

**KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administras Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



OLEH:
MAULIDINA WIDININGTYAS
NPM.1641010061

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2020**

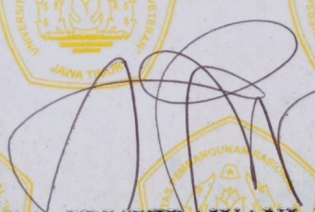
**KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG DI BANDARA JUANDA
SURABAYA**

Disusun Oleh:
MAULIDINA WIDININGTYAS
NPM.1641010061

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING


DRA. SRI WIBAWANI, M.SI
NIP. 196704061994032001

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


DR. DRS. EC. GENDUT SUKARNO, M.S, CHRA
NIP. 195907011987031001

**KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

Disusun Oleh:

MAULIDINA WIDININGTYAS
NPM. 1641010061

Telah dipertahankan dihadapkan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 14 Januari 2020

TIM PENGUJI

PEMBIMBING

DRA. SRI WIBAWANI, M.SI
NIP. 196704061994032001

1. Ketua

DR. AGUS WIDIYARTA, M.SI
NPT. 371089500451

2. Sekretaris

DRA. SRI WIBAWANI, M.SI
NIP. 196704061994032001

3. Anggota

DRS. ANANTA PRATHAMA, M.SI
NIP. 196004131990031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

DR. DRS. EC. GENDUT SUKARNO, M.S. CHRA
NIP. 195907011987031001

**KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

Disusun Oleh:

MAULIDINA WIDININGTYAS
NPM. 1641010061

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 6 Januari 2020

Tim Penguji

Penguji 1

Penguji 2

Penguji 3

Dr. Agus Widiyarta, M.Si
NPT. 371089500451

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

ABSTRAKSI

MAULIDINA WIDININGTYAS, KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Penelitian ini didasarkan pada fenomena tentang data jumlah penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya menempati posisi kedua sebagai bandara tersibuk di Indonesia akan tetapi Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya menempati posisi ketujuh sebagai Bandara terluas di Indonesia. Diketahui bahwa dalam pelayanan publik harus diupayakan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, maka dalam pemberian pelayanan di suatu instansi harus memperhatikan luas wilayah serta kepadatan penumpang. Maka dari itu luas wilayah serta kepadatan penumpang mempengaruhi kualitas layanan dalam kegiatan pelayanan publik.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian ini di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian ini diukur berdasarkan standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri yang berada pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 38 Tahun 2015 yang terdapat 6 komponen yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan. Populasi penelitian ini yaitu seluruh penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Sampel dalam penelitian ini menurut tabel Isaac dan Michael berjumlah 272 dengan tingkat kesalahan 10 %, maka peneliti mengambil sampel dalam penelitian ini sejumlah 300 sampel.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu, 1) Kualitas pelayanan penumpang di Bandara Juanda mayoritas berada pada kategori sangat berkualitas. 2) Kualitas pelayanan penumpang di Bandara Juanda pada sub variabel keselamatan mayoritas berkategori sangat berkualitas. 3) Kualitas pelayanan penumpang di Bandara Juanda pada sub variabel keamanan mayoritas berkategori sangat berkualitas. 4) Kualitas pelayanan penumpang di Bandara Juanda pada sub variabel kehandalan mayoritas termasuk pada kategori berkualitas. 5) Kualitas pelayanan penumpang di Bandara Juanda pada sub variabel kenyamanan mayoritas berada pada kategori sangat berkualitas. 6) Kualitas pelayanan penumpang di Bandara Juanda pada sub variabel kemudahan mayoritas berada pada kategori sangat berkualitas. 7) Kualitas pelayanan penumpang di Bandara Juanda pada sub variabel kesetaraan mayoritas berada pada kategori kurang berkualitas.

Keyword: Kualitas, Pelayanan Penumpang

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdhulillah penulis penatkan kehadiran Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat serta hidayah-Nyah sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA”**.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, Ms, Chra selaku dekan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Dr. Ertien Rining N. M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Ibu Dra. Sri Wibawani, Msi, selaku dosen pembimbing
5. Kedua Orang Tua dan Keluarga Penulis yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa-doa dan dukungan serta memberikan motivasi dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Izzatin Mukhlisoh N, Afira Annisa M, Nur Kholilatu M, dan Fitria yang senantiasa mendukung, memotivasi dan membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini

7. Oriza Herlina Amalia yang senantiasa mendukung, memotivasi dan membantu saya dalam menyebarkan kuisisioner penelitian ini.
8. Saudara saya Aulya Frida Erica Candra yang membantu saya dalam menyelesaikan penyebaran kuisisioner penelitian ini.
9. Kakak saya Andini Rizkya Palupi yang senantiasa memotivasi dan membantu saya dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya, penulis berharap ini bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik sangat penulis harapkan demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya, sehingga skripsi ini dapat bermanfaat.

