

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS RESPON PENUMPANG TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN TERMINAL 1 BANDAR UDARA JUANDA  
SURABAYA**



*Disusun Oleh:*

**ANGGUN SURYA MUTIARA INDAH**

**03115072**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NAROTAMA  
SURABAYA  
2019**

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS RESPON PENUMPANG TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN TERMINAL 1 BANDAR UDARA JUANDA  
SURABAYA**

Disusun Oleh:

**Anggun Surya Mutiara Indah**

**NIM: 03115072**

Diajukan guna memenuhi persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T)  
pada Program Studi Teknik Sipil  
Fakultas Teknik  
Universitas Narotama  
Surabaya

Surabaya, 06 Februari 2019

Mengetahui  
Dosen Pembimbing,

  
**Dr. M. Ikhsan Setiawan S.T., M.T.**

**NIDN: 0701097503**

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS RESPON PENUMPANG TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN TERMINAL 1 BANDAR UDARA JUANDA  
SURABAYA**

Disusun Oleh:

**Anggun Surya Mutiara Indah**

**NIM: 03115072**

**Tugas akhir ini telah memenuhi persyaratan untuk diujikan.**

Surabaya, 06 Februari 2019

Mengetahui

Dosen Pembimbing,

  
**Dr. M. Ikhsan Setiawan S.T., M.T.**

**NIDN: 0701097503**

## LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR INI  
TELAH DIUJIKAN DAN DIPERTAHANKAN DIHADAPAN TIM PENGUJI  
PADA HARI RABU, 06 FEBRUARI 2019

Judul Tugas Akhir : ANALISIS RESPON PENUMPANG TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN TERMINAL 1 BANDAR  
UDARA JUANDA SURABAYA  
Disusun Oleh : ANGGUN SURYA MUTIARA INDAH  
NIM : 03115072  
Fakultas : TEKNIK  
Program Studi : TEKNIK SIPIL  
Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS NAROTAMA

Tim Penguji Terdiri :

1. Ketua Penguji



Dr. M. Ikhsan Setiawan, S.T., M.T.

NIDN: 0701097503

2. Sekretaris



Farida Hardaningrum, S.Si., M.T.

NIDN: 0711037001

3. Anggota



Diah Ayu Restuti Wulandari, S.T., M.T.

NIDN: 0705038604

Mengesahkan

Ketua Program Studi Teknik Sipil,



Ronny Durrotun Nasihien, S.T., M.T.

NIDN: 0720127002

Dekan,



Diajeng Koespiadi, M.T.

NIDN: 0701046501

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anggun Surya Mutiara Indah

NIM : 03115072

Judul Tugas Akhir : Analisis Respon Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan  
Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat Karya/Pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Acuan/Daftar Pustaka.

Apabila ditemukan suatu Jiplakan/Plagiat maka saya bersedia menerima akibat berupa sanksi Akademis dan sanksi yang diberikan oleh yang berwenang sesuai ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 06 Februari 2019

Hormat saya,



**Anggun Surya Mutiara Indah**

**NIK: 03115072**



## **. KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada saya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Saya mohon maaf bila ada kesalahan dalam laporan ini. Sebagai manusia saya menyadari akan adanya keterbatasan. Diluar hal tersebut saya telah berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan yang terbaik agar dapat terselesaikannya laporan ini sesuai dengan harapan.

Pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada :

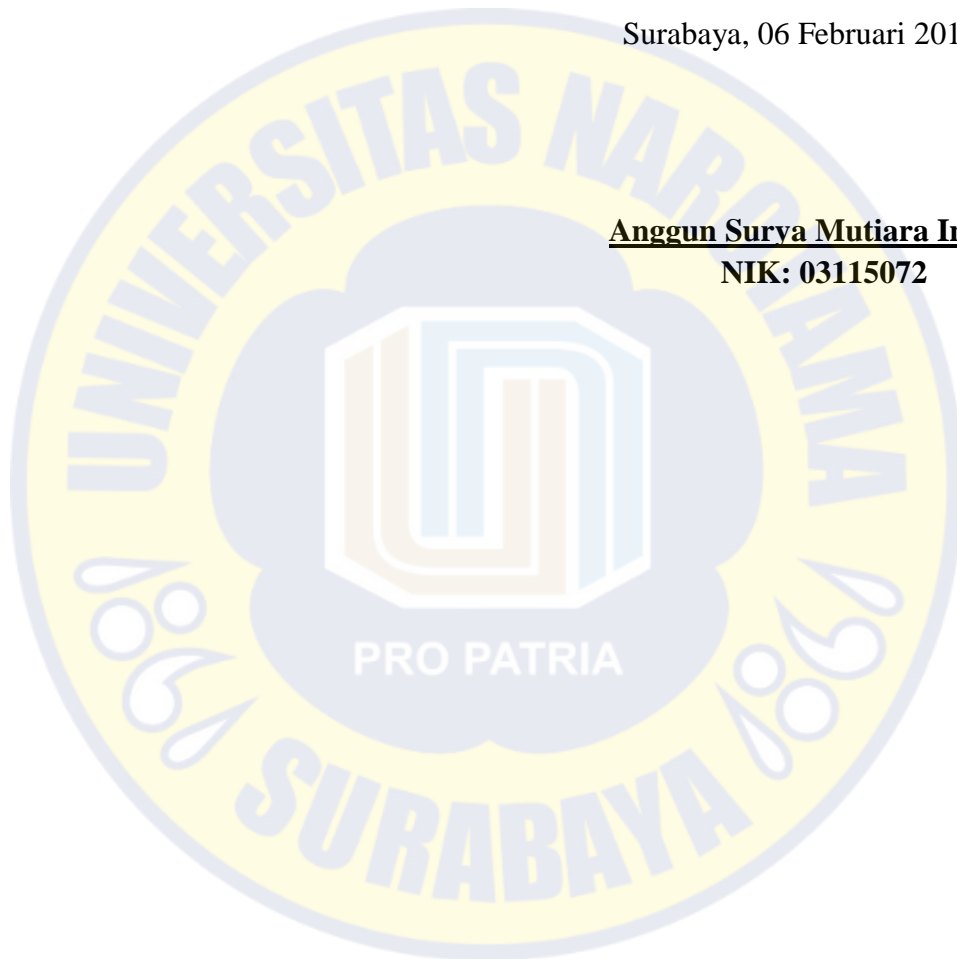
1. Kedua Orang tua saya yang telah membesarkan dan mendidik saya serta memberikan dukungan baik secara moril dan materil yang tak terhingga nilainya.
2. Bapak Dr. Ir. Koespiadi, M.T. selaku Dekan Teknik Universitas Narotama Surabaya.
3. Bapak Ronny Durrotun Nasihien, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Narotam Surabaya.
4. Bapak Dr. M. Ikhsan Setiawan, S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. General Manager PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya.
6. Dosen dan Staff Fakultas Teknik Sipil Universitas Narotama Surabaya.
7. Mahasiswa Teknik Sipil Universitas Narotama Surabaya dan semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Harapan saya semoga Tugas Akhir ini dapat memenuhi syarat dan Tujuan yang dikehendaki serta dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa Teknik Sipil pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Surabaya, 06 Februari 2019

**Anggun Surya Mutiara Indah**

**NIK: 03115072**



# **ANALISIS RESPON PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TERMINAL 1 BANDAR UDARA JUANDA SURABAYA**

Anggun Surya Mutiara Indah<sup>1</sup>, Muhammad Ikhsan Setiawan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Teknik Sipil, Universitas Narotama Surabaya

