

IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PELAYANAN DAN FASILITAS AREA TERMINAL BANDAR UDARA TJILIK RIWUT PALANGKARAYA

Jhosua Kelvinno

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta "STTKD", Jawa Tengah, Indonesia

Email Korespondensi: 191009426@student.sttkd.ac.id

Abstrak

Berdasarkan Pengelolaan bandar udara harus dilakukan sesuai dengan peraturan internasional. Untuk keperluan operasionalnya, setiap instansi yang mengelola bandara akan mengikuti standar yang sudah ada. Fasilitas yang kurang memadai ditemukan di terminal penumpang Bandara Tjilik Riwut pada Agustus 2022, terbukti dengan kurangnya tempat carger untuk kebutuhan penumpang, terutama di ruang tunggu, area check-in, dan peneliti mengamati, AC sering pada suhu 25 derajat, yang melanggar PM 178 tahun 2015. Kapasitas fasilitas terminal sebelumnya telah dikorelasikan dengan variabel lain. Salah satunya adalah untuk menghubungkan prinsip-prinsip fasilitas terminal udara dengan tingkat pelayanan terminal menggunakan uji IPA.

Hasil uji *Importance Performance Analysis* (IPA) dan gap analysis menunjukkan bahwa tingkat pelayanan dan sejumlah fasilitas di bandara Tjilik Riwut sudah tinggi tetapi belum sepenuhnya memenuhi harapan penumpang. dimana temuan uji gap analysis masih mengandung beberapa karakteristik negatif yang mengindikasikan bahwa persepsi penumpang terhadap karakteristik tersebut tidak sesuai dengan harapan mereka. atribut yang gagal memenuhi persyaratan dan harapan penumpang. Adanya atribut yang masuk dalam kuadran I pada diagram Cartesian dan juga mendapat skor negatif dengan menggunakan gap analysis menunjukkan bahwa kebutuhan tersebut belum terpenuhi; Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan perbaikan, seperti atribut p1 dengan nilai gap -0,15, atribut p4 dengan nilai gap -0,12, atribut p14 dengan nilai gap -0,02, dan atribut p24 dengan nilai nilai gap sebesar -0,39. Selain itu, ada beberapa atribut yang bernilai negatif tetapi masuk dalam kuadran III diagram Kartesius. Alhasil, atribut-atribut tersebut harus diperbaiki namun tetap membutuhkan perhatian dan pertimbangan.

KATA KUNCI : Fasilitas, Pelayanan, Ruang Tunggu, Importance Peformance Analysis

Abstrack

Based on Airport management must be carried out in accordance with international regulations. For operational purposes, each agency managing the airport will follow the existing standards. Inadequate facilities were found at the passenger terminal of Tjilik Riwut Airport in August 2022, as evidenced by the lack of cargo places for passenger needs, especially in the waiting room, check-in area, and researchers observed, the air conditioner was often at 25 degrees, which jumped PM 178 years 2015. The previous terminal facility capacity has been correlated with other variables. One way is to relate the principles of air terminal facilities to the level of terminal service using the IPA test.

The results of the Importance Performance Analysis (IPA) test and gap analysis show that the level of service and a number of facilities at Tjilik Riwut airport are high but have not fully met passenger expectations. where the findings of the gap analysis test still contain several negative characteristics which indicate that the passenger's perception of these characteristics is not in line with their expectations. attributes that fail to meet the requirements and expectations of passengers.

The existence of attributes that fall into quadrant I on the Cartesian diagram and also get a negative score using a gap analysis indicates that these needs have not been met; Therefore, it is very important to make improvements, such as attribute p1 with a gap value of -0.15, attribute p4 with a gap value of -0.12, attribute p14 with a gap value of -0.02, and attribute p24 with a gap value of -0.39. In addition, there are several attributes that are negative but are included in quadrant III of the Cartesian diagram. As a result, these attributes must be improved but still require attention and consideration.

