

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA BANDARA INTERNASIONAL HALIM PERDANAKUSUMA TERHADAP FASILITAS, PELAYANAN DAN AKSESIBILITAS MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Oleh :
Khairul Ikhwan
15/383943/SA/18050

Pergerakan wisatawan pada kegiatan pariwisata merupakan bentuk nyata yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi. Pergerakan wisatawan ini tidak lepas dari jasa transportasi, terutama transportasi udara. Transportasi udara selalu berkaitan dengan adanya infrastruktur bandara yang menjadi pintu gerbang masuknya wisatawan domestik maupun mancanegara. Sebagai pintu gerbang utama, bandara harus ditata secara terpadu agar dapat memberikan pelayanan yang ramah dan nyaman terhadap pengunjung. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan di bandara.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengetahui pengaruh fasilitas, pelayanan, dan aksesibilitas melalui variable kehandalan; daya tanggap; jaminan; empati; dan bukti fisik (2) Mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan menggunakan metode CSI dan IPA (3) Melakukan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan bandara terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan analisis data yang diperoleh menggunakan metode CSI, tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma sebesar 70,66%, yang termasuk kategori “puas”. Analisis menggunakan metode IPA menunjukkan tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kepuasan/kinerja yang rendah sehingga menjadi termasuk dalam kategori perlu mendapat perhatian khusus dan merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan. Atribut tersebut yaitu tersedianya transportasi bandara yang memadai dan terintegrasi dengan pusat-pusat kegiatan di Jakarta, akses transportasi online yang terjangkau, area jemput dan antar penumpang yang lebih luas sehingga tidak terjadi kemacetan serta mesin *self check-in* yang harus dipastikan selalu dalam kondisi baik.

Kata kunci: kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*

ABSTRACT

***LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION HALIM PERDANAKUSUMA
INTERNATIONAL AIRPORT FOR FACILITY, SERVICES AND
ACCESSIBILITY USING INDEX CUSTOMER SATISFACTION (CSI) AND
IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHODS***

By:

Khairul Ikhwan
15/383943/SA/18050

Tourism is a real form that can promote economic growth resulting from the movement of tourists. This tourist movement cannot be separated from transportation services, especially air transportation. Air transportation is always related to the airport which is the entrance to foreign and domestic tourists. The airport is an image of a region so the airport must be arranged, interesting to visit, beautiful, secure, comfortable and customer-friendly service. To find out the level of satisfaction with the quality of services provided by the airport, a research questionnaire was made in this final project.

The purpose of this final project is to 1) knowing the effect of facilities, service quality and accessibility through variables: reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles 2) knowing the level of satisfaction and importance using the CSI and IPA methods 3) evaluating airport service standards for improve airport passanger satisfaction.

The result of data from this final project is an analysis using CSI method shows the level of passenger satisfaction with the quality service of Halim Perdanakusuma International Airport is 70.66%, which means that this value is in the category of "Satisfied". Analysis using the IPA method shows attributes that have a high level of importance with a low level of satisfaction/performance and is in quadrant 1 so that it becomes the top priority category for improvement and needs more special attention from the manager airport. The atribut is availability of adequate airport transportation and integrated with inportance place in Jakarta City, affordable online transportation, the passenger departure and arrival pickup zone has a large area so there is no congestion and selfcheck-in machines that must always be ensured to function properly.

***Keywords: service quality, level of satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI),
Importance Performance Analysis (IPA)***