (1)

Tabel 4.16 Total nilai Tingkat Harapan

Dimensi	No	Atribut Pelayanan	Harapan					TN
			STM	TM	CM	M	SM	
TANGIBLE	1	P1	0	2	22	34	42	484.838
	2	P2	0	1	25	62	12	444.534
	3	P3	0	3	32	47	18	438.34
	4	P4	0	6	28	56	10	424.926
	5	P5	0	2	29	53	16	442.12
	6	P6	0	1	22	60	17	454.813

	7	P7	0	2	31	55	12	434.396
	8	P8	1	1	29	53	16	441.143
	9	P9	0	0	27	58	15	448.609
	10	P10	0	1	18	55	26	471.568
	11	P11	0	0	14	44	42	500.122
	12	P12	0	0	30	40	30	464.47
RELIABILITY	13	P13	0	0	11	42	47	510.401
	14	P14	0	0	12	40	48	510.46
	15	P15	0	0	16	46	38	492.398
RESPONSIVENESS	16	P16	0	1	20	51	28	471.686
	17	P17	0	0	19	62	19	463.821
	18	P18	0	0	25	63	12	447.184
	19	P19	0	0	31	53	16	444.924
	20	P20	0	1	35	47	17	438.589
	21	P21	0	0	19	51	30	478.198
ASSURANCE	22	P22	0	0	28	55	17	449.975
	23	P23	0	0	19	62	19	463.821
EMPATHY	24	P24	0	2	17	62	19	461.017
	25	P25	0	0	17	58	25	474.159
	26	P26	0	1	22	55	22	461.348
	27	P27	0	0	15	58	27	479.269
	28	P28	0	0	8	56	36	499.768

Nilai mean dihitung tingkat Harapan pada atribut 1 dihitung berdasarkan rumus:

$$\text{Nilai mean tingkat Harapan } i = \frac{\text{Total nilai Harapan atribut } i}{\text{jumlah responden}}$$

$$\text{Nilai mean tingkat Harapan } I = \frac{484,838}{100}$$

Nilai mean tingkat Harapan atribut 1 adalah = 4,848

Tabel 4.17 Penilaian Tingkat Harapan

NO	Variabel Pelayanan	Mean
1	Jumlah Baggage Conveyor Belt sesuai dengan kebutuhan	4.848
2	Jumlah toilet yang cukup	4.445
3	Kondisi toilet yang bersih	4.383
4	Terdapat ATM yang beragam	4.249
5	Kondisi ruangan khusus (ruang ibu menyusui) yang bersih	4.421
6	Fasilitas internet/Wifi sudah efektif	4.548
7	Kondisi tempat ibadah yang bersih	4.344
8	Kondisi tempat ibadah yang nyaman	4.411
9	Kursi ruang tunggu sesuai dengan kebutuhan	4.486
10	Suhu ruangan yang cukup	4.716
11	Trolley bagasi yang sesuai dengan kebutuhan	5.001
12	Kapasitas parkir yang cukup	4.645
13	Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi	5.104
14	Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi secar tepat	5.105
15	Petugas jasa kebandarudaraan melakukan crosscheck barang secara tepat	4.924
16	Kemampuan petugas layanan informasi berkomunikasi dengan baik	4.717
17	Proses pembelian tiket taksi bandara dilayani sesuai dengan alur proses	4.638
18	Petugas layanan informasi sigap dalam membantu penumpang ketika terjadi kehilangan	4.472
19	Petugas layanan informasi sigap dalam merespon keluhan pelanggan	4.449
20	Petugas jasa kebandarudaraan menjelaskan prosedur pengambilan bagasi	4.386
21	Petugas jasa kebandarudaraan memberikan informasi dalam melakukan pemesanan taksi bandara	4.782
22	Petugas keamanan melakukan penjagaan terhadap pihak yang berkepntingan saja	4.500

23	Seluruh petugas pelayanan melayani dengan professional	4.638
24	Petugas jasa kebandarudaraan meminta persetujuan penumpang	4.610
25	Petugas jasa kebandarudaraan memberikan fasilitas kursi roda terhadap	4.742
26	Petugas jasa kebandarudaraan menanggapi pertanyaan pelanggan	4.613
27	Solusi yang diberikan sesuai dengan keluhan pelanggan	4.793
28	Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan	4.998

4.2.8 Menentukan *Gap* antara Tingkat kepuasan dan Tingkat Harapan

Untuk mencari kesenjangan (*gap*) kelima dimensi kualitas digunakan rumus sebagai berikut:

$$Q = P - E \dots\dots\dots(4.8)$$

Dimana:

Q = Quality of service

P = Persepsi

E = Ekspektasi (Harapan)

Pada atribut 1:

Kepuasan (P) = 3,360

Harapan € = 4,484

Gap = 3,360 – 4,844 = -1,488

Tabel 4.18 Gap atau kesenjangan antara kepuasan dan Harapan

DM	NO	Atribut Pelayanan	Customer Satisfaction		
			Kepuasan	Harapan	Gap
TANGIBLE	1	Jumlah Baggage Conveyor Belt sesuai dengan kebutuhan	3.360	4.848	-1.488
	2	Jumlah toilet yang cukup	3.312	4.445	-1.134
	3	Kondisi toilet yang bersih	2.948	4.383	-1.436
	4	Terdapat ATM yang beragam	3.155	4.249	-1.094
	5	Kondisi ruangan khusus (ruang ibu menyusui) yang bersih	2.948	4.421	-1.473
	6	Fasilitas internet/Wifi sudah efektif	2.671	4.548	-1.877
	7	Kondisi tempat ibadah yang bersih	2.203	4.344	-2.141
	8	Kondisi tempat ibadah yang nyaman	3.874	4.411	-0.538

	9	Kursi ruang tunggu sesuai dengan kebutuhan	3.212	4.486	-1.274
	10	Suhu ruangan yang cukup	2.938	4.716	-1.777
	11	Trolley bagasi yang sesuai dengan kebutuhan	2.341	5.001	-2.661
	12	Kapasitas parkir yang cukup	3.862	4.645	-0.782
RELIABILITY	13	Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi	2.259	5.104	-2.845
	14	Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi secara tepat	2.551	5.105	-2.554
	15	Petugas jasa kebandarudaraan melakukan crosscheck barang secara tepat	2.892	4.924	-2.032
RESPONSIVENESS	16	Kemampuan petugas layanan informasi berkomunikasi dengan baik	3.256	4.717	-1.461
	17	Proses pembelian tiket taksi bandara dilayani sesuai dengan alur proses	2.652	4.638	-1.987
	18	Petugas layanan informasi sigap dalam membantu penumpang ketika terjadi kehilangan	3.211	4.472	-1.261
	19	Petugas layanan informasi sigap dalam merespon keluhan pelanggan	3.172	4.449	-1.277
	20	Petugas jasa kebandarudaraan menjelaskan prosedur pengambilan bagasi	3.068	4.386	-1.318
	21	Petugas jasa kebandarudaraan memberikan informasi dalam melakukan pemesanan taksi bandara	3.067	4.782	-1.715
ASSURANCE	22	Petugas keamanan melakukan penjagaan terhadap pihak yang berkepentingan saja	3.535	4.500	-0.964
	23	Seluruh petugas pelayanan melayani dengan profesional	3.202	4.638	-1.436
EMPATHY	24	Petugas jasa kebandarudaraan meminta persetujuan penumpang	3.386	4.610	-1.225
	25	Petugas jasa kebandarudaraan memberikan fasilitas kursi roda terhadap	3.444	4.742	-1.298
	26	Petugas jasa kebandarudaraan menanggapi pertanyaan pelanggan	3.332	4.613	-1.281
	27	Solusi yang diberikan sesuai dengan keluhan pelanggan	3.340	4.793	-1.452
	28	Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan	2.432	4.998	-1.931

Rata-rata gap masing-masing dimensi dihitung dengan menjumlahkan nilai gap pada masing-masing dimensi, kemudian dibagi dengan banyaknya jumlah atribut pada masing-masing dimensi. Perhitungannya sebagai berikut:

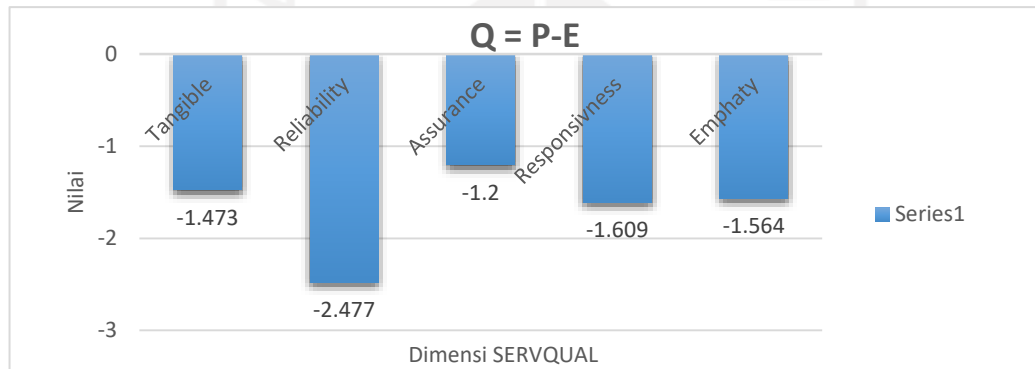
$$\begin{aligned}
 \text{Tangible} &= (-1,488) + (1,134) + (-1,436) + (-1,094) + (-1,473) + (-1,877) + (-2,141) \\
 &\quad + (-0,538) + (-1,274) + (-1,777) + (-2,661) + (-0,782) \\
 &= -17,676/12 \\
 &= -1,473
 \end{aligned}$$

Dengan Cara yang sama, kita dapat mengetahui rata-rata gap pada masing-masing dimensi seperti pada tabel 1.1.

Tabel 4.19 Nilai rata-rata tiap dimensi Servqual

No	Dimensi	Nilai rata-rata
1	Tangible	-1,473
2	Reliability	-2,477
3	Responsivness	-1,609
4	Assurance	-1,2
5	Emphaty	-1.437

Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan di Bandara Sultan Babullah tidak memenuhi keinginan konsumennya. Hasil perhitungan gap tersebut dapat digambarkan seperti pada gambar 1.1



Gambar 4.6. Diagram $Q = P - E$

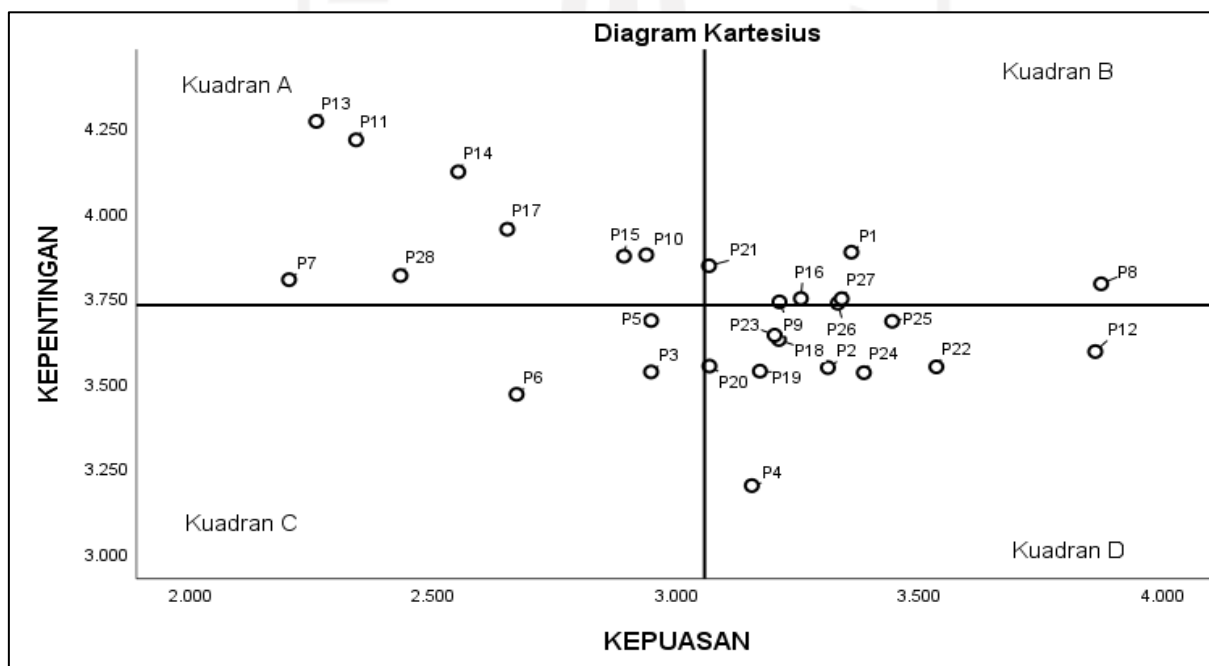
4.3 Importance-Performance Analisis (IPA)

Sebelum melangkah dari servqual ke QFD, terlebih dahulu digunakan bantuan *Importance-Performance Analisis (IPA)* untuk memperoleh factor-faktor yang berpengaruh pada hasil yang diperoleh dari dimensi SERVQUAL. Tabel 4.16 adalah antara kepuasan dan kepentingan konsumen yang akan digunakan membuat diagram kartesius mengenai posisi penempatan data berdasarkan *Importance-Performance Analisis (IPA)*. Hasil analisis IPA dapat dilihat pada gambar 4.7.

