

## Pelayanan Bandar Udara Halim Perdana Kusuma dan Bandar Udara Husein Sastranegara

**Andri**

STMT Trisakti  
ndryse@gmail.com

**Roswan Kasim**

STMT Trisakti  
stmt@indosat.net.id

**Endang Wahyuni**

STMT Trisakti  
stmt@indosat.net.id

### **ABSTRACT**

*The study entitled “Analysis Comparison of Satisfaction Passenger Against the Service Halim Perdana Kusuma Airport in Jakarta and Bandung Husein Sastranegara Airport in 2015” was conducted to determine and analyze the quality comparison service consisting of responsiveness, assurance, tangibles, empathy and reliability to consumer satisfaction on Hussein Airport Sastranegara and Halim Perdana Kusuma Airport. This study was conducted to determine and analyze the dominant service quality dimensions that influence satisfaction. The benefits of this research is to get a general idea about the services at Soekarno Hatta and Halim Perdana Kusuma Airport in Jakarta. To determine the level of satisfaction of passengers on each variable services at Bandung Husein Sastranegara Airport and Halim Perdana Kusuma Airport.*

**Keywords :** *airport, satisfaction of passengers, service and performance.*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilaksanakan guna menentukan dan menganalisa perbandingan kualitas pelayanan yang terdiri dari kecepat-tanggapan, jaminan, tangibility, empati dan reliabilitas terhadap kepuasan pelanggan di Bandara Husein Sastranegara dan Halim Perdana Kusuma. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisa dan menentukan dimensi kualitas layanan yang dominan yang mempengaruhi kepuasan. Manfaat penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran umum pelayanan dan akan tingkat kepuasan penumpang di kedua bandara tersebut.

**Kata kunci :** bandara, kepuasan penumpang, pelayanan dan kinerja.

## PENDAHULUAN

Pada 2013 Bandar Udara (Bandara) Husein Sastranegara, Bandung, Jawa Barat telah diperluas. Pesawat sekelas airbus pun bisa mendarat di sini. Hal ini akan memantapkan Bandung sebagai pintu gerbang pariwisata Jawa Barat. Pasalnya, selain merupakan pintu gerbang utama Jawa Barat, yang menjadi gerbang utama untuk wisatawan dari Asia Tenggara, Bandara Husein Sastranegara itu sendiri berada di Bandung, yaitu Ibu Kota Provinsi Jawa Barat.

Di sisi lain, Bandara Internasional Halim Perdanakusuma, selain terletak di Jakarta juga telah dijadikan bandara komersial (sejak 10 Januari 2014) demi mengalihkan penerbangan dari Bandara Soekarno-Hatta yang telah penuh sesak. Terkait dengan eksistensi kedua bandara itu, penelitian yang dilakukan pada 2015 ini dilaksanakan untuk menganalisis melalui perbandingan kualitas pelayanan, yang terdiri atas daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan keandalan terhadap kepuasan konsumen (dibaca: evaluasi kinerja pelayanan dan fasilitas) pada kedua bandara tersebut pada 2015. Dari hasil analisis, akan diketahui dimensi kualitas pelayanan dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 1. Variabel dan Pengukuran Variabel

Pertanyaan pada kuesioner terbagi dalam lima variabel. Kelima variabel tersebut adalah sebagai berikut : a) Tingkat

kepuasan penumpang terhadap variabel *reliability* atau keandalan adalah derajat kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik oleh bandara. Dalam hal ini penilaian mencakup penilaian terhadap prosedur kedatangan penumpang dan keberangkatan penumpang; b) Tingkat kepuasan pelanggan terhadap variabel *responsiveness* atau responsif adalah derajat kemampuan pihak bandara dalam memberikan tanggapan terhadap permintaan layanan penumpang. Dalam hal ini mencakup kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan penumpang; c) Tingkat kepuasan pelanggan terhadap variabel *assurance* atau keyakinan adalah derajat tingkat keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan dengan sopan santun, rasa hormat dimana penumpang merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan pihak bandara. Dalam hal ini penilaian mencakup keyakinan penumpang terhadap pengetahuan dan kemampuan karyawan dan jaminan kelancaran dan kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan; d) Tingkat kepuasan pelanggan terhadap variabel *tangibles* atau bukti langsung adalah derajat penampilan sarana fisik, ruang tunggu, *boarding lounge*, *smoking area*, toilet, *counter area* (*antre tiket*) yang ada pada bandara. Dalam hal ini penilaian mencakup kelengkapan, kebersihan, ketersediaan, kerapian petugas, dan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan; e) Tingkat kepuasan pelanggan terhadap faktor empati adalah derajat kesungguhan pelayanan yang diberikan pihak bandara terhadap penumpang. Dalam hal ini penilaian

