

**PENGARUH *LAYOUT AREA DROP ZONE* TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA JENDERAL
AHMAD YANI SEMARANG**

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

TIUR PUTRI MEILINDA
NIT. 55242210047



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2025**

**PENGARUH *LAYOUT AREA DROP ZONE* TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA JENDERAL
AHMAD YANI SEMARANG**

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

TIUR PUTRI MEILINDA
NIT. 55242210047



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2025**

ABSTRAK

PENGARUH *LAYOUT* AREA *DROP ZONE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG

Oleh:

TIUR PUTRI MEILINDA
NIT. 55242210047

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA

Di perkembangan zaman yang sangat maju ini transportasi udara menduduki peran penting di bidang transportasi. Bandar Udara adalah pusat transportasi udara sebagai penghubung kota dan negara. Peningkatan kualitas pelayanan sangat bermanfaat untuk perusahaan dengan menawarkan jasa seperti bandara. Salah satu area yang termasuk dalam standar pelayanan di bandara ialah area terminal khususnya area *Drop Zone*. Area *Drop Zone* di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang masih belum optimal, hal ini berpotensi menyebabkan terjadinya kemacetan dan kepadatan lalu lintas, terutama pada saat jam sibuk (*Peak Hour*). Tujuan penelitian ini untuk mengukur pengaruh *Layout* area *Drop Zone* terhadap kepuasan penumpang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, dengan pendekatan observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Variabel bebas pada penelitian ini berupa *Layout* area *Drop Zone* dan variabel terikatnya berupa kepuasan penumpang. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah penumpang pada saat *Peak Hour* Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang dengan pengambilan sampel sebanyak 60 responden. Hasil penelitian menunjukkan nilai t hitung sebesar 11.246 dengan taraf signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$. Yang mengartikan H_0 ditolak, dan H_1 diterima. Variabel kepuasan penumpang diperoleh dari nilai R Square yaitu sebesar 0.686% atau sebesar 68.6%. Kesimpulan dari penelitian ini ialah variabel kepuasan penumpang (Y) dipengaruhi oleh variabel *Layout* area *Drop Zone* (X) sebesar 68.6% dan sisanya 31.4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Drop Zone*, *Layout*, Kepuasan Penumpang, Pelayanan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF DROP ZONE AREA LAYOUT ON PASSENGER SATISFACTION AT JENDERAL AHMAD YANI AIRPORT SEMARANG

By:

TIUR PUTRI MEILINDA
NIT. 55242210047

AIRPORT MANAGEMENT STUDY PROGRAM TRIPLE DIPLOMA PROGRAM

In this highly developed era, air transportation occupies an important role in the field of transportation. The airport is an air transportation hub as a link between the city and the country. Improving the quality of service is very beneficial for companies by offering services such as airports. One of the areas included in the service standards at the airport is the terminal area, especially the Drop Zone area. The Drop Zone area at Jenderal Ahmad Yani Airport Semarang is still not optimal, this has the potential to cause congestion and traffic congestion, especially during peak hours. The purpose of this study is to measure the influence of the Drop Zone area layout on passenger satisfaction. The research method used is a quantitative method, with observation, documentation, and questionnaire approaches. The independent variable in this study is in the form of the Drop Zone area layout and the bound variable is in the form of passenger satisfaction. The population in this study was passengers during the Peak Hour of Jenderal Ahmad Yani Airport Semarang with a sample of 60 respondents. The results showed a calculated t-value of 11,246 with a significance level of $0.000 < 0.05$. Which means, H_0 rejected, and H_1 accepted. The passenger satisfaction variable was obtained from the R Square value, which was 0.686% or 68.6%. The conclusion of this study is that the passenger satisfaction variable (Y) is influenced by the Drop Zone area Layout variable (X) by 68.6% and the remaining 31.4% is influenced by other variables outside the variables in this study.

Keyword: Drop Zone, Layout, Passenger Satisfaction, Service

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir: “PENGARUH *LAYOUT* AREA *DROP ZONE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-3, Politeknik Penerbangan Palembang.