KATA KUNCI : Facilities, Services, Waiting Room, Importance Performance Analysis

PENDAHULUAN

Pengelola Bandar udara harus dilakukan mengikuti ketentuan yang ditetapkan oleh regulasi di tingkat Internasional. Setiap badan yang mengelola sebuah Bandar udara akan mematuhi standar yang ada untuk penyelenggaraan operasionalnya. Standar Pelayanan Pengguna jasa Bandar udara yang memuat tentang standar pelayanan wajib untuk diselenggarakan sesuai peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 178 Tahun 2015. Peraturan tersebut meliputi ketersediaan fasilitas dan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penilaian kualitas Bandar udara dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat dan terstruktur. Gedung terminal penumpang merupakan salah satu fasilitas pelayanan yang melayani seluruh aktivitas penumpang mulai dari kedatangan hingga keberangkatan. Saat menilai kinerja operasional, sejumlah faktor, seperti jumlah kondisi fasilitas, diperhitungkan. Terminal ini dibagi menjadi tiga bagian—keberangkatan, kedatangan, dan peralatan pendukung bandar udara sesuai Peraturan Dirjen Perhubungan Udara No. SKEP//77//VI//2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Sarana Bandar Udara .

Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya adalah salah satu Bandar udara yang dikelola Angkasa Pura 2, oleh karena itu PT Angkasa Pura 2 mempunyai peraturan Direksi PT Angkasa Pura 2 (PERSERO) Nomor: PD.13.01/03/2021/0018 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandara Udara di PT Angkasa Pura 2 yang didasarkan dari PM 178 tahun 2015 masuk kedalam kategori Bandara udara Internasional. Bandar Udara Tjilik Riwut

Palangkaraya mempunyai peran yang penting bagi transportasi ke luar Kalimantan melalui jalur udara, karena selain digunakan sebagai penerbangan komersial juga sebagai Bandar Udara terbesar yang dimiliki oleh Provinsi Kalimantan Tengah, maka konsekuensinya Bandar Udara Tjilik Riwut memiliki kepadatan penumpang. (Angkasapura2, 2020)

Kapasitas fasilitas terminal yang mengaitkannya dengan variabel lain telah banyak dilakukan sebelumnya. Salah satunya mengaitkan standar fasilitas Bandar udara dengan tingkat pelayanan terminal menggunakan analisis IPA.

(Achmad Zultan Mansur et al., 2020) Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) disimpulkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas yang ada di terminal Bandar Udara Tanjung Harapan diklasifikasi menjadi 4 kuadran, Terdapat 5 (lima) atribut/indikator yang termasuk dalam kuadran I (prioritas utama). Pada kuadran II (pertahankan prestasi) Terdapat 17 (tujuh belas) atribut/indikator yang telah memenuhi syarat, menunjukkan bahwa kualitas ini juga berkinerja sangat baik dan berdampak signifikan terhadap kepuasan penumpang di terminal Bandara Tanjung Harapan. Karena diharapkan pihak pengelola bandara mampu mempertahankan prestasi tersebut. Terdapat 10 atribut pada kuadran III yang dianggap prioritas rendah, dan terdapat empat indikator pada kuadran IV yang dianggap berlebihan yang terdiri dari 36 atribut. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut penumpang sangat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan mereka, serta faktor-faktor pelayanan yang menurut penumpang perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. Selain itu, analisis ini menetapkan hubungan antara persepsi pengguna tentang realitas dan pentingnya atribut yang terkait dengan objek tertentu.

Dalam hal fasilitas Bandar udara, dapat dilakukan evaluasi sebagai sarana untuk memastikan standar yang ada telah dilaksanakan dalam pengelolaan harian misalnya riset yang dilakukan Litayarlina (2017) Evaluasi Kondisi Fasilitas Terminal Bandara Raden Inten II Untuk Peningkatan Pelayanan Penumpang dan Sebagai Pemenuhan Syarat Ambarkasi Haji

Berdasarkan pengamatan penelitian pada bulan agustus tahun 2022, masih ada di temukan fasilitas di terminal penumpang pada Bandar udara Tjilik Riwut yang kurang memadai, hal ini terlihat seperti kurangnya tempat carger stasiun untuk keperluan penumpang terutama di area boarding langue, selasar, cek in are dan peneliti juga mengamati bahwa kondisi AC masih sering berada pada suhu > 25o belum sesuai dengan PM 178 Tahun 2015 yang seharusnya suhu standar yaitu < 25o dan masih ada beberapa komplek dari penumpang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui berapa banyak fasilitas yang tersedia dan seberapa puas penumpang terhadap pelayanan dan fasilitas di kawasan terminal. Peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “*Importance Performance Analysis* Pelayanan Dan Fasilitas Area Terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya” karena permasalahan yang sudah ada.

