

## **Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Sisi Darat (*Landside*) Di Bandara Internasional Yogyakarta Menggunakan Metode CSI Dan IPA**

**Riani Nurdin<sup>1</sup>, Uyuunul Maudzoh<sup>2</sup>, Yulia Ratna Sari<sup>3\*</sup>**

<sup>1,2</sup>Fakultas Teknologi Industri, Jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto  
Jl. Janti Blok R Lanud Adisutjipto, Yogyakarta  
Email : rianinurdin@itda.ac.id, uyuunul@itda.ac.id, yuliaratna16@gmail.com

*\* Corresponding Author*

### **ABSTRAK**

Bandar udara memegang peranan penting dalam menyediakan layanan transportasi udara. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta maka pihak bandara perlu mengetahui atribut-atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada penumpang. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada penumpang keberangkatan dan kedatangan di Bandara Internasional Yogyakarta. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode CSI untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan, dan dilakukan perhitungan menggunakan metode IPA untuk mengetahui nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kepuasan yang kemudian diolah menjadi Diagram Kartesius. Berdasarkan hasil pengolahan data metode CSI yaitu sebesar 79,62% dikategorikan puas, dan berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode IPA dari 20 atribut terdapat 2 atribut dalam kuadran I yang berarti harus diperbaiki dan ditingkatkan, yaitu atribut ketersediaan dan kemudahan mendapatkan transportasi darat ke/dari bandara dan atribut keamanan dan kenyamanan di area terminal bandara.

*Kata kunci: Kepuasan penumpang, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA).*

### **ABSTRACT**

*Airports have a very important role and function in serving air transportation activities. In an effort to improve service to passengers at Yogyakarta International Airport, the airport needs to know what attributes need to be repaired and improved to provide service satisfaction to passengers. This research was conducted by distributing questionnaires to departing and arriving passengers at Yogyakarta International Airport. The method used in this study is the CSI method to determine the overall level of passenger satisfaction, and calculations are carried out using the IPA method to determine the value of the level of correspondence between the level of interest and satisfaction which is then processed into a Cartesian Diagram. Based on the results of data processing using the CSI method, 79.62% were categorized as satisfied, and based on the results of data processing using the IPA method, of the 20 attributes, there were 2 attributes in quadrant I, which means that they must be repaired and improved, namely attributes of availability and ease of obtaining ground transportation to/from the airport and attributes of security and comfort in the airport terminal area.*

*Keywords: Passenger satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA).*

## **I. PENDAHULUAN**

PT Angkasa Pura I (Persero) telah membangun bandara baru di Yogyakarta yaitu Bandar udara Yogyakarta Internasional (Bandara YIA) yang berada di Kulon Progo Yogyakarta. Bandara YIA mulai beroperasi pada tahun 2020, Bandara YIA diklaim sebagai salah satu bandara terbesar di Indonesia dengan luas terminal penumpang sebesar 219.000m<sup>2</sup> dan total luas area bandara mencapai 587 hektare. Untuk meningkatkan layanan terhadap penumpang, Bandara YIA juga telah menyiapkan sejumlah fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan penumpang yaitu bekerjasama dengan pihak Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai salah satu transportasi yang digunakan baik itu dari kota Yogyakarta-Wates-YIA maupun sebaliknya.

Selain menyediakan layanan transportasi dari dan menuju Yogyakarta, di bandara YIA juga memiliki layanan fasilitas seperti *Toll Gate* palang parkir, daerah parkir kendaraan, gedung penghubung atau *YIA Art Corner*, *Drop zone Area*, *Pick Up Zone Area*, *Screening Check Point* satu (SCP 1), *Lobby*, *Check in Area*, *Screening Check Point* dua (SCP 2), Ruang Tunggu Keberangkatan, Ruang Tunggu kedatangan, *Boarding Gate*, *Baggage Claim Area*.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada penumpang, pihak bandara YIA sudah menyediakan beberapa media yang bisa digunakan sebagai tempat menampung kritik dan saran dari penumpang untuk pihak bandara yaitu melalui *Website* bandara YIA atau langsung mengisi kotak saran yang sudah disediakan di *Check in* area, SCP 2, Ruang tunggu keberangkatan, dan Ruang tunggu kedatangan. Namun dari kritik dan saran yang diberikan oleh penumpang melalui beberapa media tersebut tidak didapatkan hasil yang mutlak yang dapat digunakan sebagai upaya perbaikan pelayanan fasilitas sisi darat di Bandara YIA.