Tabel 4.20 Data antara Kepuasan dan kepentingan

NO Atribut	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
1	P1	3.360	3.882
2	P2	3.312	3.543

3	P3	2.948	3.530
4	P4	3.155	3.196
5	P5	2.948	3.681
6	P6	2.671	3.464
7	P7	2.203	3.801
8	P8	3.874	3.789
9	P9	3.212	3.736
10	P10	2.938	3.874
11	P11	2.341	4.212
12	P12	3.862	3.590
13	P13	2.259	4.266
14	P14	2.551	4.118
15	P15	2.892	3.870
16	P16	3.256	3.746
17	P17	3.652	3.949
18	P18	3.211	3.625
19	P19	3.172	3.532
20	P20	3.068	3.547
21	P21	3.067	3.842
22	P22	3.535	3.545
23	P23	3.202	3.638
24	P24	3.386	3.528
25	P25	3.444	3.679
26	P26	3.332	3.732
27	P27	3.340	3.745
28	P28	2.432	3.813



Gambar. 4.7 Diagram klasifikasi kepentingan dengan konsep servqual (IPA)

Keterangan:

- a. Kuadran A, Wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi dalam kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai yang dengan harapan (tingkat kepuasan pelanggan masih sangat rendah). Di wilayah ini perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus agar performance dalam kuadran meningkat. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut P7, P10, P11, P13, P14, P15, P17 dan 28
- b. Kuadran B, Wilayah yang memuat atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan atribut-atribut yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat sehingga tingkat kepuasan relatifnya lebih tinggi. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut P1, P8, P9, P16, P21 dan P27
- c. Kuadran C, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya kurang istimewa. Yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut P3, P5 dan P6
- d. Kuadran D, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan berlebihan. Yang termasuk dalam atribut ini adalah atribut P2, P4, P12, P18, P19, P20, P22, P23, P24, P25 dan P26

Berdasarkan hasil analisis *matrix importance performance analysis* pada kuadran A yang terlihat pada gambar 4.6. Terlihat bahwa penilaian pelanggan terhadap atribut-atribut pelayanan Bandara Sultan Babullah Ternate adalah dianggap penting, tetapi dalam pelaksanaannya tidak optimal dan belum sesuai dengan harapan. Pada kuadran A terdapat 8 atribut pelayanan prioritas utama yang diperbaiki yaitu atribut P7, P10, P11, P13, P14, P15, P17, P21 dan 28. Dari 8 atribut pada kuadran A akan dijadikan sebagai prioritas perbaikan. Pada tabel 4.19 menunjukkan atribut pelayanan yang menjadi proritas perbaikan pada kuadran A.

Tabel 4.21 Atribut-atribut Prioritas Utama Perbaikan

No	Atribut	Atribut Pelayanan	Mean Nilai Tk. Kepuasan	Mean Nilai Kepentingan	Gap
1	P13	Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi	2,259	4,266	-2,007
2	P11	Trolley bagasi yang sesuai dengan kebutuhan	2,341	4,212	-1,871
3	P7	Kondisi tempat ibadah yang bersih	2,203	3,801	-1,598
4	P14	Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi secara tepat	2,551	4,118	-1,567
5	P28	Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan	2,432	3,813	-1,381
6	P17	Proses pembelian tiket taksi bandara dilayani sesuai dengan alur proses	2,652	3,949	-1,298

7	P15	Petugas jasa kebandarudaraan melakukan crosscheck barang secara tepat	2,892	3,870	-0,978
8	P10	Suhu ruangan yang cukup	2,938	3,874	-0,936

4.4 *Quality Function Deployment (QFD)*

Setelah melakukan analisis *gap* menggunakan *servqual* dan analisis IPA, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis QFD. Salah satu hal penting dalam QFD adalah *House of Quality (HOQ)*. Tahap-tahap penyusunan HOQ adalah sebagai berikut:

4.4.1 **Penyusunan Relationship Matrix**

a. Penyusunan *Customers Needs (WHATs)*

Berdasarkan analisis IPA terdapat lima atribut yang digunakan sebagai *Customers Needs* pada *house of quality*, yaitu atribut pelayanan yang berada pada kuadran ke A antara lain :

1. Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi
2. Trolley bagasi yang sesuai dengan kebutuhan
3. Kondisi tempat ibadah yang bersih
4. Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi secara tepat
5. Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan
6. Proses pembelian tiket taksi bandara dilayani sesuai dengan alur proses
7. Petugas jasa kebandarudaraan melakukan crosscheck barang secara tepat
8. Suhu ruangan yang cukup

b. Penetapan *technical Response (HOWs)*

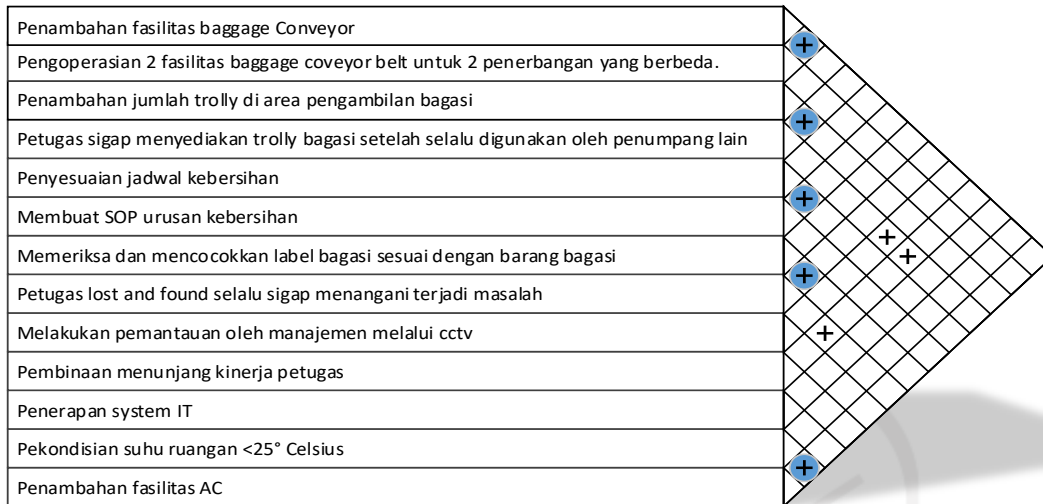
1. Penambahan fasilitas baggage conveyor
2. Pengoperasian 2 fasilitas baggage conveyor belt untuk 2 penerbangan yang berbeda.
3. Penambahan jumlah trolley di area pengambilan bagasi
4. Petugas selalu sigap menyediakan trolley bagasi setelah digunakan oleh penumpang lain
5. Penyesuaian jadwal kebersihan
6. Membuat SOP urusan Kebersihan.
7. Memeriksa dan mencocokkan label bagasi sesuai dengan barang bagasi yang dibawah penumpang.
8. Petugas lost and found selalu sigap menangani terjadi masalah terhadap bagasi penumpang yang hilang maupun rusak.

9. Melakukan pemantauan oleh manajemen melalui CCTV yang tersedia ataupun melakukan pengawasan langsung ke lapangan secara berkala.
 10. Pembinaan menunjang kinerja petugas.
 11. Penerapan system IT
 12. Pekondisian suhu ruangan <25° Celsius
 13. Penambahan fasilitas AC
- c. Hubungan WHATs dan HOWs (Relationship Matrix)

	Penambahan fasilitas baggage Conveyor	Pengoperasian 2 fasilitas baggage conveyer belt untuk 2 penerbangan yang berbeda.	Penambahan jumlah trolley di area pengambilan bagasi	Petugas sigap menyediakan trolley bagasi setelah selalu digunakan oleh penumpang lain	Penyesuaian jadwal kebersihan	Membuat SOP urusan kebersihan	Memeriksa dan mencocokkan label bagasi sesuai dengan barang bagasi	Petugas lost and found selalu sigap menangani terjadi masalah	Melakukan pemantauan oleh manajemen melalui cctv	Pembinaan menunjang kinerja petugas	Penerapan system IT	Pekondisian suhu ruangan <25° Celsius	Penambahan fasilitas AC
Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi	9	9											
Trolley Bagasi sesuai kebutuhan			9	9									
Kondisi tempat ibadah yang bersih					9	9							
Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi secara tepat							9	3					
Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan				3				3	9	9			
Proses pembelian tiket taxi bandara dilayani sesuai dengan alur proses											9		
Petugas jasa kebandarudaraan melakukan crosscheck barang secara tepat							9						
Suhu ruangan yang cukup												9	9

Gambar 4.8. Matrix hubungan WHATs dan HOWS

d. Penghubungan antar *HOWs* (*Technical Response Coreollation*)



Gambar 4.9. Penghubungan antar *HOWs*

4.4.2 Penyusunan Planning Matrix

a. Perhitungan Nilai Customer Satisfaction Performance

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Performance* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.22 Curent Satisfaction Performance

Atribut	Customer Satisfaction Performance		
	Kinerja	Harapan	Gap
1	2.259	5,104	-2.845
2	2.341	5,001	2.661
3	2.203	4,344	-0.538
4	2.551	5,105	-2.554
5	2.432	4,998	-2.565
6	2.652	4,638	-1.987
7	2.892	4,924	-2,032
8	2.938	4,716	-1,77

b. Perhitungan Nilai *Importance to Customer*

Tabel.4.23 Importance to Customer

Atribut	<i>Importance to customer</i>		
	Kinerja	Kepentingan	Gap
1	2.259	4,266	-2.007
2	2.341	4,212	-1.871
3	2.203	3,801	-1.598

4	2.551	4,118	-1.567
5	2.432	3,813	-1.381
6	2.652	3.949	-1.298
7	2.892	3.870	-0.978
8	2.938	3.874	-0.936

c. Penentuan nilai target (Goal)

Dalam penelitian ini, nilai goal diambil dari nilai modus Interval MSI pada tingkat harapan. Hal ini dikarenakan nilai goal adalah suatu pencapaian yang dijadikan patokan keberhasilan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Berikut Nilai Sakala Interval yang dijadikan sebagai penentuan target.