METODE PENELITIAN

Penelitian di bandar udara Tjilik Riwut Palangka Raya menggunakan metode kuantitatif untuk menunjang proses penelitian yang dilakukan peneliti. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi deskriptif – kuantitatif, tujuannya untuk menjelaskan fenomena data penelitian dengan membandingkan masing- masing variabel.

Jenis penelitian yang disebut penelitian deskriptif-kuantitatif diawali dengan pengumpulan data lapangan kemudian menyusunnya secara metodis dengan menggunakan program. Metode penelitian kuantitatif adalah pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan. Metode penelitian kuantitatif meneliti hubungan antar variabel untuk menguji teori-teori tertentu. (Juliansyah Noor, 2015). variabel

tersebut, biasanya dengan bantuan alat untuk penelitian, sehingga data berbasis angka dapat dianalisis dengan menggunakan metode statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil *Importance Peformance Analysis* di area Terminal Bandar Udara Tjilik Riwut

survei untuk administrasi dan perkantoran selanjutnya diberikan kepada pelanggan yang melalui terminal udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Ada 24 (dua puluh empat) pertanyaan pada kuesioner ini. Dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy digunakan dalam penyusunan kuesioner ini dengan menggunakan variabel *servqual* (Service of Quality). Kemudian, terdapat kriteria kinerja dan harapan untuk setiap atribut.

Tabel 4.1 Atribut kuisioner

NO	Dimensi	Atribut
1	Reability	p1. Kondisi suhu ruang tunggu keberangkatan pesawat (Boarding lounge) p2. Kebersihan di ruang tunggu pesawat p3. Ketersediaan dan tata letak kursi di area selasar terminal p4. sound System informasi di area terminal terdengar sangat jelas p5. Kebersihan area selasar terminal bandara p6. Flight Information Display di ruang tunggu sangat jelas dan mudah dipahami
2	responsive ness	p7. Petugas bandara merespon saya dengan baik p8. petugas bandara sangat ramah p9. Petugas bandara bersedia untuk membantu saya p10. fasilitas bandara seperti lift, eskalator, kursi roda, tersedia dan berfungsi dengan baik
3	Assurance	p11. petugas bandara berpenampilan rapi dan sopan p12. petugas bandara menyampaikan informasi dengan baik p13. petugas menyelesaikan masalah dengan sigap dan cepat p14. petugas menanggapi keluhan dengan baik p15. Kebersihan smoking room area terminal bandara
4	Empaty	p16. Petugas bandara berkomunikasi dengan Baik dan Bahasa yang mudah dipahami p17. Kepekaan petugas untuk membantu penumpang p18. petugas mementingkan kebutuhan penumpang

5	Tangibles	p19. Kebersihan Toilet di area terminal bandara p20. papan sign terlihat dengan baik dan jelas seperti (toilet, smoking area, kid zone dll) p21. Tempat parkir kendaraan di terminal bandara bersih dan luas p22. trolley tersedia cukup di area kedatangan dan keberangkatan terminal bandara p23. ada ruang atau tempat khusus di terminal bandara untuk penumpang berbelanja makanan dan minuman p24. Ketersediaan fasilitas carger diruang tunggu (Boarding lounge)
---	-----------	--

Analisis Gap

Hasil perhitungan analisis gap masing-masing dimensi berdasarkan selisih antara tingkat kinerja dan tingkat harapan yang di rasakan penumpang untuk menunjukkan apakah pelayanan yang di berikan sudah sesuai dengan manajemen bandar udara

Tjulik Riwut Palangkaraya dan standar dari angkasa pura 2. Peran gap pada masing- masing dimensi akan memberikan informasi tentang kualitas pelayanan tersebut.

$$\text{Gap} = \text{Kinerja} - \text{Harapan}$$

Tabel 1. Hasil *Gap* Per-atribut

Atribut	Kinerja	Harapan	GAP
Reability			
p1	3,64	3,79	-0,15
p2	3,66	3,55	0,11
p3	3,77	3,68	0,09
p4	3,69	3,81	-0,12
p5	3,39	3,54	-0,15
p6	3,95	3,76	0,19
Responsiveness			
p7	3,96	3,68	0,28
p8	3,7	3,36	0,34
p9	3,81	3,84	-0,03
p10	3,86	3,51	0,35
Assurance			
p11	3,93	3,59	0,34
p12	3,97	3,78	0,19
p13	3,89	3,73	0,16
p14	3,67	3,69	-0,02
p15	3,74	3,66	0,08
Empaty			
p16	3,85	3,64	0,21
p17	3,78	3,55	0,23
p18	3,85	3,66	0,19
Tangibles			
p19	3,75	3,53	0,22
p20	3,7	3,38	0,32
p21	3,83	3,38	0,45
p22	3,25	3,57	-0,32
p23	3,78	3,61	0,17
p24	3,37	3,76	-0,39

Tabel 2 Hasil *Gap* Per-dimensi

no	Dimensi	kinerja	harapan	gap
1	Reability	22,1	22,13	-0,03
2	Responsivnes	15,33	14,39	0,94
3	Assurance	19,2	18,45	0,75
4	Empaty	11,48	10,85	0,63
5	Tangibles	21,68	21,23	0,45
	jumlah	89,79	87,05	2,74

Gap positif (+) akan diperoleh jika skor persepsi atau kinerja lebih menonjol dari skor ekspektasi, sedangkan asumsi skor ekspektasi atau harapan lebih tinggi dari skor kinerja, akan diperoleh gap negatif (-). Semakin tinggi skor ekspektasi dan semakin rendah skor persepsi, semakin besar gap atau selisihnya. Jika gap mutlak positif, klien dianggap sangat senang dan puas dengan pelayanannya yang diberikan. Sebaliknya, jika gap negatif, maka penumpang kurang/kecewa dengan pelayanan tersebut. Kecil selisihnya, semakin baik. Biasanya organisasi dengan tingkat bantuan yang besar akan memiliki gap yang lebih sedikit (Supriyana 2010).

Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Kualitas kinerja Bandara Tjilik Riwut Palangkaraya dievaluasi menggunakan metode IPA untuk mengetahui apakah memenuhi harapan pelanggan atau tidak. Menganalisis persepsi dan harapan, serta mengevaluasi pelayanan, merupakan beberapa tahapan metode ilmiah. Menentukan nilai total skor keseluruhan untuk setiap atribut pelanggan. Jumlah rata-rata konsumen yang berpartisipasi dalam penelitian—hingga 100—digunakan untuk mengevaluasi keseluruhan tingkat kinerja (X_i) dan tingkat harapan (Y_i). Nilai persepsi (X) dari penilaian derajat eksekusi menunjukkan tempat kualitas pada hub X , dan nilai harapan (Y) dari penilaian derajat asumsi menunjukkan

Situasi karakteristik pada rata-rata Y . Dengan menggunakan SPSS, rata-rata tingkat persepsi dan ekspektasi atribut pada setiap nilai kemudian dimasukkan ke dalam diagram kartesius untuk menentukan letaknya pada kuadran tertentu.

Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat Perbandingan skor kinerja dan skor yang diharapkan menghasilkan tingkat kesesuaian. Urutan prioritas peningkatan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ditentukan oleh tingkat konsistensinya. Menurut Steer (1993) dalam RAMDAN, Umar Sahrul, semakin tinggi prioritas maka semakin erat kesesuaian kualitas produk dengan harapan dan minat konsumen. membagi persentase interval tingkat kepuasan dengan cara yang ditunjukkan pada Tabel

Tabel 4. Tingkat kepuasan

no	Presentase kesesuaian	tingkat kepuasan
1	20-40	rendah
2	41-79	sedang
3	80-100	tinggi