mencakup perhatian yang diberikan pihak bandara pada setiap penumpang atau calon penumpang.

## 2. Pengukuran Variabel

Kelima variabel tersebut dijabarkan dalam dua bagian yaitu bagian harapan dan bagian pengalaman penumpang. Bagian pengalaman adalah pengalaman yang diterima responden pada saat mulai memasuki terminal bandara sampai keluar dari terminal bandara. Pengukuran variabel dengan menggunakan Skala Likert 5 poin menunjukkan hal berikut ini.

| Jawaban |             | Skor    |
|---------|-------------|---------|
|         |             | Jawaban |
| SPs     | Sangat Puas | = 5     |
| Ps      | Puas        | = 4     |
| CPs     | Cukup Puas  | = 3     |
| KPs     | Kurang Puas | = 2     |
| TPs     | Tidak Puas  | = 1     |

Bagian harapan adalah harapan responden pada saat akan masuk ke terminal bandara. Pengukuran variabel dengan menggunakan skala likert 5 poin menunjukkan hal berikut ini.

| Jawaban |             | Skor    |
|---------|-------------|---------|
|         |             | Jawaban |
| SPs     | Sangat Puas | = 5     |
| Ps      | Puas        | = 4     |
| CPs     | Cukup Puas  | = 3     |
| KPs     | Kurang Puas | = 2     |
| TPs     | Tidak Puas  | = 1     |

## 3. Pengolahan Data

Data yang terkumpul selanjutnya diproses melalui tahapan berikut ini: a) Editing: Meneliti setiap kuesioner yang

masuk dengan maksud agar data terisi lengkap, jelas, dan benar; b) Coding: Pemberian kode dari setiap data yang terkumpul pada tiap pertanyaan di dalam kuesioner dengan maksud memudahkan pengolahan data; c) Spring: Untuk penilaian hasil kuesioner responden dilakukan scoring yang sudah ditentukan.

## 4. Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan penumpang terhadap jasa pelayanan bandara. Untuk setiap variabel digunakan rumus Importance-Performance Analysis.

$$Tki = \frac{Xi}{Yt} \times 100\%$$

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Selanjutnya, untuk mengetahui skor rata-rata kinerja perusahaan dan skor rata-rata kepentingan pelanggan digunakan formula sebagai berikut.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Di mana :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan / kepuasan

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Pada akhir pengolahan data dihasilkan suatu diagram Kartesius, yang terdiri atas empat bagian, dan digunakan untuk menganalisis tingkat kinerja perusahaan dan tingkat kepentingan pelanggan.

## 5. Pembahasan

Di Bandara Internasional Halim Perdanakusuma, Jakarta, tingkat kesesuaian antara skor penilaian penumpang terhadap figur karyawan/petugas Angkasa Pura 2 yang diinginkan dan kinerja yang diterimanya dengan skor penilaian 92,17%. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang sangat puas terhadap figur karyawan/petugas Angkasa Pura 2, dan oleh karena itu ada baiknya untuk lebih ditingkatkan. Selanjutnya, berdasarkan rata-rata penilaian kinerja harapan dan tingkat kepuasan penumpang terhadap jasa pelayanan Bandara Internasional Halim Perdana Kusuma, Jakarta, dapat dilihat pada Tabel 1.

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa tingkat kesesuaian tertinggi yang sebesar 95,98% adalah faktor keterampilan dan kecekatan karyawan/petugas Angkasa Pura 2 dalam melayani penumpang. Sementara itu, tingkat kesesuaian yang terendah sebesar 89,10% berupa faktor kelancaran masuk ke dalam bandara.

