

# EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA PESAWAT DI BANDAR UDARA PPOGOGUL BUOL, SULAWESI TENGAH

*Rezza Rezki Agustiana<sup>1</sup>, Ircham<sup>2</sup>, Herna Puji Astutik<sup>3</sup>*

<sup>1,2,3</sup>Institut Teknologi Nasional Yogyakarta, Jl. Babarsari No 1. Depok, Sleman, Yogyakarta, Telp: (0274) 485390, 486986 Fax: (0274) 487249  
e-mail : <sup>1</sup>[\\*<sup>1</sup>echarezkia@gmail.com](mailto:echarezkia@gmail.com), <sup>2</sup>[ircham@itny.ac.id](mailto:ircham@itny.ac.id), <sup>3</sup>[herna@itny.ac.id](mailto:herna@itny.ac.id)

## **Abstrak**

*Bandar udara berperan sebagai pendorong dan penunjang kegiatan industri, perdagangan dan/atau pariwisata dalam menggerakkan dinamika pembangunan nasional, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya. Pentingnya sektor jasa transportasi ini perlu ditunjang dengan kualitas pelayanan yang cukup baik bagi pengguna jasa. Oleh karena itu penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa pesawat apakah sudah sesuai dengan harapan Dinas Perhubungan Kabupaten Buol jika dilihat dari segi kepuasan masyarakat atau pengguna jasa.*

*Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode analisis deskriptif. Metode analisis deskriptif merupakan metode analisis dengan cara menganalisis data yang sudah dikumpulkan, dikelompokkan, dianalisis, dan diinterpretasikan sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai bagaimana kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diterima.*

*Berdasarkan hasil analisis data kuesioner dengan menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis), diperoleh hasil bahwa nilai indeks interval penilaian pada tingkat kepuasan pengguna jasa adalah sebesar 57,432% yang menunjukkan bahwa responden “CUKUP PUAS” dengan pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan Kabupaten Buol di Bandar Udara Pogogul Buol.*

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Tingkat kepuasan,Transportasi*

## **Abstract**

*Airports provide drivers and support for industrial, commercial activities, and/or tourism in driving the dynamic of national development, and alignment with other development sectors. The importance of these sectors of transportation services needs to be supported by a good quality service for passenger. Therefore the research is determine the level of passenger satisfaction whether it is in accordance with the expectations of the Buol regency departement of transportation is based on community satisfaction or passengers.*

*The method of research used in this study is by analysis descriptive. A descriptive analysis method is a method of analysis by analysing data those already collected, grouped, analyzed, and interpreted in order to obtain a clear description of how the passenger satisfaction is with the services received.*

*Based on the results of the questionnaires data analysis using the IPA method (Importance Performance Analysis), it was found that the index value of the interval for assessing the level of passenger satisfaction was 57,432%. From these results indicate that the respondent is “GOOD ENOUGH” with the services provided by the Buol Regency Transportation Office at Pogogul Buol Airport*

**Keywords:** *Quality of Service, Level of Satisfaction, Transportation*

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Bandar udara berperan sebagai pendorong dan penunjang kegiatan industri, perdagangan dan/atau pariwisata dalam menggerakkan dinamika pembangunan nasional, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya. Untuk tercapainya sistem transportasi udara yang efektif dan efisien sangat dipengaruhi oleh kinerja dan tingkat pelayanan bandar udara yang menghubungkan jaringan transportasi darat dan udara. Kinerja maksimal dari bandar udara tersebut hanya dapat dicapai jika bandar udara tersebut didukung oleh fasilitas yang memadai, sumber daya manusia yang profesional dan sistem manajemen yang baik.

Bandar Udara Pogogul Buol yang terletak di Kabupaten Buol, Provinsi Sulawesi Tengah, merupakan bandar udara yang melayani penerbangan domestik menuju Bandar Udara Mutiara Sis Al-Jufri Kota Palu ataupun sebaliknya. Pentingnya sektor jasa transportasi ini perlu ditunjang dengan kualitas pelayanan yang cukup baik bagi pengguna jasa. Hal ini sangat penting terutama bagi pelayanan publik khususnya pelayanan jasa pada Bandar Udara Pogogul Buol. Dilihat dari kondisi bandar udara yang ada, tampak bahwa Bandar Udara Pogogul Buol masih mempunyai kekurangan dalam aspek kualitas pelayanan maupun fasilitas yang ada. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa pesawat apakah sudah sesuai dengan harapan Dinas Perhubungan Kabupaten Buol jika dilihat dari segi kepuasan masyarakat atau pengguna jasa.

