

**PENGARUH PELAYANAN BUS KOMERSIAL TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL KUALANAMU**

**TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan  
Program Studi Manajemen Bandar Udara  
Program Diploma Tiga

Oleh :

**ALFREDO SITEPU**

**NIT. 55242110005**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA  
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG  
JULI 2024**

**PENGARUH PELAYANAN BUS KOMERSIAL TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL KUALANAMU**

**TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan  
Program Studi Manajemen Bandar Udara  
Program Diploma Tiga

Oleh :

**ALFREDO SITEPU**

**NIT. 55242110005**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA  
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG  
JULI 2024**

## **ABSTRAK**

# **PENGARUH PELAYANAN BUS KOMERSIAL TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU**

**Oleh:**

**ALFREDO SITEPU**  
**NIT 55242110005**

## **PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA**

Penggunaan bus sebagai moda transportasi di Bandar Udara khususnya bandar udara kualanamu menjadi pilihan utama bagi banyak penumpang. Fenomena ini dapat dijelaskan dengan adanya sejumlah kelebihan yang dimiliki oleh bus dibandingkan dengan moda transportasi lain, seperti biaya yang lebih terjangkau, kapasitas penumpang yang lebih besar, dan jangkauan rute yang luas dari Bandar Udara kualanamu ke daerah tujuan. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa bus komersial di Bandar Udara Internasional Kualanamu. Metode penelitian yang dipakai adalah metode kuantitatif, berlandaskan pada filsafat positivisme, filsafat positivisme adalah pendekatan yang menekankan pentingnya empirisme dan observasi langsung dalam memahami fenomena. Penelitian ini dilakukan pada populasi atau sampel tertentu menggunakan teknik untuk pengambilan sampel secara acak. Penumpang merasa nyaman dan aman dengan layanan yang disediakan apabila kualitas pelayanan terjaga dengan baik. Oleh karena itu, perusahaan penyedia jasa bus komersial di Bandar Udara harus mengevaluasi pelayanan secara berkala untuk memastikan kenyamanan pelanggan yang berdampak positif pada peningkatan pendapatan tahunan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa bus komersial di Bandar Udara Internasional Kualanamu. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa layanan bus komersial berpengaruh 77,8% terhadap kepuasan penumpang.

**Kata kunci :**Bus komersial, Kepuasan Penumpang, Pelayanan

## **ABSTRACT**

### ***THE IMPACT OF COMMERCIAL BUS SERVICES ON PASSENGER SATISFACTION AT KUALANAMU INTERNATIONAL AIRPORT***

By :  
**ALFREDO SITEPU**  
**NIT : 55242110005**

### ***PROGRAM STUDY OF AIRPORT MANAGEMENT DIPLOMA THREE PROGRAM***

*The use of buses as a mode of transportation at the airport, especially kualanamu airport, is the main choice for many passengers. This phenomenon can be explained by the existence of a number of advantages possessed by buses compared to other modes of transportation, such as more affordable costs, greater passenger capacity, and a wide range of routes from Kualanamu Airport to the destination. This study aims to examine the effect of service quality on user satisfaction of commercial bus services at Kualanamu International Airport. The research method used is quantitative method, based on the philosophy of positivism, the philosophy of positivism is an approach that emphasizes the importance of empiricism and direct observation in understanding phenomena. This research is conducted on a specific population or sample using techniques for random sampling. Passengers feel comfortable and safe with the services provided if the quality of service is well maintained. Therefore, companies providing commercial bus services at the airport must evaluate services regularly to ensure customer comfort which has a positive impact on increasing annual revenue. The results of this study indicate that service quality indicators have a significant influence on the satisfaction of commercial bus service users at Kualanamu International Airport. The results of the Coefficient of Determination Analysis Test show that commercial bus services have a 77.8% effect on passenger satisfaction.*

**Keyword :** *Commercial Bus, Passenger Satisfaction, Service*

## PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir : “PENGARUH PELAYANAN BUS KOMERSIAL TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang.



Nama : ALFREDO SITEPU

NIT : 55242110005

PEMBIMBING I

**HERLINA FEBIYANTI, S.T., M.M.**

Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 19830207 200712 2 002

PEMBIMBING II

**SUNARDI, S.T., M.Pd., M.T.**

Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 19720217 199501 1 001

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA

**Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H.,S.ST.M.Si**

Pembina (IV/A)  
NIP. 19760612 199803 1 001

## PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir : “PENGARUH PELAYANAN BUS KOMERSIAL TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang. Tugas akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 25 Juli 2024.