Untuk dapat menilai posisi penempatan data-data yang telah dianalisis, dibutuhkan suatu diagram Kartesius, yang akan menggambarkan rata-rata skor harapan dan rata-rata skor kinerja sebagai batas objektif, seperti yang ditabulasi pada Tabel 1.

Hasil pengukuran variabel jasa pelayanan bandara dapat diketahui melalui variabel apa yang dianggap penting oleh penumpang, sekaligus variabel apa yang mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi petugas. Dari informasi ini, pihak manajemen bandara dapat membuat kebijakan dengan mempertimbangkan variabel dari jenis jasa pelayanan yang sebaiknya ditingkatkan atau diprioritaskan. Berdasarkan hal ini, dapat dihasilkan diagram Kartesius sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 1.

Melalui Gambar 1 akan terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan variabel yang memengaruhi kepuasan penumpang bandara dapat dibagi dalam empat kuadran. Interpretasi terhadap keempat kuadran ini dapat dijelaskan sebagai berikut.

Kuadran 1 (Prioritas Utama). Kuadran ini menunjukkan variabel apa yang berpengaruh besar pada kepuasan penumpang, karena variabel ini memberikan harapan yang tinggi pada penumpang, mengingat tingkat kepentingan atau harapan penumpang bernilai di atas rata-rata, walaupun pelaksanaan atau kinerja dari bandara ini masih rendah. Pelaksanaan variabel ini dapat dijadikan prioritas utama yang harus ditingkatkan bandara. Variabel yang berada dalam kuadran ini adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh pihak Angkasa Pura 2 sebagai pengelola bandara (2).

Jika dilihat dari model kualitas jasa yang mengidentifikasi kesenjangan yang

mengakibatkan gagalnya penyampaian jasa, ketidakpuasan penumpang dalam variabel-variabel tersebut antara lain adalah kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi). Semua variabel yang memengaruhi kepuasan penumpang yang terdapat pada kuadran ini perlu dipertahankan prestasinya, karena penumpang yang memiliki tingkat kepentingan atau harapan yang tinggi akan mendapati kinerja bandara yang sebanding dengan harapannya sehingga memberikan kepuasan baginya. Variabel yang berada pada kuadran ini adalah keyakinan penumpang terhadap kemampuan karyawan/petugas Angkasa Pura 2 dalam melayani (3); keterampilan dan kecekatan karyawan/petugas Angkasa Pura 2 dalam melayani (4); tanggapan karyawan/petugas Angkasa Pura 2 dalam menangani keluhan (5); kecepatan Pihak Angkasa Pura 2 sebagai pengelola bandara dalam menangani keluhan (6); dan kenyamanan, kebersihan, dan kerapian ruang tunggu penumpang (7).

Kepuasan penumpang akan memberikan dampak yang positif terhadap bandara, karena volume penjualan bandara akan berpeluang meningkat jika pengalaman masa lalu (past experience) pasien serta word of mouth-nya bernilai positif.

Kuadran III (Prioritas Rendah). Dalam kuadran ini, variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dinilai kurang penting bagi penumpang,

sedangkan kinerja bandara juga biasa-biasa saja. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah kelancaran masuk bandara (1); kelengkapan dan alat-alat kebersihan yang digunakan bandara (8); perhatian karyawan/petugas Angkasa Pura 2 kepada penumpang (9); dan figur karyawan/petugas Angkasa Pura 2 yang diinginkan (10).

Kuadran IV (Berlebihan/optimal). Tidak ada variabel yang masuk ke dalam kuadran ini. Kendati demikian, untuk Bandara Internasional Husein Sastranegara, tingkat kesesuaian antara skor penilaian penumpang terhadap figur karyawan/petugas Angkasa Pura 2 yang diinginkan dan kinerja yang diterimanya memiliki skor penilaian 86,50%. Hal ini berarti, penumpang sudah merasa puas dengan figur karyawan/petugas Angkasa Pura 2 yang diinginkan. Selanjutnya, berdasarkan rata-rata Penilaian Kinerja Harapan dan Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Jasa Pelayanan Bandara Internasional Husein Sastranegara, Bandung, dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian tertinggi yang sebesar 87,83% adalah faktor tanggapan pihak Angkasa Pura 2 atas keluhan penumpang. Sementara itu, tingkat kesesuaian yang terendah adalah sebesar 77,93% yaitu faktor Kelancaran Masuk Bandara (Handoko, 1982; Kotler, 1997).