### 1.2. Tinjauan Pustaka

Tingkat kepuasan konsumen tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang penyedia jasa saja, tetapi harus dilihat dari sudut pandang penilaian konsumen. Karena itu dalam memutuskan standar pelayanan, penyedia jasa dalam hal ini adalah pihak bandar udara harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar pelayanan atau belum maka salah satunya adalah dengan menganalisis dan mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian sebelumnya adalah dari Reza Virgiawan T. (2013) Universitas Hasanuddin Makassar yang melakukan penelitian tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Penelitiannya bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bandara Sultan Hasanuddin Makassar, dan hal yang menjadi sasaran pencarian yaitu variabel manakah yang dominan memengaruhi kepuasan konsumen. Hasil dari penelitian ini mengemukakan bahwa kepuasan dapat ditingkatkan jika kita bisa mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kepuasan konsumen dan menganalisis kekurangan terhadap pelayanan sehingga dapat memaksimalkan kualitas pelayanan.

### 1.3. Landasan Teori

Tingkat kepuasan konsumen tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang penyedia jasa saja, tetapi harus dilihat dari sudut pandang penilaian konsumen. Karena itu dalam merumuskan standar pelayanan, penyedia jasa dalam hal ini adalah pihak bandar udara harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar pelayanan atau belum maka salah satunya adalah dengan menganalisis dan mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Parasuraman, *et.al.* (1988) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Menurut definisi ini, ada dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diterima (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Sebaliknya, jika

pelayanan yang diterima melebihi harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan Kabupaten Buol terhadap kepuasan pengguna jasa pesawat di Bandar Udara Pogogul Buol digunakan teori Zeithaml, Berry, Parasuraman (1985). Dalam sebuah studinya menemukan bahwa ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yang dikenal dengan istilah *SERVQUAL* yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi yaitu fasilitas fisik (*tangibles*), kehandalan (*reability*), tanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*).

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode analisis deskriptif. Metode analisis deskriptif merupakan metode analisis dengan cara menganalisis data yang sudah dikumpulkan, dikelompokkan, dianalisis, dan diinterpretasikan sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai bagaimana kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diterima. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan.

### 2.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menjelaskan tempat (*locus*) penelitian. Penelitian ini dilakukan dalam dua tahap, yaitu pertama dilakukan survei pendahuluan untuk mengamati kondisi Bandar Udara Pogogul Buol. Kedua dilakukan pengambilan data persepsi pengguna jasa pesawat dengan membagikan kuesioner.



**Gambar 1.** Peta Lokasi Bandar Udara Pogogul Buol

Sumber : *google map* (2019)

### 2.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 2 (dua) bulan terhadap pengguna jasa pesawat yang telah mendapatkan pelayanan di Bandar Udara Pogogul Buol dalam kurun waktu 3 bulan sebelum pandemik yaitu bulan januari, februari dan maret pada kondisi stabil. Pemilihan responden tersebut

dengan pertimbangan bahwa dalam kurun waktu tersebut arus lalu lintas angkutan udara masih dalam keadaan stabil dan pengguna jasa relatif dapat mengingat pelayanan yang mereka dapatkan di Bandar Udara Pogogul Buol.

### 2.3. Variabel Penelitian

Variabel Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005). Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa pesawat terbang di Bandar Udara Pogogul Buol, peneliti menggunakan *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dapat mengukur persepsi pengguna jasa terhadap layanan yang diterima.

### 2.4. Sampel Penelitian

Populasi menurut Sugiyono (2005) adalah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa pesawat yang pernah menerima pelayanan di Bandar Udara Pogogul Buol. Jumlah penumpang adalah 4911 orang selama tiga bulan dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 1. Data Jumlah Penumpang**

DATA LALU LINTAS ANGKUTAN UDARA DI BANDARA TAHUN 2020						
Bandara		Pogogul - Buol				
Jenis Penerbangan		Domestik				
Bulan	Pesawat		Penumpang		Bagasi	
	Datang	Berangkat	Datang	Berangkat	Datang	Berangkat
Januari	29	29	910	879	1899	880
Februari	22	22	825	911	2679	952
Maret	18	18	806	580	1671	816

Dalam penelitian ini, jumlah sampel tersebut diperoleh dari perhitungan yang menggunakan rumus dari Taro Yamane (Hamidi, 2010) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

Dengan :

n = besarnya sampel yang diperlukan

N = ukuran populasi

e = kesalahan maksimum yang dapat diterima (10%)

Berdasarkan rumus ini, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{1637}{1 + 1637 \times 0,1^2} = 94,24 \text{ dibulatkan menjadi } 95 \text{ sampel.}$$

### 2.5. Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama didalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan standar pelayanan pengguna jasa Bandar Udara menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 178 Tahun 2015 sebagai acuan atau tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan pada Bandar Udara Pogogul Buol.