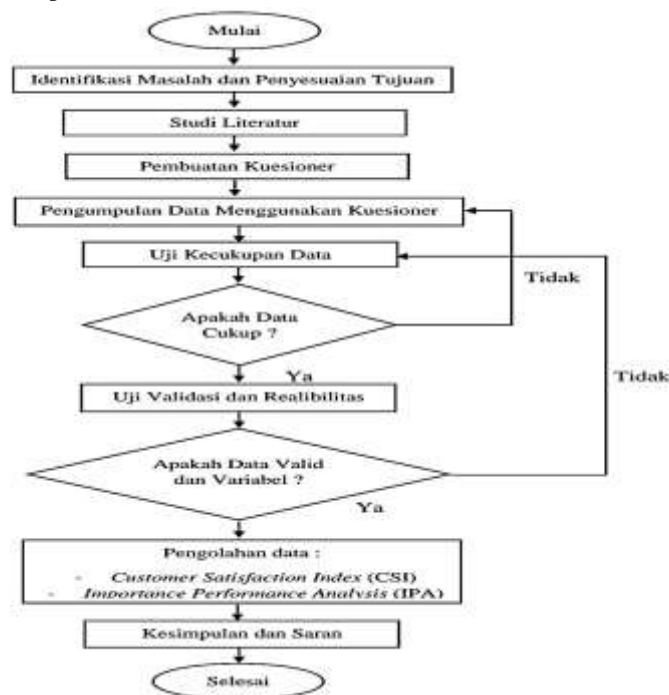
Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan penumpang mengenai fasilitas sisi darat di Bandara YIA karena selama beroperasi belum pernah dilakukan analisis tersebut. Menurut (Rangkuti, 2006) Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian penumpang. Mengukur kepuasan penumpang dalam hal ini sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Umpan balik dari penumpang berupa keluhan dapat menjadi alat untuk mengukur kepuasan penumpang.

Konsep kepuasan pelanggan sebagai ukuran kualitas layanan yang dirasakan diperkenalkan dalam riset pasar. Di bidang ini, banyak teknik kepuasan pelanggan telah dikembangkan. Teknik dengan ukuran yang lebih langsung untuk evaluasi kualitas layanan disediakan oleh indeks keseluruhan, yang sering disebut "*Customer Satisfaction Index*" (CSI) (Hill et al., 2017). Selain itu, banyak peneliti telah mengindikasikan bahwa CSI dapat memprediksi profitabilitas perusahaan dan nilai pasar (Anderson et al., 1994; Eklof et al., 1999). (Kusuma et al., 2022) menggunakan metode *Servqual* dan IPA dalam memperbaiki kualitas pelayanan agar pelanggan tetap memilih Hotel Kartika Chandra untuk singgah. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) memberikan kemungkinan untuk mengevaluasi status indikator saat ini dengan secara simultan mengevaluasi dan memprioritaskan kepentingan dan kinerjanya pada waktu yang tepat dan dengan biaya rendah (Heidari et al., 2023).

Pada penelitian ini metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengelompokkan atribut menjadi kuadran prioritas utama. Penelitian ini bekerja sama dengan pihak Bandara YIA guna mengetahui kepuasan penumpang bandara untuk mencari tahu kendala dan aspek-aspek yang perlu dilakukan perbaikan sehingga pihak bandara YIA dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada penumpang.

## II. METODE PENELITIAN

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mencari informasi data yang digunakan untuk menunjang penelitian. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dengan cara metode observasi, kuesioner, dan studi kepustakaan.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