		Skala Likert	Skala Interval
SM	Sangat Mengharapkan	5	5,934
M	Mengharapkan	4	4,627
CM	Cukup Mengharapkan	3	3,379
TM	Tidak Mengharapkan	2	1,977
STM	Sangat Tidak Mengharapkan	1	1

d. Perhitungan nilai *Improvement Ratio*

Improvement ratio dapat di rumuskan sebagai berikut:

$$IR = \frac{Goal}{Current\ Satisfaction\ Performance}$$

$$IR = \frac{5,934}{2,259}$$

$$IR_1 = 2,627$$

Hasil perhitungan *IR* adalah sebagai berikut:

Tabel.4.24 *Improvement Ratio*

<i>Customer Needs</i>	<i>Improvement Ratio</i>
1	2.627
2	2.535
3	2.694
4	2.326
5	2.440
6	2.238
7	2.052
8	2.020

e. Penentuan *Sales point*

Pada penelitian ini, pihak manajemen Bandara babullah ternate menentukan nilai *sales point* sama untuk masing-masing customer needs yaitu 1,5 yang bermakna bahwa manajemen Bandara Sultan babullah mengharapkan titik kepuasan yang kuat untuk masing-masing *customer needs*.

f. Perhitungan Nilai *Raw Weight* dan *Normalized Raw Weight*

Raw Weight dan *Normalized Raw Weight* dapat dirumuskan sebagai berikut;

$$RW = Importance\ to\ customer \times Improvement\ ratio \times Sales\ Point$$

$$RW = 4,266 \times 2,627 \times 1,5$$

$$RW = 16,81$$

$$NRW = \frac{Raw\ Weight}{Total\ raw\ weight}$$

$$NRW = \frac{16,81}{113,4}$$

Tabel.4.25 *Raw Weight* dan *Normalized Raw Weight*

<i>Customer Needs</i>	<i>RW</i>	<i>NRW</i>	<i>%NRW</i>
1	16,81	0,148	15%
2	16,01	0,141	14%
3	15,36	0,135	14%
4	14,37	0,127	13%
5	13,96	0,123	12%
6	13,25	0,117	12%
7	11,91	0,105	11%
8	11,74	0,103	10%
Total	113,4	1	100%

4.4.3 Penyusunan Technical Matrix

a. Penghitungan Nilai Contribution dan Normalized Contribution

Nilai contribution dan normalized contribution dapat dirumuskan sebagai berikut.

$$Contribution = \sum (Normalized\ Raw\ Weight \times Numeric\ Value)$$

$$Contribution = (0,148 \times 9)$$

$$C = 1,334$$

$$Normalized\ Contribution = \frac{Contribution}{Total\ Contribution}$$

$$Normalized\ Contribution = \frac{1,334}{76,32}$$

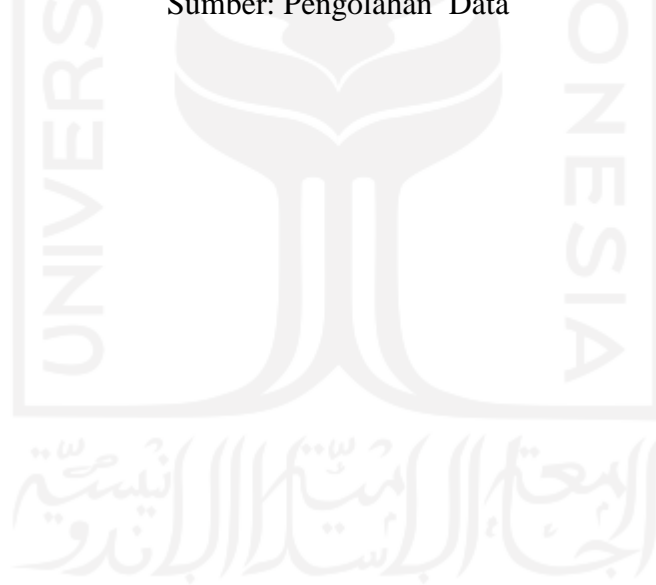
$$NC = 0.175$$

Hasil perhitungan *contribution* dan *normalized contribution* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel.4.26 *Contribution* dan *Normalized Contribution* Respon Teknis

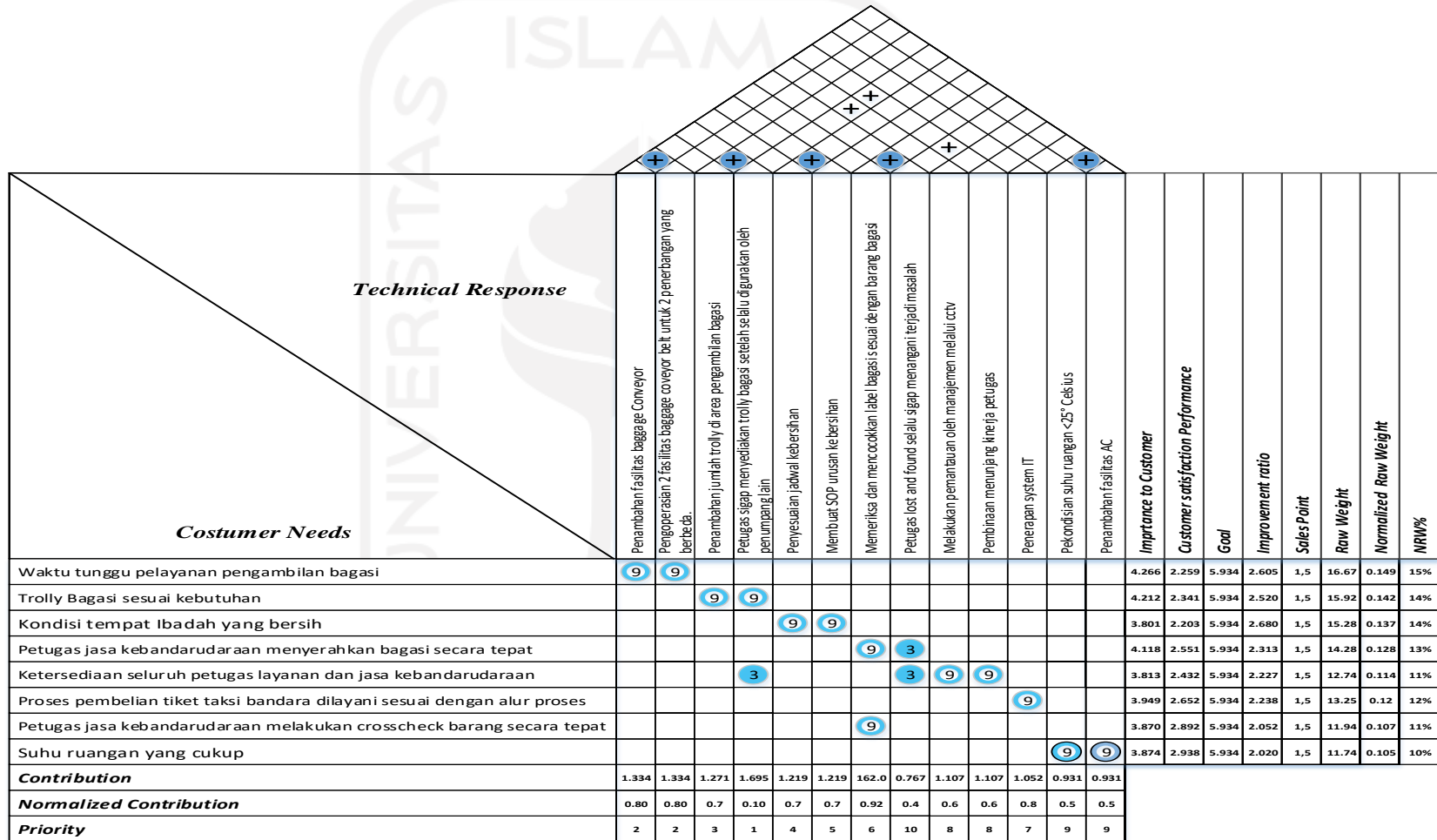
Technical Response	C	NC	%NC	Priority
1	1,334	0,8	80%	2
2	1,334	0,8	80%	2
3	1,271	0,7	70%	4
4	1,695	0,10	10%	11
5	1,219	0,7	70%	5
6	1,219	0,7	70%	6
7	162.0	0,92	92%	1
8	0.760	0,4	40%	10
9	1,107	0,6	60%	8
10	1,107	0,6	60%	7
11	1.402	0,8	80%	3
12	0.931	0,5	50%	8
13	0.931	0,5	50%	9
Total	176.3	8,12		

Sumber: Pengolahan Data



4.4.4 Penyusunan HOQ

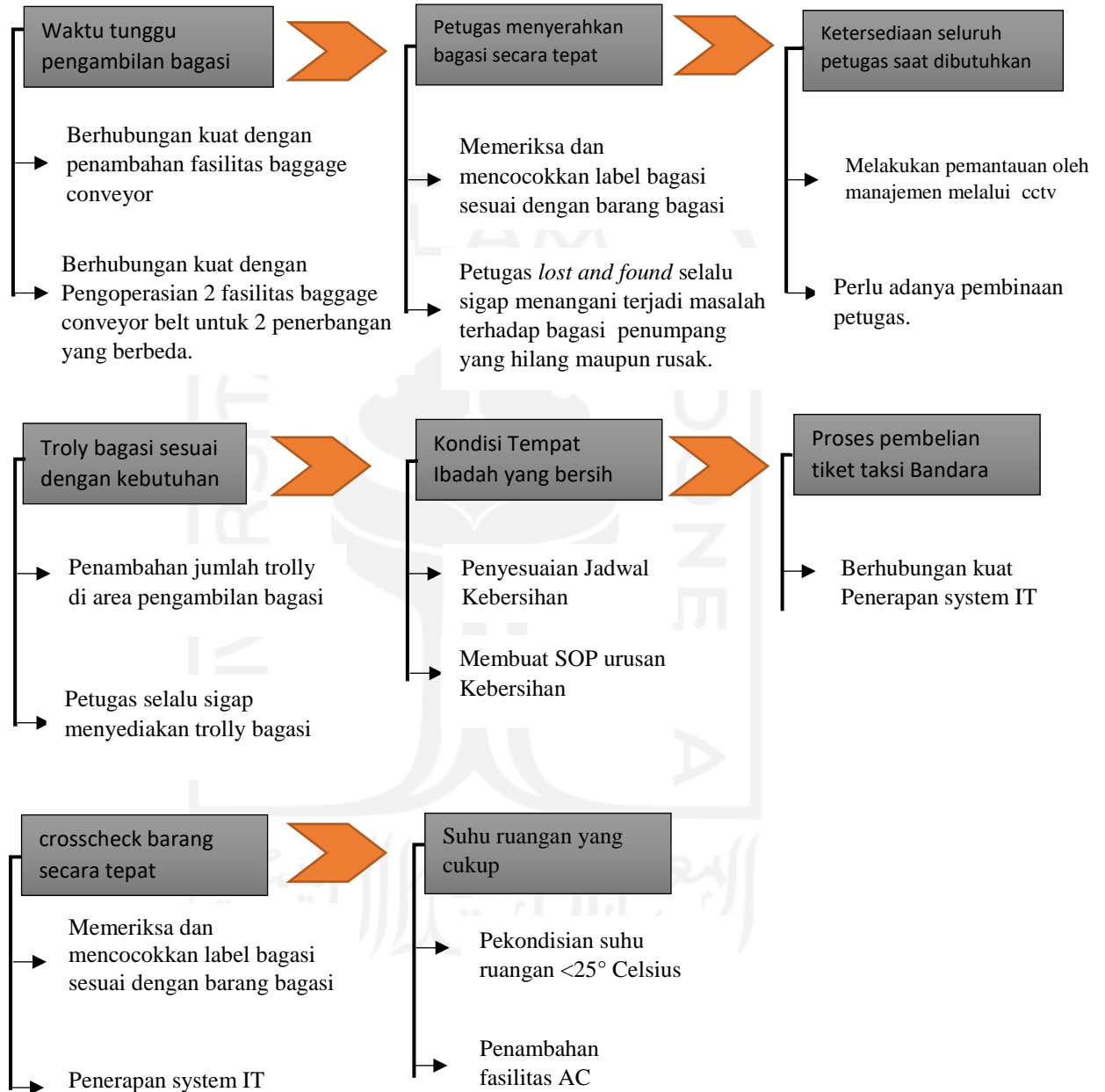
Berikut merupakan hasil penyusunan *House of Quality* dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4.10. House Of Quality

4.4.5 Usulan system pelayanan

Usulan system pelayanan terbaik dalam mendapatkan kepuasan pelanggan di terminal kedatangan Bandara Sultan babullah Ternate. Usulan diperoleh berdasarkan Matriks House Of Quality.