ANGGOTA



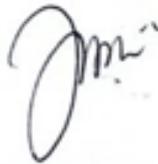
**Dr. Ir. SETIYO, M.M.**  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 19601127 198002 1 001

SEKRETARIS



**SUNARDI, S.T., M.Pd., M.T.**  
Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 19720217 199501 1 001

KETUA



**M. INDRA MARTADINATA, S.ST., M.Si.**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19810306 200212 1 001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alfredo Sitepu

NIT : 55242110005

Program Studi : Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara

Menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul “PENGARUH PELAYANAN BUS KOMERSIAL TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 25 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



ALFREDO SITEPU

NIT. 55242110005

## **PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR**

Tugas akhir Diploma Tiga yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti HaKI yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil Penelitian Tugas Akhir ini dapat ditulis dalam Bahasa Indonesia sebagai berikut :

Sitepu, A. (2024) : *Pengaruh Pelayanan Bus Komersial Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Kualanamu*, Tugas Akhir Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan Sebagian atau seluruh tugas akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Palembang.

*Dipersembahkan Kepada*  
*Bapak Suryanta Boy Putra Sitepu dan Mamak Mirona br Sembiring Milala*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas pembuatan Tugas Akhir di kampus Politeknik Penerbangan Palembang. Pelaksanaan kegiatan Tugas Akhir dimaksudkan untuk memenuhi syarat kelulusan pada Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara di Politeknik Penerbangan Palembang.

Kegiatan penelitian Tugas Akhir bertujuan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mahasiswa di bidang Manajemen Bandar Udara, yang nantinya dapat penulis pergunakan saat berada di dunia kerja. Selain itu kegiatan Tugas Akhir juga banyak memberikan pembelajaran dan pengalaman tentang dunia penerbangan yang bermanfaat kepada penulis.

Dalam pembuatan laporan seminar proposal ini, banyak rintangan dan kesulitan yang penulis alami. Namun berkat bimbingan dan bantuan dari semua pihak akhirnya penelitian tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan berkat dan anugerah-Nya;
2. Orang tua penulis yang selalu mendoakan dan memberi dukungan kepada penulis;
3. Bapak Sukahir, S.Si.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang;
4. Bapak Dwi Candra Yuniar, S.H., S.ST., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara;
5. Ibu Herlina Febiyanti, S.T., M.M. selaku pembimbing I;
6. Bapak Sunardi, S.T., M.Pd., M.T. selaku pembimbing II;
7. Bapak Ir. Bambang Wijaya Putra, M.M. selaku dosen pembimbing penyusunan laporan selama OJT;
8. Seluruh personel Divisi Operasional Bandar Udara Internasional Kualanmu;

9. Seluruh Dosen dan Civitas Akademi Program Studi Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang;
10. Seluruh Mahasiswa dan Alumni Program Studi Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang;
11. Citra Angelita Br Sitompul, yang telah mendampingi serta memberikan motivasi kepada penulis;
12. Seluruh pihak Internal dan Eksternal yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis mohon maaf jika terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan seminar proposal ini, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan dari semua pihak. Tidak lupa penulis berharap semoga laporan seminar proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, 25 Juli 2024



ALFREDO SITEPU  
NIT. 55242110005

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iv
PENGESAHAN PENGUJI .....	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR.....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Pembatasan Masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian .....	3
E. Hipotesis.....	3
F. Manfaat penelitian.....	3
G. Sistematika Penulisan .....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Teori Penunjang .....	6
1. Bandar Udara .....	6
2. Kepuasan Pelanggan .....	6
3. Standar Pelayanan .....	7
4. Penumpang.....	8
5. Bus Komersial.....	8
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan .....	8
7. Kepuasan .....	9
B. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	11
BAB III METODE PENELITIAN .....	14
A. Desain Penelitian.....	14
B. Variabel Penelitian .....	15

