

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN
FASILITAS *LANDSIDE* DI TERMINAL 2 BANDAR UDARA INTERNASIONAL
JUANDA SIDOARJO**

TUGAS AKHIR



DISUSUN OLEH:

AINUN OKTAVIA

NPM. 18035010014

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN FASILITAS LANDSIDE DI TERMINAL 2 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SIDOARJO

Disusun oleh:

AINUN OKTAVIA
NPM. 18035010014

Telah diuji, dipertahankan, dan diterima oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Sains

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

pada hari Kamis, 19 Juni 2025

Dosen Pembimbing Utama


Nugroho Utomo, S.T., M.T.
NIP. 19750117 202121 1 00 2

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P.
NIP. 19650403 199103 2001

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN
FASILITAS LANDSIDE DI TERMINAL 2 BANDAR UDARA INTERNASIONAL**

JUANDA SIDOARJO

Disusun oleh:

AINUN OKTAVIA

NPM. 18035010014

**Telah diuji, dipertahankan, dan diterima oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada hari Kamis, 19 Juni 2025**

**Dosen Pembimbing:
Dosen Pembimbing Utama**

Nugroho Utomo, S.T., M.T.
NIP. 19750117 202121 1 00 2

**Tim Penguji:
1. Penguji I**

Ibnu Sholichin, S.T., M.T.
NIPPPK. 19710916 202121 1 00 4

2. Penguji II

Mithri Kotikhamah, S.T., M.T.
NIP. 19840514 201993 2 01 3

3. Penguji III

Ahmad Dzulfidar Alfiansyah, S.T., M.T.
NIP. 19940511 202203 1 00 9

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P.
NIP. 19650403 199103 2001

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN FASILITAS *LANDSIDE* DI TERMINAL 2 BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA SIDOARJO**

Oleh : Ainun Oktavia

NPM. 18035010014

ABSTRAK

Layanan pengelola bandara sangat diharapkan mampu mengoptimalkan minat penumpang terhadap maskapai penerbangan. Untuk menghindari sebaran virus, pandemi COVID-19 serta isu yang muncul saat pembukaan Terminal 2 Bandara Internasional Juanda menyebabkan Terminal 1 ditutup. Karena fasilitas yang tersedia, layanan di Terminal 1 bandara menjadi terbatas. Misalnya, fasilitas meja check-in ditutup sebagian, akibatnya waktu tunggu menjadi lebih lama. Karyawan dari departemen dokumentasi barang serta staf lainnya juga ditugaskan untuk memantau bandara lebih lanjut. Selain itu, layanan yang sebelumnya disediakan di Terminal 1 kini ditawarkan di Terminal 2 selama pandemi.

Penelitian ini bertujuan dapat meningkatkan kepuasan penumpang di Bandara Internasional Juanda Sidoarjo. Dalam konteks ini, karakteristik fisik bandara seperti keselamatan, keamanan, dan keselamatan dikaji. Untuk menentukan tingkat kualitas layanan yang dibutuhkan, layanan juga dinilai. Data dievaluasi menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). Peserta studi ialah penumpang di ruang tunggu Bandara Internasional Juanda Sidoarjo. Berdasarkan hasil studi, kepuasan penumpang terhadap layanan darat di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Sidoarjo tergolong sedang, sedangkan kepuasan mereka terhadap kualitas layanan tergolong tinggi. Dengan nilai 3,82, 47 atribut tersebut dinilai “cukup puas”.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Terminal 2, Bandar Udara

**ANALYSIS OF PASSENGER SATISFACTION LEVEL TOWARDS LANDSIDE
FACILITY SERVICES AT TERMINAL 2 OF JUANDA INTERNATIONAL
AIRPORT, SIDOARJO**

**Ainun Oktavia
NPM. 18035010014**

ABSTRACT

Airport management services are highly expected to be able to optimize passenger interest in airlines. To avoid the spread of the virus, the COVID-19 pandemic and issues that arose during the opening of Terminal 2 of Juanda International Airport caused Terminal 1 to be closed. Due to the available facilities, services at Terminal 1 of the airport are limited. For example, check-in desk facilities are partially closed, resulting in longer waiting times. Employees from the baggage documentation department and other staff are also assigned to monitor the airport further. In addition, services previously provided at Terminal 1 are now offered at Terminal 2 during the pandemic.

This study aims to improve passenger satisfaction at Juanda International Airport, Sidoarjo. In this context, the physical characteristics of the airport such as safety, security, and safety are examined. To determine the level of service quality required, services are also assessed. Data are evaluated using Importance Performance Analysis (IPA). Study participants were passengers in the waiting room of Juanda International Airport, Sidoarjo. Based on the results of the study, passenger satisfaction with ground services at Terminal 2 of Juanda International Airport, Sidoarjo is classified as moderate, while their satisfaction with service quality is classified as high. With a value of 3.82, 47 of these attributes are considered “quite satisfied”.