Untuk dapat menilai posisi penempatan data-data yang telah dianalisis di dalam diagram Kartesius, rata-rata skor

harapan dan rata-rata dari skor kinerja merupakan batas objektif, sebagaimana ditabulasi pada Tabel 2. Hasil pengukuran variabel jasa pelayanan bandara dapat mengetahui variabel apa yang dianggap penting oleh penumpang, sekaligus variabel apa yang mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi petugas. Dari informasi ini, pihak manajemen bandara dapat membuat kebijakan dengan mempertimbangkan variabel jasa pelayanan mana yang sebaiknya ditingkatkan atau diprioritaskan.

Berdasarkan pengolahan data pada Tabel 2, dihasilkan diagram Kartesius sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 2.

Pada diagram Kartesius terlihat bahwa unsur-unsur pelaksanaan variabel yang memengaruhi kepuasan penumpang pada bandara dapat dibagi dalam empat kuadran. Interpretasi terhadap keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

Kuadran 1 (Prioritas Utama). Kuadran ini menunjukkan variabel apa yang besar pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang, karena memberikan harapan yang tinggi pada penumpang, mengingat tingkat kepentingan atau harapan penumpang bernilai di atas rata-rata, kendati pelaksanaan atau kinerja bandara masih rendah. Pelaksanaan variabel ini dapat menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan. Variabel yang berada dalam kuadran ini adalah kenyamanan, kebersihan, dan kerapian ruang tunggu penumpang (7); kelengkapan, dan alat-alat kebersihan

yang digunakan bandara (8); dan perhatian karyawan/petugas Angkasa Pura 2 kepada penumpang (9) (lihat: Parasuraman, 1990; Gasperz, 1997).

Melihat model kualitas jasa, yang mengidentifikasi kesenjangan yang mengakibatkan gagalnya penyampaian jasa, maka ketidakpuasan penumpang dalam variabel-variabel ini antara lain adalah kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan. Juga, terdapat kesenjangan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan, karena penumpang mengharapkan kenyamanan, kelengkapan alat-alat, dan perhatian karyawan/ petugas bandara.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi). Semua variabel yang memengaruhi kepuasan penumpang yang terdapat pada kuadran ini perlu dipertahankan prestasinya, karena penumpang yang memiliki tingkat kepentingan atau harapan yang tinggi merasakan kinerja bandara yang sebanding dengan harapan, sehingga penumpang merasa puas. Variabel yang berada pada kuadran ini adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh pihak Angkasa Pura 2 sebagai pengelola bandara (2) dan keyakinan penumpang terhadap kemampuan karyawan/petugas Angkasa Pura 2 dalam melayani (3) (lihat juga: Sofjan, 2000; Tjiptono, 2000; Wilson, 1995).

Kepuasan penumpang akan memberikan dampak yang positif terhadap eksistensi bandara, mengingat volume penjualan bandara akan berpeluang

meningkat jika pengalaman masa lalu (past experience) pasien serta word of mouth-nya bernilai positif.

Kuadran III (Prioritas Rendah). Ditunjukkan oleh kuadran ini, variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dinilai kurang penting bagi penumpang, sedangkan kinerja bandara biasa-biasa saja. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah kelancaran masuk ke dalam bandara ini (1); kecekatan karyawan/petugas Angkasa Pura 2 dalam melayani (4); tanggapan karyawan/petugas Angkasa Pura 2 dalam menangani keluhan (5); tanggapan pihak Angkasa Pura 2 sebagai pengelola bandara atas keluhan (6); dan figur karyawan/petugas Angkasa Pura 2 yang diinginkan (10).

Kuadran IV (Berlebihan/optimal). Tidak ada variabel yang masuk ke dalam kuadran ini (bdk. Bruce, 1990; Fitzsimmons, 1994; lihat: Donabedian, 1980; Supranto, 1997).