Gambar 4.11. Usulan sistem pelayanan

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Service Quality (Servqual)

Service Quality (Sevqual) digunakan dalam pengambilan data kualitatif yang diperoleh dari data kuesioner. Dalam penelitian ini data diolah menggunakan analisa gap pada metode SERVQUAL. Pada Tabel 4.14 tentang kesenjangan (*gap*) atribut layanan menunjukkan bahwa nilai keseluruhan atribut layanan pada bagian kepuasan pelanggan di Bandara lebih rendah dari yang diharapkan. Berikut perhitungan *Gap* tiap atribut berdasarkan lima dimensi kualitas.

$$Q = P - E$$

Keterangan:

Q = Kualitas Pada Pelayanan Konsumen

E = Harapan dari pelanggan terhadap kualitas dari pelayanan

P = Pelyanan yang diperoleh

Tabel 5.1 Gap Atribut dimensi *Tangibles*

Atribut	Kepuasan	Harapan	Gap
P1	3.360	4.848	-1.488
P2	3.312	4.445	-1.134
P3	2.948	4.383	-1.436
P4	3.155	4.249	-1.094
P5	2.948	4.421	-1.473
P6	2.671	4.548	-1.877
P7	2.203	4.344	-2.141
P8	3.874	4.411	-0.538
P9	3.212	4.486	-1.274
P10	2.938	4.716	-1.777
P11	2.341	5.001	-2.661
P12	3.862	4.645	-0.782
Rata-rata	3.069	4.542	-1.473

Pada Tabel 5.1 mendeskripsikan bahwa nilai rata-rata pada dimensi *Tangible* adalah sebesar -1,473. Nilai tersebut menunjukkan bahwa rata-rata harapan terhadap pelayanan pada dimensi tangible belum terpebuhi, dan masih diperlukan peningkatan. Nilai gap tertinggi pada dimensi tangible adalah atribut P11, trolley bagasi sesuai dengan kebutuhan dengan nilai gap - 2,661. Sedangkan nilai gap tertinggi kedua adalah P7, Kondisi tempat ibadah yang bersih dengan nilai gap -2,141. Hali menunjukkan bahwa nilai persepsi/kepuasan lebih kecil dari nilai

harapan. Kedua atribut tersebut memerlukan perhatian lebih dari manajemen agar meningkat supaya dapat memenuhi harapan pelanggan.

Tabel 5.2 merupakan hasil perhitungan nilai gap atribut pada dimensi reliability.

Tabel 5.2 Gap Atribut *Reliability*

Atribut	Kepuasan	Harapan	Gap
P13	2,259	5,104	-2,845
P14	2,551	5,105	-2,554
P15	2,892	4,924	-2,032
Rata-rata	2,567	5,044	-2,477

Pada dimensi reliability, nilai rata-rata gap yaitu -2,477. Nilai tersebut menunjukkan bahwa rata-rata harapan terhadap pelayanan pada dimensi Reliability belum terpenuhi, dan masih memerlukan peningkatan. Nilai gap atribut tertinggi pada dimensi reliability adalah atribut P13, waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi (mulai dari pesawat datang hingga penumpang mengambil bagasi) sudah baik, dengan nilai gap sebesar -2,845, hal ini memperlihatkan bahwa nilai persepsi/kepuasan lebih kecil dari nilai harapan. Atribut tersebut memerlukan perhatian lebih dari pihak manajemen agar meningkat supaya dapat memenuhi harapan pelanggan.

Tabel 5.3 Merupakan hasil perhitungan nilai gap pada dimensi responsiveness

Tabel 5.3 Gap Atribut Dimensi *Responsiveness*

Atribut	Kepuasan	Harapan	Gap
P16	3,256	4,717	-1.461
P17	2,652	4,638	-1.987
P18	3,211	4,472	-1.261
P19	3,172	4,449	-1.277
P20	3,068	4,386	-1.318
P21	2,067	4,782	-1.715
Rata-rata	3,071	4,574	-1,503

Pada Tabel 5.3 terlihat nilai rata-rata atribut pada dimensi *responsiveness* adalah -1,503. Nilai tersebut menunjukkan bahwa rata-rata harapan terhadap pelayanan pada dimensi responsiveness belum terpenuhi, dan masih memerlukan peningkatan. Pada nilai gap atribut P17, Proses pembelian tiket taksi bandara dilayani sesuai dengan alur proses, memiliki nilai gap tertinggi sebesar -1,987. Hal ini menunjukkan bahwa nilai persepsi lebih kecil dari nilai

harapan. Oleh karena itu atribut tersebut memerlukan perhatian lebih dari pihak manajemen agar meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan.

Tabel 5.4 Merupakan hasil perhitungan nilai gap pada dimensi *assurance*

Atribut	Kepuasan	Harapan	Gap
P22	3,535	4,500	-0,964
P23	3,202	4,638	-1,436
Rata-rata	3,369	4,569	-1,2

Pada tabel 5.4 mendeskripsikan bahwa nilai rata-rata gap atribut pada dimensi *assurance* adalah -1,2. Nilai tersebut menunjukkan bahwa rata-rata harapan terhadap pelayanan pada dimensi *assurance* belum terpenuhi, dan masih memerlukan peningkatan. Dalam hal ini Petugas keamanan melakukan penjagaan kepada pihak berkepentingan saja dan seluruh petugas melayani secara professional belum memuaskan.

Tabel 5.5 merupakan hasil perhitungan nilai gap atribut pada dimensi *Empathy*

Tabel 5.5 Gap atribut dimensi *empathy*

Atribut	Kepuasan	Harapan	Gap
P24	3.386	4,610	-1,183
P25	3.444	4,742	-1,255
P26	3.332	4,613	-1,247
P27	3.340	4,793	-1,419
P28	2.432	4,998	-1,920
Rata-rata	3,187	4,751	-1,564

Pada dimensi *Empathy*, nilai rata-rata gap yaitu -1,564. Nilai tersebut menjelaskan bahwa rata-rata harapan terhadap pelayanan pada dimensi *empathy* belum terpenuhi, dan masih memerlukan peningkatan. Nilai gap atribut tertinggi pada dimensi *empathy* adalah atribut P28, Ketersediaan seluruh petugas layanan informasi dan jasa kebandarudaraan di tempat ketika dibutuhkan dengan nilai gap adalah -1,920. Hal ini menunjukkan bahwa nilai persepsi atau kepuasan lebih kecil dari nilai harapan, dimana Ketersediaan seluruh petugas layanan informasi dan jasa kebandarudaraan di tempat ketika dibutuhkan belum memberikan nilai positif atau belum memuaskan. Oleh karena itu Atribut tersebut memerlukan perhatian lebih dari pihak manajemen supaya dapat memnuhi harapan pelanggan.

Tabel 5.6 berikut merupakan hasil perhitungan nilai gap rata-rata tiap dimensi servqual.

Dimensi	Gap
<i>Tangible</i>	-1,473
<i>Reliability</i>	-2,477
<i>Responsiveness</i>	-1,503
<i>Assurance</i>	-1,2
<i>Emphaty</i>	-1,564
Rata-rata	-1,643

Pada tabel 5.6 merupakan gap tiap dimensi servqual dengan gap terbesar adalah dimensi reliability yaitu -2,473. Rata-rata gap yang dimiliki oleh kelima dimensi yaitu -1,643. Setelah seluruh gap tiap atribut dari lima dimensi diketahui, maka selanjutnya kita mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada masing-masing dimensi dengan melakukan interpolasi untuk mengkonversi nilai gap menjadi nilai kepuasan. Berikut merupakan persamaan interpolasi gap tingkat kepuasan.

$$\frac{x-x_1}{x_2-x_1} = \frac{y-y_1}{y_2-y_1}$$

$$(x_2-x_1)(y-y_1) = (x-x_1)(y_2-y_1)$$

$$(y-y_1) = \frac{x-x_1}{x_2-x_1}(y_2-y_1)$$

$$y = y_1 + \frac{x-x_1}{x_2-x_1}(y_2-y_1)$$

Keterangan:

- y = Tingkat kepuasan
- y₁ = Tingkat kepuasan terendah
- y₂ = Tingkat kepuasan tertinggi
- x = Nilai gap
- x₁ = Nilai gap negatif terbesar
- x₂ = Nilai gap positif terbesar

Nilai gap terbesar dari gap didapatkan ketika nilai kinerja minimal yaitu bernilai 1 serta nilai harapan maksimal bernilai 5, nilai gap negative terbesar yaitu (1-5) = -4. Nilai positif terbesar gap didapatkan ketika nilai kinerja bernilai 5 serta nilai harapan minimal 1, sehingga gap positif terbesar yaitu (5-1) = 4. Ketika nilai gap dikonversikan menjadi tingkat kepuasan dengan skala 1 untuk menunjukkan sangat tidak puas serta skala 5 untuk menunjukkan sangat puas, sehingga menggunakan interpolasi seperti persamaan diatas. Berikut ini merupakan contoh perhitungan dari tingkat kepuasan pada dimensi *tangible*.

$$\begin{aligned}
\text{Tingkat kepuasan (y)} &= y_1 + \frac{x-x_1}{x_2-x_1} (y_2-y_1) \\
&= 1 + \frac{-1,473-(-4)}{4-(-4)} (5-1) \\
&= 1 + 1,263 \\
&= 2,263
\end{aligned}$$

Tabel 5.7 Tingkat Kepuasan Tiap dimensi servqual

Dimensi	Gap	Tingkat Kepuasan	Target Kepuasan
<i>Tangible</i>	-1,473	2.263	5
<i>Reliability</i>	-2,477	1.762	5
<i>Responsiveness</i>	-1,503	2.249	5
<i>Assurance</i>	-1,2	2.400	5
<i>Emphaty</i>	-1,564	2.218	5
Rata-rata	-1,643	2.179	5

Pada Tabel 5.7 dilihat bahwa tingkat kepuasan dimensi *tangible* memiliki nilai (2,263), dimensi *reliability* bernilai (1,762), dimensi *responsiveness* bernilai 2,249, dimensi *assurance* bernilai (2,4), dimensi *emphaty* bernilai (2,218) dan untuk rata-rata kepuasan keseluruhan dimensi bernilai 2,179.

Pada hasil ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan penumpang yang berkunjung pada terminal kedatangan Bandara Sultan Babullah masih berada dibawah target kepuasan. Sehingga perlu adanya perbaikan dari pihak manajemen UPBU Bandara sehingga fasilitas yang diberikan dapat sesuai dengan harapan Penumpang. Untuk memperbaiki kinerja yang selama ini kurang baik maka perlu adanya suatu startegi perencanaan atau evaluasi kembali mengenai usaha yang perlu dilakukan agar system pelayanan bisa lebih baik. Salah satu desain perencanaan adalah dengan menggunakan pendekatan *Quality Function Deployment* (QFD).