Tabel 5 Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan

Demensi	Atribut	Rata rata	
		Xi	Yi
Reability	p1	3,640	3,790
	p2	3,660	3,550
	p3	3,770	3,680
	p4	3,690	3,810
	p5	3,390	3,540
	p6	3,950	3,760
Responsiveness	p7	3,960	3,680
	p8	3,700	3,360
	p9	3,810	3,840
	p10	3,860	3,510
Assurance	p11	3,930	3,590
	p12	3,970	3,780
	p13	3,890	3,730
	p14	3,670	3,690
	p15	3,740	3,660
Empaty	p16	3,850	3,640
	p17	3,780	3,550
	p18	3,850	3,660
Tangibles	p19	3,750	3,530
	p20	3,700	3,380
	p21	3,830	3,380
	p22	3,250	3,570
	p23	3,780	3,610
	p24	3,370	3,760
Total		89,790	87,050
Rata-rata		3,74	3,63

Menurut Sukardi dan Cholidis dalam (Siska Fitrianti 2015), tingkat kesesuaian dianggap baik jika nilainya lebih besar atau sama dengan 100 dan berada di atas rata-rata seperti yang ditunjukkan pada Tabel 5

Analisis Diagram Kartesius

Gambaran tentang faktor-faktor atribut yang diprioritaskan untuk perbaikan atau pemeliharaan tingkat kinerjanya dapat diperoleh dengan menentukan posisi atribut-atribut tersebut pada diagram kartesius berdasarkan nilai rata-rata kinerja dan ekspektasi dari masing-masing atribut.

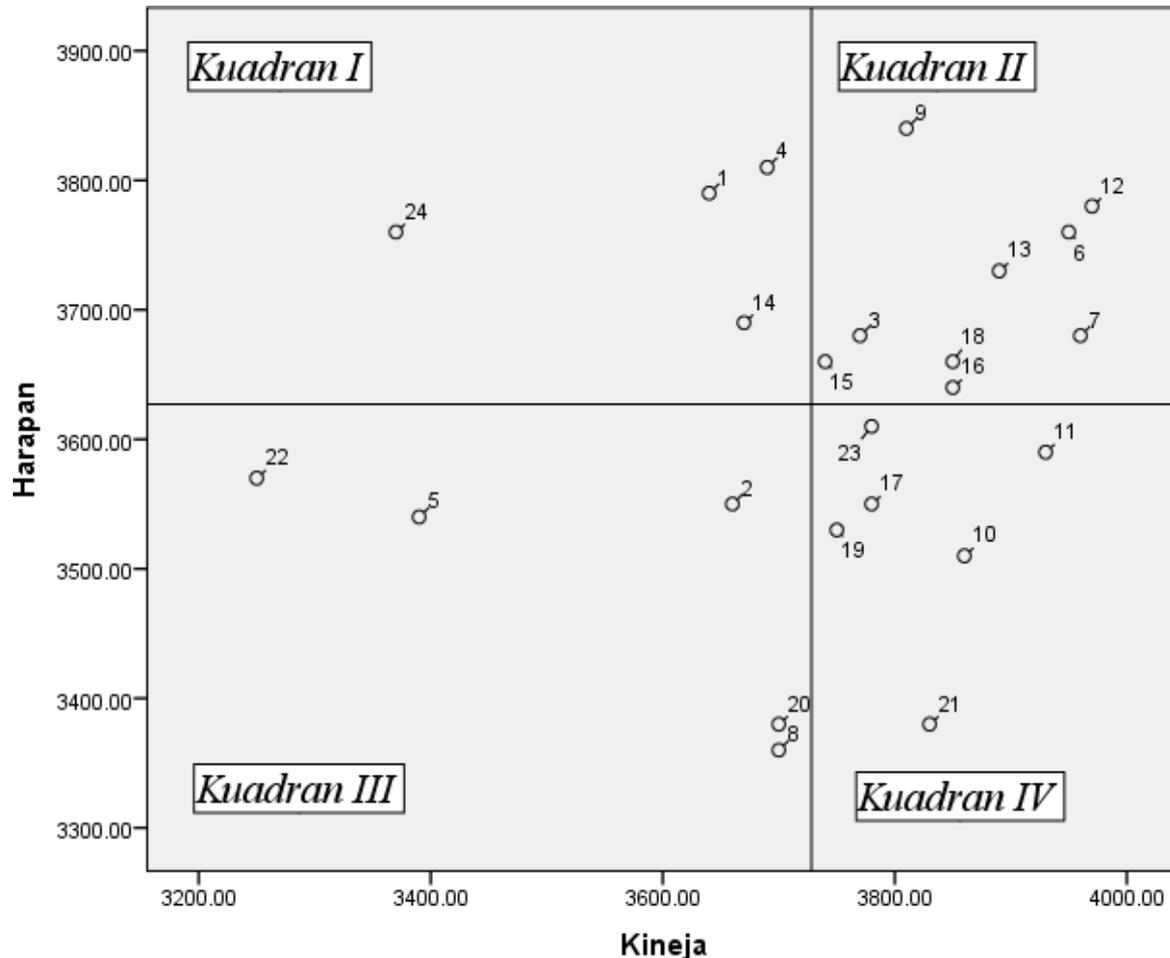
Tabel 6. Nilai Rata-rata tingkat kinerja dan harapan