1. Populasi.....	16
2. Sampel.....	17
3. Objek Penelitian.....	17
C. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	18
1. Teknik Pengumpulan Data.....	18
2. Instrumen Penelitian.....	18
D. Teknik Analisis Data.....	20
1. Uji Instrumen.....	21
2. Uji Asumsi Klasik.....	21
3. Uji Hipotesis.....	23
4. Uji Koefisien Determinasi.....	24
E. Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
A. Hasil.....	25
1. Deskripsi Responden.....	25
2. Uji Instrumen.....	30
3. Uji Asumsi Klasik.....	33
4. Uji T.....	36
5. Uji Koefisien Determinasi.....	36
B. Pembahasan.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	40
A. Kesimpulan.....	40
B. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Keputusan Penetapan Pembimbing Tugas Akhir .....	45
Lampiran B Tarif dan Rute Transportasi Publik Bandar Udara Kualanamu .....	47
Lampiran C Data Bus Komersial Di Bandar Udara.....	48
Lampiran D SOP Moda Transportasi Darat Bandar Udara Kualanamu .....	49
Lampiran E Hasil Cek Plagiarisme Turnitin .....	52
Lampiran F Lembar Observasi.....	53
Lampiran G Data Statistik Penumpang Pesawat 2023.....	54
Lampiran H Stasiun Bus Komersial di Bandar Udara Internasional Kualanamu	55
Lampiran I Bus Komersial di Bandar Udara Internasional Kualanamu .....	56
Lampiran J Rekomendasi Standard Operating Procedure .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Tahapan Penelitian .....	15
Gambar III. 2 Variabel Penelitian .....	16
Gambar IV. 1 Jenis Kelamin Responden .....	25
Gambar IV. 2 Umur Responden.....	26
Gambar IV. 3 Pernyataan Variabel X1 .....	26
Gambar IV. 4 Pernyataan Variabel X2 .....	27
Gambar IV. 5 Pernyataan Variabel X3 .....	27
Gambar IV. 6 Pernyataan Variabel X4 .....	27
Gambar IV. 7 Pernyataan Variabel X5 .....	28
Gambar IV. 8 Pernyataan Variabel X6 .....	28
Gambar IV. 9 Pernyataan Variabel Y1 .....	28
Gambar IV. 10 Pernyataan Variabel Y2 .....	29
Gambar IV. 11 Pernyataan Variabel Y3 .....	29
Gambar IV. 12 Pernyataan Variabel Y4 .....	29
Gambar IV. 13 Grafik Uji Normalitas Data 2024.....	34

## DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Skala Likert ( Sugiyono, 2022 ) .....	18
Tabel III. 2 Rancangan Pertanyaan Kuesioner ( Penulis, 2024 ) .....	19
Tabel III. 3 Waktu Penelitian ( Penulis, 2024 ).....	24
Tabel IV. 1 Uji Validitas Data Sumber ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024 ).....	30
Tabel IV. 2 Data Pengujian Sampel Variabel X ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024) .....	31
Tabel IV. 3 Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel X ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024 ) ...	31
Tabel IV. 4 Nilai Cronbach Alpha variabel X ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024 ) .....	32
Tabel IV. 5 Data Pengujian Sampel Variabel Y ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024) .....	32
Tabel IV. 6 Hasil uji reliabilitas data variabel Y ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024) .....	33
Tabel IV. 7 Nilai <i>Cronbach Alpha</i> variabel Y ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024).....	33
Tabel IV. 8 One-Sample Komogorov Smirnov Test ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024 ) 34	
Tabel IV. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024 ).....	35
Tabel IV. 10 Hasil uji regresi linear sederhana ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024).....	36
Tabel IV. 11 Hasil Uji T ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024 ) .....	36
Tabel IV. 12 Hasil Uji Determinasi ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024 ) .....	37



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada bulan Desember 2023, jumlah penumpang pesawat udara mencapai 635.543 orang yang mendarat di Bandar Udara Internasional Kualanamu. Penumpang tersebut melanjutkan perjalanan dengan moda transportasi darat ke berbagai daerah di Sumatera Utara. Moda transportasi darat yang beroperasi di Bandara Kualanamu merupakan salah satu bentuk pelayanan penting dari bandara untuk menyediakan moda lanjutan bagi para penumpang. Bandara Kualanamu juga memiliki peran pengawasan untuk memastikan kenyamanan dan keamanan moda transportasi darat yang digunakan oleh penumpang.

