

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANDARA INTERNASIONAL  
MINANGKABAU (BIM) DENGAN MENGGUNAKAN QFD(*QUALITY  
FUNCTION DEPLOYMENT*) DAN MODEL KANO**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen Universitas Negeri Padang*



Oleh:

**DWITAMI AULIA GANEF**  
**16059086/2016**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

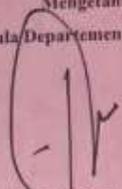
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANDARA INTERNASIONAL  
MINANGKABAU (BIM) DENGAN MENGGUNAKAN QFD(*QUALITY  
FUNCTION DEPLOYMENT*) DAN MODEL KANO

Nama : Dwitami Aulia Ganef  
BP/NIM : 2016/16059086  
Departemen : Manajemen S-1  
Keahlian : Manajemen Operasional  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

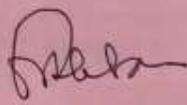
Padang, September 2023

Disetujui Oleh :

Mengetahui,  
Kepala/Departemen Manajemen S-1

  
Prof. Perengki Susanto, S.E., M.Sc., Ph.D  
NIP. 19810404 200501 1 002

Pembimbing

  
Gesit Thabrani, S.E., MT  
NIP. 19760606 200212 1 005

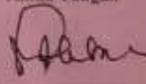
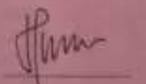
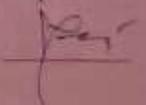
HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANDARA INTERNASIONAL  
MINANGKABAU (BIM) DENGAN MENGGUNAKAN QFD(*QUALITY  
FUNCTION DEPLOYMENT*) DAN MODEL KANO

Nama : Dwitami Aulia Ganef  
BP/NIM : 2016/16059086  
Jurusan : Manajemen S-1  
Keahlian : Manajemen Operasional  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Manajemen S-1  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Negeri Padang

Padang, September 2023

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Gesit Thabrani, S.E., MT	Ketua	
Firman, S.E., M.Sc	Anggota	
Hendri Andi Mesta, S.E., M.M.Ak	Anggota	

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwitami Aulia Ganef  
NIM/TM : 16059086/2016  
Tempat/Tanggal Lahir : Padang / 31 Desember 1997  
Jurusan : Manajemen  
Keahlian : Manajemen Operasional  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Alamat : Jl. Handayani IV No.135 Siteba  
No. HP/ Telephone : 087784068003  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Bandara Internasional Minangkabau (BIM) dengan menggunakan QFD (*Quality Function Deployment*) dan Model Kano

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis/skripsi ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana) baik di UNP maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari pembimbing.
3. Pada karya tulis/skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali tertulis dengan jelas dan dicantumkan pada daftar kepustakaan.
4. Karya tulis/skripsi ini **Sah** apabila telah ditandatangani **Asli** oleh pembimbing, tim penguji dan ketua jurusan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran didalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima **sanksi akademik** berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Padang, September 2023

Penulis



**Dwitami Aulia Ganef**  
NIM. 16059086

## ABSTRAK

**Dwitami Aulia .G** : Analisis Kualitas Pelayanan Bandara  
**(2016/16059086)** Internasional Minangkabau (BIM) Dengan  
Menggunakan QFD(*Quality function*  
*deployment*) Dan Model Kano

**Dosen Pembimbing** : **Gesit Thabrani, SE, M.T.**

Permasalahan terhadap penelitian ini mengenai kualitas pelayanan Bandara Internasional Minangkabau. Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Banda Internasional Minangkabau sehingga nanti bisa menjadi sebuah acuan bagi Bandara Internasional Minangkabau dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan qfd(*quality function deployment*) dan model Kano. Sementara sampel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang., yaitu mereka yang pernah menggunakan jasa pelayanan Bandara Internasional Minangkabau. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan qfd dan model kano diketahui bahwa kepuasan konsumen terhadap atribut yang digunakan dalam penelitian hanya lima atribut saja yang sudah dirasakan memuaskan bagi konsumen, sementara itu ke 17 atribut lainnya masih membutuhkan perbaikan. Adapun tiga atribut terbaik dengan nilai better berdasarkan model kano diantaranya adalah: 1) Tersedia berbagai jenis mesin uang tunai (ATM) dengan nilai 0,62, 2) Terjaganya kebersihan bandara secara keseluruhan seperti toilet, ruang tunggu, tempat masuk dan keluar, dll dengan nilai 0,69 3) Penerangan seluruh ruangan yang ada di area bandara sangat bagus dengan nilai 0,58.

Kata kunci : Model Kano, Kualitas Pelayanan QFD

## ABSTRACT

**Dwitami Aulia G** : *Analisis Of Minangkabau Internasional Airport (Bim) Quality Using Qfd(Quality Function Deployment) And Kano Models*  
**(2016/16059086)**

**Supervisor** : **Gesit Thabrani, SE, M.T.**

*The problem with this research is the quality of service at the Minangkabau International Airport. The purpose and objective of this research is that researchers want to know the extent of customer satisfaction with the services provided by the Minangkabau International Airport so that later it can become a reference for the Minangkabau International Airport in improving the quality of its services. The method used in this study is a quantitative research method with qfd (quality function deployment) and the Kano model. While the sample used by researchers in this study was 100 people, namely those who had used the services of the Minangkabau International Airport. Based on the results of research using the qfd and the Kano model, it is known that consumer satisfaction with the attributes used in the study is only five attributes that consumers feel satisfied with, while the other 17 attributes still need improvement. The three best attributes with better scores based on the canoe model include: 1) There are various types of cash machines (ATMs) available with a value of 0.62, 2) Maintained overall airport cleanliness such as toilets, waiting rooms, entry and exit points, etc. with a value of 0.69 3) The lighting of all the rooms in the airport area is very good with a value of 0.58.*

*Keyword : Kano Model, Quality of Services QFD*

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Bandara Internasional Minangkabau (BIM) Dengan Menggunakan QFD(*Quality function deployment*) Dan Model Kano**”. Skripsi ini sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar Sarjana Program Studi Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan skripsi ini penulis tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Meskipun demikian, Alhamdulillah atas bimbingan, dorongan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak maka penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Gesit Thabrani, S.E., M.T. selaku pembimbing yang telah memimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Firman, SE, M.Sc. selaku penelaah skripsi penulis.
3. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Perengki Susanto, S.E., M.Sc., Ph.D. selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Yuki Fitria, S.E., M.M. selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Ibu Yunita Engriani, SE, MM. selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan dukungan dan bimbingan.

7. Bapak dan Ibu staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi S1 Manajemen serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.
8. Teristimewa penulis mengucapkan terimakasih kepada orang tua Mami, Kakak Mbak Tata, Adek Zahra, Kakek, Ompi, Mama Yen, Mande
9. dan adek-adek yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moril dan material serta kasih sayang yang tak terhingga sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman Manajemen Angkatan 2016 yang selalu memberikan semangat dan kenangan selama masa perkuliahan.

Semoga bantuan yang telah diberikan dapat menjadi amal yang baik dan mendapatkan imbalan dari Allah SWT, Aamiin. Penulis menyadari skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan dari isi skripsi ini di masa yang akan datang.

Padang, September 2023

Dwitami Aulia Ganef

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b>	
<b>ABSTRACT</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A.Latar Belakang .....	1
B.Identifikasi Masalah.....	5
C.Batasan Masalah .....	5
D.Perumusan Masalah.....	5
E.Tujuan Penelitian .....	6
F.Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
<u>A.</u> Kajian Teori.....	8
<u>B.</u> Dimensi Kualitas Pelayanan Bandara .....	14
<u>C.</u> QFD.....	19
<u>D.</u> Model Kano.....	27
<u>E.</u> Penelitian Terdahulu .....	32
<u>F.</u> Kerangka Konseptual .....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
<u>A.</u> Jenis Penelitian.....	36
<u>B.</u> Objek Penelitian .....	36
<u>C.</u> Populasi dan Sampel .....	36
<u>D.</u> Sumber Data Penelitian.....	38
<u>E.</u> Teknik Pengumpulan Data.....	38
<u>F.</u> Instrumen Penelitian.....	39
<u>G.</u> Defenisi Operasional.....	39
<u>H.</u> Teknik Analisis Data.....	41

I. Kerangka Kerja .....	50
<b>BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
<b>A. Gambaran Umum Perusahaan .....</b>	<b>51</b>
1. Profil Angkasa Pura II ( Persero) Banadara Internasional Minangkabau .	51
2. Visi dan Misi PT. Angkasa Pura II Bandara Internasional Minangkabau	52
<b>B. Hasil Penelitian.....</b>	<b>54</b>
1. Deskripsi Responden.....	54
2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	56
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>73</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>74</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Jumlah Penumpang di Bandara Internasional Minangkabau Periode 2020 dan 2021 .....	3
Tabel 2. Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3. Skala Penelitian.....	39
Tabel 4. Definisi Operasional .....	40
Tabel 5. Evaluasi Kano .....	45
Tabel 6 Profil Bandara Minang Kabau .....	52
Tabel 7 Karakteristik Reponden.....	55
Tabel 8 Hasil Validitas Penting.....	56
Tabel 9 Hasil Validitas Kuesioner Kualitas .....	57
Tabel 10 Rata-rata Tingkat Kepentingan .....	58
Tabel 11 Rata-rata Tingkat Kualitas .....	61
Tabel 12 Nilas Servqual (Gap) per Kriteria antara Kepentingan -Kualitas .....	63
Tabel 13 Rekap Data Kuesioner Model Kano .....	64
Tabel 14 Nilai Better dan Worse Model Kano.....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar1.Matrik House of Quality .....	24
Gambar2.Model Kano.....	28
Gambar3.Kerangka Konseptual .....	35
Gambar4.Kerangka Kerja .....	50