## SIMPULAN

Bandara Internasional Halim Perdanakusuma, Jakarta, dan Bandara Internasional Husein Sastranegara, Bandung, yang merupakan bandara internasional yang berada di bawah otoritas Angkasa Pura 2, memberikan fasilitas pelayanan yang bermutu dalam upaya memberikan tingkat kepuasan yang sempurna bagi penumpangnya.

Kinerja Bandara Internasional Husein Sastranegara, yang telah memenuhi harapan penumpang (Kuadran 2), terletak

pada variabel pemeriksaan yang dilakukan oleh pihak Angkasa Pura 2 sebagai pengelola bandara dan keyakinan penumpang terhadap kemampuan karyawan/petugas dalam hal pelayanan.

Kinerja Bandara Internasional Halim Perdanakusuma, yang juga telah memenuhi harapan penumpang (Kuadran II), terletak pada variabel keyakinan terhadap kemampuan karyawan/petugas Angkasa Pura 2 dalam melayani, keterampilan dan kecekatan karyawan/petugas Angkasa Pura 2 dalam melayani, tanggapan karyawan/petugas Angkasa Pura 2 dalam menangani keluhan, kecepatan pihak Angkasa Pura 2 sebagai pengelola bandara dalam menangani keluhan, dan juga dalam menjaga kenyamanan, kebersihan, dan kerapian ruang tunggu penumpang.

Kinerja Bandara Internasional Husein Sastranegara yang belum dapat memenuhi harapan penumpangnya (Kuadran I) terletak pada variabel kenyamanan, kebersihan, kerapian ruang tunggu penumpang, kelengkapan, dan alat-alat kebersihan yang digunakan, serta perhatian karyawan/petugas Angkasa Pura 2 kepada penumpang.

Kinerja Bandara Internasional Halim Perdanakusuma yang belum dapat memenuhi harapan penumpangnya (Kuadran I) terletak pada variabel pemeriksaan yang dilakukan oleh pihak Angkasa Pura 2 sebagai pengelola bandara kepada penumpang.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Assauri, Sofjan. 2000. "Strategi Pemasaran Jasa". *Usahawan*. No. 11 Thn XXIX.
- Bruce, J. 1990. "Fundamental Elements of The Quality of Care, a Simple Framework: *Studies in Family Planning*" 21 (2).
- Donabedian, Avedis. 1980. *Exploration in Quality Assesment and Monitoring*. Michigan: Health Administration Press, Vol. 1.
- Fitzsimmons, James & Mona J. Fitzsimmons. 1994. *Service Management for Competitive Advantage*. New York: Mc Graw Hill Company.
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, T. Hani, Sukamto & Siswanto. 1982. *Kebijaksanaan Perusahaan*. Yogyakarta: BPFE-UGM.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Terjemahan Hendra Teguh dan Ronny A. Rush. Jakarta: Prenhalindo.
- Parasuraman, A., dkk. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press A. Division of Macmilan. Inc.
- Supranto, J. 1997. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wilson, L. & Goldscimdt. 1995. *Quality Management in Health Care*. Sydney: Mc Graw Hill Book Company.
- <http://www.wisatabdg.com/2015/06/sejarah-bandar-udara-internasional.html>, Sejarah Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara, Bandung

## LAMPIRAN

**Tabel 1 Rata-rata Penilaian Kinerja Harapan dan Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Jasa Pelayanan Bandara Internasional Halim Perdana Kusuma, Jakarta**