Dengan meningkatnya jumlah penumpang di bandar udara, kebutuhan akan transportasi yang cepat dan efisien untuk mencapai bandara juga semakin tinggi. Data penumpang pada bulan Desember 2023 menunjukkan bahwa penumpang taksi reguler sebanyak 10.501 orang, angkutan sewa khusus sebanyak 11.988 orang, dan penumpang bus sebanyak 27.469 orang. Fenomena ini menunjukkan preferensi yang signifikan terhadap penggunaan bus untuk melanjutkan perjalanan mereka setelah tiba di bandara. Bus, sebagai moda transportasi umum, memegang peran dalam mobilitas masyarakat di sekitar Bandara Internasional Kualanamu.

Bus menyediakan solusi yang terjangkau dan dapat diandalkan bagi masyarakat untuk mencapai dan meninggalkan bandara. Dibandingkan dengan taksi atau transportasi pribadi, bus menawarkan beberapa kelebihan, sehingga menjadi pilihan utama bagi banyak orang. Faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi ini meliputi kenyamanan, biaya yang lebih terjangkau, serta kemudahan akses dan konektivitas yang disediakan oleh layanan bus. Selain itu, layanan bus yang terintegrasi dengan baik dapat mengurangi kemacetan di sekitar area bandara, meningkatkan efisiensi operasional, dan pengalaman penumpang.

Bus juga dapat menjangkau rute dan tujuan yang lebih luas, termasuk destinasi yang terletak di tempat pedesaan atau jauh dari inti kota. Kemampuan untuk mencakup berbagai rute ini memungkinkan penumpang memiliki lebih banyak pilihan dalam memilih destinasi dan memudahkan aksesibilitas menuju ke atau dari Bandar Udara. Terakhir, ketersediaan armada bus yang cukup banyak menjadi faktor penting dalam kesuksesan penggunaan bus di Bandar Udara. Dengan adanya armada yang memadai, waktu tunggu penumpang dapat diminimalkan, memberikan layanan yang lebih efisien dan terencana.

Melalui kombinasi kelebihan biaya yang terjangkau, kapasitas penumpang yang besar, jangkauan rute yang luas, dan ketersediaan armada yang memadai, penggunaan bus di Bandara Udara telah menjadi pilihan yang lebih sering dipilih oleh penumpang yang mencari keseimbangan antara efisiensi, kenyamanan, dan kepraktisan. Oleh karena itu, keberadaan dan peningkatan layanan bus sangat penting untuk mendukung mobilitas dan aksesibilitas masyarakat ke dan dari bandar udara. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami alasan di balik preferensi ini dan bagaimana operator transportasi dapat mengoptimalkan layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan penumpang.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi nyata dalam perbaikan sistem transportasi bus, sehingga dapat tercapai kepuasan penumpang yang lebih tinggi. Melalui peningkatan ketepatan waktu, kebersihan dan kualitas pelayanan SDM, diharapkan layanan transportasi bus menjadi lebih andal dan nyaman bagi masyarakat.

Berdasarkan informasi di atas, maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH PELAYANAN BUS KOMERSIAL TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU”**

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan bus komersial memengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanamu ?

## **C. Pembatasan Masalah**

Untuk menyusun penelitian ini, penulis memerlukan batasan masalah agar dalam penyusunan penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan yang semula. Terdapat tiga inti kualitas pelayanan yang digunakan pada penelitian ini menurut (Parasuraman, A; Berry, Leonard L; Zeithaml et al., 1988) yaitu *tangible*, *reliability*, dan *assurance*. Maka batasan masalah dalam penelitian ini berfokus dalam membahas pengaruh pelayanan bus komersial (*tangible*, *reliability*, *assurance*) terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanamu.

## **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah layanan bus komersial berdampak pada kepuasan penumpang di Bandar udara Internasional Kualanamu berdasarkan bagaimana masalah tersebut dirumuskan di atas.

## **E. Hipotesis**

H0 : Tidak terdapat pengaruh pelayanan bus komersial terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanamu.

H1 : Terdapat pengaruh pelayanan bus komersial terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanamu.

## **F. Manfaat penelitian**

Penulis berharap bahwa penelitian ini akan membantu pendidikan berdasarkan tujuan yang disebutkan di atas. Keuntungan studi ini adalah:

### **a. Bagi Penulis**

Penelitian ini membantu penulis untuk memperluas pengetahuannya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan bus komersial di

Bandar Udara Internasional Kualanamu dan dampaknya terhadap kepuasan penumpang. Pendidikan karakter keuntungannya signifikan bagi taruna yang mengejar program diploma, dan juga berdampak begitu taruna lulus dan memasuki dunia kerja (Tambusai et al., 2021). Namun pendidikan akademik juga sama pentingnya dengan Pendidikan karakter untuk membangun sdm muda yang bersaing di masa depan. Selain itu, penelitian ini dimaksud sebagai persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Diploma Manajemen Transportasi pada Politeknik Penerbangan Palembang

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini akan membantu perusahaan untuk memahami secara lebih baik bagaimana pelayanan bus komersial mempengaruhi pengalaman dan kepuasan penumpang. Dengan demikian, perusahaan dapat mengidentifikasi area-area di mana layanan dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang diberikan PT. Angkasa Pura Aviiasi selaku perusahaan pengelola kegiatan kebandarudaraan.

c. Bagi Politeknik Penerbangan Palembang

Hasil penelitian ini mampu memberi masukan berharga untuk memperkaya kurikulum yang diajarkan di Politeknik Penerbangan Palembang, khususnya dalam mata pelajaran terkait manajemen layanan penumpang dan transportasi udara. Dengan memahami bagaimana pelayanan bus komersial memengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara, kurikulum dapat diperbarui untuk mencakup aspek-aspek yang relevan dengan kebutuhan industri.

## **G. Sistematika Penulisan**

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini membahas mengenai landasan, pembentukan pertanyaan penelitian, tujuan, hipotesis, dampak, dan susunan penulisan yang akan dipertimbangkan.

**Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini menyajikan teori-teori pendukung serta tinjauan pustaka yang relevan dari studi sebelumnya yang terkait dengan topik yang sedang dibahas.

**Bab III Metode Penelitian**

Bab ini membahas tentang seleksi langkah-langkah dan metode penelitian, serta waktu dan lokasi penelitian, populasi dan sampel yang dipilih, serta subjek yang menjadi fokus dari penelitian.

**Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Hasil penelitian, termasuk data yang diperoleh, analisis data, diskusi, dan temuan penelitian, akan dibahas dalam bab ini.

**Bab V Simpulan**

Bab ini akan mengulas mengenai rangkuman juga rekomendasi dari hasil penelitian.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Teori Penunjang**

##### **1. Bandar Udara**

Berdasarkan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan) menyatakan bahwa Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Selain itu dalam (ICAO, 2024), Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk Bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan di darat dari pesawat udara (Annex, 1974).

##### **2. Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan (Z. Zhang & Sun, 2018) menjelaskan kepuasan pelanggan adalah respons yang dirasakan terhadap keseluruhan respons emosional antara kinerja yang diharapkan dan yang dirasakan. Kepuasan pelanggan juga diartikan sebagai perasaan puas atau tidak puas yang diciptakan dengan melakukan perbandingan pada kinerja yang dipersepsikan dan diekspektasikan dari suatu produk atau jasa (Kusumasitta, 2014). Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan terhadap ekspektasi mereka atas kinerja produk atau jasa. Pada penelitian ini digunakan tiga dimensi kepuasan pelanggan menurut Hawkins dan Lonney dalam (Rembet et al., 2020), yaitu kesesuaian harapan, minat beli ulang, dan kesediaan merekomendasikan.

Dimensi kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara harapan dengan pengalaman pelanggan terhadap kemampuan kerja produk atau jasa. Dimensi minat beli ulang merupakan keinginan pelanggan untuk Kembali menggunakan produk atau jasa. Terakhir, dimensi kesediaan merekomendasikan merupakan kesanggupan pelanggan untuk memberi rekomendasi suatu produk atau jasa yang sudah pernah digunakan kepada keluarga atau rekan mereka.

### **3. Standar Pelayanan**

Berdasarkan (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No 41 Tahun 2023) Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara, Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Berdasarkan PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara Pasal 12, standar pelayanan terhadap penumpang meliputi pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah, dan kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang waktu sibuk.

Pelayanan bandar udara biasanya terdiri dari pelayanan sisi udara dan pelayanan sisi darat. Prasarana dan fasilitas pendukung pada sisi udara serta gedung terminal penumpang pada sisi darat digunakan untuk melayani keberangkatan dan kedatangan penumpang. Prasarana, sarana, fasilitas pendukung, dan gedung terminal secara keseluruhan termasuk dalam fasilitas bandar udara yang berfungsi melayani arus lalu lintas pesawat udara, penumpang dan kargo udara melalui bandar udara (Subekti, 2019)

#### **4. Penumpang**

Berdasarkan (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 38, 2018), Penumpang adalah orang yang menggunakan jasa angkutan udara dan namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*). Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lain. Penumpang adalah orang yang membayar suatu produk dan jasa pada suatu perusahaan yang menyediakan jasa transportasi.

#### **5. Bus Komersial**

Bus komersial adalah jenis bus yang digunakan untuk keperluan transportasi umum atau bisnis untuk meraih keuntungan, seperti angkutan penumpang di dalam kota, antar kota, antar provinsi, maupun untuk perjalanan wisata (Burnama et al., 2022). Bus ini biasanya dioperasikan oleh perusahaan swasta atau pemerintah dengan tujuan untuk menghasilkan keuntungan dari layanan transportasi yang diberikan. Fasilitas dalam bus komersial dapat bervariasi, mulai dari tempat duduk standar hingga yang lebih mewah seperti kursi yang dapat direbahkan, AC, hiburan di dalam bus, dan layanan makanan dan minuman. Menurut (Peraturan Menteri Perhubungan No 26 Tahun 2017) tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek, definisi dari mobil bus adalah kendaraan bermotor angkutan orang yang memiliki tempat duduk lebih dari 8 orang, termasuk pengemudi yang beratnya lebih dari 3.500 kg.

#### **6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan**

Pelayanan memiliki kaitan yang kuat dengan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2019). Kepuasan pelanggan pada umumnya dikenal sebagai hasil dari kualitas pelayanan. Apabila kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan semakin positif, maka tingkat kepuasan mereka terhadap

penyedia layanan semakin baik (Aimee, 2019). Hal tersebut sesuai dengan yang dijelaskan oleh (Pereira et al., 2016) yaitu kualitas suatu produk atau jasa dapat menciptakan kesan positif pelanggan terhadap perusahaan dan juga menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan tergantung pada sesuai atau tidaknya kualitas pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan. Maka dari itu kepuasan pelanggan akan meningkat bila kualitas pelayanan yang diberikan baik. Sesuai dengan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian dari (Amrani et al., 2019) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan menurut dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Lalu dari hasil penelitian (Pham et al., 2013) diketahui bahwa adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Sementara itu hasil penelitian (Shah et al., 2020) menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang.

## **7. Kepuasan**

Sutanto dan Khaerul Umam (2013:277) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan maju atau tidaknya suatu perusahaan.

Nursalam menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dari suatu produk dengan harapannya. Kepuasan pelanggan berhubungan dengan mutu pelayanan yaitu dengan mengetahui tingkat kepuasan seorang pelanggan. Menurut Yazid seperti dikutip Nursalam (2012:327) ada enam

faktor yang menyebabkan timbulnya rasa tidak puas pelanggan terhadap suatu produk yaitu:

- 1) Tidak sesuai harapan dan kenyataan
- 2) Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
- 3) Perilaku personel kurang memuaskan
- 4) Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang
- 5) *Cost* terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai
- 6) Promosi/ iklan tidak sesuai dengan kenyataan.

#### **8. Hubungan Konektivitas Antara Pesawat Udara di Bandar Udara Internasional Kualanamu Dengan Bus Komersial**

Hubungan konektivitas antara pesawat udara di Bandar Udara Internasional Kualanamu dengan bus komersial di Sumatera Utara memainkan peran penting dalam memastikan kelancaran mobilitas penumpang. Di Sumatera Utara, calon penumpang yang ingin menuju bandara memiliki akses ke beberapa loket bus komersial yang tersebar di berbagai kota, dengan tujuan akhir Bandara Kualanamu. Hal ini mempermudah penumpang untuk merencanakan perjalanan mereka dari daerah asal hingga tiba di bandara tanpa hambatan. Begitu juga bagi penumpang yang telah tiba di Bandara Kualanamu, tersedia loket bus komersial yang menawarkan perjalanan lanjutan ke berbagai daerah di Sumatera Utara. Integrasi ini menciptakan sistem transportasi yang efisien dan terkoordinasi, mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan penumpang. Konektivitas yang baik antara moda transportasi udara dan darat ini merupakan bagian penting dalam meningkatkan daya saing dan pelayanan bandara, serta mendukung perkembangan ekonomi dan mobilitas regional di Sumatera Utara.