5.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengembangkan strategi pemasaran. Analisis ini digunakan untuk menutup kekurangan yang ada pada SERVQUAL. Hasil pengolahan data menunjukkan analisis IPA pada Kuadran A yang merupakan prioritas tinggi adalah atribut P7, P10, P11, P13, P14, P15, P17 dan 28. Pada kuadran B yang dipertahankan adalah atribut nomor P1, P8, P9, P16, P21 dan P27. Pada kuadran C, yang

merupakan prioritas rendah adalah atribut nomor P3, P5 dan P6. Pada kuadran D, yang berlebihan (over) adalah atribut P2, P4, P12, P18, P19, P20, P22, P23, P24, P25 dan P26

Dari keempat atribut tersebut, kuadran yang diambil sebagai atribut kepuasan konsumen adalah kuadran A yaitu atribut P7, P10, P11, P13, P14, P15, P17 dan 28. Itu karena kuadran A merupakan kuadran dengan prioritas tinggi, sehingga perbaikan system pelayanan pihak Bandara Babullah harus menggunakan atribut pada kuadran A atau di anggap penting oleh pelanggan. Oleh karena itu perlu di proritaskan. Dari 8 atribut pada kuadran A akan dijadikan sebagai prioritas perbaikan.

5.3 Quality Function Deployment (QFD)

Quality Function Deployment (QFD) merupakan suatu metodologi yang digunakan untuk menerjemahkan keinginan konsumen terhadap kualitas suatu produk atau jasa guna memuaskan kebutuhan konsumen itu sendiri. QFD pada penelitian ini digunakan untuk mendesain strategi baru guna untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengembangkan dan meningkat kualitas pelayanan di Bandara Sultan babullah Tenate.

5.3.1 Relationship Matrix

House of Quality digunakan untuk membantu penyelesaian QFD. HOQ digunakan untuk mengkonversi voice of customer kedalam karakteristik teknis dari sebuah produk barang atau jasa yang dihasilkan. Ada beberapa tahap dalam merancang HOQ yaitu sebagai berikut:

1. *Penyusunan Customer Needs (WHATs)*

atau kebutuhan pelanggan merupakan atribut-atribut kebutuhan pelanggan yang harus dipenuhi oleh perusahaan yang dijadikan sebagai dasar membangun quality function deployment. Dalam penelitian ini, kebutuhan pelanggan didapatkan dari hasil diagram kartesius sehingga diperoleh 5 atribut pelayanan yang diprioritaskan sesuai dengan yang ditampilkan pada tabel 4.21 tentang atribut prioritas utama perbaikan.

2. Penetapan *technical Response (HOWs)*

Technical response terdiri dari 10 response yang akan dijadikan sebagai acuan dalam hubungan antara Costumer needs dan Techinal response.

3. Hubungan WHATs dan WHOWs (Relationship Matrix)

Menentukan hubungan dari customer needs dengan technical response yang telah ditentukan. Pada tahap ini terdapat tiga symbol yang digunakan yaitu symbol ● yang menunjukkan hubungan kuat antara kebutuhan konsumen dan

kebutuhan teknisnya dengan nilai 9, symbol ○ yang menunjukkan hubungan yang sedang antara kebutuhan pelanggan dan kebutuhan teknisnya dengan nilai 3, dan symbol ▲ yang menunjukkan hubungan yang lemah antara kebutuhan pelanggan dan kebutuhan teknisnya dengan nilai 1. Dari matriks HOQ dan tabel 4.20 tentang relationship yang telah dibuat terdapat 10 yang mempunyai hubungan kuat yaitu;

- a. Hubungan antara Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi dengan Meminimalisasi pelayanan yang lama yang dapat disebabkan penumpukan bagasi.
- b. Hubungan antara Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi dan Pengoperasian 2 fasilitas baggage conveyer belt untuk 2 penerbangan yang berbeda.
- c. Hubungan Trolley bagasi yang sesuai dengan kebutuhan dan Penambahan jumlah trolley di area pengambilan bagasi.
- d. Hubungan Trolley bagasi yang sesuai dengan kebutuhan dengan Petugas selalu sigap menyediakan trolley bagasi setelah digunakan oleh penumpang lain.
- e. Hubungan Kondisi tempat ibadah yang bersih dan Penyesuaian jadwal kebersihan untuk menghindari terbengkalainya fasilitas tempat ibadah.
- f. Hubungan antara Kondisi tempat ibadah yang bersih dan Membuat daftar kelengkapan yang dibutuhkan untuk penunjang kebersihan
- g. Hubungan antara Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi secara tepat dan Pengoperasian 2 fasilitas baggage conveyer belt untuk 2 penerbangan yang berbeda.
- h. Hubungan antara Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi secara tepat dengan Memeriksa dan mencocokkan label bagasi sesuai dengan barang bagasi yang dibawah penumpang
- i. Hubungan antara Ketersediaan seluruh petugas layanan jasa kebandarudaraan dengan melakukan pengawasan langsung ke lapangan secara berkala.
- j. Hubungan antara Ketersediaan seluruh petugas layanan jasa kebandarudaraan dengan Perlu adanya pembinaan yang dapat meningkatkan kinerja.

Terdapat 2 hubungan sedang yang terjadi antara hubungan konsumen dan kebutuhan teknis, yaitu;

- a. Hubungan antara Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi secara tepat dengan Petugas *lost and found* selalu sigap menangani terjadi masalah terhadap bagasi penumpang yang hilang maupun rusak.
 - b. Hubungan antara Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan dengan Petugas *lost and found* selalu sigap menangani terjadi masalah terhadap bagasi penumpang yang hilang maupun rusak.
4. Matriks korelasi/ hubungan antar HOWs (*Technical Response Corellatios*)
- Matriks korelasi merupakan atap dan penentu struktur hubungan setiap item technical response dalam HOQ. Berikut merupakan penjelasan dari matriks korelasi yang terbentuk dari House Of Quality pelayanan pada Bandara Sultan Babullah Ternate:
- a. Hubungan antara Meminimalisasi pelayanan yang lama yang dapat disebabkan penumpukan bagasi dan Pengoperasian 2 fasilitas baggage coveyor belt untuk 2 penerbangan yang berbeda. Hubungan ini bersifat positif. Positif dalam matriks korelasi ini berarti apabila terjadi waktu pengambilan bagasi yang cukup lama maka yang perlu dilakukan yaitu meminimalisasi penumpukan bagasi dengan pengoperasian 2 fasillitas baggage conveyor belt untuk 2 penerbangan yang berbeda.
 - b. Hubungan antara Penambahan jumlah trolley di area pengambilan bagasi dengan petugas selalu sigap menyediakan trolley bagasi setelah digunakan oleh penumpang lain. Hubungan bersifat pengaruh positif kuat. Positif kuat dalam matriks ini berarti apabila trolley bagasi yang disediakan kurang memadai maka perlu dilakukan penambahan trolley ataupun petugas selalu sigap dalam menyediakan trolley setelah digunakan penumpang lain.
 - c. Hubungan penyesuaian jadwal kebersihan untuk menghindari terbengkalainya fasilitas tempat ibadah dengan Membuat SOP urusan kebersihan. Hubungan bersifat pengaruh positif, korelasi berepengaruh positif dalam matriks ini berarti apabila kondisi tempat ibadah yang kurang bersih maka hal teknis yang harus diterapkan adalah mengatur jadwal kebersihan dan membuat SOP urusan kebersihan.

5.3.2 Planning Matrix

Planning Matrix terdiri dari beberapa macam data penyusun *planning matrix* antara lain sebagai berikut:

- a. *Customer Satisfaction Performance* adalah persepsi pelanggan mengenai seberapa baik tingkat pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak manajemen Bandara. Nilai *Customer Satisfaction Performance* = nilai kinerja/kepuasan pelayanan. Hasil dari *Customer Satisfaction Performance* yang terdapat pada tabel 4.22 menunjukkan bahwa atribut P28 Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan dengan nilai sebesar 2,259, atribut tertinggi kedua yaitu atribut P14 Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi secara tepat dengan nilai sebesar 2,551
- b. *Importance to customer/importance rating* adalah berisi tentang hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan terhadap tingkat kepentingan pelayanan Bandara. Nilai *Importance to customer* tertinggi dari 5 atribut yaitu atribut P13 dengan nilai sebesar 4,266, atribut P11 dengan nilai sebesar 4,212 dan atribut P14 dengan nilai sebesar 4,118
- c. *Goal* adalah tujuan yang ingin dicapai oleh pihak manajemen berdasarkan tingkat ekspektasi atau harapan customer. Nilai goal berasal dari nilai modus tingkat harapan dengan nilai 5,934. nilai dari goal dapat dilihat pada tabel 4.24.
- d. *Improvement Ratio* merupakan suatu ukuran dari usaha yang dilakukan pihak perusahaan (manajemen Bandara Sultan Babullah Ternate) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (penumpang kedatangan di Bandara). Dari 5 atribut pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu atribut P7 (Kondisi tempat ibadah yang bersih), yaitu dengan nilai *IR* sebesar 2.680 dan untuk atribut pelayanan dengan nilai terendah yaitu atribut P28 (Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan saat dibutuhkan), yaitu dengan nilai *IR* sebesar 2.227. Nilai perolehan *IR* secara lengkap dapat dilihat pada tabel 4.24.
- e. Menetapkan “*sales point*” untuk setiap atribut pelayanan. Dalam tahapan ini didapatkan sales point dari jasa pelayanan Bandara Babullah Ternate untuk masa mendatang yang di harapkan akan memberikan kepuasan terhadap pelanggan dalam hal ini penumpang yang datang di Bandara. Pada tahap ini, Pihak manajemen dan customer dihadapkan pada keputusan untuk memilih atribut-atribut pelayanan yang paling berpengaruh dan yang tidak berpengaruh bagi peningkatan kinerja. Untuk itu diperlukan suatu skala prioritas yaitu: 1,0; diberikan pada suatu atribut pelayanan jika atribut

tersebut dianggap tidak terlalu berpengaruh bagi peningkatan kinerja pelayanan Bandara. 1,2 ; diberikan pada suatu atribut pelayanan jika atribut tersebut dianggap berpengaruh bagi peningkatan kinerja. 1, 5; diberikan pada suatu atribut pelayanan jika atribut tersebut dianggap berpengaruh bagi peningkatan kinerja.

- f. *Raw Weight* menggambarkan prioritas kebutuhan customer yang harus dikembangkan oleh pihak manajemen dari masing-masing kebutuhan Customer. Untuk memperoleh nilai Raw Weight dapat dilakukan dengan menggunakan rumus $\text{raw weight } i = \text{Rata-rata kepentingan} \times \text{Improvement Ratio} \times \text{Sales Piont}$. Dari 5 atribut prioritas kebutuhan hasil *raw weight* menunjukkan terdapat 3 atribut dengan nilai *RW* tertinggi yaitu atribut P13 (Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi) sebesar 16,67, atribut P11 (Trolley bagasi yang sesuai dengan kebutuhan) sebesar 15,92 dan atribut P7 (Kondisi tempat ibadah yang bersih) sebesar 15,28, Hasil lengkap nilai raw weight dapat dilihat pada tabel 4.25

5.3.3 Technical Matrix

- a. Nilai contribution digunakan untuk mentukan peringkat dari atribut kebutuhan konsumen. Perhitungan didapatkan dari hasil keterkaitan antara atribut kebutuhan konsumen dengan respon teknis dikalikan nilai *normalized raw weight*. Nilai contribution dengan nilai tertinggi adalah pada respons teknis atribut 4 (2,551) dan terendah adalah response teknis atribut 8 (1,144).