Nama : TIUR PUTRI MEILINDA

NIT : 55242210047

PEMBIMBING I

WAHYUDI SAPUTRA, S.Si.T., M.T.

Pembina (IV/a)

NIP. 19821107 200502 1 001

PEMBIMBING II

Ir. ASEP MUHAMAD SOLEH, S.Si.T., S.T., M.Pd.

Pembina (IV/a)

NIP. 19750621 199803 1 002

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 *LAYOUT* AREA *DROP ZONE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan Ke-3, Politeknik Penerbangan Palembang. Tugas Akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 17 Juli 2025

KETUA



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

Pembina (IV/a)

NIP. 19760612 199803 1 001

SEKRETARIS



Ir. ASEP MUHAMAD SOLEH, S.Si.T., S.T., M.Pd.

Pembina (IV/a)

NIP. 19750621 199803 1 002

ANGGOTA



IWANSYAH PUTRA, S.S., M.Pd.

Penata (III/c)

NIP. 19840513 201902 1 001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tiur Putri Meilinda

NIT : 55242210047

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga

Menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul; “PENGARUH *LAYOUT* AREA *DROP ZONE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan tidakbenaran 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, 17 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan



Tiur Putri Meilinda
NIT. 55242210047

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 aturan 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:

Meilinda, T. P. (2025): PENGARUH *LAYOUT AREA DROP ZONE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG, Tugas Akhir Program Diploma III, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh Tugas Akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang

Dipersembahkan kepada
Yang Tercinta Ayahanda Alm. A. Subandi, Ibunda Kasmila, Abang dan Kakak
Tersayang Kaisal Saputra, Evin Dwi Juniaty, Okta Rinna, Okta Rinni dan, M. Yudi
Kurniawan, serta Wusef Yoro

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, anugerah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“PENGARUH *LAYOUT AREA DROP ZONE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG”** dengan baik dan lancar.

Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Ucapan Terima kasih saya sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, terutama kepada:

1. Allah SWT, Sang Maha Esa yang telah memberikan anugerah dan nikmat untuk penulis dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini.
2. Orang tua tercinta yang senantiasa memberikan semangat, kasih sayang, dan dukungan berupa materi serta moril.
3. Bapak Dr. Capt. Ahmad Hariri, S.T., S.Si.T., M.Si. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang,
4. Bapak Ir. Dwi Candra Yuniar, S.H., S.ST., M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III MBU,
5. Bapak Wahyudi Saputra, S.Si.T., M.T, selaku Dosen Pembimbing 1
6. Bapak Asep Muhamad Soleh, S.Si.T., S.T., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing 2
7. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Politeknik Penerbangan Palembang
8. Terkasih Wusef Yoro, yang senantiasa memberi semangat, dukungan, do'a dan selalu menemani penulis.
9. Teman-teman Mahasiswa/i Program Manajemen Bandar Udara Angkatan 3.
10. Seluruh Mahasiswa/I Politeknik Penerbangan Palembang dan semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Palembang, 17 Juli 2025



TIUR PUTRI MEILINDA

55242210047

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN PENGUJI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	vii
HALAMAN PERUNTUKKAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Hipotesis	4
F. Manfaat Penelitian.....	4
G. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Teori Penunjang.....	6
1. Bandar Udara	6
2. Pengaruh.....	6
3. <i>Layout</i>	6
4. <i>Area Drop Zone</i>	7
5. Pelayanan	7

