

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
SARANA DAN PRASARANA GEDUNG BANDARA FRANS SEDA
MAUMERE**



OLEH

**ELISABET INELTIN COSTO
NIM 2017311089**

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2022

HALAMAN PERSETUJUAN**“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG
TERHADAP SARANA DAN PRASARANA GEDUNG BANDARA FRANS SEDA
MAUMERE”**

Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik

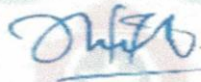
Disusun dan diajukan oleh

ELISABET INELTIN COSTO

2017311089

Menyetujui

Pembimbing



Ir. Indah Wahyuning Tyas, S.T., M.T.

NIDN : 0823028601

Mengetahui

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Ir. Marselinus Y. Nisanson, ST., M.T. IPM

NIDN :0803086901

LEMBAR PENGESAHAN**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP SARANA DAN PRASARANA GEDUNG BANDARA FRANS SEDA MAUMERE**

Disusun dan Diajukan oleh:

Elisabet Ineltin Costo/2017311089

Tugas akhir ini diuji dan dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Flores Ende pada:

Hari : Jumad

Tanggal : 19 Agustus 2022

Tim Penguji

1. Ireneus Kota, S.T.,M.Eng(Penguji I)
2. Ir. Veronika Miana Radja S.T.,M.T(Penguji II)
3. Ir. Indah Wahyuning Tyas, S.T.,M.T(Penguji III)

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Teknik


Ir. Thomas Aquino A. S. S.T.,M.T.

NIDN. 0814077401



Yang bertandatangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **“Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Sarana Dan Prasarana Gedung Bandara Frans Seda Maumere”**.

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 19 Agustus 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat sebagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik kembali skripsi yang saya ajukan sebagai tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 19 Agustus 2022
Yang Membuat Pernyataan



Elisabet Ineltin Costo/2017311089

MOTTO

MAJU TERUS PANTANG MUNDUR

PERSEMBAHAN

Hasil karya ini kupersembahkan untuk:

1. Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tuaku tercinta bapak Darius Aru dan mama Yosefina Yasinta Kema yang telah membesarkan, membiayaiku dan selalu memberikan motivasi dalam keadaan apapun serta selalu setia menanti keberhasilanku.
3. Ci Arnol, Oma Anastasia, Adik Yolanda, Adik Yantri, Om Viktor, Om Linus, Om Rosi, Bibi Sisilia serta keluarga besar yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Yang terkasih Yohanes D.C. Raja Seko yang selalu mendukung dan memberii motivasi dalam keadaan apapun.
5. Sahabat, teman-teman terlebih khusus Noli, Selin, Yuni, Serina, Rasdi, serta teman-teman program studi teknik sipil khusus angkatan 2017, yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Para dosen yang menjadi panutan penulis.
7. Almamater tercinta, Universitas Flores.

ABSTRAK

Elisabet Ineltin Costo, 2022, *Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Sarana Dan Prasarana Gedung Bandara Frans Seda Maumere* (dibimbing oleh ibu Indah Wahyuning Tyas).

Dalam rangka penataan dan optimalisasi gedung dalam bidang transportasi, Dinas Perhubungan Kabupaten Sikka melakukan penataan dan optimalisasi Bandara Frans Seda Maumere tepatnya di Jl. Adi Sucipto, Waioti, Alok Timur, Kabupaten Sikka, Nusa Tenggara Timur. Gedung terminal bandara tersebut sebelumnya di bangun pada tahun 2015 dengan ruangan-ruangan yang kurang memadai, dan kurangnya sarana dan prasarana gedung.

