



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Keaslian Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Peran dan Karakteristik Transportasi Udara.....	9
2.2 Peran Simpul Bandar Udara	10
2.3 Fasilitas Bandar Udara.....	12
2.4 Terminal Bandar Udara	13
2.5 Pelayanan Bandar Udara.....	15
2.6 Kualitas Pelayanan.....	15



2.7 Persepsi dan Harapan Pelanggan	17
2.8 Kepuasan Pelanggan	18
BAB 3 LANDASAN TEORI	
3.1 Standar Pelayanan PM 178 Tahun 2015	20
3.2 Skala Pengukuran	25
3.3 Populasi dan Sampel	25
3.4 Validitas dan Reliabilitas	27
3.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	28
3.6 Metode <i>Potential Gain In Costumer Value (PGCV)</i>	31
3.7 Metode <i>Triangulasi</i>	32
BAB 4 METODE PENELITIAN	
4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	33
4.2 Instrumen Penelitian	33
4.3 Langkah Penelitian	34
4.4 Sumber Data	36
4.5 Metode Pengumpulan Data	36
4.6 Teknik Pengambilan dan Penentuan Jumlah Sampel	37
4.7 Metode Analisis Data	38
4.8 Penentuan Atribut Penelitian	42
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Profil Umum Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke	43
5.1.1 Data eksisting Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke	43
5.1.2 Maskapai yang beroperasi di Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke	47
5.1.3 Data lalu lintas penerbangan di Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke	47
5.2 Analisis Tingkat Pelayanan Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke Berdasarkan PM 178 Tahun 2015	48
5.2.1 Analisis tingkat pelayanan pada saat beroperasi di terminal lama	48



5.2.2	Analisis tingkat pelayanan pada saat beroperasi di terminal baru.....	53
5.2.3	Analisis peningkatan pelayanan dari terminal lama ke terminal baru berdasarkan PM 178 Tahun 2015	57
5.3	Analisis Kinerja Pelayanan Bandar Udara Menurut Persepsi Penumpang	65
5.3.1	Analisis kinerja pelayanan terminal lama menggunakan metode IPA	65
5.3.2	Prioritas utama perbaikan layanan di terminal lama menggunakan metode IPA-PGCV	81
5.3.3	Analisis peningkatan pelayanan dari terminal lama ke terminal baru menggunakan metode <i>triangulasi</i>	84
5.3.4	Evaluasi kinerja pelayanan terminal baru berdasarkan hasil penilaian penumpang di terminal lama	97
5.4	Kendala dan Respon Teknis Penyelenggara Bandar Udara dalam Proses Pelayanan Penumpang di Terminal Baru	100
5.4.1	Kendala dan respon teknis pemenuhan standar PM 178 Tahun 2015	101
5.4.2	Kendala dan respon teknis pemenuhan harapan penumpang	102
5.4.3	Kendala-kendala lain dan respon teknis terkait pelayanan di Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke.....	104
5.5	Rekomendasi Perbaikan Terhadap PM 178 Tahun 2015	105
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan	110
6.2	Saran	111
DAFTAR PUSTAKA.....		
LAMPIRAN		



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Total Penumpang Tahun 2013-2018.....	2
Gambar 1.2 Kepadatan di Terminal Lama	2
Gambar 3.1 <i>Importance Performance Matrix</i>	29
Gambar 4.1 Lokasi Penelitian	33
Gambar 4.2 Langkah Penelitian	35
Gambar 5.1 Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke.....	43
Gambar 5.2 Sisi Udara Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke	45
Gambar 5.3 Sisi Darat Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke.....	46
Gambar 5.4 Kinerja Pelayanan di Terminal Lama.....	52
Gambar 5.5 Perbandingan Kinerja Pelayanan Terminal Lama dan Baru	58
Gambar 5.6 Perbandingan LoS Terminal Lama dan Terminal Baru	59
Gambar 5.7 Perbandingan IAP4 Terminal Lama dan Terminal Baru	59
Gambar 5.8 Perbandingan Luas Area/Penumpang PWS Terminal Lama dan Terminal Baru	60
Gambar 5.9 Perbandingan Kapasitas Terminal Ideal Terminal Lama dan Terminal Baru	61
Gambar 5.10 Perbandingan Tingkat Okupansi Terminal Lama dan Terminal Baru	61
Gambar 5.11 <i>Crosstabulation</i> Kombinasi Pendidikan dan Pekerjaan	67
Gambar 5.12 <i>Crosstabulation</i> Kombinasi Pekerjaan dan Tujuan Perjalanan ...	68
Gambar 5.13 <i>Crosstabulation</i> Kombinasi Penghasilan dan Frekuensi Perjalanan	69
Gambar 5.14 <i>Crosstabulation</i> Kombinasi Pekerjaan dan Frekuensi Perjalanan	70
Gambar 5.15 Pembagian Kuadran Atribut Pelayanan Penumpang di Terminal Lama Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke	75
Gambar 5.16 Urutan Prioritas Perbaikan Atribut Layanan pada Kuadran I dan III.....	83



