BAB 4

ANALISIS DATA

4.1 Profil Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandara Husein Sastranegara Bandung.

Pada awalnya lapangan terbang Husein Sastranegara, merupakan lapangan terbang peninggalan Pemerintah Hindia Belanda (sebelum PD II) dengan sebutan Lapangan Terbang Andir yaitu suatu nama lokasi/daerah dimana lapangan terbang tersebut berada. Nama Husein Sastranegara diambil dari anma seorang penerbang militer (TNI AU) yang telah gugur pada saat latihan terbang di Yogjakarta tanggal 26 September 1946. Pada masa penjajahan Jepang daerah tersebut dijadikan basis Angkatan Udara Kekaisaran Jepang.

Sejak kemerdakaan RI, sesuai dengan peraturan yang berlaku, daerah tersebut diserahkan pengelolaannya kepada TNI AU dengan status Lapangan Terbang Militer dengan sebutan Pangkalan Udara Utama Husein Sastranegara Bandung.

Sekitar tahun 1955 walaupun merupakan Pangkalan TNI AU, sudah pernah dilakukan kegiatan penerbangan sipil secara tidak terjadwal oleh perusahaan GIA namun tidak dapat berlangsung lama (terhenti) karena adanya kendala yaitu fasilitas keselamatan penerbangan yang dipersyaratkan oleh Anex (Anex 1 s/d Anex 18), IATA dan ICAO (Organisasi Penerbangan Sipil Dunia) karena tidak sesuai dengan aturan dimaksud terutama pada saat kondisi cuaca buruk yang

justru mutlak diperlukan oleh suatu Lapangan Terbang. Bandung mempunyai Topografis yang kurang menguntungkan bagi adanya suatu Lapangan Terbang.

Pada tahun 1974 mulai dilakukan kegiatan pelayanan lalulintas dan angkutan udara komesial secara resmi yaitu dengan berdirinya kantor Perwakilan Direktorat Jendral Perhubungan Udara dengan nama Stasiun Udara Husein Sastranegara Bandung untuk kepentingan kegiatan penerbangan komersial sipil.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna akan jasa angkutan udara, maka beberapa pangakalan udara termasuk pangkalan udara Husein Sastranegara Bandung ditetapkan sebagai "Enclave Civil" yaitu suatu daerah terbatas yang berada disebuah pangkalan udara militer, dimana berlaku peraturan sipil serta penyelenggaraan lalu lintas udara tersebut dilakukan/ dikelola oleh sipil (bukan Militer).

Pada tanggal 21 Agustus 1975 ditetapkan suatu kesepakatan tentang Dasar-Dasar Penggunaan Bersama Pangkalan udara melalui SKB Menteri Pertahanan Keamanan/ Panglima Angkatan Bersenjata, Menteri Perhubungan dan Menteri Keuangan. Dengan SKB Nomor Kep/30/IX/1975, Nomor: KM 393/S/PHB-75, Nomor Kep 927A/MK/IV/8/1975 : sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 50/OT.002/PHB 1978 Kantor Perwakilan Ditjen Perhubungan Udara tersebut menjadi Pelabuhan Udara Husein Sastranegara Bandung sebagai unit Pelaksanaan Teknis Kantor Wilayah Ditjen Perhubungan Udara dengan Klasifikasi Pelabuhan Udara Klas III.

Selanjutnya pada tahun 1983 berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 68/HK 207/PHB-83 tanggal 19 Februari 1983 klasifikasi Pelabuahan Udara ditingkatkan dari klas III menjadi klas II.

Pada tahun 1994 dilaksankan Pengalihan Pengelolaan Bandar Udara dari Dephub kepada PT. Angkasa Pura II sesuai PP RI Nomor 26 Tahun 1994 tanggal 30 Agustus 1994 tentang penambahan penyertaan modal RI ke dalam Modal Saham PT. Angkasa Pura II.

PT. Angkasa Pura II merupakan Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yaitu jasa pengelolaan Bandar Udara. Pada tanggal 13 Agustus 1984 berdasarkan PP Nomor 20 tahun 1984, Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng didirikan. Kemudian pada tanggal 19 Mei 1986 dilakukan penggantian nama Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng menjadi Perum Angkasa Pura II, hal ini berdasarkan PP No 26/1986. Lalu pada tahun 1991, PT.AP II melakukan tambahan pengelolaan yaitu pengelolaan Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, Bandara Sipadio Pontianak.