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kecepatan perjalanan udara yang relatif lebih cepat dibandingkan moda transportasi lain adalah salah satu manfaat utama perjalanan udara. Keberadaan prasarana dan sarana transportasi udara merupakan salah satu pintu masuk utama bagi investor baik dalam negeri maupun asing, yang akan berdampak langsung pada kemajuan pembangunan di bidang sosial, ekonomi, budaya, dan pertahanan keamanan (Budiman, 2013). Bandara merupakan jalur langsung untuk transportasi orang dan barang dari/ke kawasan internasional (Miro, 2012). Seiring berjalannya waktu, pelanggan tidak lagi dijadikan objek evaluasi kualitas, melainkan sebagai subjek yang menilai karakter pelayanan perusahaan. Menganalisis hubungan antara tingkat kepentingan dan keefektifan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan merupakan salah satu metode untuk mengukur kualitas layanan.

Pelayanan yang diberikan antara satu penyedia jasa dengan penyedia jasa lainnya sangat bervariasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumennya. Dalam mencapai orientasi pada kepuasan konsumennya, kinerja perusahaan akan menentukan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan di penerbangan ada enam dimensi yaitu:

Waktu Proses (*Processing Time*): Proses imigrasi, Inspeksi bea cukai, Pengambilan bagasi. Kenyamanan (*Convenience*): Toilet, Toko dan restoran, Penukaran uang, Troli barang, Fasilitas rental. Kesenangan (*Comfort*): Kebersihan, Penerangan/cahaya, Tingkat kemacetan. Informasi (*Information*): Kejelasan, Frekuensi, Posisi. Pegawai (*Staff*): Membantu/bantuan, Keramahan, Kesopanan, Ketersediaan/kehandalan pegawai. Keselamatan dan Keamanan (*Safety and Security*): Langkah-langkah dalam keamanan di bandara dan Keamanan fasilitas yang ada di bandara (Lupo, 2015).

Bandara Internasional Minangkabau, juga dikenal sebagai BIM, adalah bandara internasional utama di provinsi Sumatera Barat yang melayani Padang dengan pesawat terbang. Lapangan terbang ini terletak di lingkungan Ketaping Kecamatan Batang Anai di Kabupaten Padang Pariaman, kurang lebih 23 kilometer dari pusat Kota Padang. Pembangunan Bandara Internasional Minangkabau dimulai pada tahun 2002 dan selesai pada tanggal 22 Juli 2005 menggantikan Bandara Tabing. BIM merupakan bandara satu- satunya di dunia yang memakai nama etnis (<https://www.angkasapura2.co.id>). Berikut adalah data penumpang yang menggunakan layanan transportasi udara Bandara Internasional Minangkabau :

**Tabel 1. Data Jumlah Penumpang di Bandara Internasional Minangkabau Periode 2020 dan 2021**

<b>Tahun/Bulan</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Januari	260.780	90.945
Februari	231.940	77.547
Maret	188.070	97.428
April	44.260	103.594
Mei	1.990	117.056
Juni	23.000	147.307
Juli	58.460	36.910
Agustus	87.160	32.793
September	58.531	55.462
Oktober	NA	82.465
November	103.050	105.492
Desember	114.730	129.855
<b>Total</b>	<b>1.171.971</b>	<b>703.580</b>

Sumber : <https://sumbar.bps.go.id>

Pada tabel 1 data penumpang yang menggunakan layanan Bandara Internasional Minangkabau pada tahun 2020 dan 2021, dapat dilihat terjadi peningkatan penumpang pada bulan Januari 2020 sebesar 260.780 dan pada tahun 2021 terjadi peningkatan penumpang dalam bulan Juni sebesar 147.307. Kemudian terjadi penurunan penumpang pada tahun 2020 dibulan Mei sebesar 1.990 dan pada tahun 2021 penurunan penumpang terjadi pada bulan Agustus 32.793. Berdasarkan data yang didapat (News.okezone.com dan Metrotvnews.com), penurunan pada bulan Mei 2020 disebabkan karena terjadinya pandemi Virus Corona yang menyebabkan pemerintah Provinsi Sumatera Barat melakukan pembatasan sosial berskala besar(PSBB) pada 19 Kabupaten/Kota di Sumatera Barat yang diberlakukan pada tanggal 22 April 2020 hingga 29 Mei 2020. Penurunan penumpang yang terjadi dari bulan April hingga Mei 2020 memiliki selisih sebesar 42.270. Pada bulan Agustus 2021 terjadi penurunan penumpang disebabkan oleh adanya peraturan PPKM level 3 hinggan 4 serta PPKM darurat