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penelitian-Penelitian Terkait Evaluasi Tingkat Pelayanan di Bandar Udara	7
Tabel 2.1 Karakteristik Moda Transportasi Udara.....	10
Tabel 3.1 Indikator Pelayanan Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang.....	20
Tabel 3.2 Indikator Pelayanan pada Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan	21
Tabel 3.3 Indikator Pelayanan pada Fasilitas Pemberi Nilai Tambah	22
Tabel 3.4 Koefisien Penumpang Waktu Sibuk	24
Tabel 3.5 Skala Nilai Pelayanan pada Terminal Penumpang Bandar Udara	24
Tabel 5.1 Data Geografis dan Administrasi	44
Tabel 5.2 Data Fasilitas Sisi Udara	45
Tabel 5.3 Data Fasilitas Sisi Darat	46
Tabel 5.4 Data Maskapai yang Beroperasi	47
Tabel 5.5 Data Lalu Lintas Penerbangan Tahun 2018	47
Tabel 5.6 Hasil Penilaian Fasilitas Kedatangan dan Keberangkatan Terminal Lama	48
Tabel 5.7 Hasil Penilaian Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan Terminal Lama	49
Tabel 5.8 Hasil Penilaian Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah Terminal Lama	50
Tabel 5.9 Hasil Penilaian Atribut Pelayanan Terminal Lama Berdasarkan PM 178 Tahun 2015	52
Tabel 5.10 Hasil Penilaian Fasilitas Kedatangan dan Keberangkatan Terminal Baru	53
Tabel 5.11 Hasil Penilaian Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan Terminal Baru	54



Tabel 5.12	Hasil Penilaian Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah Terminal Baru	55
Tabel 5.13	Perbandingan Kinerja Pelayanan Bandar Udara pada Saat Beroperasi Menggunakan Terminal Lama dan Terminal Baru	62
Tabel 5.14	Atribut Pelayanan yang Belum Memenuhi Standar pada Saat Beroperasi di Terminal Lama dan Terminal Baru	64
Tabel 5.15	Rata-Rata Hasil Penilaian Tingkat Pelayanan Terminal Lama dan Terminal Baru	64
Tabel 5.16	Data Karakteristik Responden	66
Tabel 5.17	<i>Crosstabulation</i> Responden Kombinasi Tingkat Pendidikan dan Pekerjaan	67
Tabel 5.18	<i>Crosstabulation</i> Responden Kombinasi Pekerjaan dan Tujuan Perjalanan.....	68
Tabel 5.19	<i>Crosstabulation</i> Responden Kombinasi Penghasilan dan Frekuensi Perjalanan	69
Tabel 5.20	<i>Crosstabulation</i> Responden Pekerjaan dan Frekuensi Perjalanan.....	70
Tabel 5.21	Karakteristik Utama Responden Berdasarkan Hasil <i>Crosstabulation</i>	70
Tabel 5.22	Hasil Uji Validitas Kuesioner Fasilitas pada Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang.....	71
Tabel 5.23	Hasil Uji Validitas Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan ...	72
Tabel 5.24	Hasil Uji Validitas Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah ..	72
Tabel 5.25	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	73
Tabel 5.26	Data Tingkat Kepentingan dan Kinerja Indikator Pelayanan Terminal Lama Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke	74
Tabel 5.27	Perhitungan Indeks PGCV Atribut Pelayanan Kuadran I.....	81
Tabel 5.28	Perhitungan Indeks PGCV Atribut Pelayanan Kuadran III	82
Tabel 5.29	Urutan Prioritas Perbaikan Berdasarkan Hasil IPA dan PGCV Atribut Pelayanan pada Kuadran I	82



Tabel 5.30	Urutan Prioritas Perbaikan Berdasarkan Hasil IPA dan PGCV Atribut Pelayanan pada Kuadran III.....	83
Tabel 5.31	Analisis Peningkatan Fasilitas di Terminal Baru Menggunakan Metode <i>Triangulasi</i>	85
Tabel 5.32	Evaluasi Atribut Pelayanan dengan Kinerja Rendah pada Kuadran I	98
Tabel 5.33	Evaluasi Atribut Pelayanan dengan Kinerja Rendah pada Kuadran III dan Pelayanan Tambahan yang diinginkan Para Pengguna Jasa Bandar Udara	99
Tabel 5.34	Kendala dan Respon Teknis Pemenuhan Standar PM 178 Tahun 2015.....	101
Tabel 5.35	Kendala dan Respon Teknis Pemenuhan Harapan Penumpang	102
Tabel 5.36	Kendala dan Respon Teknis Pengoperasian Terminal Baru	104



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Survei Penilaian Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke Berdasarkan Standar PM 178 Tahun 2015
- Lampiran 2 Lembar Survei Penilaian Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke Berdasarkan Persepsi Penumpang
- Lampiran 3 Panduan Wawancara Pihak Maskapai
- Lampiran 4 Panduan Wawancara Pihak Bandar Udara
- Lampiran 5 Kendala dan Respon Teknis Penyelenggara Bandar Udara
- Lampiran 6 Hasil Pengamatan Lama Waktu Tunggu dan Proses Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi di Terminal Lama Berdasarkan PM 178 Tahun 2015
- Lampiran 7 Hasil Pengamatan Lama Waktu Tunggu dan Proses Pelayanan *Check-In* di Terminal Lama Berdasarkan PM 178 Tahun 2015
- Lampiran 8 Hasil Pengamatan Lama Waktu Tunggu dan Proses Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi di Terminal Baru Berdasarkan PM 178 Tahun 2015
- Lampiran 9 Hasil Pengamatan Lama Waktu Tunggu dan Proses Pelayanan *Check-In* di Terminal Baru Berdasarkan PM 178 Tahun 2015
- Lampiran 10 Layout Terminal Lama Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke
- Lampiran 11 Layout Master Plan Pembangunan Terminal Baru Secara Keseluruhan Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke
- Lampiran 12 Layout Terminal Baru Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke yang Telah Selesai dibangun dan Siap dioperasikan
- Lampiran 13 PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara