

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN .....	 1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Batasan Penelitian .....	5
1.5 Keaslian Penelitian.....	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	 9
2.1 Tinjauan Umum Bandar Udara .....	9
2.2 Fasilitas Bandar Udara .....	10
2.2.1 Fasilitas sisi udara .....	11
2.2.2 Fasilitas sisi darat.....	13
2.3 Terminal Bandar Udara.....	15
2.4 Perencanaan Bandar Udara .....	17
2.5 Pelayanan Bandar Udara .....	19
2.6 Kepuasan Pelanggan .....	20
 BAB III LANDASAN TEORI.....	 23
3.1 Metode <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) .....	23

3.1.1 Teknik pengukuran .....	24
3.1.2 Penerapan metode IPA.....	26
3.2 Analisis SWOT ( <i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats</i> ).....	29
3.2.1 Mengidentifikasi faktor SWOT .....	30
3.2.2 Menentukan peringkat faktor SWOT.....	33
3.2.3 Menghitung bobot rata-rata setiap faktor.....	34
3.2.4 Menentukan strategi yang diambil.....	34
3.3 Perhitungan <i>Level of Service</i> Bandar Udara Menurut PM 178 Tahun 2015	34
3.3.1 Kriteria perhitungan .....	34
3.3.2 Indikator pelayanan jasa bandar udara.....	36
 BAB IV METODE PENELITIAN .....	 38
4.1 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	38
4.2 Pengambilan Data .....	39
4.3 Langkah Penelitian.....	39
4.4 Metode Pengumpulan Data.....	41
4.5 Metode Analisis .....	42
 BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 58
5.1 Kinerja Bandar Udara Abdulrachman Saleh Menurut PM 178 Tahun 2015	58
5.1.1 Kondisi eksisting infrastruktur Bandar Udara Abdulrachman Saleh	58
5.1.2 Kondisi eksisting operasional Bandar Udara Abdulrachman Saleh	63
5.1.3 Standar nilai kinerja pelayanan Bandar Udara Abdulrachman Saleh menurut PM 178 tahun 2015 .....	64
5.1.4 Capaian kinerja pelayanan Bandar Udara Abdulrachman Saleh menurut PM 178 tahun 2015 .....	65
5.2 Kinerja Bandar Udara Abdulrachman Saleh Menurut Persepsi Penumpang	67
5.2.1 Gambaran umum responden .....	67
5.2.2 Atribut penilaian kinerja Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang dengan metode IPA .....	72
5.2.3 Hasil kuesioner tingkat kinerja bandar udara.....	74
5.2.4 Uji validitas .....	76

5.2.5 Uji reliabilitas.....	79
5.2.6 Kinerja Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang menurut persepsi penumpang .....	80
5.2.7 Pembahasan hasil analisis metode IPA .....	87
5.3 Perbandingan Kinerja Bandar Udara Berdasarkan PM 178 Tahun 2015 dan Metode IPA .....	91
5.3.1 Aspek fasilitas proses keberangkatan dan kedatangan .....	93
5.3.2 Aspek fasilitas yang memberikan kenyamanan penumpang .....	94
5.3.3 Aspek fasilitas yang memberikan nilai tambah .....	96
5.3.4 Aspek luas terminal penumpang pada jam sibuk.....	97
5.3.5 Analisis penyebab perbedaan hasil penilaian.....	98
5.4 Strategi Peningkatan Pelayanan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Menggunakan Metode SWOT .....	101
5.4.1 Profil responden .....	101
5.4.2 Perumusan strategi internal dan eksternal.....	101
5.4.3 Matrik SWOT .....	103
5.4.4 Matrik <i>Grand Strategi</i> .....	104
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	106
6.1 Kesimpulan ... ..	106
6.2 Saran .....	107
DAFTAR PUSTAKA .....	109

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Total Penumpang Tahun 2006-2016 .....	2
Gambar 3.1 <i>Original IPA Quadrant</i> .....	26
Gambar 4.1 Peta Lokasi Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.....	39
Gambar 4.2 Langkah Penelitian.....	41
Gambar 4.3 Analisis SWOT .....	54
Gambar 4.4 Matrik <i>Grand Strategi</i> .....	57
Gambar 5.1 Fasilitas Sisi Udara Bandar Udara Abdulrachman Saleh.....	59
Gambar 5.2 Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara Abdulrachman Saleh.....	60
Gambar 5.3 Gedung Terminal Keberangkatan .....	62
Gambar 5.4 Gedung Terminal Kedatangan.....	63
Gambar 5.5 Diagram Kartesius Tingkat Kinerja (X) dan Tingkat Kepentingan (Y) Aspek Fasilitas Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang .....	81
Gambar 5.6 Diagram Kartesius Tingkat Kinerja (X) dan Tingkat Kepentingan (Y) Aspek Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan Penumpang.....	83
Gambar 5.7 Diagram Kartesius Tingkat Kinerja (X) dan Tingkat Kepentingan (Y) Aspek Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah .....	86
Gambar 5.8 Matrik <i>Grand Strategi</i> Peningkatan Pelayanan Bandar Udara.....	105

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Keluhan Calon Penumpang.....	3
Tabel 1.2	Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 3.1	Prosentase Tingkat Kesesuaian .....	25
Tabel 3.2	Skala Tingkat Kepuasan dan Kepentingan dalam Metode IPA ....	25
Tabel 3.3	Contoh Identifikasi Faktor Kekuatan dan Kelemahan Moda Transportasi di Pulau Cape Breton.....	31
Tabel 3.4	Contoh Identifikasi Faktor Peluang dan Ancaman Moda Transportasi di Pulau Cape Breton.....	32
Tabel 3.5	Contoh Ranging SWOT Berdasarkan <i>Multifactor Process</i> .....	34
Tabel 3.6	Koefisien Penumpang Waktu Sibuk .....	37
Tabel 4.1	Kriteria Penilaian Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan Penumpang .....	46
Tabel 4.2	Kriteria Penilaian Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah .....	47
Tabel 4.3	Skala Tingkat Kepentingan dan Kepuasan dalam Metode IPA ....	51
Tabel 5.1	Fasilitas Sisi Udara.....	59
Tabel 5.2	Fasilitas Sisi Darat Terminal Keberangkatan.....	61
Tabel 5.3	Fasilitas Sisi Darat Terminal Kedatangan .....	62
Tabel 5.4	Total Angkutan Udara Bandar Udara Tahun 2017 .....	64
Tabel 5.5	Klasifikasi Skala Nilai Berdasarkan PM 178 Tahun 2015.....	65
Tabel 5.6	Kinerja Bandar Udara Abdulrachman Saleh Menurut PM 178 Tahun 2015 .....	67
Tabel 5.7	KinerjaHasil Deskripsi Penyebaran Kuesioner .....	68
Tabel 5.8	Profil Penumpang Bandar Udara Abdulrachman Saleh.....	69
Tabel 5.9	<i>Crosstabulation</i> Responden Kombinasi Tingkat Pendidikan, Pekerjaan dan Penghasilan perbulan .....	71
Tabel 5.10	<i>Crosstabulation</i> Responden Kombinasi Jenis KELamin, Usia dan Tujuan Perjalanan .....	72
Tabel 5.11	Faktor yang Berpengaruh pada Kinerja Fasilitas Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang .....	73

Tabel 5.12 Faktor yang Berpengaruh pada Kinerja Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan Penumpang .....	73
Tabel 5.13 Faktor yang Berpengaruh pada Kinerja Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah .....	74
Tabel 5.14 Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Kinerja (X) dan Tingkat Kepentingan (Y) Aspek Fasilitas Proses Keberangkatan dan Kedatangan .....	75
Tabel 5.15 Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Kinerja (X) dan Tingkat Kepentingan (Y) Aspek Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan Penumpang.....	75
Tabel 5.16 Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Kinerja (X) dan Tingkat Kepentingan (Y) Aspek Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah .....	75
Tabel 5.17 Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Kinerja (X) dan Tingkat Kepentingan (Y) Aspek Luas Terminal Penumpang .....	76
Tabel 5.18 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kinerja (X) Aspek Fasilitas Proses Keberangkatan dan Kedatangan .....	76
Tabel 5.19 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan (Y) Aspek Fasilitas Proses Keberangkatan dan Kedatangan .....	77
Tabel 5.20 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kinerja (X) Aspek Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan Penumpang.....	77
Tabel 5.21 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan (Y) Aspek Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan Penumpang .....	77
Tabel 5.22 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kinerja (X) Aspek Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah.....	78
Tabel 5.23 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan (Y) Aspek Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah .....	78
Tabel 5.24 Hasil Uji Relianilitas Kuesioner Kinerja Berdasarkan IPA .....	79
Tabel 5.25 Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Aspek Fasilitas pada Proses Keberangkatan dan Kedatangan .....	80
Tabel 5.26 Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Aspek Fasilitas	

yang Memberikan Kenyamanan Penumpang.....	83
Tabel 5.27 Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Aspek Fasilitas	
yang Memberikan Nilai Tambah.....	85
Tabel 5.28 Rekapitulasi Kinerja Bandar Udara Menggunakan Metode IPA ..	88
Tabel 5.29 Perbandingan Kinerja Berdasarkan PM 178 Tahun 2015 dan IPA..	92
Tabel 5.30 <i>Crosstabulation</i> Penilaian Kinerja Berdasarkan PM 178	
Tahun 2015 dan IPA.....	93
Tabel 5.31 Komposisi Responden Kuesioner Analisis SWOT .....	101
Tabel 5.32 Matriks Faktor Strategi Internal .....	101
Tabel 5.33 Matriks Faktor Strategi Eksternal .....	102
Tabel 5.34 Matriks SWOT Strategi Peningkatan Pelayanan Bandar Udara	
Abdulrachman Saleh .....	103

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	PM 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara .....	xvi
Lampiran 2	Lembar Survei Standar Pelayanan Penumpang Bandar Udara Domestik .....	xvii
Lampiran 3	Lembar Kuesioner Metode IPA.....	xviii
Lampiran 4	Lembar Kuesioner Metode SWOT.....	xix
Lampiran 5	Hasil Pengamatan Waktu Tunggu Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi dengan Metode PM 178 Tahun 2015.....	xx
Lampiran 6	Hasil Pengamatan Waktu Proses Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi dengan Metode PM 178 Tahun 2015.....	xxi
Lampiran 7	Hasil Pengamatan Waktu Tunggu <i>Check-in</i> dengan Metode PM 178 Tahun 2015 .....	xxii
Lampiran 8	Hasil Pengamatan Waktu Proses <i>Check-in</i> dengan Metode PM 178 Tahun 2015 .....	xxiii
Lampiran 9	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kinerja Aspek Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang.....	xxiv
Lampiran 10	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Aspek Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang ....	xxv
Lampiran 11	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kinerja Aspek Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan Penumpang.....	xxvi
Lampiran 12	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Aspek Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan Penumpang .	xxvii
Lampiran 13	Perhitungan Skala Nilai Kapasitas Terminal Penumpang ( <i>level of service</i> ) dan IAP4 .....	xxviii