Demensi	Atribut	Rata rata	
		Xi	Yi
Reability	p1	3,640	3,790
	p2	3,660	3,550
	p3	3,770	3,680
	p4	3,690	3,810
	p5	3,390	3,540
	p6	3,950	3,760
Responsiveness	p7	3,960	3,680
	p8	3,700	3,360
	p9	3,810	3,840
	p10	3,860	3,510
Assurance	p11	3,930	3,590
	p12	3,970	3,780
	p13	3,890	3,730
	p14	3,670	3,690
	p15	3,740	3,660
Empaty	p16	3,850	3,640
	p17	3,780	3,550
	p18	3,850	3,660
Tangibles	p19	3,750	3,530
	p20	3,700	3,380
	p21	3,830	3,380
	p22	3,250	3,570
	p23	3,780	3,610
	p24	3,370	3,760
Total		89,790	87,050
Rata-rata		3,74	3,63

Berdasarkan Nilai rata-rata untuk tingkat kinerja adalah 3,74, dan nilai rata-rata untuk tingkat harapan adalah 3,63, sesuai dengan hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat persepsi dan harapan. Setelah menentukan skor rata-rata untuk setiap pernyataan atribut, diagram kartesius digunakan untuk memetakan elaborasi. Posisi setiap atribut untuk setiap dimensi ditentukan menggunakan diagram ini,

yang dibagi menjadi empat kuadran, kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV. Kondisi yang berbeda satu sama lain dijelaskan oleh empat kuadran.

Skor tingkat harapan rata-rata 3,63 pada sumbu Y dan skor tingkat kinerja rata-rata 3,74 pada sumbu X membatasi kuadran ini.



Skenario yang berbeda dijelaskan di setiap kuadran. Bandara dapat segera meningkatkan karakteristik yang dianggap signifikan oleh penumpang berkat pemetaan berdasarkan ekspektasi dan tingkat kinerja. Setiap kuadran akan dipahami dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I menunjukkan factor atau atribut yang dianggap penting oleh pelanggan namun tidak terlaksana dengan baik oleh pihak bandar udara atau tingkat kepuasannya masih rendah sehingga

2. Kuadran II menjadi prioritas utama untuk dipertahankan lagi.

Ini adalah area dengan hal-hal yang menurut pelanggan penting, dan pelanggan menganggap hal-hal ini sesuai dengan apa yang mereka rasakan, sehingga tingkat kepuasan mereka sedikit lebih

tinggi. Karena semuanya berkontribusi pada persepsi pelanggan tentang produk atau jasa sebagai superior, semua variabel dalam kuadran ini harus dipertahankan.

3. Kuadran III

Meskipun kinerja kuadran ini tidak terlalu luar biasa atau kurang, perlu dipertimbangkan kembali perbaikannya karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan sangat kecil. Kuadran ini merupakan prioritas rendah, yang menunjukkan bahwa di dalamnya terdapat beberapa atribut yang dianggap penumpang kurang penting

4. Kuadran IV

Para penumpang memandang faktor-faktor pada bagian ini berlebihan dan kurang signifikan. Dengan mengurangi jumlah variabel di kuadran ini, bisnis dapat memangkas biaya.