B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	8
BAB III METODE PENELITIAN.....	10
A. Metode Penelitian.....	10
B. Tahapan Penelitian.....	10
C. Variabel Penelitian.....	11
D. Populasi, Sampel, Subjek, dan Objek Penelitian	11
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	13
1. Teknik Pengumpulan Data	13
2. Instrumen Penelitian.....	14
3. Instrumen Angket.....	15
F. Teknik Analisis Data	16
1. Uji Instrumen	16
2. Uji Asumsi Klasik	17
3. Analisis Regresi Linear Sederhana	18
G. Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
1. Tempat Penelitian.....	19
2. Waktu Penelitian	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
A. Hasil	20
B. Pembahasan.....	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	38
A. Kesimpulan	38
B. Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Permasalahan di area Drop Zone (Dokumentasi Penulis, 2024)	2
Gambar I. 2 <i>Layout Drop Zone</i> Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang....	3
Gambar III. 1 Tahapan Penelitian	10
Gambar III. 2 Skala Pengukuran Instrumen Kuesioner	14
Gambar III. 1 Tahapan Penelitian	10
Gambar III. 2 Skala Pengukuran Instrumen Kuesioner	14
Gambar IV. 1 Diagram Distribusi Jenis Kelamin.....	20
Gambar IV. 2 Diagram Distribusi Usia	20
Gambar IV. 3 Diagram Distribusi Pekerjaan.....	21
Gambar IV. 4 Diagram Distribusi Intensitas Penerbangan	22
Gambar IV. 5 <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i>	28
Gambar IV. 6 Grafik Histogram.....	29
Gambar IV. 7 Grafik Uji Normalitas Data	29
Gambar IV. 8 Uji Heteroskedastisitas	30
Gambar IV. 9 Grafik <i>Scatterplot</i>	31
Gambar IV. 10 Uji Linearitas	31
Gambar IV. 11 Uji Regresi Linear Sederhana.....	32
Gambar IV. 12 Uji Hipotesis atau Uji T.....	33
Gambar IV. 13 Uji Koefisiensi Determinasi atau <i>R Square</i>	34

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	8
Tabel III. 1 Tabel Yount 1999.....	12
Tabel III. 2 Instrumen Pernyataan Angket	15
Tabel III. 3 Waktu Penelitian Penulis	19
Tabel IV. 1 Hasil Uji Validitas.....	22
Tabel IV. 2 Hasil Uji Reliabilitas	23
Tabel IV. 3 Deskripsi Statistik Layout area <i>Drop Zone</i>	24
Tabel IV. 4 Deskripsi Statistik Kepuasan Penumpang	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Surat Penetapan Pembimbing Tugas Akhir.....	44
Lampiran B. Lembar Bimbingan	45
Lampiran C. Surat Penyebaran Kuesioner	47
Lampiran D. Pernyataan Kuesioner	48
Lampiran E. Jawaban Responden	49
Lampiran F. Tabel Pearson Product Moment	53
Lampiran G. Titik Persentase Distribusi t.....	54
Lampiran H. Tabulasi Data	55
Lampiran I. Uji Instrumen.....	58
Lampiran J. Uji Asumsi Klasik	60
Lampiran K. Uji Analisis Regresi Sederhana	61
Lampiran L. Layout area Drop Zone yang disarankan	62
Lampiran M. Dokumentasi Pengisian Kuesioner	63
Lampiran N. Persentase Plagiasi.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi udara kini memegang peranan vital dalam mendukung mobilitas global seiring kemajuan zaman. Transportasi udara memiliki peran sebagai sarana pengangkutan penumpang dan barang, serta penghubung antar wilayah dengan waktu yang sangat singkat dan cepat dibandingkan moda transportasi lainnya. Bandara juga memiliki fungsi yaitu sebagai pintu gerbang sebagai penghubung pusat perekonomian, wisata, dan pusat pemerintahan.

Peningkatan kualitas pelayanan sangat bermanfaat untuk perusahaan dengan menawarkan jasa seperti bandara. Hal ini dikarenakan bandara selalu dituntut mengoptimalkan dan mengembangkan kualitas pelayanan. Seiring dengan meningkatnya pengguna jasa transportasi udara, Bandar Udara sebagai penyedia jasa harus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini penting agar pengalaman penumpang semakin baik dan kualitas pelayanan yang optimal dapat memenuhi harapan penumpang serta menciptakan kepuasan bagi penumpang (Fakhrudin, 2020).

Kualitas pelayanan di era *digital* saat ini juga dapat ditafsirkan untuk menghindari perilaku penyimpangan. (Amir Musa, 2022). Kualitas pelayanan di bandara perlu terus ditingkatkan guna memenuhi harapan pengguna jasa dan menciptakan pengalaman penerbangan yang aman serta nyaman. Peningkatan kualitas pelayanan di bandara didasarkan pada kebutuhan untuk menjamin kenyamanan, efisiensi, serta keamanan penumpang selama berada di bandara. Pelayanan jasa bandara yang optimal menjadi hal krusial mengingat tingginya ekspektasi pengguna terhadap kenyamanan dan keamanan pada penerbangan.

Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang beroperasi di bidang jasa layanan kebandarudaraan. Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang bertanggung jawab atas keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penerbangan. Bandara juga berwenang atas pengkajian standar operasional prosedur (SOP), memenuhi kebutuhan penumpang, dan memperbaiki fasilitas yang tersedia.

Lingkup standar pelayanan yang diberikan oleh bandara dibagi menjadi 3, yaitu standar pelayanan terhadap pesawat udara, penumpang, dan area kargo/pos. Standar pelayanan terhadap penumpang atau pengguna jasa mencakup seluruh fasilitas dan pelayanan yang digunakan dalam tahapan keberangkatan hingga kedatangan penumpang.

Ruang lingkup standar pelayanan pada penumpang di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang dimulai dari penumpang memasuki area *Toll Gate* hingga pintu keberangkatan dan dari memasuki pintu kedatangan hingga area *Toll Gate* kedatangan. Salah satu area yang termasuk dalam standar pelayanan di bandara ialah *Drop Zone*. Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang memiliki *Drop Zone* dan *Pick Up Zone* dengan jalur yang berbeda.

Pada pelaksanaan OJT di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang, penulis memanfaatkan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan. Penulis melakukan pengamatan dan observasi selama 4 bulan. Berdasar hasil observasi penulis di area *Drop Zone* sering terjadi kepadatan yang dikarenakan meningkatnya jumlah penumpang. Dampak dari hal tersebut menimbulkan terjadinya kemacetan.

Peristiwa ini disebabkan oleh padatnya penumpang di jam sibuk (*Peak Hour*), *Signage* yang kurang dipahami oleh penumpang, dan banyaknya kendaraan yang parkir sembarangan. Pada saat jam sibuk, terdapat 5-8 penerbangan yang menyebabkan penumpukan penumpang/ pengguna jasa di bandara. Hal ini berdampak pada tingkat kepuasan, kenyamanan, dan kelancaran penerbangan.



Gambar I. 1 Permasalahan di area *Drop Zone*
(Dokumentasi Penulis, 2024)

Permasalahan yang penulis temukan di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang berupa kemacetan kendaraan saat jam sibuk penerbangan (*peak hour*), proses penurunan penumpang di Area *Drop Zone* yang belum optimal dengan KEP. 87 MOS LANDSIDE. Hal tersebut dikarenakan tata letak parkir dari *Land Transportation* yang belum optimal, banyak ditemukan taksi gelap, dan kurangnya personel petugas parkir pada saat jam sibuk (*Peak Hour*).



Gambar I. 2 *Layout Drop Zone* Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Berdasarkan *layout* di atas, terdapat tiga lajur pada area *Drop Zone* Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Lajur pertama dan ketiga digunakan sebagai area siaga (*Standby*) bagi *land transportation*. Mengacu pada KEP. 87 MOS LANDSIDE, idealnya area *Drop Zone* terdiri atas empat lajur, atau minimal tiga lajur apabila seluruh lajur tidak digunakan oleh *land transportation*. Secara fungsional, lajur pertama berperan sebagai lajur pergerakan kendaraan (*through lane*), lajur kedua sebagai area manuver kendaraan (*manuvering lane*), sedangkan lajur ketiga dan keempat diperuntukkan sebagai area penurunan penumpang (*drop-off lane*).

Permasalahan penumpukan kendaraan di area *Drop Zone* ini mendorong penulis untuk mengkaji lebih lanjut dalam penelitian ini. Dengan judul “PENGARUH *LAYOUT AREA DROP ZONE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas, penulis telah merumuskan permasalahan yang ada yaitu:

Apakah terdapat pengaruh *Layout area Drop Zone* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang?

C. Batasan Masalah

Pada penelitian ini penulis memberi pembatasan masalah dengan memfokuskan pada pengaruh *Layout area Drop Zone* di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang terhadap kepuasan penumpang guna lebih terarah dan tidak keluar dari konteks.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengukur nilai dari pengaruh *Layout area Drop Zone* terhadap kepuasan penumpang.

E. Hipotesis

Hipotesis diartikan sebagai asumsi/praduga peneliti dari masalah yang akan dikaji (Husen Mulachela, 2022)

H_0 : Tidak ada pengaruh *Layout Drop Zone* terhadap kepuasan penumpang

H_1 : Ada pengaruh *Layout Drop Zone* terhadap kepuasan penumpang.

F. Manfaat Penelitian

Terdapat pula beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Instansi

Memberikan masukan serta gambaran sebagai bahan evaluasi untuk Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang

2. Bagi Penulis

Menambah wawasan penulis dan dapat memperluas keterampilan serta pengembangan ilmu pengetahuan terkait pembelajaran selama mengikuti pendidikan di Politeknik Penerbangan Palembang.

3. Bagi Politeknik Penerbangan Palembang

Memberikan referensi dan informasi pada penulisan di masa mendatang.

G. Sistematika Penulisan

Penulis menyusun sistematika penulisan Tugas Akhir guna mempermudah pembahasan terhadap permasalahan

BAB I PENDAHULUAN

Mendeskripsikan dan mengidentifikasi latar belakang masalah, menjelaskan tujuan dan manfaat dari penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan dasar teoritis yang menjadi landasan penelitian, menjelaskan teori penunjang, dan penelitian yang relevan.

BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan metode penelitian yang digunakan, variabel penelitian, populasi, sampel, objek penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik menganalisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Menyajikan hasil penelitian, hasil statistik, hubungan antar variabel, dan pembahasan berdasarkan data yang telah dikumpulkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Menyusun kesimpulan dari hasil analisis dan memberikan saran serta masukan mengenai permasalahan yang diteliti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Penunjang

1. Bandar Udara

Bandar Udara ialah wilayah di daratan dan/atau perairan yang bersama batas-batas tertentu dan digunakan sebagai tempat pendaratan dan lepas landas pesawat udara, tempat menaikkan dan menurunkan penumpang, serta tempat memuat dan membongkar barang, bandara dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas dalam penunjang kegiatan lainnya. Bandar udara berperan yaitu sebagai titik pusat bagi perpindahan penumpang dan barang antar moda transportasi (Anantyo et al., 2024)

2. Pengaruh

Pengaruh ialah kekuatan yang berasal dari seseorang, benda, atau kondisi tertentu yang turut membentuk karakter, keyakinan, dan tindakan individu. Pengaruh ialah suatu kondisi yang menggambarkan keterkaitan interaksi adanya hubungan sebab-akibat serta saling keterkaitan antara faktor penyebab dan faktor akibat. Pengaruh juga dapat diartikan sebagai kemampuan yang dapat menciptakan perubahan, dan sesuatu berbeda dari keadaan semula. (Rafiq.ahmad, 2020).

3. *Layout*

Layout adalah pengaturan elemen desain yang terkait dengan bidang untuk membuat pengaturan artistik. Ini juga dikenal sebagai manajemen bentuk dan bidang. *Layout* memiliki tujuan dalam menampilkan sebuah elemen gambar atau teks yang dapat dikomunikasikan dengan cara tertentu (Windriansyach, 2023)

4. **Area Drop Zone**

Drop Zone adalah lingkungan operasi yang kompleks. *Drop zone* diperuntukkan bagi penumpang yang turun dari kendaraan atau sebagai tempat penumpang turun saat akan memasuki area bandara. Beberapa jenis kendaraan yang datang dan berhenti di area *drop zone* seperti kendaraan pribadi, dan kendaraan umum seperti: taksi, bus dan *shuttle* bus (Permana et al., 2023)

5. **Pelayanan**

Pelayanan merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan secara fisik atau langsung tanpa perantara baik antar individu satu dengan yang lain atau individu dengan sistem, yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan serta, sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain. (Yasira & Jamhir, 2019).