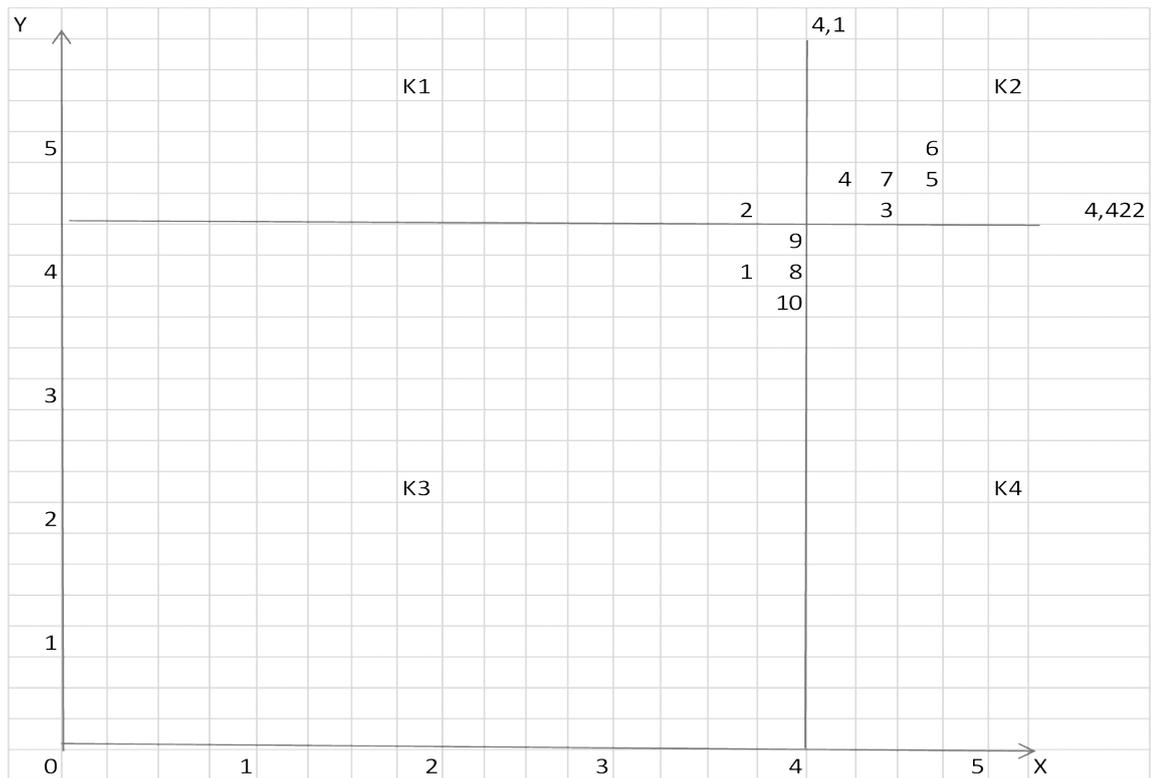
| No   | Variabel-variabel yang mempengaruhi Jasa Pelayanan Bandara                                 | Kinerja X | Harapan Y | $\bar{X}$    | $\bar{Y}$    | Tingkat Kesesuaian (%) |
|--|--|-----------|-----------|--------------|--------------|------------------------|
| <b>A. Keandalan/Reability</b>                                    |  |           |           |              |              |                        |
| 1.   | Kelancaran Masuk Bandara ini   | 188       | 211       | 3,76         | 4,22         | 89,10                  |
| 2.   | Pemeriksaan yang dilakukan oleh pihak Angkasa Pura 2 sebagai pengelola bandara kepada anda | 203       | 224       | 4,06         | 4,48         | 90,63                  |
| <b>B. Keyakinan / Assurance</b>                                  |  |           |           |              |              |                        |
| 3.   | Keyakinan anda terhadap kemampuan karyawan/ petugas Angkasa Pura 2 dalam melayani anda     | 215       | 224       | 4,3          | 4,48         | 95,98                  |
| 4.   | Keterampilan dan kecekatan Karyawan/ Petugas Angkasa Pura 2 dalam melayani anda            | 211       | 227       | 4,22         | 4,54         | 92,95                  |
| <b>C. Tanggapan / Responsiveness</b>                             |  |           |           |              |              |                        |
| 5.   | Tanggapan karyawan/ petugas Angkasa Pura 2 dalam menangani keluhan anda                    | 220       | 230       | 4,4          | 4,6          | 95,65                  |
| 6.   | Kecepatan Pihak Angkasa Pura 2 sebagai pengelola bandara dalam menangani keluhan anda      | 210       | 223       | 4,2          | 4,46         | 94,17                  |
| <b>D. Bukti Langsung / Tangibles</b>                             |  |           |           |              |              |                        |
| 7.   | Kenyamanan, kebersihan, kerapian ruang tunggu penumpang                                    | 210       | 229       | 4,2          | 4,58         | 91,70                  |
| 8.   | Kelengkapan, dan Alat-Alat Kebersihan Dipakai Bandara                                      | 191       | 208       | 3,82         | 4,16         | 91,83                  |
| <b>E. Empaty / Emphaty</b>                                       |  |           |           |              |              |                        |
| 9.   | Perhatian karyawan/ petugas Angkasa Pura 2 kepada anda                                     | 201       | 218       | 4,02         | 4,36         | 92,20                  |
| 10.  | Figur karyawan/petugas Angkasa Pura 2 Yang Diinginkan                                      | 200       | 217       | 4,0          | 4,34         | 92,17                  |
| <b>Jumlah</b>  |  |           |           | <b>40,98</b> | <b>44,22</b> |                        |
| <b>Rata-rata (<math>\bar{X}</math> dan <math>\bar{Y}</math>)</b> |  |           |           | <b>4,098</b> | <b>4,422</b> |                        |

