

## Analisa efisiensi pengukuran kualitas pelayanan di Bandar Udara Indonesia = analysis of efficiency measurement quality service in Indonesia Airport / Ardi Gunawan

Ardi Gunawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20350523&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### <b>ABSTRAK</b><br>

Penentuan peringkat dan pengembangan perbaikan pelayanan bandara di Indonesia merupakan salah satu tugas berat dan penting yang dihadapi oleh pengambil keputusan/Regulator. Pada kenyataannya, penentuan penanganan bandara dapat dilihat sebagai permasalahan pengambil keputusan yang melibatkan banyak kriteria yang bersifat kompleks. Pada studi ini penentuan peringkat dan evaluasi perbaikan kualitas pelayanan bandara di Indonesia dilakukan dengan metode Fuzzy AHP dan FTOPSIS yang berdasarkan pada aspek : supply airport, permintaan airlines, permintaan penumpang dan pengawasan. Pada akhirnya penelitian ini digunakan untuk menentukan peringkat dan sebagai pengembangan perbaikan kualitas pelayanan bandara di Indonesia. Dalam penelitian ini dihasilkan 10 peringkat bandara di Indonesia yaitu Bandara Soekarno Hatta-Tangerang, Bandara Sultan Hasanudin-Makasar Bandara, Bandara Hang Nadim-Batam, Bandara Ngurah Rai-Bali, Polonia-Medan, Bandara Ahmad Yani-Semarang, Bandara Juanda-Surabaya, Bandara Sentani-Jayapura, Bandara Sultan Mahmud Badaruddin-Palembang, dan Bandara Adisucipto-Yogyakarta. Prioritas dimensi kualitas pelayanan berdasarkan kriteria yang diharapkan responden dalam menentukan pengembangan perbaikan kualitas pelayanan bandara di Indonesia yaitu dengan peningkatan pada aspek permintaan penumpang (menyeimbangkan tingkat kepadatan penumpang, mengurangi waktu delay, mengurangi jarak tempuh pejalan kaki, menambah kenyamanan penumpang dan tersedianya pelayanan bandara berstandar) serta peningkatan keselamatan di Bandara. Hasil penelitian ini digunakan untuk membantu dalam pengembangan perbaikan bandara, sehingga memberikan informasi yang berguna untuk meningkatkan kinerja bandara di Indonesia.

<hr>

#### <b>ABSTRACT</b><br>

Ranking service improvement and development of airports in Indonesia is one of the heavy and important tasks faced by decision makers/government. In fact, the determination of airport management can be seen as a decision-making problem involving many criteria are complex. In this study the ranking and evaluation of airport service quality improvement in Indonesia carried out with Fuzzy AHP and Fuzzy TOPSIS method is based on the aspects: airport supply, demand airlines, demand passengers and supervisory. The decision-making research are used to rank the airports a method that's used as the development of improved quality of airport services in Indonesia. Generated in this study ranked 10 airports in Indonesia, Soekarno-Hatta Airport-Jakarta, Sultan Hasanuddin Airport- Makassar, Hang Nadim Airport-Batam, Ngurah Rai Airport-Bali, Polonia Airport-Medan, Ahmad Yani Airport-Semarang, Juanda Airport-Surabaya, Sentani airport-Jayapura, Sultan Mahmud Badaruddin airport-Palembang and Adisucipto airport-Yogyakarta. Priority dimensions of service quality based on the criteria in determining the development of the respondents expected improvement of the quality of airport services in Indonesia, with moderate improvement in passenger demand (balancing the density of passengers, reducing the time delay, reduce the distance

pedestrians, increase passenger comfort and the availability of standard airport services) and safety improvements at the airport.