(H. Zhang, 2008) mendefinisikan transportasi antarmoda sebagai suatu sistem yang menghubungkan moda transportasi yang berbeda seperti transportasi darat, transportasi udara, transportasi laut, dan kereta api sehingga dapat memfasilitasi penumpang untuk menyelesaikan

keseluruhan perjalanannya dengan menggunakan lebih dari satu moda. Integrasi transportasi dapat didefinisikan sebagai proses pengorganisasian melalui perencanaan dan pendistribusian elemen dari sistem transportasi dengan menggunakan moda, sektor, operator, dan organisasi berbeda dengan tujuan meningkatkan keuntungan social (NEA et al., 2003). Oleh karena itu, integrasi transportasi antarmoda tidak hanya memfasilitasi penumpang untuk terhubung kepada jaringan transportasi secara luas tetapi juga dengan perpindahan yang aman, nyaman dan efisien antar berbagai moda transportasi (Vespermann & Wald, 2011).

## **B. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

Tujuan dari penelitian ilmiah ini adalah untuk membandingkan temuan penelitian sebelumnya dengan temuan penelitian saat ini. Kajian terdahulu ini digunakan sebagai acuan oleh penulis untuk melakukan penelitian ini dan membantu mereka memperkuat teori yang mereka gunakan untuk melakukan penelitian. Ini adalah penelitian sebelumnya dari beberapa jurnal yang terkait dengan penelitian penulis :

- a. Pada Penelitian (Lestari & Dharasta, 2024) yang menggunakan teknik penelitian kuantitatif memilih topik "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Pengguna Jasa Bus Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta". Dalam penelitian ini, data primer dan sekunder digunakan. Melalui survei, konsumen layanan bus Damri memberikan data primer, sementara data sekunder dari penelitian sebelumnya dikumpulkan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sementara kebahagiaan pengguna layanan tidak terpengaruh oleh lokasi, biaya memiliki dampak besar pada mereka yang menggunakan layanan bus Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Ini menunjukkan bahwa kebahagiaan konsumen secara negatif, meskipun tidak signifikan, dipengaruhi oleh lokasi. Kebahagiaan pelanggan dipengaruhi oleh lokasi umum, harga, dan kualitas layanan.
- b. Penelitian yang dilakukan oleh (Bimo Andono, 2022) yang mengkaji bagaimana persepsi pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan

pengguna jasa moda transportasi Bandar Udara Internasional Yogyakarta di Era New Normal Pandemi Covid-19. Dengan menggunakan metode kuantitatif, penelitian ini mengkaji korelasi antara variabel-variabel yang diteliti untuk menguji teori. Dalam penelitian ini, kuesioner dibagikan kepada peserta untuk mengumpulkan data menggunakan metodologi penelitian kuantitatif. Kuesioner didistribusikan melalui teknologi barcode. Fasilitas hasil ujian menerima koefisien penentuan 45,4%, atau 0,454, dari temuan diperoleh. Akibatnya, persepsi pelanggan dan kualitas layanan berdampak pada 45,4% keputusan pengguna jasa tentang moda transportasi yang akan digunakan selama pandemi COVID-19 ("new normal"). 54,6% dari keputusan ini dipengaruhi oleh sifat-sifat yang tidak tercakup dalam penelitian. Selain itu, selama "normal baru" epidemi COVID-19, keputusan pengunjung untuk menggunakan berbagai jenis transportasi telah dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh layanan berkualitas tinggi Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh (Wahyu Fadhilah & Sholihati Amalia, 2021) Sebuah studi terhadap penumpang bus Kota Damri di Bandung dilakukan dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota Damri terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode survei eksplanasi bersamaan dengan metodologi kuantitatif untuk mendefinisikan suatu konsep atau peristiwa. Pendekatan penjelasan memberikan penjelasan dan ringkasan topik, maka metode ini secara alami menggunakan metode survei deskriptif (Harmon, 2017). Temuan penelitian menunjukkan bahwa layanan bus kota Damri Bandung masuk dalam kategori yang baik dalam hal kualitas. Namun, mengingat beberapa indikator terus menerima skor yang relatif tinggi, Perum Damri Cabang Bandung harus meningkatkan kualitas layanannya, terutama di daerah nyata dan dapat diandalkan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan bus kota Damri Bandung masuk dalam kategori baik. Di sisi lain, upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan diperlukan untuk mencapai tingkat kepuasan yang luar biasa. Selain itu, Studi ini

menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak 65,8% yang kuat terhadap kepuasan pelanggan.