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data, serta analisis yang telah dilakukan terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil penilaian yang digunakan 28 atribut (variabel pelayanan) yang mempengaruhi kualitas pelayanan bagi pelanggan (penumpang kedatangan) terhadap manajemen Bandara Sultan Babullah Ternate, dimana dari 5 dimensi kualitas yaitu; dimensi tangibles terdiri dari 12 atribut, reliability terdiri dari 3 atribut, responsiveness terdiri dari 6 atribut, assurance terdiri dari 2 atribut dan empathy terdiri dari 5 atribut.
2. Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL terdapat atribut pelayanan yang masih memiliki gap bernilai negative yang menandakan bahwa pelanggan (penumpang kedatangan) masih merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bandara dalam hal ini pada aspek pelayanan kedatangan penumpang di Bandara Sultan Babullah Ternate. Selanjutnya dengan menggunakan Importance performance analysis diperoleh 8 atribut prioritas utama. Dari 8 atribut akan dijadikan sebagai prioritas perbaikan paling utama, dimana 5 atribut dengan gap tertinggi adalah Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi dengan gap sebesar (-1,988), Trolley bagasi yang sesuai dengan kebutuhan dengan gap (-1,857), Kondisi tempat ibadah yang bersih dengan gap sebesar (-1,587), Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi secara tepat (-1,552), Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan dengan gap (-1,149).
3. Dari hasil analisis QFD rancangan spesifikasi kebutuhan yang diusulkan berdasarkan nilai kontribusi yaitu (1) sigap menyediakan trolley bagasi, (2) pengoperasian 2 fasilitas baggage conveyor, (3) Penambahan jumlah trolley di area kedatangan, (4) Penyesuaian jadwal kebersihan, (5) Memeriksa dan mencocokkan label bagasi sesuai dengan barang bagasi, (6) Penerapan system IT, (7) Pembinaan menunjang kinerja petugas, (8) Pekondisian suhu ruangan <math><25^{\circ}</math> Celsius, (9) Penambahan fasilitas AC.

6.2 Saran

Setelah melakukan penelitian ini, maka adapun saran yang dapat diajukan adalah:

1. Diharapkan pihak manajemen dapat memberikan perhatian khusus dengan melakukan riset lebih lanjut pada perbaikan variable pelayanan yang belum dapat memenuhi

kepuasan pelanggannya (penumpang kedatangan) sesuai dengan urutan prioritas perbaikan.

2. Pihak manajemen dapat secara berkala dan berkesinambungan melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan kepada penumpang kedatangan sehingga dapat diketahui tingkat pelayanan serta perencanaan perbaikan secara kontinu guna dapat memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan (Penumpang kedatangan).
3. Usulan bagi penelitian selanjutnya melakukan perbandingan kualitas pelayanan dengan jasa yang berbeda agar dapat diketahui kondisi perusahaan dengan competitor.



DAFTAR PUSTAKA

- ACI, 2016. Does passenger satisfaction increase Airport non-aeronautical revenues. A comprehensive assessment Research report. Retrieved from [http://www.aci.aero/Publications/ACI-Airport- Economics-and-Statistics/Does-passenger-](http://www.aci.aero/Publications/ACI-Airport-Economics-and-Statistics/Does-passenger-).
- Ali, F., Kim, W.G., Ryu, K., 2016. The effect of physical environment on passenger delight and satisfaction: moderating effect of national identity. *J. Tour. Manag.* 56.
- Ajčetić et. al., 2016. Analysis of public transport users' satisfaction using quality function deployment: Belgrade case study. *Journal Faculty of Transport and Traffic Engineering, University of Belgrade, Serbia.* Volume 33 Issue 3: 609–618.
- Ariani. 2002. *Manajemen kualitas: Pendekatan Sisi Kualitas.* Direktorat jendral Pendidikan Tinggi Nasional. Yogyakarta.
- Dumitriu, 2018. Enhancing the Quality of Services and Reputation Level in Technical Engineering Higher Education. *University Politehnica of Bucharest, Faculty of Entrepreneurship, Business Engineering and Management, Splaiul Independentei 313, Sector 6, Bucharest, Romania.* TEM Journal. Volume 7, Issue 2, Pages 381-390
- Bogicevic, V., Yang, W., Cobanoglu, C., Bilgihan, A., Bujisic, M., 2016. Traveler anxiety and enjoyment: the effect of airport environment on traveler's emotions. *J. Air Transp. Manag.* 57, 122–129
- Dincer et al., 2018. Balance d scorecard-base d analysis about European energy investment policies: A hybrid hesitant fuzzy decision-making approach with Quality Function Deployment. *Journal a Faculty of Economics and Administrative Sciences, Istanbul Medipol University, Turkey.* Expert Systems with Applications 115 (2019) 152–171
- De Barros, A.G., Somasundaraswaran, A.K., Wirasinghe, S.C., 2007. Evaluation of level of service for transfer passengers at airports. *J. Air Transp. Manag.* 13 (5), 293–298.
- Direktorat Jendral Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Republk Indonesia <http://hubud.dephub.go.id/>
- Fithri Prima, Anan Afri, and Syahmer. 2018. Improving public library service quality in local of Indonesian. Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, University of Andalas, Padang. MATEC Web of Conferences 154, 01047 (2018).
- Gaspersz, V. 2001. *Manajemen Kulitas. Penerapan Konsep-konsep Kulitas dalam Manajemen Bisnis Total.* Gramedia Pustaka dan Yayasan Indonesia Emas. Jakarta
- Graham, A., Papatheodorou, A., Forsyth, P., 2008. *Aviation and Tourism: Implications for Leisure Travel.* Ashgate Publishing, Ltd
- Hatice Camgöz-Akdağ, H. Pınar İmer, K. Nazlı Ergin, .2016. Internal customer satisfaction improvement with QFD technique. *Business Process Management Journal*, Vol. 22 Issue: 5, pp.957-968, <https://doi.org/10.1108/BPMJ-01-2016-0022>.
- Hwang and teo.2001. Integrating The Kano Model, AHP and Planning matrix QFD application in library services. vol 29 no 4/5, pp 327,351.

- Hsu et al., 2017. Identifying key performance factors for sustainability development of SMEs integrating QFD and fuzzy MADM methods. Department of Industrial Engineering, Fujian University of Technology, Fujian, China. *Journal of Cleaner Production* 161 (2017) 629-645
- Khan Imran. 2017. Evaluating the strategies of compressed natural gas industry using an integrated SWOT and MCDM approach. *Journal of Cleaner Production*, Institute of Petroleum Engineering, Heriot Watt University, UK. 172,1035-1052
- Koo, T.T.R., Hossein Rashidi, T., Park, J.-W., Wu, C.-L., Tseng, W.-C., 2017. The effect of enhanced international air access on the demand for peripheral tourism destinations: evidence from air itinerary choice behaviour of Korean visitors to Australia. *Transp. Res. Part A: Policy Pract.* 106, 116–129.
- Kolter, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Edisi ke tiga belas, Terjemahan Bob sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- M.C Lin et al, 2018. Hospitality co-creation with mobility-impaired people. School of Hotel and Tourism Management, The Hong Kong Polytechnic University, Hong Kong. *International Journal of Hospitality Management* 77 (2019) 492–503
- Marimin. 2004. *Teknik dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*. Grasindo. Jakarta
- E. Gonzalez .2017. Improving customer satisfaction of a healthcare facility: reading the customers needs, Benchmarking: An International Journal, <https://doi.org/10.1108/BIJ-01-2017-0007>.
- Rangkuti*, 2016, *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*, Edisi Duapuluh. Dua, Cetakan Keduapuluh Dua, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Rampersad, Hubert K. 2006. *Total Performance Scorecard*. Gramedia Pustaka. Jakarta (ID)
- Sari. 2018. Evaluasi layanan perpustakaan dengan mengintegrasikan model kano, dan matriks perencanaan aplikasi QFD layanan perpustakaan universitas islam Indonesia. *Jurnal Publikasi jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia*.
- Tsai, W.H., Hsu, W., Chou, W.C., 2011. A gap analysis model for improving airport service quality. *Total Qual. Manag. Bus. Excell.* 22 (10), 1025–1040.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Wiltshire, J., 2017. Airport competition: reality or myth? *J. Air Transp. Manag.* <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.03.006>.
- Wu *et al.* 2018. The Integration between Service Value and Service Recovery in the Hospitality Industry: An Application of QFD and ANP. Department of International Business, Nanhua University. *International Journal of Hospitality Management* 75 (2018) 48–57
- Yazdani *et al.* 2018. A fuzzy multi attribute decision framework with integration of QFD and grey relational analysis. *An International Journal. Expert Systems with Applications* 115 (2019) 474–485

LAMPIRAN I: Form Kuesioner

KUESIONER PELAYANAN TERMINAL KEDATANGAN BANDARA SULTAN BABULLAH TERNATE

No. Responden :

Dalam Rangka mendukung hasil analisis untuk pengkajian tersebut, kami mohon partisipasi anda untuk mengisi jawaban dalam kuesioner sesuai dengan pengalaman yang anda rasakan, atas partisipasi dan kesedian anda diucapkan terima kasih.

A. DATA RESPONDEN

Mohon beri tanda silang (x) pada pilihan anda :

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin
 - a. Pria
 - b. Perempuan
3. Usia :
 - a. ≤ 25 tahun
 - b. 26 – 45 tahun
 - c. 46- 65 tahun
 - d. $65 \geq$ tahun
4. Pendidikan terakhir responden :
 - a. Setingkat SLTA
 - b. Diploma
 - c. Strata 1
 - d. Strata 2
 - e. Strata 3
 - f. Lainnya.....
5. Pekerjaan responden :
 - a. Pelajar/mahasiswa
 - b. Karyawan
 - c. PNS/TNI/Polisi
 - d. Wiraswasta
 - e. Lainnya.....
6. Berapa kali anda melakukan perjalanan melalui Bandar Udara Sultan Babullah Ternate dalam 3 tahun terakhir :
 - a. 1 kali
 - b. 2 kali
 - c. 3 kali
 - d. 4 kali
 - e. > 4 kali
7. Maskapai yang anda gunakan:
 - a. Garuda Indonesia
 - b. Batik Air
 - c. Sriwijaya Air
 - d. Citilink
 - e. Wings Air
8. Tujuan Perjalanan :
 - a. Sekolah/Kuliah
 - b. Kerja
 - c. Bisnis/Dinas
 - d. Rekreasi/Wisata
9. Kapan terakhir kali anda melakukan perjalanan melalui Bandar Udara Sultan Babullah Ternate, Tahun Bulan

Beri tanda silang (x) atau tanda *check list* (√) pada pilihan Anda.

Keterangan:

1= Sangat Tidak Puas

2= Tidak Puas

3= Cukup Puas

4= Puas

5= Sangat Puas

Keterangan:

1= Sangat Tidak Mengharapkan

2= Tidak Mengharapkan

3= Cukup mengharapkan

4= Mengharapkan

5= Sangat Mengharapkan

Keterangan:

1= Sangat Tidak Penting

2= Tidak Penting

3= Cukup Penting

4= Penting

5= Sangat Penting

Dimensi	No	Pernyataan	Kepuasan					Harapan					Kepentingan				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
TANGIBLE	1	Jumlah Baggage Conveyor Belt sesuai dengan kebutuhan															
	2	Kebersihan Hall (ruang) kedatangan															
	3	Posisi rambu (sign) yang informatif															
	4	Jumlah toilet yang cukup															
	5	Kondisi toilet yang bersih															
	6	Terdapat ATM yang beragam															
	7	Kondisi ruangan khusus (ruang ibu menyusui) yang bersih															
	8	Fasilitas internet/Wifi sudah efektif															
	9	Kondisi tempat ibadah yang bersih															
	10	Kondisi tempat ibadah yang nyaman															
	11	Kursi ruang tunggu sesuai dengan kebutuhan															
	12	Suhu ruangan yang cukup															
	13	Trolley bagasi yang sesuai dengan kebutuhan															
	14	Kapasitas parkir yang cukup															
RELIABILITY	15	Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi															
	16	Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi secara tepat															
	17	Petugas jasa kebandarudaraan melakukan crosscheck barang secara tepat															
RESPONSIVENESS	18	Kemampuan petugas layanan informasi berkomunikasi dengan baik															
	19	Proses pembelian tiket taksi bandara dilayani sesuai dengan alur proses															
	20	Petugas layanan informasi sigap dalam membantu penumpang ketika terjadi kehilangan															
	21	Petugas layanan informasi sigap dalam merespon keluhan pelanggan															
	22	Petugas jasa kebandarudaraan menjelaskan prosedur pengambilan bagasi															
	23	Petugas jasa kebandarudaraan memberikan informasi dalam melakukan pemesanan taksi bandara															
ASSURANCE	24	Petugas keamanan melakukan penjagaan terhadap pihak yang berkepentingan saja															
	25	Seluruh petugas pelayanan melayani dengan profesional															
EMPATHY	26	Petugas jasa kebandarudaraan meminta persetujuan penumpang															
	27	Petugas jasa kebandarudaraan memberikan fasilitas kursi roda terhadap															
	28	Petugas jasa kebandarudaraan menanggapi pertanyaan pelanggan															
	29	Solusi yang diberikan sesuai dengan keluhan pelanggan															
	30	Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan															

SARAN :

.....