Pada tanggal 17 Maret 1992, Perum Angkasa Pura II melakukan perubahan status hukum dari Perum menjadi Persero. Barulah pada tanggal 2 januari 1993, Perum Angkasa Pura II disahkan menjadi PT (PERSERO) Angkasa Pura II berdasarkan Akte Notaris Muhani Salim SH Nomor 03 tangal 2 Januari 1993. Dengan bertambahnya waktu, PT. Angkasa Pura II melakukan tambahan pengelolaan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan dan Menteri Perhubungan yaitu pengelolaan Bandara Polonia Medan, Bandara Sultan Syarif Kasim-

Palembang II-Pekanbaru, Tabing-Padang, Sultan iskandar Muda Aceh, Bandara Husein sastranegara Bandung dan Bandara Kijang Tanjung Pinang.

4.1.2 Kegiatan Perusahaan

1. Penyediaan, pengusahaan dan pengembangan fasilitas sisi udara untuk kegiatan pelayanan pendaratan, lepas landas, parkit dan penyimpanan pesawat udara.
2. Penyediaan, pengusahaan dan pengembangan fasilitas sisi darat terminal untuk pelayanan angkutan penumpang, kargo dan pos.
3. Penyediaan, pengusahaan dan pengembangan fasilitas elektronika, navigasi, listrik, air dan instalasi limbah.
4. Jasa pelayanan penerbangan.
5. Penyediaan lahan untuk bangunan, lapangan serta industri dan gedung/bangunan yang berhubungan dengan kelancaran angkutan udara.
6. Jasa konsultasi, pendidikan dan latihan yang berkaitan dengan kebandarudaraan.
7. Usaha-usaha lain yang berkaitan dengan jasa kebandarudaraan yang dapat menunjang tujuan perusahaan.

4.1.3 Layanan yang dikeluarkan PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandung

Jenis Pelayanan Bandara Husein Sastranegara Bandung :

A. Pelayanan Aeronotika

1. Pengendalian lalu Lintas Udara
2. Fasilitas Telekomunikasi Penerbangan
3. Fasilitas Navigasi Udara

4. Fasilitas Pendaratan Visual
5. Pelayanan Meteologi

B. Pelayanan Non Aeronotika

1. Sewa Ruang
2. Sewa Gedung
3. Sewa Tanah
4. Sewa tanah Dipekeras
5. Agro Business
6. Konsesi
7. Pas Bandara
8. Sewa Listrik
9. Sewa Telepon
10. Sewa Air
11. Sewa Tempat Reklame
12. Jasa Pelayanan Marsheling
13. Sewwa AMAC
14. Ground Handling
15. Sewa Gudang Kargo
16. Pendapatan diluar Usaha

C. Fasilitas dan Pelayanan Lainnya

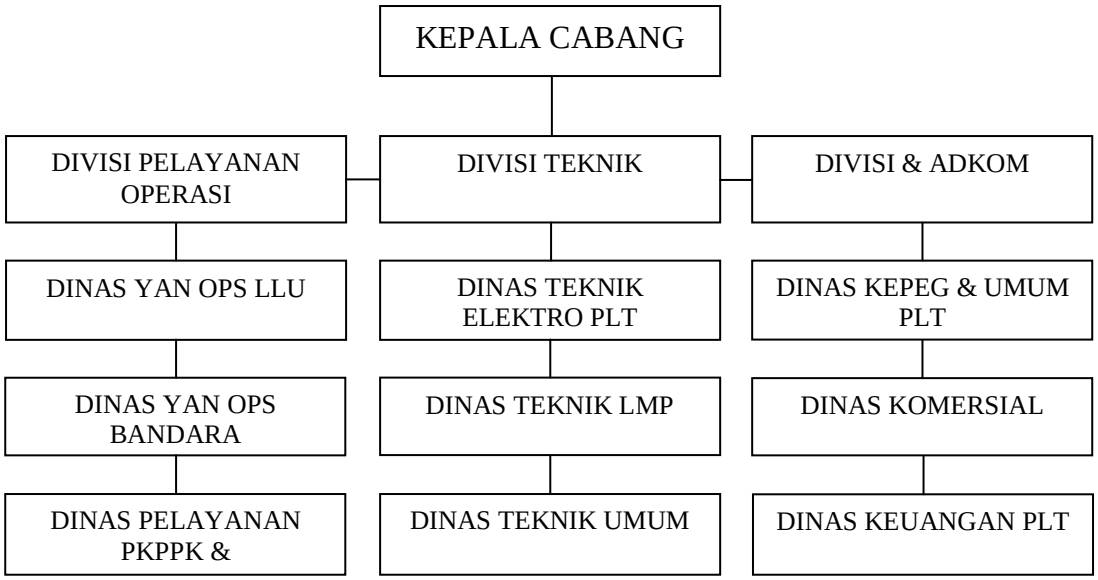
1. Pemadam Kebakaran kategori V
2. Pelayanan Gawat darurat Penerbangan
3. Sistem Mobil Tangki bahan Bakar

4. Terminal Kargo

5. Pelayanan Bongkar muat Penerbangan.

4.1.4 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura II (Persero) Husein Sastranegara Bandung

STRUKTUR ORGANISASI
KANTOR CABANG
PT (Persero) ANGKASA PURA II
BANDAR UDARA HUSEIN SASTRANEGARA BANDUNG



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Husein Sastranega Bandung

4.1.5 Uraian Fungsi dan Tugas

a) Kepala Cabang

1. Bertugas menyelenggarakan kesiapan sarana, prasarana, pengendalian jasa bkebandarudaraan dan keselamatan penerbangan sesuai dengan pedoman dan kebijaksanaan yang digariskan oleh Direksi.

2. Bertugas dan berfungsi menyelenggarakan pengelolaan pengusahaan pelayanan dan kebijakan Direksi.
3. Menyelenggarakan pengendalian kegiatan administrasi sesuai dengan pedoman dan kebijakan Direksi.
4. Menyelenggarakan pembinaan, pengembangan sumber daya manusia yang tersedia.
5. Melaksanakan tugas –tugas lain diluar tugas pokok yang sudah digariskan dalam pelaksanaanya bertanggung jawab kepada Direksi.
6. Menyelenggarakan penyediaan, pengelolaan kegiatan usaha lain yang berhubungan dengan jasa kebandarudaraan.

b) Divisi Pelayanan Operasi

1. Menyiapkan dan melaksanakan kegiatan pelayanan operasi lalu lintas udara, kegiatan pelayanan operasi bandara, kegiatan pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadam kebakaran serta kegiatan pengamanan Bandara udara.
2. Memimpin, mengawassi dan mengevaluasi pelaksanan tugas-tugas pada unit kerja lingkungna Divisi pelayanan Operasi.
3. Melaksanakan pembinaan peningkatan fropisonalisme dan karier SDM, tata kerja (prosedur) operasional dalam menjalankan tugas pelayanan operasi lalu lintas udara, pelayanan operasi bandara, kegiatan PKPPK dan Pengamanan.

4. Melaksanakan koordinasi dengan divisi lain, untuk kelancaran tugas baik secara operasional maupun administrasi kebandaudaraan.

c) Kepala Divisi Teknik

1. Merencanakan, melaksanakan dan menyiapkan semua fasilitas teknik elektronika, fasilitas teknik listrik, mekanika dan peralatan serta fasilitas teknik umum.
2. Menyiapkan dan melaksanakan kegiatan pemeliharaan fasilitas elektronika, teknik listrik mekanikal, peralatan dan fasilitas teknik umum.
3. Menyiapkan dan melaksanakan perbaikan fasilitas yang berupa sarana dan prasarana bandar udara untuk tercapainya penyelenggaraan operasional penerbangan.
4. Menyiapkan dan melaksanakan pembangunan sarana dan prasarana Bandar udara untuk pengendalian dan pengawasan sesuai pelimpahan kewenangan yang diberikan.
5. Melaksanakan pembinaan dan pengarahan dalam rangka meningkatkan SDM dilingkungan divisi teknik.
6. Dilaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan langsung dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Kacab.

7. Melakukan koordinasi dengan Lanud Husein Sastranegara dan PT Dirgantara Indonesia serta unit lain di luar PT Angkasa Pura II.

d) Kepala Divisi Administrasi dan Komersial

1. Menyiapkan, memimpin dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pengelolaan usaha komersial.
2. Menyiapkan, memimpin dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pengelolaan keuangan dan perlengkapan.
3. Melaksanakan usaha pembinaan, peningkatan dan pengembangan SDM secara umum dikantor cabang.
4. Menyiapkan, memimpin dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan akuntasi.
5. Menyiapkan, memimpin dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan administrasi kepegawaian, ketatausahaan dan umum.
6. Melaksakan koordinasi dengan pejabat-pejawabat lain baik intern maupun ekstern.
7. Melaksanakan tugas-tugas lain diluar tugas pokok sesuai dengan perintah atasan.
8. Dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Kacab.

e) Kadin Kepegawaian dan Umum

1. Mengkoordinasi penyelenggaraan fungsi kepegawaian

2. Mengkoordinasi penyelenggaraan Administrasi Perkantoran.
3. Mengkoordinasi pengelenggaraan keprotokoleran.
4. Menyelenggarakan pembuatan laporan kepegawaian dan laporan data statistik.
5. Membuat usulan RKA biaya pegawai dan biaya umum.
6. Mengendalikan kegiatan biaya umum kantor cabang sesuai dengan RKAP/RKAT.
7. Mengendalikan kegiatan biaya pegawai kantor cabang sesuai dengan RKAP/RKAT..
8. Melaksanakan pembinaan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas-tugas pelaksanaan dan hasil kerja.
9. Koordinasi dengan atasan, diluar unit kerja Intern dan diluar Dinas Ekstern.

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Bandar Udara Husein Sastranegara adalah sebuah bandar udara yang terletak 5 Km dari pusat kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia. Selain penerbangan sipil, bandara ini juga merupakan salah satu pangkalan angkatan udara TNI. Informasi umum mengenai bandar udara Husein Sastranegara pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1 Informasi Umum Bandar Udara Husein Sastranegara

General Info	
Country	Indonesia
ICAO ID	WICC

Time	UTC+7
Latitude	-6.900625 06° 54' 02.25" S
Longitude	107.576294 107° 34' 34.66" E
Elevation	2436 feet 742 meters
Type	Joint (Civil and Military)
Magnetic Variation	001° E (01/06)
Beacon	Yes
Operating Agency	MILITARY - CIVIL JOINT USE AIRPORT
Near City	Bandung
Island Group	Java 1
Operating Hours	SEE REMARKS FOR OPERATING HOURS OR COMMUNICATIONS FOR POSSIBLE HOURS
Communications	
TWR	122.7
Bandung APP	121.0

Sumber : http://www.worldaerodata.com/wad.cgi?id=ID38983

4.2.1 Analisis Pelayanan Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung.

a. Gedung Terminal *(Terminal Building)*

Bandar Udara Husein Sastranegara memiliki bangunan terminal 3 lantai dengan luas total 4406,72 m². Dari penelitian lapangan didapat hasil penelitian sebagai berikut :

Tabel 4.2 Hasil Pengukuran di Lapangan

No.	Hasil Pengukuran
1.	Kerb Keberangkatan = 102,02 m
2.	Hall Keberangkatan = 263,85 m²
3.	Counter Check-in = 20 Counter
4.	Area Check-in = 375 m²
5.	Pemeriksaan Security (terpusat) = 1 X-ray
6.	Gate hold room = 472,5 m²
7.	Ruang tunggu keberangkatan = 991,85 m²
8.	Baggage claim area = 75 m²
9.	Kerb kedatangan = 96.42 m
10.	Hall kedatangan = 263,85 m²

Hasil pengukuran dari tabel 4.2 diatas berdasarkan denah terminal bandar udara Husein Sastranegara Bandung (terlampir).

Tabel 4.3 Hasil Pengamatan Lapangan

No.	Hasil Pengamatan
1.	a = Jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk = 278 orang
2.	b = Jumlah penumpang transfer = 0
3.	c = Jumlah penumpang datang pada waktu sibuk = 153 orang
4.	*f* =Jumlah pengunjung per penumpang = 0
5.	t 1 = waktu pemoresesan check-in per penumpang = 3 menit

6.	p = proporsi penumpang yang menggunakan mobil/taksi = (antar=54 orang,jemput=62 orang)
7.	u = rata-rata waktu menunggu terlama (menit) = 90 menit
8.	v = rata-rata waktu menunggu tercepat (menit) = 30 menit
9.	I = proporsi penumpang menunggu terlama = 4 orang
10.	k = proporsi penumpang menunggu tercepat = 2 orang
11.	m = max jumlah kursi pesawat terbesar yang dilayani = 150 seat
12.	s = kebutuhan ruang per penumpang (m^2) = 3 m^2

Perhitungan tabel diatas berdasarkan hasil perhitungan serta pengamatan peneliti pada saat pergerakan penumpang di terminal pada jam puncak yaitu jam 11.00 – 13.30.