**2.6 Analisis Data**

Analisis diawali dengan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna jasa pesawat, setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban dalam skala likert, yaitu apakah menurut pengguna jasa hal tersebut penting dilaksanakan dan bagaimana kinerjanya, memuaskan atau tidak memuaskan. Untuk tingkat kesesuaian mempunyai arti yaitu hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini terdiri dari 2 buah variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja/realita perusahaan yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan/ekspektasi pelanggan. Rumus yang digunakan ialah rumus yang diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977).

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \tag{2}$$

Dengan :

Tki = Skor tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian kinerja/realita perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan/ekspektasi pelanggan

**2.6.1 Uji Validitas**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik Korelasi Product Moment (KPM) yang dikembangkan oleh Karl Pearson (Hasan, 1999) dengan rumus berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{(n\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2)(n\sum Yi^2 - (\sum Yi)^2)}} \tag{3}$$

Dengan keterangan :

r<sub>xy</sub> = koefisien korelasi

n = jumlah responden

x = skor tiap item

y = skor seluruh item responden

Kemudian untuk menguji signifikan hasil korelasi digunakan uji-t. Menentukan signifikan dengan membandingkan nilai t-hitung dan t-tabel. Jika t-hitung > t-tabel, maka disimpulkan bahwa item tersebut valid. Untuk menghitung nilai T hitung digunakan rumus berikut :

$$T_{hit} = \frac{r_{xy} \sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r_{xy}^2)}} \tag{4}$$

**2.6.2 Analisis Diagram**

Pada analisis kuadran, skor rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan tiap item kualitas pelayanan dipetakan pada diagram kartesius. Dimana pada sumbu  $\bar{X}$  merupakan nilai rata-rata dari total penjumlahan skor tingkat kepuasan pengguna jasa dan pada sumbu  $\bar{Y}$  adalah nilai rata-rata dari total penjumlahan skor tingkat kepentingan item kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa.

**2.6.3 Analisis Interval**

Analisis interval digunakan untuk menerjemahkan hasil skala likert agar dapat dihitung dalam bentuk kuantitatif. Untuk menilai kepuasan dan kepentingan pengguna jasa, peneliti menggunakan skor penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan seperti terlihat pada tabel berikut :

**Tabel 2.** Skor Penilaian Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan

Skor	Kepuasan	Kepentingan
Skor 1	Tidak Puas	Tidak Penting
Skor 2	Kurang Puas	Kurang Penting
Skor 3	Cukup Puas	Cukup Penting
Skor 4	Puas	Puas Penting
Skor 5	Sangat Puas	Sangat Penting

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil Uji Validitas

Peneliti menggunakan metode *Pearson Product Moment* dengan program *Microsoft Excel* untuk mengetahui item pertanyaan kuesioner valid atau tidak valid. Berikut ini merupakan hasil pengolahan data uji validitas yang dilakukan pada item tingkat kepuasan pengguna jasa dan tingkat kepentingan pengguna jasa secara keseluruhan.