Rekomendasi Perbaikan Kualitas Pelayanan Fasilitas

Peningkatan prioritas didasarkan pada nilai tingkat kinerja masing-masing atribut di bandingkan dengan rata-rata nilai kinerja, semakin kecil nilai kinerja maka semakin tinggi prioritas atribut tersebut untuk diperbaiki atau ditingkatkan lagi.

Hasil dari uji analisis *gap* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan tingkat pelayanan dan beberapa fasilitas di bandar udara Tjilik Riwut belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi dari penumpang. Dimana hasil uji analisis

gap masih ada beberapa atribut yang negative, artinya masih terdapat kesenjangan antara atribut yang dirasakan oleh penumpang dengan apa yang di harapkan oleh penumpang itu sendiri.

Pada analisis selanjutnya yaitu *Importance performance analysis* masih terdapat atribut yang berada pada kuadran I diagram kartesius yang mana atribut pada diagram tersebut sangat perlu atau direkomendasikan untuk adanya peningkatan dari segi kualitas karena faktor ini dianggap sangat penting bagi penumpang. Atribut yang perlu di perbaiki :

- a) Kondisi suhu ruang tunggu keberangkatan pesawat (Boarding lounge)
- b) sound System informasi di area terminal terdengar sangat jelas
- c) petugas menanggapi keluhan dengan baik
- d) Ketersediaan fasilitas carger diruang tunggu (Boarding lounge)

Kesimpulan

Sudah diketahui bahwa skor tingkat kesesuaian yaitu 103,27, berada dalam kisaran 80-100, menunjukkan bahwa karakteristik yang ada telah masuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang di bandara Tjilik Riwut merasa senang dengan pelayanan yang diterimanya, namun masih ada beberapa aspek atau atribut yang belum memenuhi kebutuhan dan harapan penumpang. Tidak terpenuhinya kebutuhan itu ditunjukkan dengan adanya atribut yang masuk kedalam kuadran pertama pada diagram kartesius dan juga mendapat skor negative menggunakan analisis gap sehingga sangat penting untuk dilakukan peningkatan, seperti atribut p1 dengan nilai gap -0,15, p4 nilai gap -0,12, p14 dengan nilai gap -0,02 dan p24 dengan nilai gap -0,39

Selanjutnya ada atribut yang mendapat nilai negative tetapi masuk kedalam kuadran III diagram kartesius sehingga atribut tersebut direkomendasi untuk ditingkatkan tetapi masih perlu untuk

dipertimbangkan karena menurut penumpang tidak terlalu penting seperti p5 dengan nilai gap -0,15, p22 dengan nilai gap -0,32.

Dengan menggunakan metode IPA, wawancara, observasi langsung, dan analisis menunjukkan bahwa ada aspek-aspek yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan penumpang dan memenuhi kebutuhannya di area terminal bandara udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan penumpang.

Referensi

- Fandy Tjiptono 2014, Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian), Andi Offset, Yogyakarta.
- Kemhub. 2019. Data bandar Udara : Identitas Bandar Udara Tjilik riwut Palangkaraya. Jakarta : Menteri Perhubungan Udara.
<https://hubud.dephub.go.id/hubud/website/PVisi.php>
- Noor, Juliansyah. 2012. Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah. Jakarta: Kencana.Naraha Liyana. 2018. Analisis Peningkatan Pelayanan Gedung Terminal penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura. Tugas Akhir. Program Studi Manajemen Transportasi Udara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan: Yogyakarta.
- Shaula 2018, Importance and Performance Analysis (IPA) untuk evaluasi kapasitas dilakukan dengan menganalisis luasan terminal
- Juniawan, Wicaksono, & Kusumaningrum, 2018 Hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA)
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. 2015. Jakarta
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 69 Tahun 2013 tentang Tataunan Kebandarudaraan Nasional. 2013. Jakarta : Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara. 2005. Jakarta : Direktur Jenderal Perhubungan Udara.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Indonesia. 2009. Jakarta : Presiden Republik Indonesia.
- Veronika Aprita. 2019. Pengaruh kualitas pelayanan termilan keberangkatan domestik PT Angkasa Pura II terhadap kepuasan penumpang di Bandar