Dengan hasil data lapangan diatas maka perhitungan kebutuhan ruang terminal bandar udara Husein Sastranegara adalah:

Tabel 4.4 Perhitungan Kebutuhan Ruang Terminal Penumpang

No.	Jenis Fasilitas	Kebutuhan Ruang	Data Lapangan
1.	Kerb Keberangkatan	Panjang Kerb Keberangkatan: **L= 0,095. 278.54 =1426,14 m**	Panjang Kerb 102,02m
2.	Hall Keberangkatan	Luas area: **A = 0,75 { 278 (1+0)+0} =208,5m²**	Luas area 263,85 m^2
3.	Counter *check-in*	Jumlah meja: **N = {(278 + 0) 3}/60 = 14 counter**	Jumlah meja 20 counter *check-in*

4.	Area *check-in*	Luas area: **A = 0,25 (278+0)=69,5m²**	Luas area *check-in* 375 m²
5.	Pemeriksaan Security (terpusat)	Jumlah X-ray: **N = (278+0)/300= 0,92 = 1 unit**	Jumlah X-ray terpusat adalah 1 unit
6.	*Gate hold room*	Luas area : **A = (150.3)=450m²**	Luas area 472,5 m²
7.	Ruang tunggu keberangkatan (belum termasuk ruang konsesi)	Luas area: **A = 153 (90.4 + 30.2)}/30 =2142m²**	Luas area 991,85 m²
8.	Kerb Kedatangan	Panjang kerb: **L = 0,095.153.62=312,17 m**	Panjang kerb 96.42 m
9.	Hall Kedatangan	Luas Area: **A = 0,375 (0+153+{2.153.0}) =57,375 m²**	Luas area 263,85 m²

b. Parkir Kenderaan *(Parking Area)*

Bandar Udara Husein Sastranegara memiliki lahan parkis seluas 3000 m², dengan kapasitas 300 kenderaan. Untuk pengelolaannya Angkasa Pura II berbagi hasil dengan Primkopau. Untuk menghitung kebutuhan parkir bandar udara digunakan rumus sebagai berikut:

Luas = Jumlah Lot x 35 m²

Ket : Jumlah Lot = 0,8 x Jumlah penumpang waktu sibuk

Jadi kebutuhan parkir kenderaan bandar udara Husein Sastranegara adalah :

Jumlah Lot = 0,8 x 153 = 122,4

Luas = 122,4 x 35 m² = 4284 m²

4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Sisi Darat Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung.

Kinerja kualitas pelayanan sisi darat yang dilakukan oleh pihak PT. Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, antara lain : Bukti fisik (Tangible), Kehandalan (Reability), Daya tanggap (Responsiveness), Empati (Emphaty), dan Jaminan (Assurance).

1. **Bukti Fisik (*Tangible*)**

   Salah satu lima unsur dimensi kualitas pelayanan adalah bukti fisik (Tangible), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, kebersihan, dll.

2. **Kehandalan (*Reability*)**

   Merupakan unsur dimensi kualitas pelayanan yang mempunyai arti kemampuan perusahaan dalam memberikan layanana yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan.

3. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

   Merupakan unsur dari dimensi kualitas pelayanan yang artinya kemampuan atau keinginan para staff untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tanggap.

4. **Empati (*Emphaty*)**

   Merupakan unsur dimensi kualitas pelayanan yang mempunaya arti kemudahaan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik,

pengetahuan pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggannya.

5. Jaminan (*Assurance*)

Merupakan unsur dimensi kualitas pelayanan yang mempunaya arti mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff. Bebas dari resiko, bahaya, dan keragu-raguan.

Profil Responden

Responden yang diteliti adalah penumpang yang berangkat dari bandara Husein Sastranegara sebanyak 100 orang. Sedangkan untuk profil responden itu sendiri terdiri dari jenis kelamin, usia responden, dan pekerjaan responden. Berdasarkan hasil kuesioner yang penulis sebarkan tersebut dapat diperoleh hasil yang disajikan dalam tabel-tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5 Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase %
Pria	48	48 %
Wanita	52	52 %
Total	**100**	**100 %**

Sumber : Data primer yang telah diolah

Dari table diatas, dapat diketahui mengenai profil responden berdasarkan jenis kelamin menunjukan bahwa sebesar 48% terdiri atas responden pria dan 52% responden wanita. Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah wanita.

Tabel 4.6 Usia Responden

Usia Responden	Frekuensi	Presentase %
15 – 18 Tahun	2	2 %
19 – 21 Tahun	9	9 %
22 – 30 Tahun	32	32 %
31 – 40 Tahun	46	46 %
> 41 Tahun	11	11 %
Total	**100**	**100 %**

Sumber : Data primer yang telah diolah

Dari tabel diatas, dapat diketahui profil responden berdasarkan Usia menunjukan bahwa sebesar 2% berusia 15-18 tahun, 9% berusia 19-21 tahun, 32% berusia 22-30 tahun, 46% berusia 31-40 tahun, dan 11% berusia >41 tahun. Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berumur 31-40 tahun.