Kondisi ini menciptakan ketidaknyamanan bagi para penumpang yang menggunakan fasilitas bandara. Berangkat dari kondisi tersebut, pada tahun 2020 dilakukan penataan dan optimalisasi gedung terminal yang lebih baik dengan kapasitas ruangan yang lebih luas dari sebelumnya, serta memiliki struktur bangunan yang kuat dan kokoh. Besar anggaran pembangunan Bandara Frans Seda Maumere yaitu Rp12.169.765.000,00 (Dua Belas Miliar Seratus Enam Puluh Sembilan Juta Tujuh Ratus Enam Puluh Lima Ribu Rupiah) dengan waktu pelaksanaan 240 hari kalender (Juli 2019 - Februari 2020). Proyek ini dikerjakan oleh PT. Bumi Karya Konstruksi yang berasal dari Kabupaten Sikka, kontraktor pengawas oleh PT. Sinar Rampi Pratama KSO PT. Bumi Karya Konstruksi dan konsultan pengawas oleh CV. Recont Khatulistiwa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besar pengaruh dari kualitas *tangibles*/bukti nyata, *reability*/keandalan, *responsive*/tanggapan, empati, *assurance*/jaminan terhadap tingkat kepuasan penumpang. Metode dalam penelitian ini merupakan kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan terikat. Data yang digunakan data primer dan sekunder dengan cara penyebaran kuesioner ke 100 responden. Dari hasil pengumpulan data kuesioner, dilakukan pengolahan data dengan menggunakan program *excel* dan komputer program SPSS (*Statistical Package For Social Science*) versi 24.0.

Dari hasil analisis kepuasan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang bandara Frans Seda Maumere untuk masing-masing variabel yaitu *tangibles*/bukti nyata, senilai 3,45, variabel *reability*/keandalan senilai 3,32, *responsive*/tanggapan senilai 3,21, empati senilai 3,20 dan *assurance* atau jaminan senilai 3,13.

Pengaruh variabel *tangibles*/bukti nyata, *reability*/keandalan, *responsive*/tanggapan, empati, dan *assurance*/jaminan sebesar 3,26. Hasil kuesioner yang disebar ke 100 responden di terminal bandara frans seda maumere disimpulkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap sarana dan prasaran gedung puas.

Kata kunci : bukti nyata, keandalan, tanggapan, empati, jaminan.

ABSTRACT

Elisabet Ineltin Costo, 2022, *Passenger Satisfaction Levels with the Facilities and Infrastructure of the Frans Seda Maumere Airport Building* (supervised by Mrs. Indah Wahyuning Tyas).

In the context of structuring and optimizing buildings in the transportation sector, Sikka District Transportation Office organize and optimize Frans Seda Maumere Airport, precisely on Jl. Adi Sucipto, Waioti, East Alok, Sikka Regency, East Nusa Tenggara. The airport terminal building was previously built in 2015 with inadequate rooms, and a lack of building facilities and infrastructure. This condition creates inconvenience for passengers using airport facilities. Departing from these conditions, in 2020 a better arrangement and optimization of the terminal building will be carried out with a wider room capacity than before, as well as having a strong and sturdy building structure. The budget for the construction of Frans Seda Maumere Airport is IDR 12,169,765,000.00 (Twelve Billion One Hundred Sixty Nine Million Seven Hundred Sixty Five Thousand Rupiah) with an implementation time of 240 calendar days (July 2019 - February 2020). This project is carried out by PT. Bumi Karya Konstruksi from Sikka Regency, the supervising contractor by PT. Sinar Rampi Pratama KSO PT. Bumi Karya Construction and supervisory consultant by CV. Recont Equator. The purpose of this study was to determine the influence of the quality of *tangibles/ tangible evidence*, *reliability/ reliability*, *responsive/ response*, *empathy*, *assurance/guarantee* on the level of passenger satisfaction. The method in this research is quantitative. The variables in this study are independent and dependent variables. The data used are primary and secondary data by distributing questionnaires to 100 respondents. From the results of questionnaire data collection, data processing was carried out using the *excel program* and the SPSS (*Statistical Package For Social Science*) version 24.0 computer program.

From the results of the satisfaction analysis, it shows that the level of satisfaction of Frans Seda Maumere airport passengers for each variable, namely *tangibles / tangible evidence*, worth 3.45, variable *reliability / reliability* worth 3.32, *responsive / response* worth 3.21, *empathy* worth 3, 20 and *assurance* or *guarantee* of 3.13.

tangibles /real evidence, *reliability /reliability*, *responsiveness /response*, *empathy*, and *assurance /guarantee* variables is 3.26. The results of the questionnaire distributed to 100 respondents at the Frans Seda Maumere airport terminal concluded that the level of passenger satisfaction with the facilities and infrastructure of the building was satisfied.

Keywords: *tangible evidence, reliability, response, empathy, assurance.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan perlindungan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Sarana dan Prasarana Bandar Udara Frans Seda Maumere**”. Skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat guna untuk mencapai gelar Sarjana Teknik pada Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil Universitas Flores.