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa

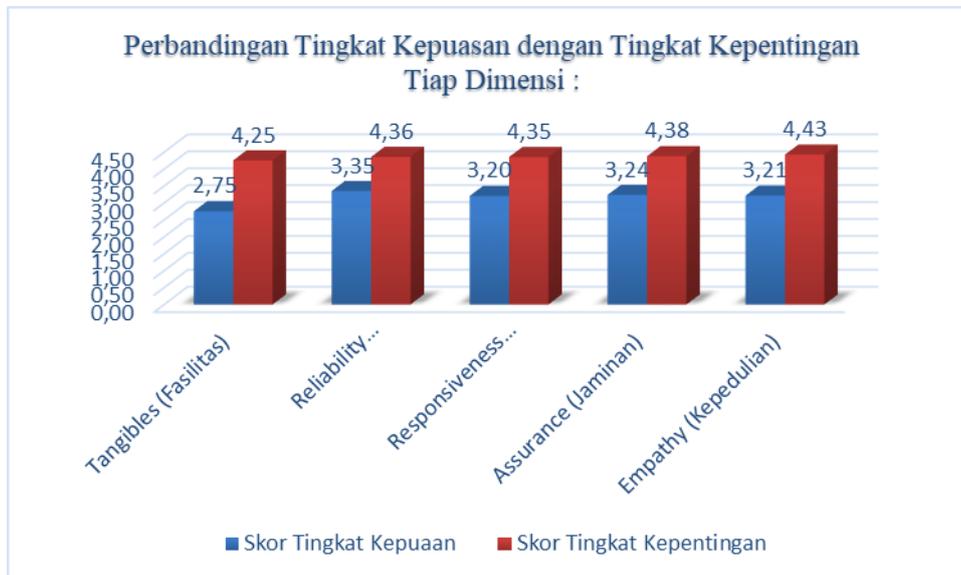
Pertanyaan ke-	T hitung	T tabel	Keterangan
1	6,5531	1,66140	Valid
2	4,7694	1,66140	Valid
3	6,8611	1,66140	Valid
4	7,6345	1,66140	Valid
5	7,4937	1,66140	Valid
6	7,3091	1,66140	Valid
7	9,6564	1,66140	Valid
8	9,6463	1,66140	Valid
9	8,0177	1,66140	Valid
10	6,9645	1,66140	Valid
11	9,4641	1,66140	Valid
12	8,9699	1,66140	Valid
13	11,1668	1,66140	Valid
14	4,5532	1,66140	Valid
15	3,9254	1,66140	Valid
16	6,5191	1,66140	Valid
17	6,9617	1,66140	Valid
18	2,1881	1,66140	Valid
19	3,2819	1,66140	Valid
20	6,4635	1,66140	Valid
21	6,1310	1,66140	Valid
22	8,7771	1,66140	Valid
23	6,2033	1,66140	Valid
24	7,3106	1,66140	Valid
25	5,0301	1,66140	Valid

**Tabel 4.** Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa

Pertanyaan ke-			
	T hitung	T tabel	Keterangan
26			
27	6,1828	1,66140	Valid
28	7,4623	1,66140	Valid
29	5,5742	1,66140	Valid
30	5,5176	1,66140	Valid
31	9,5613	1,66140	Valid
32	8,4917	1,66140	Valid
33	8,7687	1,66140	Valid
34	5,1503	1,66140	Valid
35	6,0068	1,66140	Valid
36	9,8676	1,66140	Valid
37	7,6872	1,66140	Valid

Uji validitas kuesioner penelitian merupakan prosedur untuk memastikan apakah kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian itu valid atau tidak. Item pertanyaan yang valid berarti item pertanyaan pada kuesioner tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur, dalam hal ini yaitu dimensi kualitas pelayanan. Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa seluruh item pertanyaan sebanyak 37 item pertanyaan memiliki nilai t-hitung > t-tabel yang menunjukkan bahwa item pertanyaan tersebut valid.

**3.2 Analisis Tingkat Kesesuaian**



**Gambar 2.** Diagram Perbandingan Tingkat Kepuasan dengan Tingkat Kepentingan Tiap Dimensi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan gambar diagram di atas, nilai tertinggi tingkat kepentingan adalah dari dimensi *Empathy* (kepedulian) dengan rata-rata skor penilaian kepentingan atau harapan pengguna jasa sebesar 4,43. Hal ini membuktikan bahwa pengguna jasa lebih mengutamakan atau menginginkan pelayanan dari segi kepedulian dibanding dengan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*. Sedangkan rata-rata skor pelaksanaan atau realita kinerja dengan nilai terendah adalah dari dimensi *tangibles* (fasilitas) yaitu sebesar 2,75.