Tabel 4.7 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase %
Pelajar/Mahasiswa	**27**	**27 %**
Wiraswasta	**39**	**39 %**
Karyawan	**20**	**20 %**
Lain-lain	**14**	**14 %**
Total	**100**	**100 %**

Sumber : Data primer yang telah diolah

Dari tabel diatas, dapat diketahui profil responden berdasarkan pekerjaan menunjukan bahwa sebesar 27% pekerjaannya adalah pelajar/mahasiswa, 39% pekerjaannya adalah wiraswasta, 20% pekerjaannya adalah karyawan, dan 14% pekerjaannya adalah lain-lain. Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini pekerjaannya adalah wiraswasta.

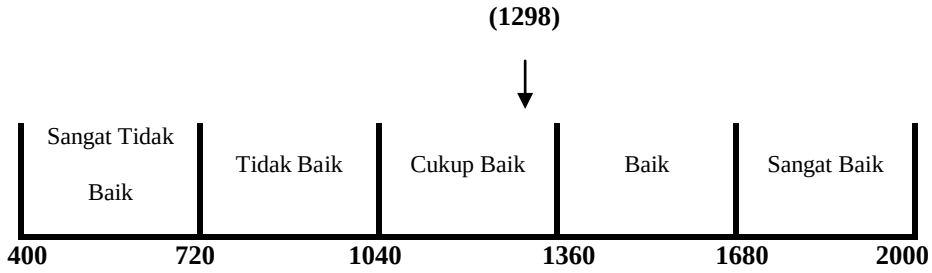
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Bukti langsung *(Tangible)*

No.	Pernyataan	SB	B	CB	TB	STB	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
1	Kebutuhan ruang terminal	41	56	3	0	0	100	438	500
		41.0%	56.0%	3.0%	0.0%	0.0%	100.0%	87.6%	
2	tingkat kerapian ruangan terminal	20	76	4	0	0	100	416	500
		20.0%	76.0%	4.0%	0.0%	0.0%	100.0%	83.2%	
3	kebutuhan area parkir kenderaan	0	0	11	78	11	100	200	500
		0.0%	0.0%	11.0%	78.0%	11.0%	100.0%	40.0%	
4	tingkat kerapian area parkir kenderaan	0	6	36	54	4	100	244	500
		0.0%	6.0%	36.0%	54.0%	4.0%	100.0%	48.8%	
Total Skor								1298	
Persentase Skor								64.9%	

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan mengenai bukti langsung *(tangible)*. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk kualitas pelayanan mengenai bukti langsung *(tangible)* adalah 1298. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara sebagai berikut:

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 4 x 100 = 2000
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 4 x 100 = 400
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (2000– 400) : 5
  = 320
- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
  = (1298: 2000) x 100%

= 64,9%



Gambar 4.2 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan Bukti Langsung *(Tangible)*

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 1 sampai dengan 4 adalah 2000. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1298 atau 64,9% dari skor ideal yaitu 2000. Dengan demikian kualitas pelayanan mengenai bukti langsung (*tangible*) berada pada kategori cukup baik.

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan *(Reability)*

No.	Pernyataan	SB	B	CB	TB	STB	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
1	Kejelasan informasi di bandara	9	69	22	0	0	100	387	500
		9.0%	69.0%	22.0%	0.0%	0.0%	100.0%	77.4%	
2	kejelasan informasi di ruang terminal	26	66	8	0	0	100	418	500
		26.0%	66.0%	8.0%	0.0%	0.0%	100.0%	83.6%	
3	kejelasan informasi di area parkir	0	58	40	2	0	100	356	500
		0.0%	58.0%	40.0%	2.0%	0.0%	100.0%	71.2%	
Total Skor								1161	
Persentase Skor								77.4%	

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan mengenai kehandalan *(reability)*. Berdasarkan hasil pengolahan

yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk kualitas pelayanan mengenai kehandalan *(reability)* adalah 1161. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara sebagai berikut:

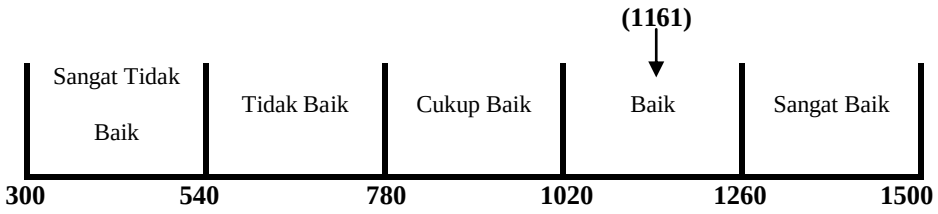
- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 3 x 100 = 1500
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 3 x 100 = 300
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5

  = (1500– 300) : 5

  = 240
- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%

  = (1161: 1500) x 100%

  = 77,4%



Gambar 4.4 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan Kehandalan *(Reability)*

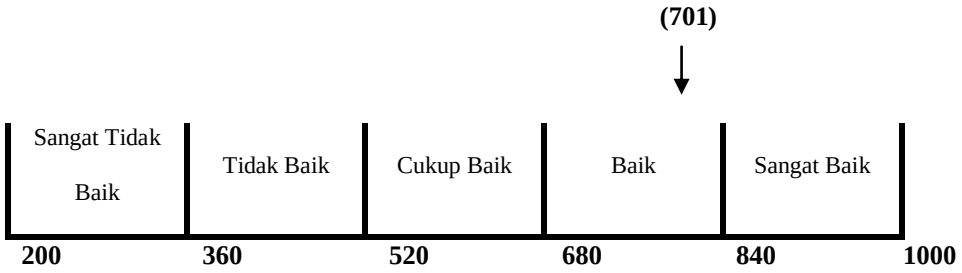
Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 1 sampai dengan 3 adalah 1500. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1161 atau 77,4% dari skor ideal yaitu 1500. Dengan demikian kualitas pelayanan mengenai kehandalan *(reability)* berada pada kategori baik.

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Empati *(Emphaty)*

No.	Pernyataan	SB	B	CB	TB	STB	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
1	Ketersedian restoran/cafe toilet,smoking room,dll	25	66	9	0	0	100	416	500
		25.0%	66.0%	9.0%	0.0%	0.0%	100.0%	83.2%	
2	Ketersediaan perbankan, ATM, dan ruang komunikasi	0	12	61	27	0	100	285	500
		0.0%	12.0%	61.0%	27.0%	0.0%	100.0%	57.0%	
Total Skor								701	
Persentase Skor								70.1%	

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan mengenai empati ***(emphaty)***. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk kualitas pelayanan mengenai empati ***(emphaty)*** adalah 701. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara sebagai berikut:

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 2 x 100 = 1000
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 2 x 100 = 200
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (1000– 200) : 5
  = 160
- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
  = (701: 1000) x 100%
  = 70,1%



Gambar 4.4 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan Empati *(Emphaty)*

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 1 sampai dengan 2 adalah 1000. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 701 atau 70,1% dari skor ideal yaitu 1000. Dengan demikian kualitas pelayanan mengenai empati *(Emphaty)* berada pada kategori baik.

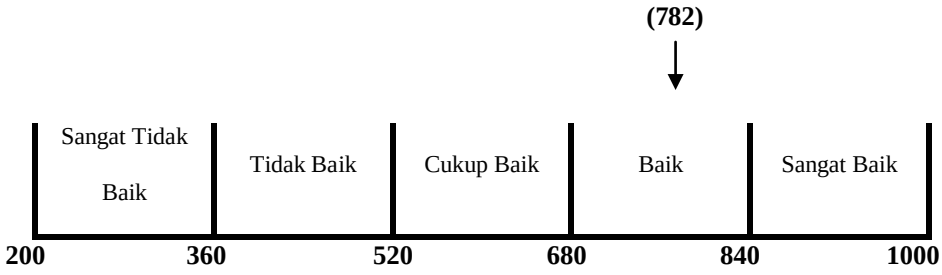
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Daya tanggap *(Responsiveness)*

No.	Pernyataan	SB	B	CB	TB	STB	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
1	fasilitas penunjang di ruang terminal	40	52	8	0	0	100	432	500
		40.0%	52.0%	8.0%	0.0%	0.0%	100.0%	86.4%	
2	fasilitas penunjang di area parkir	0	50	50	0	0	100	350	500
		0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	100.0%	70.0%	
Total Skor								782	
Persentase Skor								78.2%	

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan mengenai daya tanggap *(responsiveness)*. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk kualitas pelayanan mengenai daya tanggap *(responsiveness)* adalah

782. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara sebagai berikut:

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 2 x 100 = 1000
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 2 x 100 = 200
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (1000– 200) : 5
  = 160
- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
  = (782: 1000) x 100%
  = 78,2%



Gambar 4.5 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan mengenai Daya Tanggap *(Responsiveness)*

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 1 sampai dengan 2 adalah 1000. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 782 atau 78,2% dari skor ideal yaitu 1000. Dengan demikian kualitas pelayanan mengenai daya tanggap *(responsiveness)* berada pada kategori baik.