Sumber: Data Diolah

**Tabel 2 Rata-rata Penilaian Kinerja Harapan dan Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Jasa Pelayanan Bandara Internasional Husein Sastranegara, Bandung**

| No   | Variabel-variabel yang mempengaruhi Jasa Pelayanan Bandara                                 | Kinerja X | Harapan Y | $\bar{X}$    | $\bar{Y}$    | Tingkat Kesesuaian (%) |
|--|--|-----------|-----------|--------------|--------------|------------------------|
| <b>A. Keandalan/Reability</b>                                    |  |           |           |              |              |                        |
| 1.   | Kelancaran Masuk Bandara ini   | 168       | 212       | 3,36         | 3,86         | 79,25                  |
| 2.   | Pemeriksaan yang dilakukan oleh pihak Angkasa Pura 2 sebagai pengelola bandara kepada anda | 178       | 218       | 3,56         | 4,36         | 81,65                  |
| <b>B. Kevakinan / Assurance</b>                                  |  |           |           |              |              |                        |
| 3.   | Keyakinan anda terhadap kemampuan karyawan/ petugas Angkasa Pura 2 dalam melayani anda     | 203       | 224       | 4,06         | 4,48         | 90,63                  |
| 4.   | Keterampilan dan kecekatan Karyawan/ Petugas Angkasa Pura 2 dalam melayani anda            | 168       | 193       | 3,36         | 3,86         | 87,05                  |
| <b>C. Tanggapan / Responsiveness</b>                             |  |           |           |              |              |                        |
| 5.   | Tanggapan karyawan/ petugas Angkasa Pura 2 dalam menangani keluhan anda                    | 165       | 192       | 3,30         | 3,84         | 85,94                  |
| 6.   | Tanggapan pihak Angkasa Pura 2 sebagai pengelola bandara atas keluhan anda                 | 166       | 189       | 3,32         | 3,78         | 87,83                  |
| <b>D. Bukti Langsung / Tangibles</b>                             |  |           |           |              |              |                        |
| 7.   | Kenyamanan, kebersihan, kerapian ruang tunggu penumpang                                    | 174       | 206       | 3,48         | 4,12         | 84,47                  |
| 8.   | Kelengkapan, dan Alat-Alat Kebersihan Dipakai Bandara                                      | 174       | 220       | 3,48         | 4,40         | 79,09                  |
| <b>E. Empaty / Emphaty</b>                                       |  |           |           |              |              |                        |
| 9.   | Perhatian karyawan/ petugas Angkasa Pura 2 kepada anda                                     | 174       | 216       | 3,48         | 4,32         | 80,56                  |
| 10.  | Figur karyawan/petugas Angkasa Pura 2 Yang Diinginkan                                      | 173       | 200       | 3,46         | 4,00         | 86,50                  |
| <b>Jumlah</b>  |  |           |           | <b>34,86</b> | <b>41,02</b> |                        |
| <b>Rata-rata (<math>\bar{X}</math> dan <math>\bar{Y}</math>)</b> |  |           |           | <b>3,486</b> | <b>4,012</b> |                        |

Sumber: Data Diolah



Sumber: Data Diolah

**Gambar 1 Diagram Kartesius dari Variabel Jasa Pelayanan Bandara Halim Perdana Kusuma Jakarta**

Keterangan:

Kuadran I : 2

Kuadran II : 3, 4, 5, 6, 7

Kuadran III : 1, 8, 9, 10

Kuadran IV : -