Standar pelayanan ialah standar yang memiliki fungsi sebagai acuan penyelenggaraan pelayanan yang menjadi kewajiban pihak penyelenggara terhadap pengguna jasa untuk menyediakan pelayanan yang unggul, efisien, terjangkau dan jelas. Hal ini berfungsi sebagai acuan bagi bandar udara dalam pelaksanaan layanan di bandar udara (Bayu Aji et al., 2024).

Menurut (Purba et al., 2023) Terciptanya Kepuasan Penumpang dapat memberikan dampak positif seperti hubungan baik antara perusahaan dengan pengguna jasa, terciptanya *loyalitas* (kesetiaan) pelanggan, dan memberikan rekomendasi yang baik terkait perusahaan kepada orang lain.

B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Kajian penelitian terdahulu yang relevan bertujuan guna membandingkan hasil yang telah ditemukan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Kajian penelitian terdahulu ini dapat memperkuat argumen dan memperkaya pemahaman peneliti. Penulis menemukan penelitian sebelumnya yang terdapat kesamaan dengan judul dari penelitian ini. Namun, penulis menjadikan penelitian tersebut sebagai referensi terhadap aspek-aspek yang relevan untuk memperluas dan memperdalam bahan kajian pada penelitian ini. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

NO.	NAMA PENELITI	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERBANDINGAN
1.	(Marisa Novani & Djoko Widadgo, 2022)	Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Area <i>Drop Zone</i> dan <i>Pick Up Zone</i> Bandar Udara Internasional Lombok (Nusa Tenggara Barat)	Hasil penelitian ini terdapat pengaruh parsial antara variabel kepuasan penumpang terhadap variabel pelayanan sebesar 81,4%	Penelitian ini memiliki kesamaan pada metode penelitian kuantitatif dan variabel terkait dengan kepuasan penumpang di Area <i>Drop Zone</i> .
2.	(Hafizah & Firdausi, 2021)	Analisis Karakteristik Parkir, <i>Drop Off</i> dan <i>Pick Up</i> Area Berdasarkan <i>Demand</i> Bandara Juanda Surabaya	Hasil penelitian ini adalah kendaraan pribadi yang paling sering mengunjungi bandara 87,78% dan kendaraan umum 12,23%. Maka, hasil analisis dari penggunaan area <i>drop off</i> terjadi antrian kendaraan 87,57% dan demand di area parkir sebesar 60,37%.	Penelitian ini terdapat kesamaan pada analisis area <i>Drop off /Drop Zone</i> , dan terdapat perbedaan pada lokasi penelitian ini di Bandara Juanda Surabaya.

3.	(Wulandari & Astutik, 2023)	Pengaruh Akses dan Fasilitas Area <i>Drop Zone</i> Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar	Hasil penelitian ini ialah menunjukkan terdapat pengaruh antara akses dan fasilitas <i>drop zone</i> terhadap kepuasan penumpang sebesar 83,5%	Penelitian ini memiliki kesamaan pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif dan variabel terkait kepuasan penumpang di Area <i>Drop Zone</i> .
4.	(Ramadhan & Haryati, 2023)	Analisis Kendala Sisi Darat (<i>Landside</i>) oleh Petugas Pelayanan Terminal (<i>Terminal Service Officer</i>) di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok Nusa Tenggara Barat	Hasil penelitian ini yaitu kurangnya petugas (SDM), yaitu petugas <i>Facility Care</i> kurangnya petugas <i>trolley man</i> dan kurangnya ketegasan petugas <i>Aviation Security</i> dalam menunjang kelancaran, kebersihan, dan keamanan di terminal.	Penelitian ini memiliki perbedaan pada metode penelitian yaitu, metode kualitatif.
5.	(Massora et al., 2017)	Desain Keberangkatan Areal <i>Curbside</i> pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin	Hasil penelitian ini adalah kurangnya luas <i>curbside</i> keberangkatan atau ketidak cukupan ruang tersebut terhadap relatif jumlah penumpang Bandara Sultan Hasanuddin yang saat ini memiliki panjang 215m dan luas 1935m ²	Penelitian ini memiliki persamaan terkait tata letak <i>curbside</i> atau <i>layout</i> di Bandar udara dan, memiliki perbedaan metode penelitian, yaitu metode kualitatif.