2.1 Uji Kecukupan Data

Berdasarkan pengumpulan kuesioner yang telah disebar kepada penumpang, terdapat beberapa kuesioner yang butir pernyataannya belum dijawab oleh responden atau terlewat sehingga terdapat 10 kuesioner yang dinyatakan cacat dalam penelitian ini sehingga perlu dilakukan uji kecukupan data dengan jumlah data cacat sehingga dapat memastikan bahwa data yang di dapat cukup untuk diolah. Untuk uji kecukupan data dengan memakai jumlah data cacat yang memiliki rumus perhitungan *Bernoulli* yaitu:

$$N = \frac{Z^2 pq}{e^2} \tag{1}$$

Keterangan

- N* : Jumlah Pengamatan yang seharusnya dilakukan.
- Z* : *Z* (tabel normal) yang berhubungan dengan tingkat ketelitian.
- P* : Persentase Kuesioner Layak Dengan  $p = (\text{total kuesioner yang disebar} - \text{total kuesioner cacat}) / \text{total kuesioner yang disebar}$
- q* : Persentase kuesioner yang cacat dengan  $q = 1 - p$
- e* : Persentase kelonggaran penelitian

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$N = \frac{1,645^2 (90/100)(1 - p)}{0,05^2}$$

$$N = \frac{2,706025 (0,90)(0,10)}{0,025}$$

$$N = 97,14$$

Dari hasil perhitungan diatas, karena jumlah responden  $100 > 97,416$  maka dapat dinyatakan bahwa data sudah cukup untuk menjadi sampel.

2.2 Pengumpulan Data Menggunakan Kuesioner

Jumlah kuesioner yang sudah disebar pada responden yaitu sebanyak 100 responden untuk penumpang area kedatangan dan area keberangkatan. Pada kuesioner tersebut terdapat pernyataan-pernyataan untuk mengetahui tentang pelayanan sisi darat (*landside*) yang ada di Bandara Internasional Yogyakarta (YIA).

Dalam kuesioner ini item pertanyaan mengacu terhadap “Kuesioner Kepuasan Penumpang” berdasarkan 5 dimensi untuk mempermudah responden dalam memahami kuesioner yang akan disebar maka digunakan pertanyaan-pertanyaan yang mewakili dimensi kualitas jasa, diantaranya adalah:

Tabel 1. Kuesioner Untuk Penumpang

<b>A. Tangible ( Bukti Fisik )</b>	
1.	Ketersediaan dan kemudahan mendapatkan transportasi darat ke/dari bandara.
2.	Kemudahan akses internet/ <i>wifi</i> bandara
3.	Kemudahan menemukan tujuan dibandara/papan petunjuk arah
4.	Tersediannya toilet yang bersih dan nyaman
<b>B Reability ( Kehandalan )</b>	
5.	Keefektifan petugas <i>check-in</i> bandara
6.	Petugas bandara selalu memberikan informasi yang baru
7.	Waktu tunggu antrian <i>check-in</i> di bandara
8.	Ketelitian dan ketepatan pemeriksaan keamanan di bandara
<b>C. Responsive ( Tanggapan )</b>	
9.	Kesigapan dan keramahan petugas pemeriksaan keamanan bandara
10.	Kesigapan dan keramahan petugas dalam memberikan <i>trolley</i> saat dibutuhkan oleh penumpang
11.	Kesigapan dan keramahan petugas bagian <i>information</i>
12.	Kemudahan melakukan lanjutan dengan penerbangan

Tabel 1. Kuesioner Untuk Penumpang (Lanjutan)

<b>D.</b>	<b>Assurance ( Jaminan )</b>
13.	Ketepatan informasi yang diberikan
14.	Keamanan dan kenyamanan di area terminal bandara
15.	Petugas memiliki pengetahuan yang cukup mengenai pelayanan bandara
16.	Petugas bandara mampu mengatasi antrian penumpang yang terjadi di bandara
<b>E.</b>	<b>Empaty ( Empati )</b>
17.	Kebersihan dan kenyamanan fasilitas terminal bandara
18.	Kesigapan dalam merespon keluhan penumpang
19.	Ketersediaan lift untuk penyandang disabilitas
20.	Jarak jalan kaki dalam mengakses fasilitas di dalam terminal bandara

### 2.3 Uji Validitas Kuesioner Penumpang

Dalam pengujian validitas ini, yang menjadi dasar pengambilan keputusan adalah dengan cara membandingkan koefisien korelasi  $R_{hitung}$  dengan  $R_{tabel}$ . Untuk *degree of freedom* ( $df$ )  $100-2=98$  dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$  maka  $df$  ke 98 didapat nilai  $R_{tabel}$  sebesar 0,196 dengan ketentuan apabila  $R_{hitung} > R_{tabel}$  dan nilainya positif, maka butir atau pernyataan tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2018).