<sup>2</sup>Dosen Jurusan Teknik Sipil

Jl. Arief Rahman Hakim 51, 60117

\*Email : anggunsurya21@gmail.com

## **ABSTRAK**

Bandar Udara Juanda Surabaya merupakan salah satu bandara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura 1 (Persero). Maskapai LCC atau Low Cost Carrier adalah maskapai penerbangan yang menawarkan tarif rendah kepada customer-nya, dengan konsekuensi penghapusan atau pengurangan beberapa layanan atau fasilitas yang akan didapatkan oleh penerbangan reguler. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Sarana/Prasarana, Aksesibilitas & Fasilitas Umum terhadap kualitas pelayanan pengelola, di Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya dan menganalisis Maskapai LCC (*Low Cost Carrier*) yang ada di Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, dengan menggunakan kuisioner sebagai pengumpul data, sampel yang digunakan adalah 100 penumpang dari berbagai maskapai di lokasi penelitian yaitu di Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya. Analisa data menggunakan analisa regresi linier berganda dan uji hipotesis meliputi uji t, uji f dan determinasi berganda

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan Kualitas pelayanan penumpang (Sarana/Prasarana, Aksesibilitas & Kenyamanan dan Keselamatan) terhadap kinerja pengelola, di Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya cukup bagus dan memadai. Hal ini dibuktikan jawaban dari 100 responden yang menyatakan bahwa aksesibilitas, sarana dan prasarana dan kenyamanan dan keselamatan di Terminal 1 Bandar Udara Juanda mayoritas menjawab baik. Berdasarkan hasil perhitungan terdapat pengaruh Sarana/Prasarana, Aksesibilitas & kenyamanan dan keselamatan terhadap kualitas pelayanan.

Kata kunci : Aksesibilitas, Sarana dan Prasarana, Kenyamanan dan Keselamatan, dan Kualitas Pelayanan



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>1</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori .....	9
2.2.1 Bandar Udara .....	9
2.2.2 Pelanggan.....	10
2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2.4 Kualitas Pelayanan .....	11
2.2.5 <i>Low Cost Carrier</i> (LCC) .....	17
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Diagram Alir Penelitian.....	21

3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	23
3.2.1	Lokasi Penelitian .....	23
3.2.2	Waktu Penelitian.....	23
3.3	Sumber,Jenis dan Teknik Pengambilan Data .....	23
3.3.1	Sumber Data .....	23
3.3.2	Jenis Data.....	24
3.3.3	Teknik Pengambilan Data.....	24
3.4	Penyusunan Kuisisioner .....	24
3.5	Pengukuran Variabel .....	25
3.6	Uji Hubungan Antarvariabel.....	26
3.7	Analisis Regresi Linier Berganda .....	26
3.8	Uji Hipotesis .....	27
3.8.1	Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	27
3.8.2	Uji Statistik Fisher (F) .....	28
3.8.3	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	28
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Karakteristik Responden.....	30
4.1.1	Data Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
4.1.2	Data Berdasarkan Pekerjaan.....	31
4.1.3	Data Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	32
4.2	Deskripsi Hasil Kuisisioner.....	32
4.2.1	Variabel Aksesibilitas .....	32
4.2.2	Variabel Sarana dan Prasarana .....	34
4.2.3	Variabel Kenyamanan dan Keselamatan.....	35
4.2.4	Variabel Kualitas Pelayanan.....	37
4.3	Uji Kualitas Data dan Asumsi Klasik.....	38
4.4	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	42
4.5	Hasil Uji Hipotesis.....	44
4.5.1	Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t) .....	44
4.5.2	Hasil Uji Statistik Fisher (Uji F).....	45

4.5.3 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	46
4.6 Pembahasan .....	47
4.6.3 Aksesibilitas Terhadap Kualitas Pelayanan .....	47
4.6.2 Sarana dan Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan .....	48
4.6.3 Kenyamanan dan Keselamatan Terhadap Kualitas Pelayanan .....	49

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	50
5.2 Saran .....	50

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	35
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden terhadap Aksesibilitas .....	36
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden terhadap Sarana dan Prasarana.....	37
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden terhadap Kenyamanan dan Keselamatan	39
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan .....	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Aksesibilitas (X1) .....	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Sarana dan Prasaran (X2).....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas kenyamanan dan keselamatan (X3) .....	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y) .....	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.13. Analisa Parsial (t) .....	47
Tabel 4.14 Analisa F Hitung.....	48
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi.....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Flowchart Penelitian.....	24
Gambar 3.2 Lokasi Penelitian.....	26