==Terima Kasih Atas Partisipasi Anda==

LAMPIRAN II. Rekapitulasi Hasil kuesioner

Tingkat kepuasan

Atribut	No Responden															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	...	100
1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	...	3
2	5	4	4	3	2	4	4	2	2	4	3	4	5	3	...	3
3	5	2	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	5	3	...	3
4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	...	3
5	2	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	5	1	...	3
6	2	3	5	2	3	3	4	2	3	3	3	2	5	3	...	3
7	3	1	4	2	3	4	3	2	2	3	3	2	5	3	...	2
8	1	4	4	4	2	3	2	1	3	3	2	2	5	2	...	4
9	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	2	...	2
10	3	5	4	4	4	4	5	2	3	4	3	3	4	1	...	3
11	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	5	2	...	3
12	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	...	3
13	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	...	3
14	5	3	4	3	3	4	5	2	3	3	3	3	4	3	...	4
15	3	1	4	2	3	3	2	1	2	3	2	4	5	3	...	2
16	3	3	4	2	3	4	4	1	3	3	2	4	4	3	...	2
17	3	3	4	3	4	3	4	1	3	3	2	4	4	2	...	2
18	5	3	4	3	4	4	2	1	3	3	3	4	4	3	...	2
19	5	2	3	3	3	4	4	1	3	3	2	4	5	3	...	3
20	5	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3	3	5	3	...	3
21	2	4	4	3	3	4	2	1	3	3	3	3	4	3	...	3
22	3	1	4	3	4	4	4	1	2	3	2	3	5	2	...	3
23	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	5	3	...	3
24	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	2	3	4	5	...	3
25	5	3	3	3	4	4	5	1	3	4	2	3	5	4	...	3
26	3	2	4	3	3	4	5	1	4	4	2	3	5	3	...	3
27	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	5	4	...	3
28	3	4	4	3	3	4	3	1	3	3	3	4	5	3	...	3
29	3	4	4	3	3	3	3	1	5	3	3	3	5	3	...	3
30	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	5	3	...	3
Skor_t	102	89	114	89	95	107	104	51	89	100	80	96	141	84	...	86

Tingkat Kepentingan

Atribut	No Responden															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	...	100
1	5	3	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	...	5
2	5	4	4	5	3	3	3	3	5	5	3	4	4	4	...	5
3	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	3	5	...	4
4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	5	4	...	4
5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	5	4	...	4
6	5	3	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	...	3
7	5	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	...	4
8	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	...	4
9	5	4	4	4	3	4	4	4	2	3	5	5	4	4	...	4
10	5	5	4	4	3	4	4	3	2	4	5	5	4	4	...	4
11	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	...	4
12	5	3	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	...	4
13	5	3	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	...	4
14	5	3	3	4	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	...	4
15	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	...	4
16	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	...	4
17	5	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	3	...	5
18	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	...	5
19	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	...	4
20	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	3	3	4	...	4
21	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	...	4
22	5	4	4	4	5	3	5	3	5	3	3	4	4	4	...	3
23	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	...	3
24	5	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	...	3
25	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	...	3
26	5	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	...	4
27	5	5	3	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	...	4
28	5	4	3	3	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	...	3
29	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	...	5
30	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	...	5
Skor_t	147	113	118	123	122	114	129	117	119	116	139	121	120	119	...	120

الجامعة الإسلامية
الاستاذ الدكتور

Tingkat Harapan

Atribut	No Responden															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	...	100
1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	...	4
2	5	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	...	4
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	...	4
4	5	4	5	5	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	...	4
5	5	3	4	5	3	2	3	4	5	3	4	3	3	4	...	4
6	5	2	5	5	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	...	3
7	5	3	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	...	4
8	5	2	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	...	4
9	5	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	...	4
10	5	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	...	5
11	5	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	...	5
12	5	3	5	4	3	3	4	5	3	4	5	4	3	5	...	5
13	5	3	5	3	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	...	4
14	5	3	5	4	4	3	4	2	4	3	4	4	5	4	...	5
15	5	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	4	5	3	...	4
16	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	3	5	3	...	5
17	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	...	5
18	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	3	...	5
19	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	...	5
20	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	...	4
21	5	4	4	4	3	4	4	5	3	3	5	4	4	4	...	3
22	5	4	5	4	3	2	3	5	4	3	5	3	5	3	...	5
23	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	...	5
24	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	...	5
25	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	...	5
26	4	2	4	5	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	...	4
27	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	...	4
28	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	...	4
29	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	...	4
30	5	3	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	...	4
Skor_t	145	106	132	124	107	97	111	134	119	110	135	118	126	115	...	130

الجمهورية الإسلامية الجزائرية

Hasil uji validitas tingkat Kepentingan Tahap I

			Correlations																												Skor total	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30		
0																																
p1	Pearson	1	.288	.263	.154	-.017	-.014	-.040	-.020	-.117	-.037	-.148	.065	.179	.004	.070	.132	.072	.024	.099	-.088	-.117	-.173	-.127	.120	.136	.231	.156	.183	.101	.296	.206
	Sig.		.004	.003	.125	.867	.889	.690	.842	.248	.713	.012	.518	.075	.968	.488	.190	.074	.084	.326	.386	.247	.085	.209	.235	.017	.020	.068	.317	.003	.040	

****.** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
.* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

Cases	N		%	
	Valid	Excluded		
	100	0		100.0
	Total		100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's	Alpha	
	Alpha	N of Items
	.849	30

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Hasil uji validitas tingkat harapan tahap II

		Correlations																														total_s
		p1	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30			
p1	Pearson	1																													260	
	Sig. (2-tailed)		0.028																												99	
p4	Pearson		1																											260		
	Sig. (2-tailed)			0.028																											99	
p5	Pearson			1																										260		
	Sig. (2-tailed)				0.066																										99	

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	99	99.0
	Excluded ^a	1	1.0
	Total	100	100.0

Cronbach's Alpha	Cronbach's Standardized Items	N of Items
.826	.832	28

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

LAMPIRAN IV. Tahapan Penyusunan HOQ

PRIORITAS PERBAIKAN

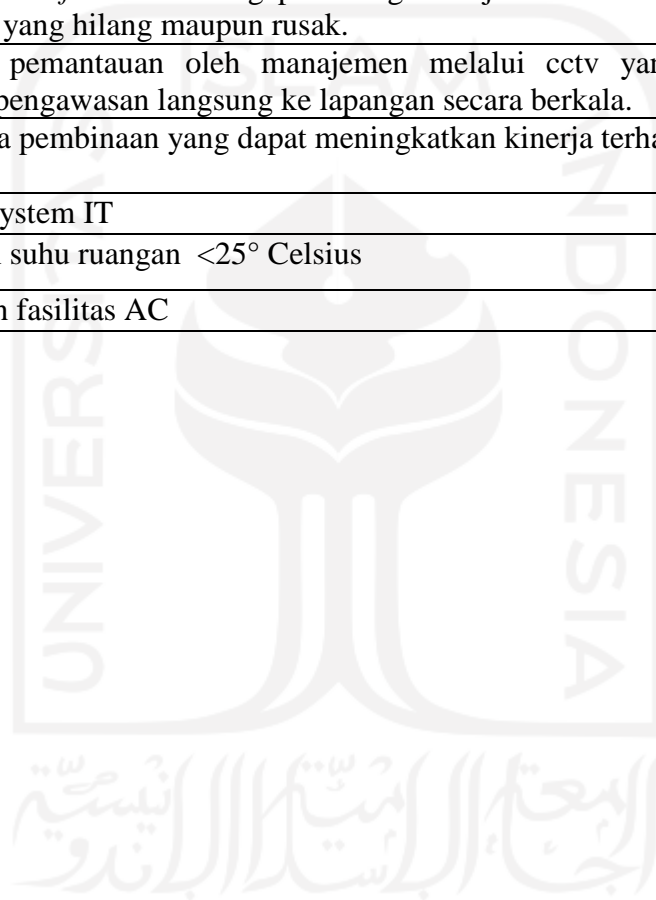
No Atribut	Atribut Pernyataan	Tk	Tk	Gap
		Kepuasan	Kepentingan	
P13	Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi	2.259	4.266	-2.007
P11	Trolley bagasi yang sesuai dengan kebutuhan	2.341	4.212	-1.871
P7	Kondisi tempat ibadah yang bersih	2.203	3.801	-1.598
P14	Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi secara tepat	2.551	4.118	-1.567
P17	Proses pembelian tiket taksi bandara di layani sesuai dengan alur proses	2.652	3.949	-1.298
P10	Suhu ruangan yang cukup	2.938	3.874	-0.936
P15	Petugas jasa kebandarudaraan melakukan crosscheck barang secara tepat	2.892	3.870	-0.978
P28	Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan	2.432	3.813	-1.381

Atribut perbaikan diatas diambil dari diagram kartesius pada kuadran A, dengan nilai tingkat kepuasan yang rendah dan nilai tingkat kepentingan yang tinggi. Dari 8 atribut diatas digunakan sebagai prioritas utama perbaikan.