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja dan Kepentingan Penumpang

No	Pernyataan	$R_{hitung}$		$R_{tabel}$	Status
		Kepentingan	Kepuasan		
1.	Pernyataan 1	0.551	0.352	0.196	Valid
2.	Pernyataan 2	0.349	0.319	0.196	Valid
3.	Pernyataan 3	0.563	0.457	0.196	Valid
4.	Pernyataan 4	0.464	0.329	0.196	Valid
5.	Pernyataan 5	0.484	0.387	0.196	Valid
6.	Pernyataan 6	0.373	0.346	0.196	Valid
7.	Pernyataan 7	0.502	0.433	0.196	Valid
8.	Pernyataan 8	0.521	0.386	0.196	Valid
9.	Pernyataan 9	0.473	0.344	0.196	Valid
10.	Pernyataan 10	0.520	0.500	0.196	Valid
11.	Pernyataan 11	0.415	0.379	0.196	Valid
12.	Pernyataan 12	0.418	0.420	0.196	Valid
13.	Pernyataan 13	0.413	0.456	0.196	Valid
14.	Pernyataan 14	0.507	0.432	0.196	Valid
15.	Pernyataan 15	0.385	0.310	0.196	Valid
16.	Pernyataan 16	0.463	0.574	0.196	Valid
17.	Pernyataan 17	0.328	0.353	0.196	Valid
18.	Pernyataan 18	0.561	0.402	0.196	Valid
19.	Pernyataan 19	0.446	0.376	0.196	Valid
20.	Pernyataan 20	0.539	0.533	0.196	Valid

Berdasarkan pada Tabel 2, dapat diketahui bahwa hasil perhitungan uji validitas masing-masing item pernyataan mempunyai  $r_{hitung}$  yang lebih besar daripada  $r_{tabel}$  untuk semua atribut pernyataan kuesioner. Contohnya pada pernyataan 1 pada data kepuasan nilai  $r_{hitung}$  0,352 lebih besar dari pada nilai  $r_{tabel}$  0,196 sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan yang ada di kuesioner telah valid.

### 2.4 Uji Reliabilitas Kuesioner Bagi Penumpang

Berikut ini merupakan hasil *Cronbach Alpha* pada uji reliabilitas skor kepentingan dan kepuasan kuesioner bagi penumpang Bandara Internasional Yogyakarta yang disajikan pada Tabel 3 dan Tabel 4.

Tabel 3. *Cronbach Alpha* pada uji reliabilitas skor kepentingan penumpang  
*Reliability Statistics*

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
0,807	0,808	20

Berdasarkan pada Tabel 3, uji reliabilitas yang telah dilakukan menggunakan bantuan program SPSS *version 25 for windows* menunjukkan bahwa semua atribut kepentingan yang diuji dengan *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $0,807 > 0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa seluruh atribut kepentingan dinyatakan reliabel atau konsisten sehingga layak digunakan untuk penelitian (Yusup, 2018).

Tabel 4. *Cronbach Alpha* pada uji reliabilitas skor kepuasan penumpang  
*Reliability Statistics*

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
0,731	0,731	20

Tabel 4 menunjukkan hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan menggunakan bantuan program SPSS *version 25 for windows* bahwa semua atribut kepuasan yang diuji dengan *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $0,731 > 0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa seluruh atribut kepuasan dinyatakan reliabel atau konsisten sehingga layak digunakan untuk penelitian.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pengolahan data menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Satisfaction Index (IPA)* didapatkan hasil dan pembahasan sebagai berikut:

#### 3.1 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Perhitungan CSI didapat dari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata tingkat pelaksanaan kinerja dari masing-masing bobot. Berikut ini merupakan rumus yang digunakan untuk menghitung *Customer Satisfaction Index (CSI)*:

$$MIS \text{ (Mean Importance Score)} = \text{Rata - Rata Harapan}$$

$$MSS \text{ (Mean Satisfaction Score)} = \text{Rata - Rata Kinerja}$$

$$WF \text{ (Weight Factor)} = \frac{MIS_i}{\sum MIS} \times 100\%$$

$$WS \text{ (Weight Score)} = WF \times MSS$$

$$WT \text{ (Weight Total)} = \sum WS$$

$$CSI \text{ (Customer Satisfaction Index)} = \frac{WT}{\text{nilaiskala likert}}$$

Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala 0% sampai skala 100%. Berikut merupakan tabel Skala Kriteria *Customer Satisfaction Index* (Wijaya, 2017).