yang diberlakukan di Sumatera Barat khususnya kota padang dari tanggal 26 Juli hingga 2 Agustus 2021(kumparan.com dan bpbd.sumbarprov). Penurunan yang terjadi dari bulan Juli hingga Agustus 2021 memiliki selisih sebesar 4.117.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan dengan wawancara oleh peneliti kepada para penumpang Bandara Internasional Minangkabau, penumpang masih mempunyai keluhan terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun beberapa fenomena yang diduga oleh penulis sebagai faktor penyebab keluhan pelanggan di Bandara Internasional Minangkabau. Pertama, petugas yang kurang ramah. Hal ini disebabkan masih adanya petugas yang kurang ramah dalam menangani keluhan penumpang pesawat yang melakukan pemberangkatan di Bandara Internasional Minangkabau. Kedua, terjadinya *delay*. Dari 50 orang penumpang yang ditanyai, mereka sering mengalami *delay*. Ketiga, tidak adanya layanan pemberitahuan untuk mengingatkan penumpang terhadap jadwal penerbangannya.

Meskipun standar kerja yang ada telah dipatuhi, situasi terkini di Bandara Internasional Minangkabau menunjukkan bahwa pelayanan harus ditingkatkan. Hanya saja masyarakat tetap menginginkan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan keinginan masyarakat (Voice of Customer) yang menjadi tujuan saat ini. Untuk meminimalkan atau menghilangkan jumlah kesenjangan antara harapan masyarakat dan aktualitas layanan yang diberikan, perlu dilakukan penilaian yang akurat terhadap kemampuan karyawan.

Berdasarkan fenomena tersebut di atas, peneliti ingin mengkaji kualitas service level di Bandara Internasional Minangkabau secara lebih detail dan menentukan kriteria mana yang harus diperbaiki dengan menggunakan metode

QFD (Quality Function Deployment), Model Kano, dan penerapan fungsi kualitas. Metode QFD adalah suatu sistem untuk merancang suatu produk atau jasa berdasarkan permintaan pelanggan. Dengan menganalisis partisipasi fungsi-fungsi organisasi, Model Kano membuat klasifikasi setiap atribut kualitas layanan, dan distribusi fungsi kualitas merupakan alat yang menyediakan langkah-langkah sistematis dan operasional untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan pada atribut-atribut tersebut.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat kita identifikasi berbagai masalah, yaitu:

1. Adanya keluhan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh konsumen di Bandara Internasional Minangkabau.
2. Terdapat kesenjangan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Bandara Internasional Minangkabau.

### **C. Batasan Masalah**

Dari identifikasi masalah di atas, peneliti dapat menentukan kualitas pelayanan Bandara Internasional Minangkabau dengan mengetahui apa aspek yang sangat penting dari pelayanan masing-masing kualitas dan kriterianya tersebut.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah yang menjadi topik dalam penelitian ini. Masalah tersebut antara lain :

1. Bagaimana analisis peningkatan layanan menggunakan metode *Kano* dan QFD dalam menentukan skala prioritas analisis kualitas pelayanan di Bandara Internasional Minangkabau?
2. Apa saja yang perlu di perbaiki dalam pelayanan Bandara Internasional Minangkabau berdasarkan prioritas kebutuhan dan keinginan penumpang?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Mengkategorikan atribut pelayanan Bandara Internasional Minangkabau dengan menggunakan model Kano.
2. Untuk melihat prioritas, atribut atau peningkatan layanan menggunakan metode QFD.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya adalah:

1. Bagi Peneliti  
Untuk menambah konsep atau teori yang mendalam mengenai ilmu pengetahuan tentang kualitas layanan. Serta sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas akhir.
2. Bagi Akademik  
Sebagai referensi dari ilmu pengetahuan khususnya bidang studi Manajemen Operasional yang berhubungan dengan kualitas pelayanan penerbangan di Bandara Internasional Minangkabau.
3. Bagi Perusahaan  
Penelitian ini menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk lebih

meningkatkan kualitas layanan perusahaan. Bagi kampus khususnya mahasiswa semoga hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi pada penelitian yang relevan.