

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Terminal Penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. Skripsi. Prodi DIV Manajemen Transportasi Udara, Jenjang Sarjana, Program Diploma IV, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
Pembimbing: Irwina Meilani. S.Sos., M.A.

Penulis :

Ahmad Nasrullah

INTISARI

Pengelolaan dan pemeliharaan fasilitas di terminal bandar udara, tentu merupakan hal yang mutlak dan wajib dilakukan oleh operator bandar udara agar terjadi kelancaran dalam kegiatan operasional yang berlangsung di bandar udara tersebut. Hal yang perlu dicermati adalah cara pengelolaan bandar udara tersebut harus sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen dalam pengelolaan dan pemeliharaan yaitu efektifitas, efisien, dan andal dimana dengan menerapkan hal tersebut diharapkan dapat memuaskan harapan dan keinginan penumpang yang berkunjung ke suatu Bandar Udara. Sejalan dengan itu semakin meningkatnya mobilitas disuatu bandar udara maka perlu adanya evaluasi terhadap ketersediaan sarana dan prasarana infrastruktur serta kinerja pelayanan sehingga memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa atau penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas Terminal Penumpang Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer yang menggunakan kuesioner. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Untuk pengambilan sampel dengan nonprobability sampling melalui metode judgment sampling diperoleh responden sebanyak 60 orang penumpang dalam negeri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas terminal penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi mengandung arti bahwa pengaruh variabel fasilitas terminal penumpang (X) terhadap Variabel Kepuasan di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi (Y) adalah sebesar 72.2% sedangkan 27.8% kepuasan penumpang dipengaruhi variabel yang lain.

Kata Kunci : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Terminal Penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi

Analysis of Passenger Satisfaction Levels on Passenger Terminal Facilities at Sultan Thaha Airport Jambi. Thesis. DIV Air Transportation Management Study Program, Bachelor Degree, Diploma IV Program, Yogyakarta Aerospace Technology

College. Advisor : Irwina Meilani.S.Sos.,M.A,

Author :

Ahmad Nasrullah

ABSTRACT

The management and maintenance of facilities at an airport terminal is, of course, an absolute thing and must be done by an airport operator so that there is smooth operation in operational activities that take place at the airport. What needs to be observed is that how to manage an airport must be in accordance with management principles in management and maintenance, namely effectiveness, efficiency, and reliability, which is expected to satisfy the hopes and desires of passengers visiting an airport. In line with the increasing mobility in an airport, it is necessary to evaluate the availability of infrastructure facilities and infrastructure as well as service performance so as to provide good service to service users or passengers. This study aims to determine the effect of passenger terminal facilities on passenger satisfaction at Sultan Thaha Jambi Airport.

The data used in this study using primary data using a questionnaire. The method of analysis in this study uses multiple linear regression analysis method. For sampling with nonprobability sampling through judgment sampling method, it was obtained 60 domestic passengers as respondents.

The results showed that the passenger terminal facilities at Sultan Thaha Jambi Airport meant that the influence of the passenger terminal facilities variable (X) on the satisfaction variable at Sultan Thaha Jambi Airport (Y) was 72.2% while 27.8% passenger satisfaction was influenced by other variables.

Keyword: Analysis of Passenger Satisfaction Levels on Passenger Terminal Facilities at Sultan Thaha Airport Jambi