Surabaya, 1 Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN REVISI	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Landasan Teori.....	21
1. Pelayanan Publik	21
a. Definisi Pelayanan Publik.....	21
b. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	22
c. Asas-asas pelayanan publik	24
d. Jenis Pelayanan	25
2. Kualitas Pelayanan	26

a.	Pengertian Kualitas	26
b.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	27
c.	Dimensi Kualitas Pelayanan	29
3.	Standar Pelayanan	29
4.	Standar Pelayanan Bandara	30
C.	Kerangka Berfikir.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....		33
A.	Jenis Penelitian.....	33
B.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	34
C.	Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sempel.....	41
1.	Populasi.....	41
2.	Sampel	41
3.	Teknik Penarikan Sampel	43
D.	Pengumpulan Data	43
E.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	44
F.	Analisis Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		46
A.	Gambaran PT Angkasa Pura I.....	46
1.	Sejarah PT Angkasa Pura I.....	46
2.	Visi, Misi dan Nilai	49
3.	Profil Bandara Juanda	50
4.	Penghargaan PT Angkasa Pura I Tahun 2019.....	54
5.	Struktur Organisasi.....	59
6.	Sarana dan Prasarana	59

B. Hasil Penelitian	63
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	63
a. Uji Validitas	64
b. Uji Reabilitas	65
2. Deskripsi Responden	65
3. Analisis variabel	68
a. Keselamatan	68
b. Keamanan	70
c. Keandalan	72
d. Kenyamanan	75
e. Kemudahan	77
f. Kesetaraan	79
4. Kualitas Pelayanan Penumpang di Bandara Juanda Surabaya	81
C. Pembahasan	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Bandara tersibuk di Indonesia tahun 2014-2018.....	3
Tabel 2 Jumlah Penumpang 2019	4
Tabel 3 Luas Bandara di Indonesia.....	5
Tabel 4 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	15
Tabel 5 Instrumen Pengukuran Kualitas Pelayanan di Bandara Juanda	34
Tabel 6 Uji Validitas	64
Tabel 7 Uji Reabilitas.....	65
Tabel 8 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	65
Tabel 9 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	66
Tabel 10 Deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir	66
Tabel 11 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
Tabel 12 Deskripsi Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Angkutan Udara	67
Tabel 13 Rekapitulasi Jumlah Responden Per Komponen Keselamatan	68
Tabel 14 Kategori sub variabel keselamatan	69
Tabel 15 Rekapitulasi Jumlah Responden Per Komponen Keamanan	70
Tabel 16 Kategori sub variabel keamanan	71
Tabel 17 Rekapitulasi Jumlah Responden Per Komponen Keandalan	72
Tabel 18 Kategori Sub Variabel Keandalan.....	73
Tabel 19 Rekapitulasi Jumlah Responden Per Komponen Kenyamanan	75
Tabel 20 Kategori Sub Variabel Kenyamanan.....	75
Tabel 21 Rekapitulasi Jumlah Responden Per Komponen Kemudahan	77
Tabel 22 Kategori Sub Variabel Kemudahan	78

Tabel 23 Rekapitulasi Jumlah Responden Per Komponen Keselamatan	79
Tabel 24 Kategori Sub Variabel Kesetaraan	80
Tabel 25 Rekapitulasi jawaban responden per sub variabel	81
Tabel 26 Kategori Kualitas Pelayanan	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tabel Isaac dan Michael.....	42
Gambar 2 Bandar Udara Internasional Juanda.....	46
Gambar 3 Struktur Organisasi.....	59
Gambar 4 Ruang Ibu menyusui di Terminal 2.....	60
Gambar 5 Ruang Ibu menyusui di Terminal 1.....	60
Gambar 6 Ruang Merokok di Terminal 2.....	61
Gambar 7 Ruang Merokok di Terminal 1.....	62
Gambar 8 Toilet Khusus Difabel.....	62
Gambar 9 Mushollah.....	63
Gambar 10 Diagram rekapitulasi sub variabel keselamatan.....	70
Gambar 11 Diagram Rekapitulasi Sub Variabel Keamanan.....	72
Gambar 12 Diagram Rekapitulasi Sub Variabel Keandalan.....	74
Gambar 13 Diagram Rekapitulasi Sub Variabel Kenyamanan.....	76
Gambar 14 Diagram Rekapitulasi Sub Variabel Kemudahan.....	79
Gambar 15 Diagram Rekapitulasi Sub Variabel Kesetaraan.....	81
Gambar 16 Diagram Rekapitulasi Kualitas Pelayanan.....	83