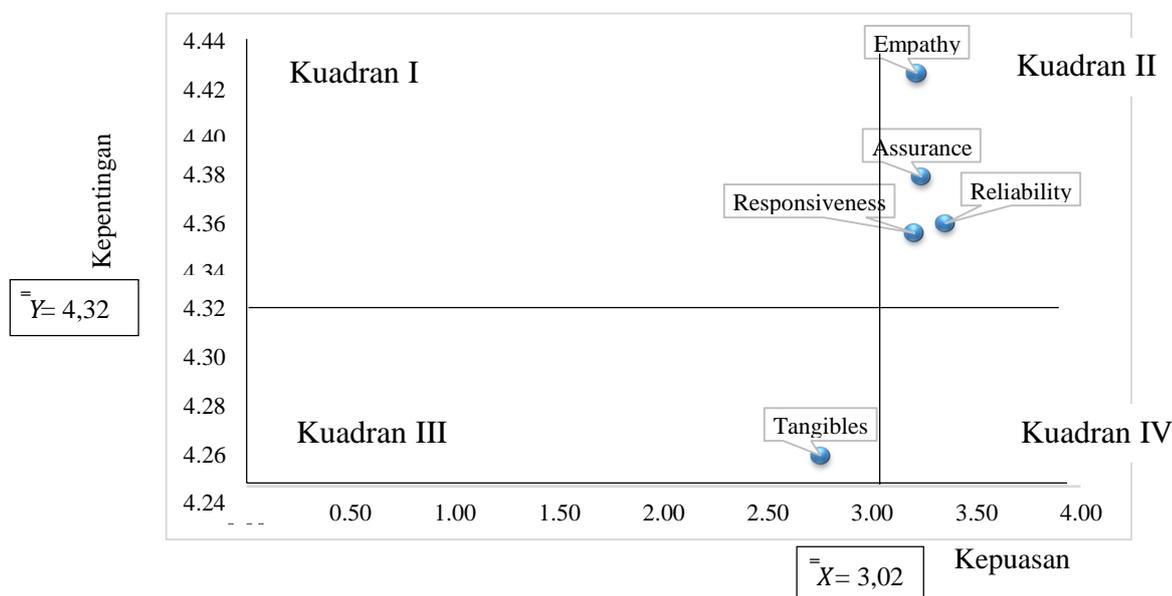
**Tabel 5.** Tingkat Kesesuaian Kepuasan dengan Kepentingan

No.	Dimensi	Rata-rata skor		Presentase Kenyataan %
		Kepuasan	Kepentingan	
1	<i>Tangibles</i> (Fasilitas)	2,753	4,254	64,71
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	3,352	4,358	76,88
3	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	3,204	4,354	73,6
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	3,238	4,379	73,98
5	<i>Empathy</i> (Kepedulian)	3,215	4,425	72,7

Berdasarkan tabel 4. diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi antara kepentingan yang diharapkan pengguna jasa dengan kepuasan yang diterima adalah dari dimensi reliability (kehandalan).

### 3.3 Hasil Analisis Kuadran

Pada analisis kuadran, peneliti akan memetakan item kualitas pelayanan berdasarkan rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat pada diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangunan atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik  $(\bar{X}, \bar{Y})$ . Dimana  $\bar{X}$  merupakan nilai rata-rata dari total penjumlahan rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pengguna jasa dan  $\bar{Y}$  adalah nilai rata-rata dari total penjumlahan skor rata-rata tingkat kepentingan item kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa. Berdasarkan nilai skor rata-rata tiap item pertanyaan kualitas pelayanan tersebut di plotkan ke dalam diagram kartesius berikut :

**Gambar 3.** Diagram Kartesius Tiap Dimensi Kualitas Pelayanan

#### a) Kuadran I

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut produk berada pada tingkat tinggi, tetapi jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah, sehingga konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Item pertanyaan yang berada di kuadran I ada 7 atribut, diantaranya adalah item pertanyaan nomor 5, 7, 8, 26, 32, 36, dan 37

- b) Kuadran II  
 Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut produk berada pada tingkat tinggi, dan dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi juga. Terdapat 17 item pertanyaan yang berada di kuadran II, diantaranya adalah item pertanyaan nomor 6, 15, 18, 19, 21, 22, 23,24, 25, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 34, dan 35.
- c) Kuadran III  
 Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut produk kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasan konsumen cukup baik. Namun, konsumen mengabaikan atribut-atribut yang terletak pada posisi ini. Terdapat 9 item pertanyaan yang berada di kuadran III, diantaranya adalah item pertanyaan nomor 1, 4, 8, 9, 11, 13, 14, 16, dan 17.
- d) Kuadran IV  
 Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut produk kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas. Terdapat 4 item pertanyaan yang berada di kuadran IV, diantaranya adalah item pertanyaan nomor 2, 3, 10, dan 20.