Tabel 5. Skala Kriteria *Customer Satisfaction Index*

No	Nilai (CSI) (%)	Keterangan (CSI)
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	35% - 50,99%	Kurang Puas
5	0% - 34,99%	Tidak Puas

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* terhadap kepuasan penumpang secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Perhitungan CSI

No	Pernyataan	Rata-rata Tingkat Harapan (MIS)	Weight Factor (WF)	Rata-rata Tingkat Kinerja (MSS)	Weight Score (WS)
1.	Ketersediaan dan kemudahan mendapatkan transportasi darat ke/dari bandara.	4,07	5,00%	3,91	19,57
2.	Kemudahan akses internet/ <i>wifi</i> bandara	3,96	4,87%	3,95	19,24
3.	Kemudahan menemukan tujuan di bandara	4,22	5,19%	4	20,76
4.	Tersediannya toilet yang bersih dan nyaman	4,03	4,96%	4,02	19,92
5.	Keefektifan petugas <i>check-in</i> bandara	3,98	4,89%	3,92	19,19
6.	Petugas bandara selalu memberikan informasi yang baru	3,97	4,88%	3,9	19,04
7.	Waktu tunggu antrian <i>check-in</i> di bandara	4,21	5,18%	3,99	20,66
8.	Ketelitian dan ketepatan pemeriksaan keamanan di bandara	4,13	5,08%	4,01	20,37
9.	Kesigapan dan keramahan petugas pemeriksaan keamanan bandara	4,02	4,94%	3,94	19,48
10.	Kesigapan dan keramahan petugas dalam memberikan <i>trolley</i> saat dibutuhkan oleh penumpang	4,11	5,05%	4,01	20,27
11.	Kesigapan dan keramahan petugas bagian information	3,89	4,78%	3,89	18,61
12.	Kemudahan melakukan lanjutan dengan penerbangan	3,96	4,87%	3,92	19,09
13.	Ketepatan informasi yang diberikan	4,03	4,96%	4,05	20,07
14.	Keamanan dan kenyamanan di area terminal bandara	4,08	5,02%	3,85	19,32
15.	Petugas memiliki pengetahuan yang cukup mengenai pelayanan bandara	4,10	5,04%	4,06	20,47
16.	Petugas bandara mampu mengatasi antrian penumpang yang terjadi di bandara	3,98	4,89%	3,91	19,14
17.	Kebersihan dan kenyamanan fasilitas terminal bandara	4,04	4,97%	4,01	19,92
18.	Kesigapan dalam merespon keluhan penumpang	4,22	5,19%	4,13	21,43

Tabel 6. Hasil Perhitungan CSI (Lanjutan)

No	Pernyataan	Rata-rata Tingkat Harapan (MIS)	Weight Factor (WF)	Rata-rata Tingkat Kinerja (MSS)	Weight Score (WS)
19	Ketersediaan <i>lift</i> untuk penyandang disabilitas	4,21	5,18%	4,06	21,02
20	Jarak jalan kaki dalam mengakses fasilitas di dalam terminal bandara	4,11	5,05%	4,07	20,57
<b>WT</b>					<b>398,11</b>
<b>CSI</b>					<b>79,62%</b>

Berdasarkan dari hasil tabel perhitungan yang telah dilakukan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), dapat diketahui bahwa indeks kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas sisi darat Bandara Internasional Yogyakarta sebesar 79,62% pada rentang 66% - 80,99%. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta secara umum berada pada kategori Puas.

### 3.2 Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan. IPA menggabungkan pengukuran kesesuaian faktor tingkat harapan dan tingkat kinerja dalam grafik dua dimensi (Akbar, 2018).

*Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan dengan cara menghitung skor total kinerja pelayanan dan kepentingan pengguna fasilitas sisi darat Bandara Internasional Yogyakarta. Kemudian dilakukan perhitungan rata-rata skor kinerja ( $X$ ) dan rata-rata tingkat kepentingan ( $Y$ ) dimana hasilnya akan dipetakan ke dalam diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran dengan menggunakan *Software SPSS version 25 for Windows*. Pada tahap ini dapat diketahui atribut-atribut apa saja yang dianggap penting dan menjadi prioritas untuk meningkatkan pelayanan. Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah:

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\% \quad (2)$$

Keterangan:

$Tki$  : Tingkat kesesuaian responden/pelanggan

$\sum Xi$  : Skor penilaian kinerja

$\sum Yi$  : Skor penilaian kepentingan

Berdasarkan rumus diatas, dapat dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100 \% \\ &= \frac{7960}{8132} \times 100\% \\ &= 97,91\% \end{aligned}$$

Tabel 7. Hasil Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA)

No	Pernyataan	Total Skor Kepentingan	Total Skor Kinerja	Tingkat Kesesuaian ( $Tki$ ) %	Rata-rata Kepentingan	Rata-rata Kinerja
1.	Ketersediaan dan kemudahan mendapatkan transportasi darat ke/dari bandara.	407	391	96,07%	4,07	3,91
2.	Kemudahan akses internet/ <i>wifi</i> bandara	396	395	99,75%	3,96	3,95
3.	Mudah menemukan tujuan dibandara	422	400	94,79%	4,22	4

Tabel 7. Hasil Perhitungan *Importance Performance Analysis (IPA)* (Lanjutan)

No	Pernyataan	Total Skor Kepentingan	Total Skor Kinerja	Tingkat Kesesuaian ( <i>Tki</i> ) %	Rata-rata Kepentingan	Rata-rata Kinerja
4.	Tersediannya toilet yang bersih dan nyaman	403	402	99,75%	4,03	4,02
5	Keefektifan petugas <i>check-in</i> bandara	398	392	98,49%	3,98	3,92
6	Petugas bandara selalu memberikan informasi yang baru	397	390	98,24%	3,97	3,9
7	Waktu tunggu antrian <i>check-in</i> di bandara	421	399	94,77%	4,21	3,99
8	Ketelitian dan ketepatan pemeriksaan keamanan di bandara	413	401	97,09%	4,13	4,01
9	Kesigapan dan keramahan petugas pemeriksaan keamanan bandara	402	394	98,01%	4,02	3,94
10	Kesigapan dan keramahan petugas dalam memberikan <i>trolley</i> saat dibutuhkan oleh penumpang	411	401	97,57%	4,11	4,01
11	Kesigapan dan keramahan petugas bagian <i>information</i>	389	389	100,00%	3,89	3,89
12	Kemudahan melakukan lanjutan dengan penerbangan	396	392	98,99%	3,96	3,92
13	Ketepatan informasi yang diberikan	403	405	100,50%	4,03	4,05
14	Keamanan dan kenyamanan di area terminal bandara	408	385	94,36%	4,08	3,85
15	Petugas memiliki pengetahuan yang cukup mengenai pelayanan bandara	410	406	99,02%	4,10	4,06
16	Petugas bandara mampu mengatasi antrian penumpang yang terjadi di bandara	398	391	98,24%	3,98	3,91
17	Kebersihan dan kenyamanan fasilitas terminal bandara	404	401	99,26%	4,04	4,01
18	Kesigapan dalam merespon keluhan penumpang	422	413	97,87%	4,22	4,13
19	Ketersediaan <i>lift</i> untuk penyandang disabilitas	421	406	96,44%	4,21	4,06



Tabel 7. Hasil Perhitungan *Importance Performance Analysis (IPA)* (Lanjutan)

No	Pernyataan	Total Skor Kepentingan	Total Skor Kinerja	Tingkat Kesesuaian ( <i>Tki</i> ) %	Rata-rata Kepentingan	Rata-rata Kinerja
20	Jarak jalan kaki dalam mengakses fasilitas di dalam terminal bandara	411	407	99,03%	4,11	4,07
<b>Total</b>					<b>81,32</b>	<b>79,60</b>
<b>Rata-rata</b>					<b>97,91%</b>	<b>7,58</b>

Tabel 8. Tingkat Kesesuaian Kepentingan Terhadap Kinerja

Tingkat Kesesuaian	Kisaran Kesesuaian (%)
Sangat Sesuai	80-100
Sesuai	70-79
Cukup Sesuai	60-69
Kurang Sesuai	50-59
Tidak Sesuai	40-49

