ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENERBANGAN UNTUK MENENTUKAN TINGKAT KEPENTINGAN LAYANAN PADA BANDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU (BIM) MENGGUNAKAN METODE VIKOR

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Universitas Negeri Padang

Oleh:

UZAMMI TAHESI
2014 / 14059111

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2018

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENERBANGAN UNTUK MENENTUKAN TINGKAT KEPENTINGAN LAYANAN PADA BANDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU (BIM) MENGGUNAKAN METODE VIKOR

Nama	**: Uzammi Tahesi**
TM/NIM	**: 2014/14059111**
Jurusan	**: Manajemen**
Keahlian	**: Operasional**
Fakultas	**: Ekonomi**

Padang, Agustus 2018

Disetujui Oleh:

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Gesit Thabrani, SE, MT	**Muthia Roza Linda, SE, MM**
NIP: 19760606 200212 1 005	**NIP:19800325 200812 2 002**

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen

Rahmiati, SE, M.Sc
NIP: 19740825 199802 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Manajemen Falkutas Ekonomi
Universitas Negeri Padang

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENERBANGAN UNTUK MENENTUKAN TINGKAT KEPENTINGAN LAYANAN PADA BANDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU (BIM) MENGGUNAKAN METODE VIKOR

Nama	: Uzammi Tahesi
TM/NIM	: 2014/14059111
Jurusan	: Manajemen
Keahlian	: Operasional
Fakultas	: Ekonomi

Padang, Agustus 2018

Tim Penguji

No.	Jabatan		Nama	Tanda Tangan
1.	Ketua	:	Gesit Thabrani, SE, MT	
2.	Sekretaris	:	Muthia Roza Linda, SE, MM	
3.	Anggota	:	Firman, S.E, M.Sc	
4.	Anggota	:	Hendri Andi Mesta, S.E, M.M.Ak	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Uzammi Tahesi
NIM/Th. Masuk	: 14059111
Tempat/Tgl. Lahir	: Alahan Mati / 16 Februari 1996
Keahlian	: Operasional
Jurusan/Fakultas	: Manajemen/Ekonomi
Alamat	: Jl. Kumpulan Pd. Sawah, Jr. Pasar Alahan Mati, Kec. Simpati, Pasaman, Sumatera Barat
No. Hp/Telp	: 085272050215
Judul Skripsi	:Analisis Kualitas Pelayanan Penerbangan Untuk Menentukan Tingkat Kepentingan Layanan Pada Bandara Internasional Minangkabau (BIM) Menggunakan Metode Vikor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis (skripsi) saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis ini **Sah** apabila telah ditanda tangani **Asli** oleh tim pembimbing, tim penguji, dan Ketua Program Studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, Agustus 2018

Yang Menyatakan

Uzammi Tahesi

Nim. 14059111

ABSTRAK

Uzammi Tahesi (2014/14059111) : **Analisis Kualitas Pelayanan Penerbangan Untuk Menentukan Tingat Kepentingan Layanan Pada Bandara Internasional Minangkabau (BIM) Menggunakan Metode Vikor**

Pembimbing : **1. Gesit Thabrani, S.E., M.T.**
2. Roza Linda, S.E, M.M.

Dalam beberapa tahun terakhir ini baik jumlah maupun kualitas bandara di indonesia dan dunia telah tumbuh secara signifikan, masyarakat sebagai konsumen tidak lagi bertindak sebagai objek dalam penilaian terhadap kualitas pelayanan, melainkan telah menjadi salah satu subjek penentu dalam menilai akan kualitas pelayanan suatu perusahaan. Terlepas dari itu banyak bermunculan bidang-bidang penelitian seperti evaluasi kinerja dan peringkat bandara-bandara berdasarkab kriiteria dan teknik penilaian yang berbed-beda, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyajikan pendekatan yang evektif untuk menganalisis tingkat kepentingan kualitas layanan di Bandara Internasional Minangkabau dengan melakukan penyebaran kuisioner kepada pelanggan yang ada di Bandara Internasional Minangkabau. Secara umum, analisis kualitas layanan adalah masalah pengambilan keputusan multikriteria kompleks (MCDM). Oleh karena itu, proses pengambilan keputusan yang kompleks yang harus dipertimbangkan dengan menggunakan metode Vikor. Metode MCDM Vikor ini digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan kualitas layanan dengan penilaian kepada pelanggan dengan bobot dan penilaian kinerja setiap kriteria. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode Vikor atribut layanan yang paling pentinga bagi konsumen adalah “Keamanan fasilitas yang ada di bandara seperti area bermain anak, ruang istirahat, ruang tunggu dan ruang kesehatan” dengan nilai Q = 0.10833, sedangkan nilai tingkat kepentingan yang paling rendah terdapat pada atribut ”Kehandalan pegawai melakukan setiap layanan yang ditawarkan” dengan nilai Q = 0.975. atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk segera diperbaiki adalah 1) Keamanan fasilitas yang ada di bandara seperti area bermain anak, ruang istirahat, ruang tunggu dan ruang kesehatan 2) Tersedianya tempat perlindungan jika ada bencana atau kecelakaan dll. 3) Terjaganya kebersihan bandara secara keseluruhan seperti toilet, ruang tunggu, tempat masuk dan keluar, dll. 4) Frekuensi suara informasi yang disampaikan jelas meskipun konsumen sangat pasat. 5) Area parkir kendaraan yang terjaga dan aman.

Kata Kunci: ***Airport Services Quality, Serperf Model, Multi Criteria Decision Making (MCDM), Vikor Method.***

KATA PENGATAR

Alhamdulillahirabbilalamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemampuan kepada penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul "*Analisis Kualitas Pelayanan Penerbangan Untuk Menentukan Tingkat Kepentingan Layanan Pada Bandara Internasional Minangkabau (BIM) Menggunakan Metode Vikor*"**.**

Dalam proses penyususan Skripsi ini tentunya melibatkan banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang memberikan kontribusi kepada Skripsi ini, Selama proses penyusunan Skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Gesit Thabrani, S.E., M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Muthia Roza Linda, S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

3. Bapak Firman, S.E, M. Sc. Selaku Dosen Penelaah Proposal sekaligus Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan, arahan, dan ilmu yang sangat bermanfaat guna mencapai selesainya Skripsi ini.
4. Bapak Hendri Andi Mesta, S.E, M.M, Ak. Selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan, arahan dan ilmu yang sangat bermanfaat guna untuk menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membimbing dan memberi ilmu pengetahuan serta informasi selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha dan Administrasi, Jurusan, Kepustakaan dan seluruh pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan Bantuan dan kemudahan dalam kelancaran penelitian dan penulisan Skripsi ini.
7. Pimpinan serta seluruh Pegawai Angkasa Pura II Cabang Bandara Internasional Minangkabau yang telah membantu dan memberikan informasi kepada penulis selama melakukan penelitian.
8. Teristimewa kepada Ayah dan Ibu Tercinta yang selalu memberikan doa, dorongan, dan semangatnya kepada penulis dan dengan sabar mendengar keluh kesah penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Studi dan Skripsi ini dengan lancar.
9. Kakak–kakak dan Adik-adik yang selalu memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.

10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil. Semoga kebaikannya dibalas oleh Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan. Semoga Skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wacana bagi semua pihak yang membutuhkan.

Padang, Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN

ABSTRAK **i**

KATA PENGANTAR **ii**

DAFTAR ISI **v**

DAFTAR TABEL **ix**

DAFTAR GAMBAR **x**

DAFTAR LAMPIRAN **xi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar belakang 1

B. Identifikasi Masalah 10

C. Batasan Masalah 10

D. Rumusan Masalah 11

E. Tujuan Penelitian 11

F. Manfaat Penelitian 11

BAB II LANDASAN TEORI **13**

A. Kajian Teori 13

1. Konsep Kualitas Layanan 13

a. Pengertian Kualitas 13

b. Pengertian Layanan 15

c. Pengertian Kualitas Pelayanan 16

d. Definisi Kualitas Layanan 18

a) Bukti Langsung (*Tangible*) 19

b) Keandalan (*Reliability*) 20

c) Jaminan (*Assurance*) 20

d) Daya tanggap (*Responsiveness*) 21

e) Empati (*Empathy*) 21

e. Dimensi Kualitas Pelayanan Bandara (Airports) 22

1. Waktu Proses (Processing Time) 23

2. Kenyamanan (Convenience) 23

3. Kesenangan (Comfort) 24
4. Informasi (Information) 24
5. Pegawai (Staff) 26
6. Keselamatan dan Keamanan (Safety and Security) 26
2. Metode *VIKOR* *27*
a. Normalisasi Matrik 27
b. Pembobotan 28
c. Menghitung nilai *Utility measure* (S) dan *Regret measure* (R) 28
d. Menghitung Indeks Vikor 29
B. Penelitian Terdahulu 30
C. Kerangka Konseptual 32
BAB III METODE PENELITIAN **35**
A. Jenis Penelitian 35
B. Objek Penelitian 35
C. Waktu dan Tempat Penelitian 35
D. Populasi dan Sampel Penelitian 35
E. Sumber Data Penelitian 37
F. Teknik Pengumpulan Data 37
G. Instrumen Penelitian 37
H. Definisi Operasional 38
I. Teknik Analisis Data 39
1. Uji Validitas 39
2. Uji Reliabilitas 40
3. Normalisasi matrik 41
4. Pombobotan 41
5. Menghitung nilai *Utility measure* (S) dan *Regret measure* (R) 42
6. Menghitung Indeks Vikor 42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **44**
A. Gambaran Umum Bandara 44

1. Profil Angkasa Pura II (Persero) Bandara Internasional Minangkabau 44
2. Visi dan Misi PT Angkasa Pura II Bandara Internasional Minangkabau 46
    a. Visi 47
    b. Misi 47
3. Nilai-Nilai Perusahaan 48
4. Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandara Internasional Minangkabau 49
5. Kegiatan Umum PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandara Internasional Minangkabau 54
    a. Pelayanan Jasa Terkait Bandar Udara 54
    b. Pelayanan Operasi Bandara 56
    c. Pelayanan Penerbangan Haji 57
    d. Pelayanan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) 58
    e. Pelayanan Kargo 58
    f. Keamanan dan Keselamatan Bandara 59
    g. Pelayanan Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK) 60
    h. Pelayanan Layanan Penanggulangan Gawat Darurat Kecelakaan Pesawat 60

B. Hasil Penelitian 61
    a. Deskripsi Data Responden 61
        1. Berdasarkan Jenis Kelamin 61
        2. Berdasarkan Umur 62
        3. Berdasarkan Pendidikan Terakhir 62
        4. Berdasarkan Pekerjaan 63
    b. Analisis Data Penelitian 64
        1. Penyusunan Kuisioner 64
        2. Uji Validitas 65
        3. Uji Reliabilitas 67

4. Nilai Dari Tingkat Kepentingan Dan Nilai Tingkat Kualitas Pelayanan Di Bandara Internasional Minangkabau 68
5. Menghitung nilai *Utility measure* (S) dan *Regret measure* (R) 69
6. Menghitung Indeks Vikor 71
C. Pembahasan Dan Hasil Penelitian 73
BAB V PENUTUP **78**
A. Kesimpulan 78
B. Saran 79
DAFTAR PUSTAKA **81**
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Penumpang Pesawat Di BIM Tahun 2017	6
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. Definisi Operasional	38
Tabel 4. Profil Bandara Internasional Minangkabau	46
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	62
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 9. Atribut Layanan yang Tidak Valid	65
Tabel 10. Uji Reliabilitas Ekspektasi dan Persepsi	67
Tabel 11. Nilai Kepentingan dan Nilai Kualitas	68
Tabel 12. Nilai Utility Measure dan Nilai Regret Measure	70
Tabel 13. Nilai Indeks Vikor	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka konseptual 34
Gambar 2. Struktur Organisasi Angkasa Pura II BIM 54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Tingkat Ekspektasi dan Persepsi Layanan di BIM
Lampiran 2. Tabulasi Data Ekspektasi Layanan di BIM
Lampiran 3. Tabulasi Data Persepsi Layanan di BIM
Lampiran 4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
Lampiran 5. Kuesioner Ekspektasi dan Persepsi Layanan di BIM
Lampiran 6. Data Indeks Vikor

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Balakang

Pada saat sekarang ini dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi mengakibatkan orang-orang lebih spesifik dalam memilih kebutuhan hidup ke arah yang lebih baik, Persoalan kualitas dalam dunia bisnis kini sepertinya sudah menjadi "harga yang harus dibayar" oleh perusahaan agar ia dapat tetap survive dalam bisnisnya. Perkembangan inilah yang membuat persaingan antarperusahaan dalam industri menjadi semakin meningkat. Oleh sebab itu setiap perusahaan harus mencari cara untuk bisa bertahan di industri yang semakin hari semakin kompetitif, seperti meningkatkan kualitas dan layanan yang dibutuhkan konsumen di segala apsek.

Perhatian terhadap peningkatan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu menjadi semakin penting. Seiring dengan perkembangan dunia, masyarakat sebagai konsumen tidak lagi bertindak sebagai objek dalam penilaian terhadap kualitas pelayanan, melainkan telah menjadi salah satu subjek penentu dalam menilai akan kualitas pelayanan suatu perusahaan.

Menurut Kotler (2002), kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Dai (2011), mengatakan bahwa kualitas adalah apa yang dikatakan oleh pelanggan, bahwa jika ingin mengetahui apakah layanan kita berkualitas maka tanyakan kepada pelanggan kita. Pendapat lain tentang kualitas, mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2000:51).

Berdasarkan beberapa definisi diatas, kualitas adalah suatu keseluruhan ciri dan karekteristik yang dimiliki suatu produk/jasa yang dapat memberikan kepuasan konsumen. Walaupun kualitas jasa lebih sulit didefinisikan dan dinilai dari pada kualitas produk, konsumen tetap akan memberikan penilaian terhadap kualitas jasa, dan perusahaan perlu memahami bagaimana sebenarnya pengharapan konsumen sehingga perusahaan dapat merancang jasa yang ditawarkan secara efektif.

Menurut Tjiptono (2007), terdapat empat karakteristik kualitas layanan, yaitu *intangibility* (tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba), *heterogeneity* (beraneka ragam), *inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dan *perishability* (tidak tahan lama).

Pada saat ini penerbangan merupakan salah satu mode transportrasi yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat. Hal ini dapat terjadi dikarenakan kebutuhan masyarakat akan transportasi untuk jarak jauh sudah cukup tinggi terlihat dari jumlah penumpang setiap penerbangan dalam maupun luar negeri, Oleh sebab itu para pekerja lebih banyak menggunakan transportasi penerbangan untuk menghemat waktu mereka. Selain itu harga dari moda transportasi penerbangan sudah terjangkau oleh masyarakat di Indonesia tidak seperti beberapa tahun silam, yaitu penerbangan merupakan salah satu mode transportasi yang memiliki harga yang mahal. Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta terpilih menjadi bandara terbaik *(Best Airport of The Year)* di Indonesia dalam ajang Bandara Award 2017 versi Majalah Bandara, mengungguli 105 bandara lain

di Indonesia. Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta memiliki fasilitas-fasilitas dan pelayanan yang mendukung kebutuhan penumpang. Peserta Bandara Award 2017 sendiri dibagi tiga klasifikasi bandara berdasarkan unit pengelola, yakni di bawah pengelolaan PT. Angkasa Pura 1, PT. Angkasa Pura 2, dan Unit Pengelola Bandar Udara (UPBU) Kelas 1 hingga Kelas 3.

Secara umum penilaian kategori bandara terbaik terdapat 20 aspek penilaian meliputi pilihan transportasi umum di bandara, pusat informasi/pemandu penumpang, rambu-rambu petunjuk, monitor informasi penerbangan, panggilan penerbangan, antrean *check in*, kecepatan pemeriksaaan keamanan, pemeriksaaan imigrasi, kecepatan bagasi, sikap petugas keamanan, kebersihan terminal, kesejukan AC di ruang tunggu, ketersediaan tempat duduk, kebersihan toilet, dan aturan/ruang merokok. Penilaian lainnya berdasarkan fasilitas ATM/*Money Changer*, Wi-Fi dan fasilitas internet, fasilitas hiburan dan bersantai, pilihan restoran/kafe dan pertokoan, musala (untuk muslim), peningkatan kecepatan pelayanan, kebersihan, fasilitas/gedung terminal, kepuasan umum, dan rekomendasi.

Adapun di 2017 ini Bandara Soekarno-Hatta diprediksi akan melayani pergerakan penumpang sebanyak 62 juta penumpang hingga akhir tahun, dan estimasi total pergerakan penumpang di seluruh bandara yg dikelola AP2 menembus angka 100 juta pergerakan pada tahun 2017.

Berikut daftar 10 bandara terbaik di Indonesia versi Majalah Bandara yang diurutkan dari yang terbaik, yaitu Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta, Tangerang. Bandara I Gusti Ngurah Rai, Bali. Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman, Balikpapan. Bandara Sultan Thaha, Jambi. Bandara Supadio, Kalimantan Barat.

Bandara Sultan Hasanuddin, Sulawesi Selatan. Bandara Juanda, Surabaya, Jawa Timur. Bandara El Tari, Kupang, Nusa Tenggara Timur. Bandara Husein Sastranegara, Kota Bandung, Jawa Barat. Bandara Kualanamu, Medan, Sumatera Utara.

Bandar Udara Internasional Minangkabau (IATA: PDG, ICAO: WIPT) atau biasa disingkat BIM adalah bandar udara bertaraf internasional utama di provinsi Sumatera Barat yang melayani penerbangan untuk Kota Padang. Bandara ini berjarak sekitar 23 km dari pusat Kota Padang dan terletak di wilayah Ketaping, Kecamatan Batang Anai, Kabupaten Padang Pariaman. Bandar Udara Internasional Minangkabau mulai dibangun pada tahun 2002 dan dioperasikan secara penuh pada 22 Juli 2005 menggantikan Bandar Udara Tabing. BIM merupakan bandara satu-satunya di dunia yang memakai nama etnis. Bandar Udara Internasional Minangkabau dibangun sebagai pengganti Bandar Udara Tabing yang sudah tidak lagi memenuhi persyaratan dari segi keselamatan penerbangan setelah 34 tahun lamanya digunakan. Pembangunan bandara ini mulai dilakukan pada tahun 2001, Bandar Udara Internasional Minangkabau berdiri di atas tanah seluas 4,27 km² dengan landasan pacu sepanjang 3.000 meter dengan lebar 45 meter. Penerbangan domestik dan internasional dilayani oleh terminal seluas 20.568 m², yang berkapasitas sekitar 2,3 juta penumpang setiap tahunnya. Pada tahun 2017, bandara ini akan diperluas dua tahap hingga mencapai 49.000 m². Dengan pengembangan itu nantinya akan bisa menampung sekitar 5,9 juta penumpang per tahun.

Bandara Internasional Minangkabau dapat diakses baik menggunakan kendaraan pribadi, maupun kendaraan umum seperti bus dan taksi yang beroperasi

setiap hari dari Kota Padang dan kota-kota lain di sekitarnya. Sejalan dengan perkembangan bandara, pemerintah daerah telah membangun jalan layang di perempatan jalan masuk menuju bandara, yang disusul dengan pelebaran ruas jalan Tabing-Duku sepanjang 10 km yang merupakan bagian dari ruas jalan Padang-Bukittinggi, Kemudian Bandara ini memiliki empat garbarata yang menghubungkan terminal dengan pesawat. Fasilitas pendukung yang dimiliki bandara ini adalah area bermain anak, toko yang menjual aneka suvenir, serta makanan seperti Kentucky Fried Chicken dan Pizza Hut.

Tetapi sekarang ini masing banyak konsumen yang mengeluh mengenai kenyamanan di Bandara Internasional Minangkabau seperti ruang tunggu di bandar udara, kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, seringnya terjadi *Delay*, Penerbangan Dibatalkan**,** Koper Hilang**,** Perubahan Gate**,** Ketinggalan Pesawat di bandar udara sehingga membuat konsumen yang datang merasa kurang nyaman. Setelah peneliti melakukan wawancara dengan beberapa konsumen maskapai penerbangan ada beberapa hal yang di inginkan oleh konsumen yaitu, *call phone*, ketepatan jam penerbangan (tidak terjadi *delay*), keselamatan penerbangan, tepat waktu dan kenyamanan penerbangan. Jadi dari lima hal yang dinginkan penumpang pesawat tersebut ada beberapa hal yang masih belum di dapatkan penumpang karena adanya peraturan dan ketentuan yang berlaku, oleh sebab itu maskapai penerbangan harus memperhatikan hal tersebut, walaupun hal tersebut bukan masalah besar bagi perusahaan tetapi bagi konsumen hal tersebut sangatlah penting karena hal tersebut sudah menjadi kewajiban bagi konsumen.

Angkasa Pura II mencatat pengguna jasa angkutan udara di BIM pada 2017 mencapai 3.954.961 orang atau naik 11,2% dibandingkan 2016 yang mencapai

3.556.278 orang. Selama tahun 2017, jumlah kedatangan penumpang adalah sebanyak 1.932.572 orang dan keberangkatan penumpang sebanyak 1.961.049 orang. Hampir 84% dari total penerbangan domsetik tersebut adalah rute Padang menuju Jakarta.

Tabel 1. Jumlah Penumpang Pesawat Di BIM Tahun 2017

	Kedatangan		**Keberangkatan**		**Transfer**	**Transit**
	Orang	**Pesawat**	**Orang**	**Pesawat**		
Domestik	1.817.365	12.906	1.845.159	12.776	31.849	29.849
Internasional	115.207	806	115.890	929		
Total	1.932.572	13.712	1.961.049	13.705	31.849	29.849

Sumber: redaksi Validnews 2017

Dari tabel di atas dapat dlihat bahwa orang lebih banyak menggunakan penerbangan domestik yaitu dengan jumlah kedatangan dan keberangkatan berimbang atau hampir sama banyak, dengan angka demikian dapat disimpulkan bahwa lalu lintas penerbangan sangat padat, seiring dengan jumlah konsumen di penerbangan semakin meningkat perusahaan harus tetap meningkatkan kualitas layanan agar kedepan jumlah konsumen penerbangan akan samakin banyak dan lebih loyal kepada transportasi penerbangan khususnya di Bandara Internasional Minangkabau.

Banyaknya jumlah penumpang menjadi dasar bagi peneliti untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas dan apa aspek yang paling penting bagi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan. Karena semakin banyak jumlah konsumen maka bandara juga harus meningkatkan kualitas layanannya.

ServPerf (Service Performance) merupakan kualitas layanan dengan hanya melakukan pengukuran pada kinerja pelayanan. Dalam konsep ini, kinerja merupakan represenyasi paling baik dari persepsi pelanggan terhadap kualitas

pelayanan yang diterima, dan dinyatakan pula bahwa harapan *(expectation)* bukan merupakan bagian dari konsep *servperf* tersebut.

Dalam pengembangannya, metode *servperf* memiliki keunggulan tersendiri dimana pengukurannya didasarkan pada kinerja proses layanan. Berbeda dengan *servqual*, *servperf* memiliki keunggulan dapat memberikan informasi atribut kualitas layanan manakah yang penting untuk diperbaiki. Sehingga antara keinginan dan kepentingan dapat menjadi lebih tampak dalam analisa atribut kualitas layanan. Dengan menggabungkan model *servperf* ke dalam metode vikor, diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan baik dari perspektif internal maupun eksternal dengan memperhatikan tingkat kepentingan dan performansi kinerja.

Untuk mengatahui bagaimana kualitas layanan di penerbangan, Lupo (2015) menjelaskan bahwa 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, Frekuesi, 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.

Enam aspek inilah yang harus diperhatikan oleh perusahaan yang memberikan pelayanan kepada konsumennya, sehingga perusahaan dapat mengantisipasi kegagalan yang mungkin terjadi. Tidak sedikit pelanggan beralih

ke perusahaan lain yang memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkannya. Apabila hal ini terjadi tentunya sangat merugikan perusahaan dalam kegiatan operasionalnya. Mengingat untuk mendapatkan pelanggan yang lebih besar, biayanya juga lebih besar dibandingkan dengan pengorbanan dalam mempertahankan pelanggan lama.

Sejauhmana pelayanan itu dapat menciptakan tingkat kepuasan yang semaksimal mungkin bagi konsumen merupakan prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam menilai pentingnya kualitas pelayanan suatu perusahaan. Karena itu pihak penyedia jasa harus mengerti dan memahami setiap dimensi sebagai indikator yang dianggap penting dan diharapkan setiap konsumen di dalam menetapkan suatu kebijakan pelayanan, sehingga antara kebijakan pelayanan suatu perusahaan dengan keinginan dan harapan konsumen tidak menimbulkan kesenjangan atau Gap. Tidak sedikit pelanggan beralih ke perusahaan lain yang memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkannya, apabila hal ini terjadi tentunya sangat merugikan perusahaan dalam kegiatan operasionalnya. Mengingat untuk mendapatkan pelanggan yang lebih besar, biayanya lebih mahal dibandingkan dengan pengorbanan dalam mempertahankan pelanggan lama.

Oleh karena itu penulis melihat bahwa sangat penting melihat kualitas pelayanan penerbangan yang saat ini ada di Indonesia khusunya di Bandara Internasional Minangkabau, karena hal ini berkaitan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat yang saat ini banyak menggunakan transportasi penerbangan. Kita akan melihat sejauh mana kualitas layanan sebuah perusahaan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Gerson (2001) menjelaskan bahwa kepuasan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Jadi disini penulis membuat penelitian mengenai evaluasi kualitas layanan penerbangan supaya dapat menentukan apa saja aspek yang menjadi sangat penting di kualitas pelayanan.

Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan metode Vikor, Metode Vikor adalah metode perankingan dengan menggunakan indeks peringkat multikriteria berdasarkan ukuran tertentu dari kedekatan dengan solusi yang ideal. Konsep dasar Vikor adalah menentukan ranking dari sampel-sampel yang ada dengan melihat hasil darinilai-nilai utilitas dan regrets dari setiap sampel. Metode Vikor digunakan untuk mengatasi permasalahan multikriteria sistem yang kompleks yang berfokus pada ranking dan seleksi dari sebuah alternatif. Selain itu metode ini memiliki kelebihan dalam kompromi alternatif. Prosedur yang diusulkan pertama menghitung solusi yang ideal dan negatif ideal setiap kriteria dengan mempertimbangkan kriteria dan bobot setiap alternatif, dan utilitas yang sesuai dan ukuran sesalan (*regret*) untuk setiap alternatif yang telah ditentukan.

Selain itu, metode Vikor memiliki kelebihan mengatasi kriteria yang bertentangan dalam pemeringkatan, kriteria bertentangan yang dimaksud adalah terdapat beberapa kriteria tetapi masing-masing kriteria tersebut menggunakan penilaian berbeda, sedangkan metode AHP mempunyai kelebihan pada tahap pembobotan kriteria. Sebaliknya, metode AHP memiliki kekurangan pada proses pemeringkatan, proses pemeringkatan AHP menjadi semakin kompleks dengan bertambahnya iterasi apabila alternatif semakin banyak.

Pengambil keputusan menginginkan solusi yang mendekati ideal dan setiap alternatif dievaluasi sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Vikor melakukan

perangkingan terhadap dimensi-dimensi kualitas layanan di penerbangan agar dapat menentukan tingkat kepentingan pelayanan tersebut. Dari latar belakang masalah yang ada di atas maka peneliti menetapkan judul **"Analisis Kualitas Layanan Penerbangan Untuk Menentukan Tingkat Kepentingan Layanan Pada Bandara Internasional Minangkabau (BIM) Menggunakan Metode Vikor".**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka peneliti dapat mengidentifikasi beberapa masalah, yaitu :

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

C. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas maka dapat peneliti sampaikan bahwa peneliti dapat menentukan tingkat kualitas pelayanan pada Bandara Internasional Minangkabau dengan menentukan nilai dari masing-masing kritria dari kualitas pelayanan penerbangan serta mengatahuiapa aspek yang sangat penting dari pelayanan tersebut.

Dalam penelitian ini penulis tidak mencantumkan atau mengkaji mengenai biaya (*cost*) yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pada Bandara Internasional Minangkabau.

D. Rumusan Masalah

Berkenaan dengan deskripsi di atas, maka peneliti mendapatkan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Aspek apa yang paling penting bagi konsumen tenhadap kualitas pelayanan Penerbangan di Bandara Internasional Minangkabau ?
2. Mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kepuasan konsumen layanan jasa penerbangan pada Bandara Internasional Minangkabau.

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui aspek paling penting bagi konsumen dari kualitas layanan yang diberikan oleh Bandara Internaopnal Minangkabau.
2. Untuk mengetahui atribut yang perlu direkomendasikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada Bandara Internasional Minangkabau.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan melakukan penelitian ini terdiri dari Manfaat Teoritis dan Manfaat Praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti, dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian, khususnya penelitian tentang analisis tingkat kualitas pelayanan penerbangan pada konsumen yang pernah menggunakan jasa penerbangan di BIM.

b. Bagi Pengembangan Akademisi, sebagai referensi bagian ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Operasional terutama hal-hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan penerbangan dapa BIM.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bandara, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam mengambil kebijakan guna peningkatan kualitas pelayanan penerbangan di Bandara Internasional Minangkabau.

BAB II
LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Konsep Kualitas layanan

a. Pengertian Kualitas

Heizer & Render (2017) menyatakan bahwa Kualitas adalah kemampuan suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan. Artinya suatu produk baik itu barang ataupun jasa bisa dikatakan berkualitas jika produk tersebut mampu memenuhi kebutuhan konsumennya. Jika suatu produk tidak mampu memenuhi kebutuhan konsumennya maka produk tersebut bisa dikatakan tidak berkualitas.

Menurut Gaspersz (2003:4) pengertian dasar dari kualitas menunjukkan bahwa kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu jasa seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya, seperti kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.

Di samping pengertian kualitas seperti telah disebutkan di atas, kualitas juga diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan ke arah perbaikan terus-menerus. Dalam definisi tentang kualitas, baik yang konvensional maupun yang strategik, dikatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok berikut:

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan jasa, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan jasa itu.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Berdasarkan pengertian dasar tentang kualitas di atas, tampak bahwa kualitas selalu berfokus pada pelayanan pelanggan (*customer service focused quality*). Dengan demikian jasa-jasa didesain sedemikian rupa serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Karena kualitas mengacu kepada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu jasa yang dihasilkan baru dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dimanfaatkan dengan baik, serta dijasasi (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar.

Pendapat lain juga mengatakan kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas dan mutu dalam industri pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Kualitas adalah kemampuan suatu barang atau jasa untuk memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggannya. Apabila persyaratan tersebut dapat dipenuhi, maka barang atau jasa tersebut bisa dikatakan berkualitas, dan begitu sebaliknya.

b. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kotler (2000) adalah: “Berbagai tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak dapat dilihat dan tidak menghasilkan hak milik terhadap sesuatu. Produksinya dapat berkenaan dengan sebuah produk fisik atau tidak”.

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan keberadaannya oleh pihak perusahaan, pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, meupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan.

Berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 81 tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

Pendapat lain menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan

oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan definisi diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

c. Pengertian Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori ”*Quality*” yang dikemukakan oleh Marcel (2003:192) bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan.

Stemvelt (2004:210) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (*formulasi*) agar penerapannya (*implementasi*) dapat diuji kembali (*evaluasi*), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Teori ”tujuan” yang dikembangkan oleh Samuelson (2000:84) bahwa tujuan adalah asumsi kepuasan yang disesuaikan dengan tingkat kualitas layanan.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami di dalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang

pemasaran dengan kualitas layanan. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu yang mengada-ada, tetapi harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak, seperti standar ISO (*International Standardization Organization*), sehingga dianggap sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dengan spesifikasi, kebebasan dengan segala kekurangannya, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan.

Yong dan Loh (2003:146) memberikan suatu pengertian bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu kecocokan untuk penggunaan (*fitness for yours*) yang bertujuan untuk menemukan suatu pemikiran yang jelas dari proses pemikiran yang melahirkan adanya suatu pemahaman yang tidak sulit untuk dipahami, karena tujuannya jelas dan prosesnya merupakan *continue quality improvement* (proses yang berkelanjutan).

Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan (Aranningrum: 2013). Jadi, kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu jasa/layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya yang dapat dijadikan sebagai ukuran untuk melihat seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan tersebut

Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan sangat ditentukan oleh berapa besar kesenjangan (*gap*) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang harus diterima. Menurut Gupta (2007) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan

dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari *Tengibility, Reliability Security And Safety, Responsiveness, Assurance*, *Effective Communication And Employees Service, Addition Features Being Provided, And Ticket Pricing And Airline Image*.

Tinjauan Parasuraman (2001:152) menyatakan bahwa di dalam memperoleh kualitas layanan jasa yang optimal, banyak ditentukan oleh kemampuan di dalam memadukan unsur-unsur yang saling berkaitan di dalam menunjukkan adanya suatu layanan yang terpadu dan utuh. Suatu kualitas layanan jasa akan komparatif dengan unsur-unsur yang mendukungnya, yaitu: (1) adanya jasa-jasa yang sesuai dengan bentuk pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, (2) penyampaian informasi yang kompleks, terformalkan dan terfokus di dalam penyampaiannya, sehingga terjadi bentuk-bentuk interaksi antara pihak yang memberikan pelayanan jasa dan yang menerima jasa, dan (3) memberikan penyampaian bentuk-bentuk kualitas layanan jasa sesuai dengan lingkungan jasa yang dimiliki oleh suatu organisasi jasa.

d. Definisi Kualitas Pelayanan

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya.

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima

pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler: 2005). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Secara umum dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

a) Bukti Langsung (*Tangible*)

Tangible adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *Tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.

b) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk diandalkan dalam menunjukkan layanan yang dijanjikan dengan tanggung jawab dan akurat kepada pelanggannya. *Reliability* berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah dan harga. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Reliabilitas, meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right from the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, menyampaikan jasa sesuai dengan janji yang disepakati), menyampaikan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.

c) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Dimensi ini mungkin menjadi bagian penting dari layanan dimana pelanggan merasa aman *(secure)* dan terjamin, bahwa pelanggan akan dilayani oleh karyawan yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik tentang produk atau jasa yang dijual oleh produsen. Mencakup

pengetahuan, kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.

d) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan layanan yang tepat waktu. *Responsiveness* atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya: ketepatan waktu pelayanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pertanyaan, komplain dan masalah yang terjadi. Keinginan karyawan membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat serta memuaskan.

e) Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Kemampuan untuk mengerti keinginan pelanggan,

serta memperhatikan emosi atau perasaan pelanggan dan juga tersedianya perhatian atau atensi untuk para pelanggan. Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen, serta memperhatikan emosi atau perasaan pelanggan dan juga tersedianya perhatian atau atensi untuk para pelanggan.

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen.

e. Dimensi Kualitas Pelayanan Bandara (*Airports)*

Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bandara sangatlah penting bagi konsumen yang menggunakan jasa Bandar Udara. Konsumen harus merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh pihak Bandar Udara, sehingga citra perusahaan akan baik dimata konsumennya. Karena fungsinya yang bukan hanya sebagai tempat menaik turunkan penumpang, barang atau cargo.

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan. Menurut Gupta (2017) bahwa konsep kualitas layanan maskapai yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari *Tengibility, Reliability Security And Safety, Responsiveness, Assurance, Effective Communication And Employees Service, Addition Features Being Provided, And Ticket Pricing And Airline Image.*

Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas layanan Bandara dengan menerapkan konsep yang dikemukakan oleh Lupo (2015) sebagai berikut:

1. Waktu Proses (*Processing Time)*

Waktu adalah seluruh rangkaian saat ketika proses, perbuatan, atau keadaan berada atau berlangsung. Dalam hal ini, skala waktu merupakan interval antara dua buah keadaan/kejadian, atau bisa merupakan lama berlangsungnya suatu kejadian.

Proses merupakan inti dari suatu sistem, dimana dapat dikatakan bahwa proses adalah cara kerja yang dilakukan baik oleh manusia atau mesin untuk menghasilkan output. Output yang dihasilkan tergantung bagaimana baik atau tidaknya input dan proses.

Waktu proses adalah total waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sejumlah unit produksi atau suatu pelayanan yang telah terjadwal. Disini ada tiga sub kriteria dari waktu proses yaitu, Proses imigrasi, Inspeksi bea cukai, Pengambilan bagasi.

2. Kenyamanan (*Convenience)*

Pengertian Kenyamanan adalah suatu kondisi perasaan seseorang yang merasa nyaman berdasarkan persepsi masing-masing individu. Sedangkan nyaman merupakan suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual akibat beberapa faktor kondisi lingkungan.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, nyaman memiliki arti segar, sehat, sedap, sejuk, enak. Sedangkan kenyamanan adalah keadaan nyaman; kesegaran; kesejukan.

Kenyamanan *(Convenience)* sebenarnya sangat sulit untuk diartikan karena bersifat individu dan tergantung kepada kondisi perasaan orang yang mengalami situasi tersebut. Rangsangan yang berasal dari kondisi

lingkungan berupa suara, cahaya, bau, suhu dan lain-lain masuk melalui melalui syaraf indera manusia kemudian dicerna oleh otak untuk dinilai. Otak akan memberikan nilai nyaman atau tidak rangsangan tersebut. Disini ada sub kriteria dari kenyamanan yaitu, Toilet, Toko dan restoran, Penukaran uang, Troli barang, Fasilitas rental.

3. Kesenangan (*Comfort)*

Di dalam pelayanan kesenangan akan terjadi karena sesuatu memberikan kesenangan dari orang lain. Kesenangan jika diartikan secara normal artinya kita selalu mendapatkan apa yang kita inginkan, kapanpun dan dimanapun dan bagaimanapun yang kita inginkan pasti terkabul. Tentunya hal ini sangat sulit terjadi, banyak sekali hal yang sering berada di luar kontrol kita: cuaca, penampilan kita, kesehatan, hubungan kita, meditasi kita - dan banyak sekali hal lain yang tidak dapat kita kontrol.

Di dalam kualitas layanan bandara ada tiga sub kriteria yaitu, Kebersihan, Penerangan/cahaya, Tingkat kemacetan.

4. Informasi (*Information)*

Istilah informasi Sering kita soroti dalam lingkup Teknologi, seperti istilah teknologi informasi yang umum kita ketahui. Namun informasi memiliki pengertian yang sangat luas bukan hanya ada dalam teknologi. Meskipun kenyataannya tidak bisa kita pungkiri bahwa informasi ini memiliki kaitan erat dengan teknologi, karena dengan perkembangan teknologi itu sendiri informasi juga berkembang dengan pesat, karena itu tepat lah bahwa perkembangan teknologi dan informasi ini membentuk sebuah era yaitu “Era Informasi”.

Secara Etimologi, Kata informasi ini berasal dari kata bahasa Perancis kuno informacion (tahun 1387) mengambil istilah dari bahasa Latin yaitu informationem yang berarti “konsep, ide atau garis besar,”. Informasi ini merupakan kata benda dari informare yang berarti aktivitas Aktifitas dalam “pengetahuan yang dikomunikasikan”,

Informasi bisa menjadi fungsi penting dalam membantu mengurangi rasa cemas pada seseorang. Menurut pendapat Notoatmodjo (2008) bahwa semakin banyak memiliki informasi dapat memengaruhi atau menambah pengetahuan terhadap seseorang dan dengan pengetahuan tersebut bisa menimbulkan kesadaran yang akhirnya seseorang itu akan berperilaku sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya.

Dari wikipedia, Informasi merupakan pesan atau kumpulan pesan (ekspresi atau ucapan) yang terdiri dari order sekuens dari simbol, atau makna yang ditafsirkan dari pesan atau kumpulan pesan. Informasi dapat direkam atau ditransmisikan, hal ini merupakan tanda-tanda, atau sebagai sinyal berdasarkan gelombang.

Informasi bisa di katakan sebagai pengetahuan yang didapatkan dari pembelajaran, pengalaman, atau instruksi. Namun, istilah ini memiliki banyak arti bergantung pada konteksnya, dan secara umum berhubungan erat dengan konsep seperti arti, pengetahuan, Persepsi, kebenaran, representasi, negentropy, Stimulus, komunikasi, dan rangsangan mental. Disini ada tiga sub kriteria dari informasi yaitu, Kejelasan, Frekuesi, Posisi.

5. Pegawai (*Staff)*

Pendapat ahli mengatakan bawha pengertian pegawai adalah seseorang yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta, ada juga pendapat lain mengatakan pengertian pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja. Jadi dari pendapat di atas dapat kita simpulkan bahwa pegawai adalah seseorang yang bekerja pada suatu kesatuan organisasi, baik sebagai pegawai tetap maupun tidak untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Disini ada empat sub kriteria dari pegawai di bandara yaitu, Membantu/bantuan, Keramahan, Kesopanan, Ketersediaan/kehandalan pegawai.

6. Keselamatan dan Keamanan (*Safety and Security)*

Keamanan dan keselamatan melibatkan menjamin keamanan on-board penumpang dengan menyediakan peralatan keselamatan yang diperlukan dan memperbarui informasi mengenai ancaman apapun, kemudian menjamin keamanan bagasi penumpang. Disini ada dua sub kriteria dalam pelayanan yaitu, Langkah-langkah dalam keamanan di bandara, Keamanan dalam fasilitas.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat dipahami bahwa kualitas layanan dari kehandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan kehandalan pemberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki oleh

pegawai tersebut, sesuai dengan keberadaan organisasi tersebut. Seorang pegawai dapat handal apabila tingkat pengetahuannya digunakan dengan baik dalam memberikan pelayanan yang handal, kemampuan keterampilan yang dimilikinya diterapkan sesuai dengan penguasaan bakat yang terampil, pengalaman kerja mendukung setiap pegawai untuk melaksanakan aktivitas kerjanya secara handal dan penggunaan teknologi menjadi syarat dari setiap pegawai yang handal untuk melakukan berbagai bentuk kreasi kerja untuk memecahkan berbagai permasalahan kerja yang dihadapinya secara handal.

2. Metode VIKOR

Vikor merupakan metode analisis pengambilan keputusan dengan multi atribut decision making yang dikembangkan oleh Serafim Opricovic. Vikor (*VIseKriteria Optimizacija I Kompromisno Resenje*) adalah metode optimasi multi-kriteria yang digunakan dalam sistem yang kompleks. Metode ini berfokus pada perengkingan dan memilih dari satu set alternatif dan menentukan solusi kompromi untuk masalah kriteria yang bertentangan, yang dapat membantu para pengambil keputusan untuk mencapai kaputusan akhir. Di sini, solusi kompromi adalah solusi yang layak yang paling dekat dengan ideal dan kompromi berarti perjanjian didirikan dengan saling konsesi.

Untuk mendapatkan indeks Vikor, kita harus melalui beberapa tahap perhitungan, Yudi (2017) mengatakan langkah yang dilakukan dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

a. Normalisasi matrik

Normalisasi matrik digunakan untuk menornalkan angka-angka yang telah di dapat melalui kuisioner dari konsumen, kemudian data tersebut di

hitung dengan cara nilai terbaik dalam satu kriteria dikurangi dengan nilai data sampel i kriteria j, lalu dibagi dengan nilai terbaik dalam satu kriteria dikurangi dengan nilai terjelek dalam satu kriteria (Yudi, 2017).

$$\mathrm{R_{ij}} = \frac{\left(\max X_{ij} - X_{ij}\right)}{\left(\max X_{ij} - \min X_{ij}\right)}$$

Di mana:
$\mathrm{R_{ij}}$ = nilai normalisasi sampel i kriteria j
X_{ij} = nilai data sampel i kriteria j
$\max X_{ij}$ = nilai terbaik dalam satu kriteria
$\min X_{ij}$ = nilai terjelek dalam satu kriteria
i = alternatif
j = kriteria

b. Pembobotan

Menghitung nilai bobot, disini bobot dikalikan dengan angka yang telah di normalisasi, untuk mendapatkan hasil pembobotoan digunakan rumus : $W = \frac{W_j}{\sum W_j}$

Di mana:
W = bobot preferensi yang didapatkan melalui pembagian quesioner kepada konsumen.
W_j = merupakan W indeks ke j, dan jumlah Wj merupakan jumlah dari W.

c. Menghitung nilai *Utility measure* (S) dan *Regret measure* (R).

Menghitung *utility measure* dengan cara menjumlahkan hasil dari perkalian bobot dengan hasil normalisasi matrik, menghitung *regret measure* dengan cara mencari nilai meksimul dari perkalian bobot dengan hasil normalisasi, dimana (S) tersebut menunjukkan rara-rata dari gap dan (R) merupakan angka maksimal gap untuk perbaikan kualitas (Yudi, 2017).

$W_j * R_{ij}$

$$S = \sum_{j=1}^{n} W_j * R_{ij}$$

$$R = \max\left[W_j * R_{ij}\right]$$

Di mana:
Wj = bobot kriteria
S = nilai *untility measure*
R = nilai *regret measure*

d. Menghitung Indeks Vikor

Menghitung indeks vikor dengan cara nilai S dikurangi dengan nilai S terkecil lalu dibagi dengan nilai S terbesar dikurangi dengan nilai S terkecil dan dikali v dan dijumlahkan dengan nilai R dikurangi nilai R terkecil dan dikali dengan 1 dikurangi v (Yudi, 2017).

$$Q = \frac{(S_i - S_i\ min)}{(S_i\ max - S_i\ min)} * v + \frac{(R_i - R_i\ min)}{(R_i\ max - R_i\ min)} * (1 - v)$$

Di mana:
V = Nilai *utility measure* + Nilai *regret measure* kemudian dibagi dua
$S_i\ min$ = nilai S terkecil
$S_i\ max$ = nilai S terbesar
$R_i\ min$ = nilai R terkecil
$R_i\ max$ = nilai R terbesar
Q = indeks vikor
Catt = Sampel dengan nilai Q terbesar merupakan sampel terbaik atau terpenting.

Pada langkah-langkah di atas yang pertama dilakukan adalah menginputkan data pengusul dan data kriteria, setelah itu data dikonversi dalam bentuk angka berdasarkan kriteria yang telah dikelompokkan, setelah itu maka dinormalisasikan matrik keputusan, setelah proses normalisasi selesai maka proses selanjutnya adalah proses menghitung nilai *utility measire* dan *regret measure*. Setelah nilai utility measure dan nilai regret measure didapatkan, makan langkah terakhir adalah menghitung indeks vikor, dimana nilai ini adalah proses terakhir sehingga nantinya

akan diketahui pula hasil data mana yang lebih penting yang akan dijadikan pedoman bagi perusahaan.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam proses pelaksanaannya, penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian tersebut antara lain: yang Pertama, Penelitian Yang dilakukan oleh Himanshu Gupta pada tahun 2017 dengan judul "*Evaluating service quality of airline industry using hybrid best worst method and VIKOR*". Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Payam Shojaei, Seyed Amin Seyed Haeri, Sahar Mohammadi pada tahun 2017 dengan judul "*Airports evaluation and ranking model using Taguchi loss function, best-worst method and VIKOR technique".* Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Toni Lupo pada tahun 2017 dengan judul "*Fuzzy ServPerf model combined with ELECTRE III to comparatively evaluate service quality of international airports in Sicily*". Keempat, Penelitian yang dilakukan oleh Yudi Kristyawan , Ahmad Rizeki pada tahun 2017 dengan judul "Sistem Pendukung Keputusan Distribusi Rehabilitas Sosial Rumah Tidak Layak Huni pada Kab Sampang Menggunakan Metode Vikor".

Penelitian ini mengintegrasikan metode yang sama dengan penelitian sebelumnya, namun ada beberapa penelitian lainnya yang mengintegrasikan metode lain seperti metode *fuzzy-AHP* dalam penelitiannya. Selain itu, penelitian ini menggunakan objek penelitian yang berbeda dengan penelitian-penelitian yang ada sebelumnya. Secara ringkas penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI	JUDUL PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL
1	Himanshu Gupta (2017)	*Evaluating service quality of airline industry using hybrid best worst method and VIKOR*	*best worst method and VIKOR*	Dalam penelitian ini ada lima yang diteliti, dari lima maskapai tersebut ada dua maskapai yang terbukti mendapatkan tingkat kualitas terbaik.
2	Payam Shojaei, Seyed Amin Seyed Haeri, Sahar Mohammadi (2017)	*Airports evaluation and ranking model using Taguchi loss function, best-worst method and VIKOR technique*	*Taguchi, best-worst method and VIKOR*	Dalam penelitian ini membahas mengenai aspek didalam kualitas dengan menentukan tingkat kepentingan dari layanan yang ada, terdapat tangibility, reliability, security and safety and ticket pricing yang paling penting di antara atribut layanan yang lainnya.
3	Toni Lupo (2015)	*Fuzzy ServPerf model combined with ELECTRE III to comparatively evaluate service quality of international airports in Sicily*	*ELECTRE method Fuzzy sets theory*	Dalam penelitian ini membahas mengenai kualitas layanan dari bandara, Hasilnya menunjukkan bahwa hanya beberapa aspek layanan utama yang dimaksimalkan dalam kualitas layanan bandara. Selain itu, efek pada evaluasi kualitas layanan, adanya ketidakpastian pelanggan, dihitung, sehingga adanya pendekatan yang menunjukkan efektivitas yang diusulkan.
4	Yudi Kristyawan ,Ahmad Rizeki (2017)	Sistem Pendukung Keputusan Distribusi Rehabilitas Sosial Rumah Tidak Layak Huni pada Kab Sampang Menggunakan Metode Vikor	Vikor	Hasil dari jurnal ini membantu pemerintah dalam menyeleksi masyarakat yang layak mendapatkan bantuan untuk mendapatkan perumahan secara gratis dengan menggunakan metode vikor. Yaitu ada beberapa orang yang layak mendapatkan bantuan

				tersebut dengan meliht berbagai aspek yaitu, pekerjaan, penghasilan, umur, dan lain sebagainya.

C. Kerangka Konseptual

Organisasi layanan jasa lalu lintas penerbangan BIM berupaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan menerapkan kualitas layanan. Kualitas layanan yang diterapkan meliputi daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan.

Pentingnya daya tanggap sebagai bentuk pemberian pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai tingkat pemahaman dan tindak lanjut dalam merespon suatu pelayanan yang diterima berupa menunjukkan pelayanan yang menyenangkan, kecakapan dalam pelayanan, menciptakan respon yang positif.

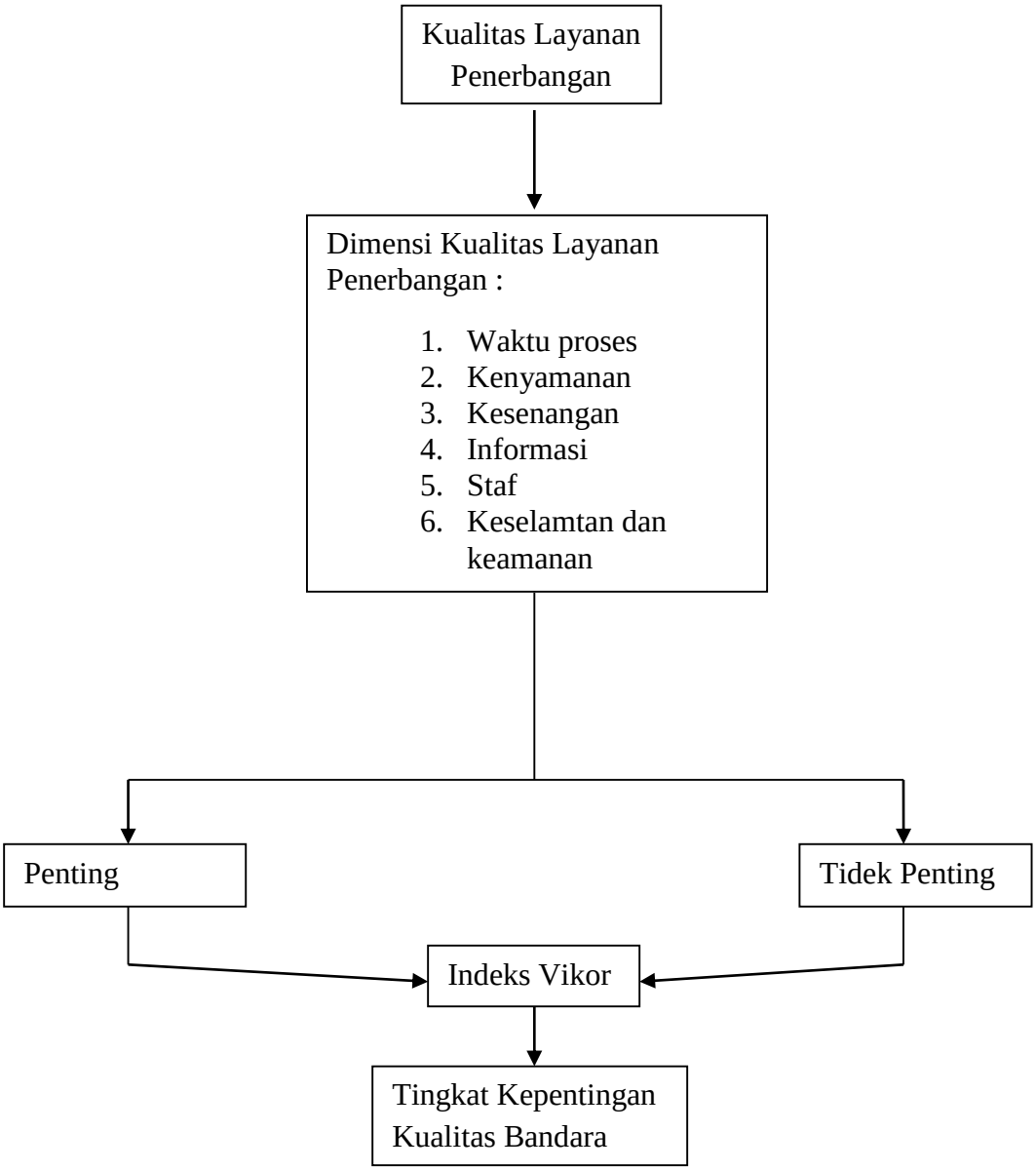
Demikian pula jaminan menjadi bentuk pemberian pelayanan yang berkualitas sesuai dengan komitmen harapan yang diberikan kepada konsumen dengan memperlihatkan sikap ramah/sopan, menjamin keselamatan dan kenyamanan konsumen dalam mendapatkan pelayanan jasa lalu lintas penerbangan.

Bukti fisik menjadi hal penting bagi konsumen, hal tersebut yang memberikan suatu apresiasi bagi konsumen dalam melihat pelayanan sesuai ketersediaan sarana, fasilitas dan keahlian karyawan yang secara nyata diterapkan kepada konsumen mulai dari ketersediaan peralatan yang modern, perlengkapan yang tersedia lengkap dan tenaga staf yang menguasai bidang tugasnya.