Menentukan *Customer Needs (WHAT'S)* dan *Technical Response(HOWS)*

No	Customer Needs
1	Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi
2	Trolley bagasi yang sesuai dengan kebutuhan
3	Kondisi tempat ibadah yang bersih
4	Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi secara tepat
5	Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan
6	Proses pembelian tiket taksi bandara di layani sesuai dengan alur proses
7	Petugas jasa kebandarudaraan melakukan crosscheck barang secara tepat
8	Suhu ruangan yang cukup

NO	<i>Technical Response</i>
1	Penambahan fasilitas baggage conveyor
2	Pengoperasian 2 fasilitas baggage conveyor belt untuk 2 penerbangan yang berbeda.
3	Penambahan jumlah trolley
4	Petugas selalu sigap menyediakan trolley bagasi setelah digunakan oleh penumpang lain
5	Penyesuaian jadwal kebersihan untuk menghindari terbengkalainya fasilitas tempat ibadah.
6	Membuat daftar kelengkapan yang dibutuhkan untuk penunjang kebersihan.
7	Memeriksa dan mencocokkan label bagasi sesuai dengan barang bagasi yang dibawah penumpang.
8	Petugas <i>lost and found</i> selalu sigap menangani terjadi masalah terhadap bagasi penumpang yang hilang maupun rusak.
9	Melakukan pemantauan oleh manajemen melalui cctv yang tersedia ataupun melakukan pengawasan langsung ke lapangan secara berkala.
10	Perlu adanya pembinaan yang dapat meningkatkan kinerja terhadap kepuasan petugas.
11	Penerapan system IT
12	Pekondisian suhu ruangan <25° Celsius
13	Penambahan fasilitas AC



PENENTUAN TARGET DAN RASIO PERBAIKAN

PENENTUAN TARGET (GOAL)

No	Pernyataan	GOAL
1	Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi	5,934
2	Trolley bagasi yang sesuai dengan kebutuhan	5,934
3	Kondisi tempat ibadah yang bersih	5,934
4	Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi secara tepat	5,934
5	Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan	5,934
6	Proses pembelian tiket taksi bandara di layani sesuai dengan alur proses	5,934
7	Petugas jasa kebandarudaraan melakukan crosscheck barang secara tepat	5,934
8	Suhu ruangan yang cukup	5,934

RASIO PERBAIKAN (*IMPROVEMENT RATIO*)

Dihitung dengan rumus:

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Gal}}{\text{Current Satisfaction Performance}}$$

Contoh rasio perbaikan:

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{5,934}{2,259} = \mathbf{2,627}$$

Hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

No	Customers Needs	<i>IR</i>
1	Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi	2.627
2	Trolley bagasi yang sesuai dengan kebutuhan	2.535
3	Kondisi tempat ibadah yang bersih	2.694
4	Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi secara tepat	2.326
5	Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan	2.440
6	Proses pembelian tiket taksi bandara di layani sesuai dengan alur proses	2.238
7	Petugas jasa kebandarudaraan melakukan crosscheck barang secara tepat	2.052
8	Suhu ruangan yang cukup	2.020

TITIK JUAL (SALES POINT)

No	Pernyataan	SALES POINT
1	Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi	1,5
2	Trolley bagasi yang sesuai dengan kebutuhan	1,5
3	Kondisi tempat ibadah yang bersih	1,5
4	Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi secara tepat	1,5
5	Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan	1,5
6	Proses pembelian tiket taksi bandara di layani sesuai dengan alur proses	1,5
7	Petugas jasa kebandarudaraan melakukan crosscheck barang secara tepat	1,5
8	Suhu ruangan yang cukup	1,5

RAW WEIGHT DAN NORMALIZED RAW WEIGHT

Penghitungan Nilai *Raw Weight* dan *Normalized Raw Weight*

$Raw\ Weight = Importance\ to\ Customer \times Improvement\ Ratio \times Sales\ Point$

$$RW = 4,266 \times 2,627 \times 1,5 = 16,81$$

$$Normalized\ Raw\ Weight = \frac{Raw\ Weight}{\sum Raw\ Weight}$$

$$Normalized\ Raw\ Weight = \frac{16,81}{\sum 64,39}$$

Hasil Perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Pernyataan	RW	NRW	NRW%
Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi	16,81	0,148	15%
Trolley bagasi yang sesuai dengan kebutuhan	16,01	0,141	14%
Kondisi tempat ibadah yang bersih	15,36	0,135	14%
Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi secara tepat	14,37	0,127	13%
Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan	13,96	0,123	12%

Proses pembelian tiket taksi bandara di layani sesuai dengan alur proses	13,25	0,117	12%
Petugas jasa kebandarudaraan melakukan crosscheck barang secara tepat	11,91	0,105	11%
Suhu ruangan yang cukup	11,74	0,103	10%
Total	113,4	1	100%

**PENENTUAN HUBUNGAN ANTARA *CUSTOMER NEEDS* (WHATs) DAN
TECHNICAL DESCRIPTOR (HOWs)**

NO	<i>Customer Needs</i>	<i>Strong</i>	<i>Moderate</i>	<i>Weak</i>
1	Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi	Penambahan fasilitas baggage conveyor Pengoperasian 2 fasilitas baggage conveyor belt untuk 2 penerbangan yang berbeda		
2	Trolley bagasi yang sesuai dengan kebutuhan	Penambahan jumlah trolley di area pengambilan bagasi Petugas selalu sigap menyediakan trolley bagasi setelah digunakan oleh penumpang lain		
3	Kondisi tempat ibadah yang bersih	Penyesuaian jadwal kebersihan untuk menghindari terbengkalainya fasilitas tempat ibadah. Membuat daftar kelengkapan yang dibutuhkan untuk penunjang kebersihan.		
4	Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi secara tepat	Memeriksa dan mencocokkan label bagasi sesuai dengan barang bagasi yang dibawah penumpang	Petugas lost and found selalu sigap menangani terjadi masalah terhadap bagasi penumpang yang hilang maupun rusak	
5	Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan	Melakukan pemantauan oleh manajemen melalui cctv ataupun melakukan pengawasan langsung ke lapangan secara berkala Perlu adanya pembinaan yang dapat meningkatkan kinerja	Petugas selalu sigap menyediakan trolley bagasi setelah digunakan oleh penumpang lain Petugas lost and found selalu sigap menangani terjadi masalah terhadap bagasi penumpang yang hilang maupun rusak.	
6	Proses pembelian tiket taksi bandara dilayani sesuai dengan alur proses	Penerapan system IT		
7	Petugas jasa kebandarudaraan melakukan crosscheck barang secara tepat	Memeriksa dan mencocokkan label bagasi sesuai dengan barang bagasi yang dibawah penumpang		

8	Suhu ruangan yang cukup	Pekondisian suhu ruangan <25° Celsius		
		Penambahan fasilitas Ac		

MENGHITUNG NILAI CONTRIBUTIONS DAN PENENTUAN PRIORITAS

Dihitung dengan rumus :

$$\text{Contribution} = \sum (\text{Numerical Value} \times \text{Normalized Raw Weight})$$

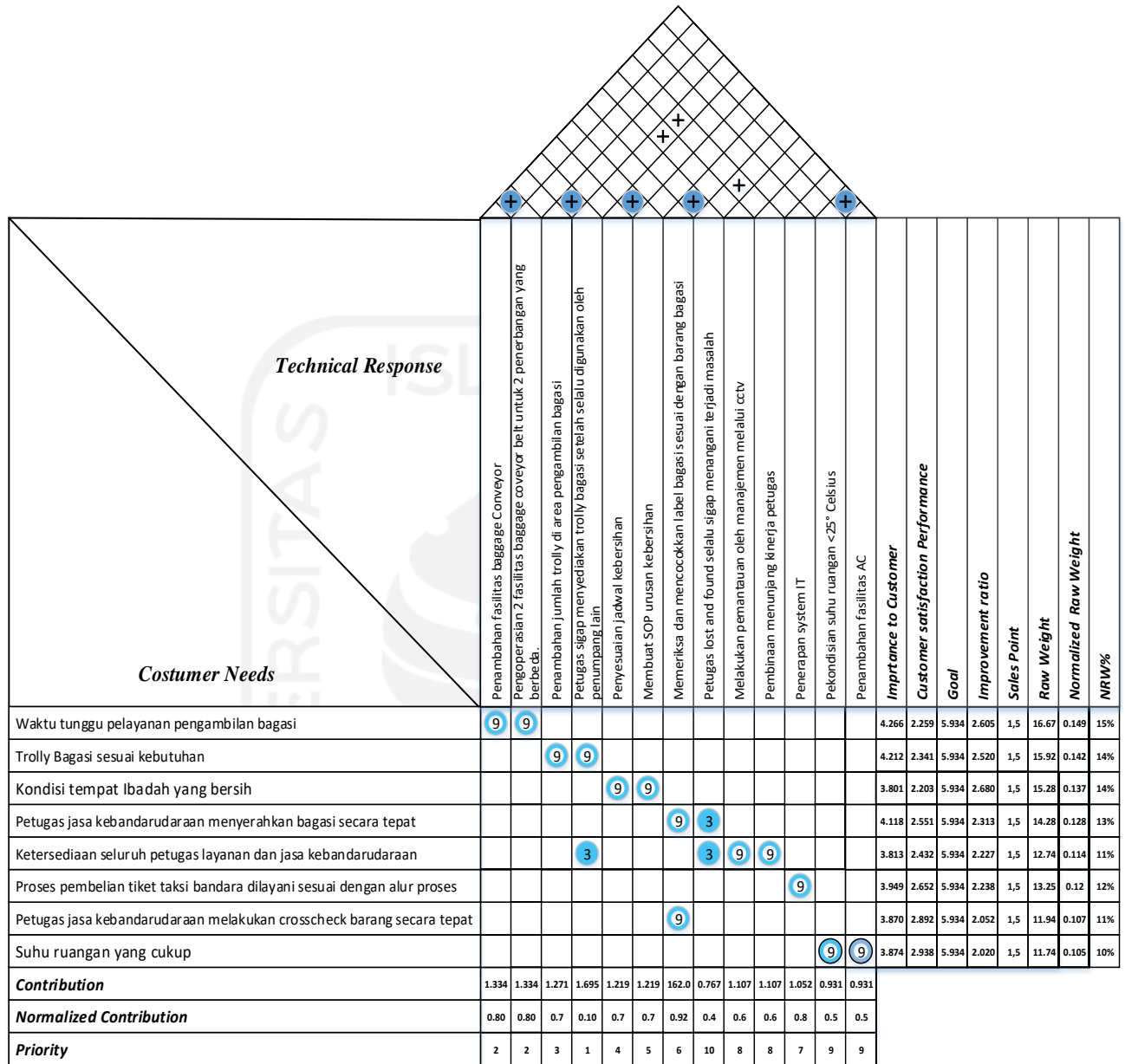
Hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

<i>Customer Needs</i>	<i>Descrptor</i>	<i>Corelations</i>	<i>Value</i>	<i>Normalized Raw Weight</i>	<i>Contribution</i>	<i>Rangking</i>
Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi	Penambahan fasilitas baggage conveyer	Strong	9	0,15	1,334	2
	Pengoperasian 2 fasilitas baggage conveyer belt untuk 2 penerbangan yang berbeda	Strong	9		1,334	2
Trolley bagasi yang sesuai dengan kebutuhan	Penambahan jumlah trolley di area pengambilan bagasi	Strong	9	0,14	1,271	3
	Petugas selalu sigap menyediakan trolley bagasi setelah digunakan oleh penumpang lain	Strong	12		1,695	1
Kondisi tempat ibadah yang bersih	Penyesuaian jadwal kebersihan untuk menghindari terbelakainya fasilitas tempat ibadah.	Strong	9	0,14	1,219	5
	Membuat daftar kelengkapan yang dibutuhkan untuk penunjang kebersihan.	Strong	9		1,219	4
Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi secara tepat	Memeriksa dan mencocokkan label bagasi sesuai dengan barang bagasi yang dibawah penumpang	Strong	9	0,13	162,0	6
	Petugas lost and found selalu sigap menangani terjadi masalah terhadap bagasi penumpang yang hilang maupun rusak	Moderat	6		0,760	
Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan	Petugas selalu sigap menyediakan trolley bagasi setelah digunakan oleh penumpang lain	Moderat	12	0,12	1,695	
	Petugas lost and found selalu sigap menangani terjadi masalah terhadap bagasi penumpang yang hilang maupun rusak	Moderat	6	0,12	0,760	10
	Melakukan pemantauan oleh manajemen melalui CCTV ataupun melakukan pengawasan langsung ke lapangan secara berkala	Strong	9	0,10	1,107	8
	Perlu adanya pembinaan yang dapat meningkatkan kinerja	Strong	9		1,107	8

Proses pembelian tiket bandara dilayani sesuai alur proses	Penerapan system IT	Strong	9	0,12	1,402	7
Petugas jasa kebandarudaraan melakukan crosscheck barang secara tepat	Memeriksa dan mencocokkan label bagasi sesuai dengan barang bagasi	Strong	9	0,10	162,0	6
	Penerapan system IT	Moderat	3		1,402	7
Suhu ruangan yang cukup	Pekondisian suhu ruangan <25° Celsius	Strong	9	0,10	0,931	9
	Penambahan fasilitas AC					



House Of Quality



Gambar . House Of Quality