**3.4 Hasil Analisis Interval**

Berdasarkan data hasil kuesioner dari 95 orang responden, total skor likert tingkat kepuasan pengguna jasa pada Bandar Udara Pogogul Buol dapat dilihat dari perhitungan di bawah ini :

Jawaban Tidak Puas	= 1 x 366	= 366
Jawaban Kurang Puas	= 2 x 562	= 1124
Jawaban Cukup Puas	= 3 x 1421	= 4263
Jawaban Puas	= 4 x 958	= 3832
Jawaban Sangat Puas	= 5 x 208	=1040
Total Skor	= 10625	

Skor maksimum (jumlah responden x skor tertinggi likert x jumlah variabel)  
 = 95 x 5 x 37 = 17575

Skor minimum (jumlah responden x skor terendah likert x jumlah variabel)  
 = 95 x 1 x 37 = 3515

Indeks (%) = (Total skor / Skor Maksimum) x 95

Indeks (%) = (10625 / 17575) x 95

Indeks (%) = 57,432%

**Interval Penilaian**

Indeks 0% - 19,99%	= Tidak Puas
Indeks 20% - 39,99%	= Kurang Puas
Indeks 40% - 59,99%	= Cukup Puas
Indeks 60% - 79,99%	= Puas
Indeks 80% - 100%	= Sangat Puas

Dari hasil perhitungan di atas, nilai indeks tingkat kepuasan pengguna jasa adalah sebesar 57,432%. Maka berdasarkan interval penilaian dapat disimpulkan bahwa responden “CUKUP PUAS” dengan pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan Kabupaten Buol di Bandar Udara Pogogul Buol.

**4. KESIMPULAN**

**4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data kuesioner dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), maka dapat ditarik kesimpulan diantaranya :

- a) Berdasarkan hasil analisis data kuesioner dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), diperoleh hasil bahwa nilai indeks interval penilaian pada tingkat kepuasan pengguna jasa adalah sebesar 57,432% yang menunjukkan bahwa responden “CUKUP PUAS” dengan pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan Kabupaten Buol di Bandar Udara Pogogul Buol.
- b) Tingkat kesesuaian total antara kepentingan yang diinginkan dengan kepuasan yang diterima oleh pengguna jasa adalah sebesar 69,95%, yang berarti bahwa kinerja yang diterima pengguna jasa pesawat di Bandar Udara Pogogul Buol masih jauh di bawah 100% dimana skor total tingkat kepuasan lebih rendah dari skor total tingkat kepentingan yang diperoleh. Hal ini menunjukkan bahwa pihak Bandar Udara Pogogul Buol masih harus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi harapan pengguna jasa

### 3. SARAN

Berdasarkan hasil analisis data kuesioner dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), maka dapat ditarik kesimpulan diantaranya :

- a) Berdasarkan hasil analisis data kuesioner dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), diperoleh hasil bahwa nilai indeks interval penilaian pada tingkat kepuasan pengguna jasa adalah sebesar 57,432% yang menunjukkan bahwa responden “CUKUP PUAS” dengan pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan Kabupaten Buol di Bandar Udara Pogogul Buol.
- b) Tingkat kesesuaian total antara kepentingan yang diinginkan dengan kepuasan yang diterima oleh pengguna jasa adalah sebesar 69,95%, yang berarti bahwa kinerja yang diterima pengguna jasa pesawat di Bandar Udara Pogogul Buol masih jauh di bawah 100% dimana skor total tingkat kepuasan lebih rendah dari skor total tingkat kepentingan yang diperoleh. Hal ini menunjukkan bahwa pihak Bandar Udara Pogogul Buol masih harus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi harapan pengguna jasa.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT, karena kehendak dan ridhanya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Peneliti sadari skripsi ini tidak akan selesai tanpa doa, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Adapun dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. H. Ircham, M.T., selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Yogyakarta dan Dosen Pembimbing I.
2. Ibu Sely Novita Sari, ST, MT selaku Kaprodi Teknik Sipil, Institut Teknologi Nasional Yogyakarta.
3. Ibu Herna Puji Astutik, ST, M.Sc selaku Dosen Pembimbing II.
4. Kedua orang tua saya tercinta, Ibu dan Ayah, serta Keluarga yang selalu mendoakan saya.
5. Rekan-rekan seperjuangan angkatan yang tidak bias ditulis satu persatu, terima kasih untuk semangat dan semua bantuan yang telah diberikan.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati dan keikhlasan penyusun sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak.

Akhir kata penyusun sangat berharap semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak yang terkait.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aritonang, Lebirn R., 2005, *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Hamidi, 2010, *Metode Penelitian Kualitatif*, UMM Pres, Malang.
- Hasan, Iqbal., 1999. *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*, Edisi 2, Bumi Aksara, Jakarta.
- Martilla, J., & James, J., 1977, *Importance Performance Analysis*, *Journal Of Marketing*, Vol 41
- Parasuraman, et.al., 1988, *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol 64
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2006, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Kesembilan, Alfabeta, Bandung.