Penulis berterima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

- 1 Rektor Universitas Flores Dr. Simon Sira Padji, M. A.
- 2 Dekan Fakultas Teknik Universitas Flores Bapak Ir. Thomas Aquino A. S, S.T., M.T.
- 3 Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Flores Bapak Ir. Marselinus Y. Nisanson, S.T., M.T. IPM
- 4 Ibu Ir. Indah Wahyuning Tyas, S.T., M.T. selaku pembimbing yang telah banyak membantu mengarahkan, membimbing, dan memberikan dorongan sampai skripsi ini selesai.
- 5 Bapak/Ibu Dosen Fakultas Teknik Universitas Flores.
- 6 Bapak/Ibu pegawai Tata Usaha Fakultas Teknik Universitas Flores.

Tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk menjadi koreksi atas kekurangan dan kesalahan yang terdapat dalam tugas akhir ini.

Ende, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3

1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Bandar Udara.....	5
2.1.1 Perkembangan Bandar Udara Di Indonesia	5
2.1.2 Prinsip Penyelenggaraan Bandara	6
2.1.3 Peran Bandar Udara	7
2.1.4 Fungsi Bandar Udara	8
2.2 Klasifikasi Bandar Udara	8
2.3 Pembangunan Bandar Udara.....	9
2.3.1 Syarat Pembangunan Bandar Udara.....	10
2.3.2 Konfigurasi Dan Penataan Ruang	11
2.3.3 Sirkulasi	11
2.3.4 Sistem Struktur	12
2.3.5 Sistem Konsntruksi.....	13
2.3.6 Sistem Modul	13
2.3.7 Bahan Struktur	13
2.3.8 Arsitektur	13

2.3.9 Material	14
2.3.10 Sistem Pencahayaan	15
2.3.11 Sistem Penghawaan	15
2.3.12 Sistem Jaringan Listrik	16
2.3.13 Sistem Jaringan Komunikasi	16
2.3.14 Sistem Pemadam Kebakaran	18
2.3.15 Sistem Penangkal Petir	18
2.3.16 Sistem Jaringan Air Bersih dan Air Kotor	19
2.3.17 Sistem Keamanan	21
2.4 Penetapan lokasi bandar udara	21
2.5 Fasilitas Bandar Udara	21
2.5.1 Sisi Udara	21
2.5.2 Sisi Darat	23
2.6 Kepuasan	26
2.6.1 Teori Kepuasan	26
2.6.2 Manfaat Kepuasan	27
2.6.3 Peranan Kepuasan	27

2.7 Kualitas Pelayanan	27
2.7.1 Indikator Kualitas Pelayanan	27
2.7.2 Jenis-jenis Kualitas Pelayanan	28
2.8 Analisis Statistik	29
2.9 Validitas dan Realibilitas	29
2.9.1 Validitas	29
2.9.2 Reliabilitas	31
2.9.3 Uji Hipotesis	32
2.9.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	32
2.10 Teori SPSS Versi 24	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	35
3.2 Waktu Penelitian	35
3.3 Lokasi Penelitian	35
3.4 Jenis Dan Sumber Data	36
3.4.1 Jenis Data	36
3.4.2 Sumber Data	37
3.4.3 Populasi dan Sampel	37

3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6 Analisis Data	37
3.7 Gambar Diagram Alir	39
3.8 Penjelasan Diagram Alir	40
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHAS.....	41
4.1 Gambaran Umum.....	42
4.2 Foto Lokasi Bagian Bandara Yang Menjadi Objek Penelitian	45
4.3 Data Hasil Penelitian	47
4.3.1 Pernyataan Kuesioner	47
4.3.2 Distribusi Responden	48
4.4 Analisis Data	50
4.4.1 Uji Instrumen Dalam Penelitian	50
4.4.2 Uji Validitas	50
4.4.2.1 Mencari Angka Koefisien Korelasi Menggunakan	
Rumus <i>Product Momen</i>	50
4.4.3 Uji Reliabilitas.....	56
4.4.3.1 Perhitungan Reabilitas Menggunakan Rumus	
<i>Spearman Brown</i>	56