Selain itu, organisasi layanan jasa penerbangan BIM dituntut untuk mengembangkan kehandalan dalam pemberian pelayanan yang utama dan unggul

tanpa diskriminan sesuai dengan proses pelayanan yang cepat, tidak pilih kasih dan memberikan kepercayaan kepada konsumen.

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti ini, maka dengan menggunakan metode vikor, maka peneliti dapat menemukan peringkat kualitas pelayanan yang diinginkan oleh konsumen sehingga kita dapat melihat kualitas seperti apa yang sangat diharapkan oleh konsumen dengan jelas. Lebih jelasnya ditunjukkan kerangka sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka konseptual

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan terhadap penelitian yang dilakukan melalui analisis kualitas pelayanan penerbangan untuk menentukan tingkat kepentingan layanan pada Angkasa Pura II Bandara Internasional Minangkabau dengan menggunakan metode Vikor, maka peneliti dapat menyimpulkan hal sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis data menggunakan metode Vikor yaitu metode yang digunakan untuk menentukan tingkat kepentingan dari setiap atribut pelayanan yang ada, didapatkan hasil Atribut layanan yang paling penting bagi konsumen adalah Keamanan fasilitas yang ada di bandara seperti area bermain anak, ruang istirahat, ruang tunggu dan ruang kesehatan dengan nilai Q yang paling kecil. Hal ini dibuktikan dengan hasil dari nilai Regret Measure yang palimg kecil juga, kemudian sebagian besar atribut yang diujikan dalam kuesioner mempunyai nilai kualitas layanan dengan rata-rata 3 (cukup Bagus). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan di Bandara Internasional masih memerlukan perbaikan-perbaikan untuk menjadi bandara dengan kualitas layanan terbaik di Indoneisa.
2. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode Vikor atribut layanan tersebut memiliki berbagai tingkat kepentingan yang diurutkan dari yang terpenting sebagai barikut, 1) Keamanan fasilitas yang ada di bandara seperti area bermain anak, ruang istirahat, ruang tunggu dan ruang kesehatan 2) Tersedianya tempat perlindungan jika ada bencana atau kecelakaan dll. 3)

Terjaganya kebersihan bandara secara keseluruhan seperti toilet, ruang tunggu, tempat masuk dan keluar, dll. 4) Frekuensi suara informasi yang disampaikan jelas meskipun konsumen sangat pasat. 5) Area parkir kendaraan yang terjaga dan aman, atribut inilah yang harus di prioritaskan yang dapan menunjang kemajuan Bandara Internasional MInangkabau, sebagai pedoman untuk melakukan peningkatan layanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tentang analisis kualitas pelayanan penerbangan untuk menentukan tingkat kepentingan layanan pada Angkasa Pura II Bandara Internasional Minangkabau dengan menggunakan metode Vikor, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, Angkasa Pura II Bandara Internasional Minangkabau sebaiknya melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut layanan yang diprioritaskan atau disebut juga atribut yang tingkat kepentingannya paling tinggi, dimana atribut tersebut dapat menentukan tingkat kepuasan konsumen dengan memperbaiki atribut yang dianggap konsumen paling penting. Adapun perbaikan-perbaikan yang dapat dilakukan tersebut adalah a) Angkasa Pura II Bandara Internasional Minangkabau sebaiknya melakukan pengkajian ulang bagaimana kualitas dari setiap layanan yang ada di bandara dengan melihan apa aspek yang paling penting bagi konsumen, dengan lebih memperhatikan aspek yang paling penting untuk perbaikan ataupun perbaikan yang akan datang dengan jangka waktu yang telah ditentukan pihak bandara. b) Angkasa Pura II Bandara Internasional Minangkabau sebaiknya melakukan penilaian kembali dengan cara melihat

aspek yang paling penting dan melihat sudah sesuai dengan kualitas yang diberikan atau belum dalam jangka waktu yang telah ditetapkan oleh bandara. 3) Perbaikan selanjutnya melakukan, menyediakan, menambah, dan memperbaiki fasilitas, melengkapi peralatan yang sesuai dengan kemajuan zaman, menentukan waktu maksimal pelayanan sesuai standar, memiliki tempat parkir yang luas beserta petugasnya, dan memperbaiki papan petunjuk sehingga lebih informatif. Perbaikan-perbaikan ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan sehingga bisa mencapai kepuasan konsumen Angkasa Pura II Bandara Internasional Minangkabau.

2. Bagi peneliti selanjutnya, dengan penelitian ini diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan Kualitas Layanan di perusahaan maupun instansi lainnya. Penelitian ini juga bisa dilanjutkan dengan mendalami objek penelitian di bidang transportasi penerbangan seperti maskapai penerbangan, serta lebih mendalami metode vikor dengan menggabungkan metode vikor dengan metode-metode yang lain seperti *AHP, Fuzzy, Thaguchi* dan lain-lain. Selain itu penelitian ini juga bisa dimodifikasi dengan menambah dimensi pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

Aranningrum, W., (2013). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai dengan Menggunakan Integrasi Metode Importance Performance Analysis (IPA)-Quality Function Deployment (QFD). *Jejaring Administrasi Publik. Th V. Nomor 1, Januari-Juni 2013.*

Dai, R., (2011). Integrasi Quality Function Deployment dan Importance Performance Analysis untuk Desain Mutu Pelayanan. Gorontalo. *Jurnal Administrasi FKM,* Vol 3 (134).

Gaspersz, V., 2003. *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Gerson, R., 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu.* Penerbit PPM, Jakarta.

Gupta, H., (2017). Evaluating service quality of airline industry using hybrid best worst method and VIKOR. *Journal of Air Transport Management* , 1-13.

Heizer J, Render B., 2017. *Operations Management. Twelfth Edition. Prentice Hall,* New Jersey.

Hendayanti, N. & Suniantara, K., 2017. Seleksi Penerimaan Beasiswa STIKOM Bali Dengan Menggunakan Metode VIKOR, *Statistika,* Vol. 5 No. 1.

Kang, D. & Park, Y., (2014). Review-based measurement of customer satisfaction in mobile service:Sentiment analysis and VIKOR approach, *Expert System With Applications 41,* 1041-1050.

Kotler, P. & Gary A., 2016. Principles of Marketing. Sixteenth Edition (Global Edition). *Usa: Prentice Hall International Inc. Pearson Education.*

Kristyawan, Y. & Rizeki A., (2017). Sistem pendukung keputusan distribusi rehabilitas sosial rumah tidak layak huni pada kab sampang menggunakan metode vikor. *Jurnal INFORM Vol. 2 No. 1.*

Kuo, M & Liang, G., (2011). Combining VIKOR with GRA techniques to evaluate service quality of airports under fuzzy environment. *Expert Systems with Applications,* 1304-1312.

Lupo, T., (2015). Fuzzy ServPerf model Combined with ELECTRE III to comparatively evaluate service quality of international airports in Sicily. *Journal of Air Transport Management.*

Marcel & Davidson, 2003. *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA.

Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.

Munandar, T. A., (2015). Metode Pengambilan Keputusan Dengan Teknik VIKOR. Dipetik 12 2, 2017, *dari http://tbaimunandar.blogspot.co.id: blogspot.co.id*

Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.

Payam Shojaei, S. A. (2017). Airports evaluation and ranking model using Taguchi loss function,best-worst method and VIKOR technique. *Journal of Air Transport Management* , 1-10.

Prayitno, (2009). *Dasar Teori dan Praktis Pendidikan.* Grasindo, Jakarta.

Putra, J. S., (2012, 09 23). *Dimensi Kualitas Layanan*. Dipetik 12 03, 2017, dari wordpress.com: wordpress.com

Riduwan, (2005). *Belajar Mudal Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Alvabeta, Bandung.

Samuelson & Jeniston, 2000. *Application of Quality Service Theory*. Published by John Wiley and Sons, USA.

Stemvelt & Robert, C., 2004. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.

Sunyoto & Hamingpraja, 2004. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.

Tjiptono & Fandy, 2004. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L., 2003. (Diterjemahkan oleh Sutanto). *The Quest for Global Quality*. Pustaka Delapratasa, Jakarta.