Sumber: Indra Winangsih dan Sudaryono (2007)

Berdasarkan hasil pada tabel 7 tentang perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, didapatkan hasil nilai tingkat kesesuaian terbesar >100% (100,50%) yaitu pada pernyataan ketepatan informasi yang diberikan. Kemudian tingkat kesesuaian yang memiliki nilai terkecil sebesar 94,36% yaitu pada pernyataan Keamanan dan kenyamanan di area terminal bandara. Dikarenakan Bandara Internasional Yogyakarta merupakan bandara baru dimungkinkan tingkat kenyamanan belum bisa dirasakan sesuai dengan harapan dari penumpang dikarenakan beberapa fasilitas yang belum bisa digunakan secara optimal, akan tetapi untuk tingkat keamanan sudah memnuhi dari standar Bandara Internasional. Hasil rata-rata nilai tingkat kesesuaian atribut yaitu sebesar 97,91% masuk ke dalam kategori “Sangat Sesuai”. Menurut (Dan & Chandrawatisma, 2010), jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati hasil 100% dan mendapatkan hasil di atas rata-rata maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik.

### 3.3 Diagram Kartesius

Hasil perhitungan rata-rata seluruh atribut tingkat kinerja (*X*) dan kepentingan (*Y*) digunakan sebagai pembagi-pembagi dalam diagram *Importance Performance Analysis* menjadi empat bagian kuadran yaitu kuadran I prioritas utama, Kuadran II pertahankan prestasi, Kuadran III prioritas rendah serta kuadran IV berlebihan (Supranto, 2011).

Diagram ini terdiri atas empat kuadran (Supranto, 2011):

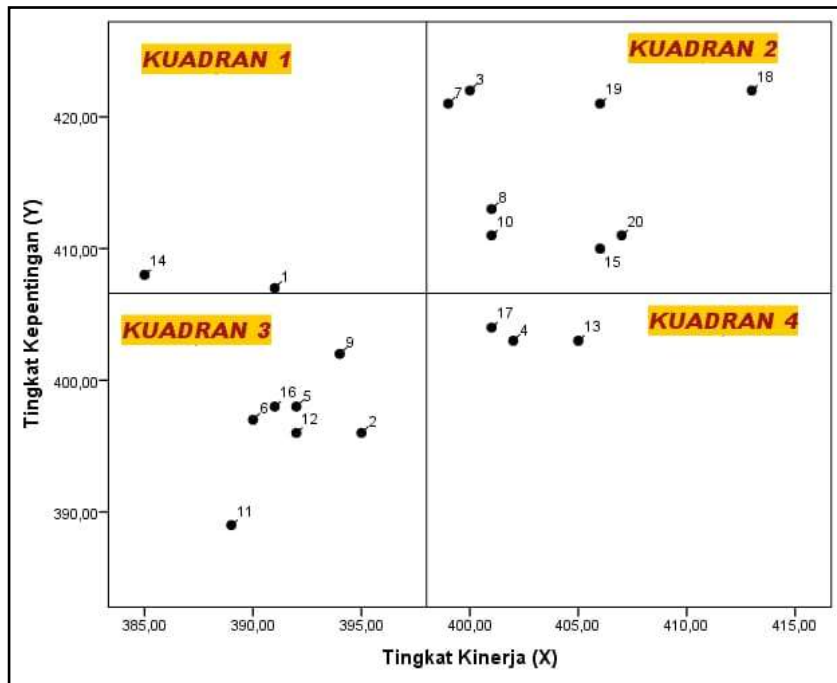
- Kuadran I (Prioritas Utama): Kuadran ini memuat atribut yang dianggap penting oleh penumpang tetapi pada persepsinya atribut tersebut belum sesuai dengan ekspektasi penumpang. Tingkat kinerja dari atribut tersebut lebih rendah dari tingkat ekspektasi penumpang. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar hasilnya sesuai dengan harapan penumpang.
- Kuadran II (Pertahankan Prestasi): Atribut yang berada pada kuadran ini memiliki tingkat ekspektasi dan kinerja yang tinggi. Atribut-atribut yang berada pada kuadran II wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting dan hasilnya sangat memuaskan.
- Kuadran III (Prioritas Rendah): Atribut yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh penumpang, atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat ekspektasi yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh penumpang. Perbaikan terhadap atribut yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat manfaat yang dirasakan oleh penumpang itu besar atau kecil dan juga untuk mencegah atribut tersebut bergeser ke kuadran I.
- Kuadran IV (Berlebihan): Atribut pada kuadran ini memiliki tingkat ekspektasi rendah menurut penumpang akan tetapi memiliki kinerja yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan penumpang menganggap tidak terlalu penting/kurang diharapkan terhadap adanya atribut/pernyataan tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali.