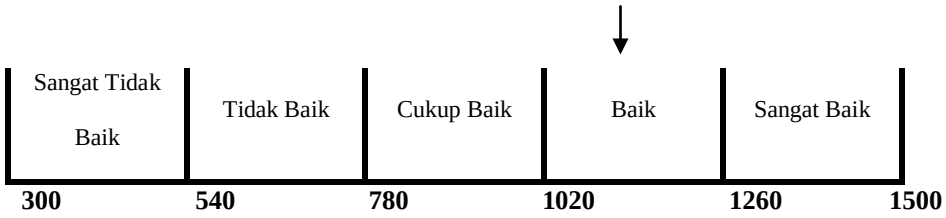
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan *(Assurance)*

No	Pernyataan	SB	B	CB	TB	STB	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
1	Keamanan dan kenyamanan di bandara	45	55	0	0	0	100	445	500
		45.0%	55.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	89.0%	
2	keamanan dan kenyamanan anda berada di ruang terminal	3	74	23	0	0	100	380	500
		3.0%	74.0%	23.0%	0.0%	0.0%	100.0%	76.0%	
3	keamanan dan kenyamanan anda berada di area parkir	0	8	69	23	0	100	285	500
		0.0%	8.0%	69.0%	23.0%	0.0%	100.0%	57.0%	
Total Skor								1110	
Persentase Skor								74.0%	

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan mengenai jaminan *(assurance)*. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk kualitas pelayanan mengenai jaminan *(assurance)* adalah 1110. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara sebagai berikut:

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 3 x 100 = 1500
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 3 x 100 = 300
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (1500– 300) : 5
  = 240
- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
  = (1110: 1500) x 100%
  = 74,0%

(1110)



Gambar 4.6 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan Jaminan *(Assurance)*

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 1 sampai dengan 3 adalah 1500. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1110 atau 74,0% dari skor ideal yaitu 1500. Dengan demikian kualitas pelayanan mengenai jaminan *(assurance)* berada pada kategori baik.

Rekapitulasi gambaran kualitas kualitas pelayanan sisi darat dari segi fasilitas yang diberikan oleh bandar udara Husein Sastranegara Bandung dapat dilihat sebagai berikut:

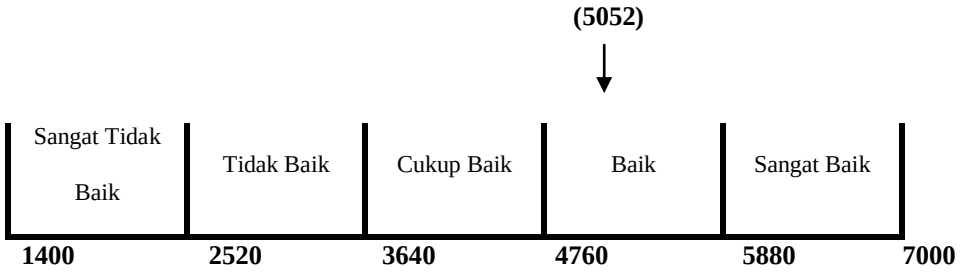
Tabel 4.13 Rekapitulasi Pelayanan Fasilitas Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung

No	Dimensi	Skor
1	*Tangibel*	1298
2	*Reability*	1161
3	*Emphaty*	701
4	*Responsiveness*	782
5	*Assurance*	1110
Jumlah		5052

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan kualitas pelayanan fasilitas yang diberikan oleh bandar udara Husein Sastranegara Bandung. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk kualitas pelayanan

adalah 5052. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara sebagai berikut:

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 14 x 100 = 7000
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 14 x 100 = 1400
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (7000– 1400) : 5
  = 1120
- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
  = (5052: 7000) x 100%
  = 72,7%



Gambar 4.7 Garis Kontinum Pelayanan Fasilitas Sisi Darat

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 1 sampai dengan 14 adalah 7000. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 5052 atau 72,7% dari skor ideal yaitu 7000. Dengan demikian pelayanan fasilitas sisi darat yang diberikan oleh bandar udara Husein Sastranegara Bandung berada pada kategori baik.