4.5 Analisis Kepuasan.....	59
4.5.1 Distribusi Kepuasan tangibles / bukti nyata.....	59
4.5.2 Distribusi Kepuasan variabel reability / keandalan	61
4.5.3 Distribusi variabel responsive / tanggapan	62
4.5.4 Distribusi kepuasan variabel empati.....	64
4.5.5 Distribusi kepuasan variabel jaminan	66
4.6 Analisis regresi berganda	69
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Koefisien Produk Momen	30
Tabel 2.2 Indeks Korelasi.....	31
Tabel 2.3 Nilai Tingkat Kepuasan.....	32
Tabel 2.4 Skala likert.....	32
Tabel 4.1 Data Jumlah Penumpang Tahun 2021	43
Tabel 4.2 Data Luas Bangunan Terminal Bandara.....	43
Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Terhadap Gedung Bangunan Bandara Frans Seda Maumere	49
Tabel 4.4 Rekapitulasi jawaban untuk variabel <i>tangibles</i> /bukti nyata	51
Tabel 4.5 Koefisien produk momen untuk pernyataan variabel 1	53
Tabel 4.6 Rekapitulasi hasil perhitungan X, Y, X^2, Y^2 , dan XY	55
Tabel 4.7 Rekapitulasi pengujian validitas.....	55
Tabel 4.8 Rekapitulasi pengujian reliabilitas.....	58
Tabel 4.9 Distribusi variabel bukti nyata pernyataan 1	59
Tabel 4.10 Distribusi variabel bukti nyata pernyataan 2	59
Tabel 4.11 Distribusi variabel bukti nyata pernyataan 3	60
Tabel 4.12 Distribusi variabel bukti nyata pernyataan 4	60

Tabel 4.13 Distribusi variabel keandalan pernyataan 1	61
Tabel 4.14 Distribusi variabel keandalan pernyataan 2	61
Tabel 4.15 Distribusi variabel keandalan pernyataan 3	62
Tabel 4.16 Distribusi variabel keandalan pernyataan 4.....	62
Tabel 4.17 Distribusi variabel tanggapan pernyataan 1	63
Tabel 4.18 Distribusi variabel tanggapan pernyataan 2	63
Tabel 4.19 Distribusi variabel tanggapan pernyataan 3	64
Tabel 4.20 Distribusi variabel tanggapan pernyataan 4	64
Tabel 4.21 Distribusi variabel empati pernyataan 1	65
Tabel 4.22 Distribusi variabel empati pernyataan 2	65
Tabel 4.23 Distribusi variabel empati pernyataan 3.....	65
Tabel 4.24 Distribusi variabel empati pernyataan 4	66
Tabel 4.25 Distribusi variabel jaminan pernyataan 1	66
Tabel 4.26 Distribusi variabel jaminan pernyataan 2	67
Tabel 4.27 Distribusi variabel jaminan pernyataan 3	67
Tabel 4.28 Distribusi variabel jaminan pernyataan 4	67
Tabel 4.29 Rekapitulasi distribusi setiap pernyataan.....	68
Tabel 4.31 Rekapitulasi semua pernyataan variabel X1-X5 dan Y	70

Tabel 4.32 Model summary regresi linier berganda.....	71
Tabel 4.33 Anova ^a regresi linier berganda	72
Tabel 4.34 Coefficients ^a regresi linier berganda.....	72
Tabel 4.35 Rekapitulasi nilai t, F, sig dan beta.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Apron	21
Gambar 2.2 ATC (<i>air traffic control</i>).....	22
Gambar 2.3 Landasan Pacu	22
Gambar 2.4 <i>Curb</i>	23
Gambar 2.5 <i>VVIP Building</i>	23
Gambar 2.6 <i>Radar Weather Station</i>	24
Gambar 2.7 <i>Fire Fighting Station</i>	24
Gambar 2.8 <i>Watch Room</i>	25
Gambar 2.9 Gedung Terminal.....	25
Gambar 3.1 Letak Lokasi Penelitian.....	36
Gambar 3.7 Diagram Alir	39
Gambar 4.1 Ruang Tunggu.....	44
Gambar 4.2 Ruang <i>Chek-in</i>	44
Gambar 4.3 Area parkir.....	45
Gambar 4.4 Kantin	45

DAFTAR LAMPIRAN

Rancangan Kuesioner.....	80
Jawaban Responden.....	81
Foto-Foto Penelitian.....	84
Tabel t.....	85
Tabel r	86
Contoh kuesioner.....	87
Surat ijin penelitian.....	96
Surat keterangan kementerian perhubungan Maumere.....	97
Gambar fasilitas bandara Maumere.....	98
Denah Bandara Frans Seda Maumere.....	101