Untuk menentukan perpotongan dari dua buah garis yang tegak lurus ( $\bar{X}$ ) dan ( $\bar{Y}$ ) sebagai pembagian daerah dengan rumus sebagai berikut:

$$Kinerja (\bar{X}) = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}}{K} = \frac{79,60}{20} = 3,98$$

$$Kepentingan (\bar{Y}) = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}}{K} = \frac{81,32}{20} = 4,07$$

Diagram Kartesius pada gambar 2 menunjukkan posisi masing-masing atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan.



Gambar 2. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan ekspektasi penumpang yang tinggi pada diagram kartesius kuadran I dan II, 2 (dua) atribut masuk pada kuadran I menjadi prioritas untuk dilakukan peningkatan kinerja, yaitu atribut ketersediaan dan kemudahan mendapatkan transportasi darat ke/dari bandara dan atribut keamanan dan kenyamanan di area terminal bandara, sedangkan atribut yang sudah memenuhi harapan dan memiliki kinerja baik berada pada kuadran II sebanyak 8 (delapan) atribut.

#### IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI), didapatkan nilai kinerja ataupun pelayanan sisi darat yang telah dilakukan oleh pihak Bandara Internasional Yogyakarta terhadap penumpang adalah sebesar 79,62% pada rentang 66% -8 0,99%, berdasar pada rentang tersebut tingkat kepuasan penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta berada pada kategori **Puas**.

Kemudian didapatkan Hasil perhitungan kinerja pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap kepuasan penumpang, menunjukkan bahwa atribut-atribut yang penting untuk diperbaiki atau ditingkatkan lagi oleh pihak bandara YIA adalah atribut-atribut yang berada pada Kuadran I, yaitu yaitu atribut ketersediaan dan kemudahan mendapatkan transportasi darat ke/dari bandara dan atribut keamanan dan kenyamanan di area terminal bandara. Serta 8 (delapan) atribut yang dianggap sudah sesuai dengan ekspektasi penumpang sehingga tingkat kepuasan penumpang relatif lebih tinggi terdapat pada Kuadran II.

#### DAFTAR PUSTAKA

Abkar, M. R. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA)*(Skripsi S1). Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/7445>.

- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58(3), 53. <https://doi.org/10.2307/1252310>
- Dan, S., & Chandrawatisma, C. (2010). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Corned Pronas Produksi PT CIP, Denpasar Bali*. <http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/40462>
- Eklof, J. A., Hackl, P., & Westlund, A. (1999). On Measuring Interactions Between Customer Satisfaction and Financial Results. *Total Quality Management*, 10(4-5), 514-522. <https://doi.org/10.1080/0954412997479>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heidari, I., Eshlaghy, A. T., & Seyyed Hoseini, S. M. (2023). Sustainable Transportation: Definitions, Dimensions, And Indicators – Case Study Of Importance-Performance Analysis For The City Of Tehran. *Heliyon*, 9(10), e20457. <https://doi.org/10.1016/J.HELIYON.2023.E20457>
- Hill, N., Brierley, J., & MacDougall, R. (2017). How to Measure Customer Satisfaction. *How to Measure Customer Satisfaction*. <https://doi.org/10.4324/9781315253107/Measure-Customer-Satisfaction-Nigel-Hill-John-Brierley>
- Kusuma, K. F., Indrayana, M., & Jono. (2022). Perbaikan Kualitas Pelayanan Hotel Kartika Chandra dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 4(2), 63-79. <https://doi.org/10.37631/JRI.V4I2.712>
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring customer satisfaction: Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus {PLN}-{JP}*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. RINEKA CIPTA.
- Wijaya, R. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(1).
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1). <https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>