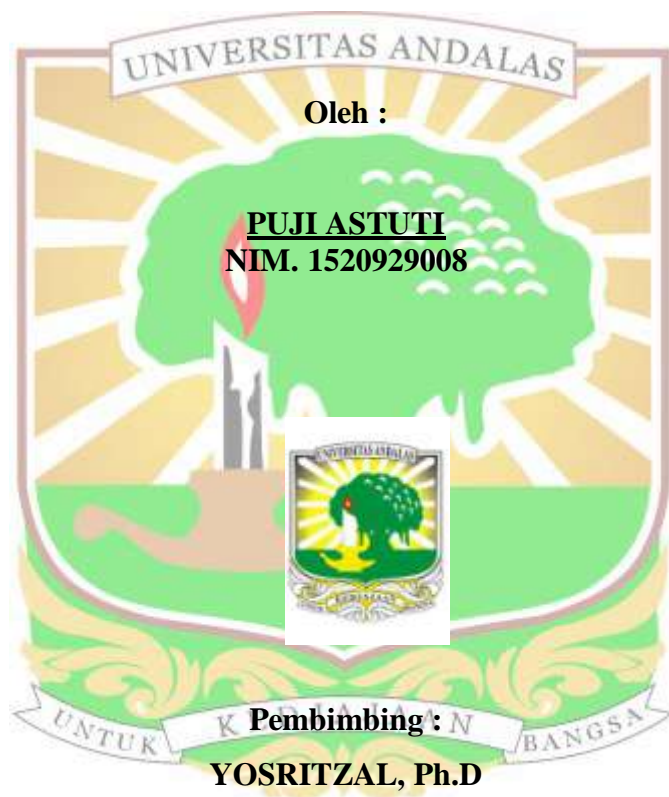


**REKOMENDASI KEBIJAKAN PENINGKATAN INFRASTRUKTUR DAN
PELAYANAN BANDARA SULTAN THAHA BERDASARKAN ANALISA
FUNGSI KEPUASAN PENUMPANG**

TESIS



BAYU MARTANTO ADJI, Ph.D

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK - UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
TAHUN 2017**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ekspektasi dan persepsi terhadap parameter-parameter kualitas layanan bandara yang menjadi obyek penelitian yaitu Bandara Sultan Thaha Jambi. kuisisioner penelitian yang digunakan di adopsi dari SKYTRAX dan ASQ yang merupakan lembaga survei kualitas dalam industri penerbangan yang terkemuka. Penelitian berlangsung dari bulan April-Juni 2017. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan jumlah 400 responden. Atribut-atribut yang digunakan dalam kuesioner telah diuji dengan menggunakan uji *Cochran Q Test*. Gap antara ekspektasi dan persepsi diuji dengan menggunakan *paired sample t test*. Gap untuk setiap atribut dapat dibuktikan signifikan secara statistik.

Importance Performance Analysis menunjukkan bahwa terdapat 5 atribut yang berada dalam kuadran IV, yang merupakan area yang harus diberikan prioritas untuk peningkatan di masa akan datang. Atribut-atribut tersebut yaitu kemudahan akses jalan menuju dan keluar bandara, ketersediaan angkutan umum menuju dan dari bandara, kecepatan pelayanan bagasi, kebersihan kamar kecil di luar dan di dalam terminal serta kebersihan tempat duduk dan area publik dalam bandara. Untuk analisis korelasi, setiap atribut dikelompokkan ke dalam 4 variabel bebas yakni akses, fasilitas dan pelayanan, personel dan keamanan, dan lingkungan. Variabel terikat adalah kepuasan menyeluruh. Hubungan untuk semua variabel terbukti positif namun sangat lemah dengan nilai koefisien korelasi yang lebih kecil dari 0.2

Kata kunci : Kualitas layanan, analisis gap, analisis *Importance Performance Analysis*, analisis korelasi



ABSTRACT

This research aims at analysing the expectation and perception towards parameters of service quality of Sultan Thaha Airport in Jambi city. The questionnaires used in the study are adopted from SKYTRAX and ASQ, which are the prominent quality survey institution in the airport industry. The research is conducted in the period of April-June 2017. The primary data are collected from 400 respondents. The attributes used in the questionnaires have been tested by using Cochran Q test. The gap between expectation and perception is then tested by using paired sample T Test. The gap for each attribute is proven statistically significant.

The importance and performance analysis has shown that there are 5 attributes lie on quadrant IV which is the area that should be given priority for future improvement. The attributes are the ease of access to and exit the airport, the availability of public transport, the speed of luggage service, and the cleanliness of toilets inside and outside the airport. For correlation analysis, every attribute is categorised into 4 independent variables which are access, facility and service, personnel and security, and environments. The dependent variable is the overall satisfaction. The relationships for all variables are proven positive but very weak with the correlation coefficient below 0.2.

Keywords : Service quality, gap analysis, *Importance Performance Analysis*, correlation analysis