Keywords: Service, Passenger Satisfaction, Terminal 2, Airport

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Fasilitas *Landside* Di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Sidoarjo** ” dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1 (S1) di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Atas dukungan yang diberikan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Ir. Hendrata Wibisana, M.T., selaku Koordinator Program Studi Teknik Sipil Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Nugroho Utomo, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Bapak dan Ibu dosen Teknik Sipil yang sudah membimbing saya.

Penulis yakin masih banyak kekurangan yang ada pada penulisan Tugas Akhir ini, karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf apabila di dalam Tugas Akhir ini terdapat kata-kata yang kurang berkenan atau kurang

dipahami. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca generasi penerus Teknik Sipil.

Surabaya, 26 Mei 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih tidak lupa penulis ucapkan kepada:

1. Ayah saya Warsi Tohari, ibu saya Mujayanah, kakak saya Nur Chafidah, kakak ipar saya Umar Madi , adik saya Rizky Willyansyah, ketiga keponakan saya Nadhifah Az-Zahwa Putri Madi, Nayla Mysha Putri Madi dan Muhammad Fakhri Putra Madi dan keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberi dukungan.
2. Sahabat saya Ani Ismatulloh, Adelia Fameida Lestari, Rima Nur Azizah yang sudah memberikan motivasi kepada saya agar lebih giat mengerjakan Tugas Akhir.
3. Sahabat saya Aulia Syavila, Zuzum Serina Eka Prastika, Isonamia Indah Sari, Yuniar Afifah Rosadhy dan Fitriana Suryandari yang telah memberi saran, bantuan, dan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Rio Pratama dan Ibu Umi yang sudah memberikan dukungan kepada saya.
5. Bangtan Seonyeondan yang telah memberikan motivasi dan menemani saya menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini.

Surabaya, 26 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Permasalahan	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Permasalahan.....	6
1.5 Lokasi Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Studi Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Bandar Udara	16

2.2.2	Fungsi Bandar Udara	17
2.2.3	Peran Bandar Udara.....	17
2.2.4	Penggunaan Bandar Udara.....	18
2.2.5	Standar Fasilitas Pelayanan Penumpang Bandar Udara	19
2.2.6	Fasilitas Pelayanan Penumpang Bandar Udara	19
2.2.7	Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi	21
2.3	Pengambilan Sampel	23
2.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	23
2.5	Uji Validitas	26
2.6	Uji Reliabilitas	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		29
3.1	Identifikasi Permasalahan	29
3.2	Studi Literatur	29
3.3	Pengumpulan Data	33
3.3.1	Data Primer	33
3.3.2	Data Sekunder.....	34
3.4	Analisis dan Pengolahan Data.....	35
3.5	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	35

3.6	Kesimpulan dan Saran.....	38
3.7	Bagan Alir Penelitian	38
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Perhitungan Jumlah Responden	40
4.2	Karakteristik Responden	41
4.3	Uji Validitas Terhadap Penumpang Pada Pelayanan Fasilitas <i>Landside</i> di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Sidoarjo	51
4.4	Uji Reliabilitas Terhadap Pelayanan Fasilitas <i>Landside</i> di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda	58
4.5	Evaluasi Penilaian Responden	59
4.6	Analisis Tingkat Kesesuaian	64
4.7	Analisis Atribut Dengan Diagram Kartesius.....	73
4.8	Strategi Peningkatan Terhadap Pelayanan Yang Ada Pada Kuadran I.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		83
5.1	Kesimpulan	83
5.2	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....		85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi Penelitian Bandar Udara Internasional Juanda.....	7
Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	25
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	37
Gambar 3.2 Bagan Alir Penelitian	39
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan	48
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Rata-Rata Pendapatan Responden.....	49
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Perjalanan Menggunakan Pesawat Terbang	51
Gambar 4.8 Diagram Kartesius Seluruh Atribut.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Jumlah Penumpang Tahun 2019-2021	34
Tabel 4.1 Data Jumlah Penumpang Tahun 2019-2021	40
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4.3 Usia Responden.....	43
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden	44
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden	46
Tabel 4.6 Tujuan Perjalanan Responden.....	47
Tabel 4.7 Jumlah Rata-Rata Pendapatan Responden	49
Tabel 4.8 Intensitas Perjalanan Responden Menggunakan Pesawat Terbang	50
Tabel 4.9 Distribusi Nilai r_{tabel}	52
Tabel 4.10 Uji Validitas Terhadap Kinerja Pelayanan.....	53
Tabel 4.11 Uji Validitas Terhadap Harapan Pelayanan	56
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Terhadap Kinerja Pelayanan.....	58
Tabel 4.13 Uji Terhadap Harapan Pelayanan	59
Tabel 4.14 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Harapan Penumpang Pada Pelayanan	69
Tabel 4.15 Penilaian Terhadap Kinerja Pelayanan	64

Tabel 4.16 Penilaian Terhadap Harapan Pelayanan.....	66
Tabel 4.17 Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Terhadap Pelayanan	68
Tabel 4.18 Atribut Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan.....	71
Tabel 4.19 Analisa Atribut Menurut Peraturan Menteri No. 178 Tahun 2015	81