



**Analisa Kinerja Pelayanan Dan Keamanan Di Terminal Penumpang
Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang Menggunakan
*Customer Satisfaction Index (CSI)***

SKRIPSI

FEBBY KURNIA PUTRI

2020.21.0009

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI

2023

**Analisa Kinerja Pelayanan Dan Keamanan Di Terminal Penumpang
Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang Menggunakan
*Customer Satisfaction Index (CSI)***

SKRIPSI



**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Program Starata-1 Pada
Program Studi Sistem Informasi**

Oleh :

FEBBY KURNIA PUTRI

2020.21.0009

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

2023

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**Analisis Kinerja Pelayanan Dan Keamanan Diterminal Penumpang
Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang Menggunakan
Customer Satification Index (CSI)**

Oleh :

Febby Kurnia Putri

2020210009

Palembang, 13 Februari 2024

Pembimbing I



Survati.S.Si.,M.Kom

NIK.2011.01.0082

Pembimbing II

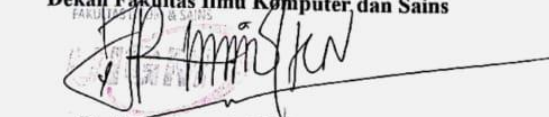


Hendra Di Kesuma.S.Kom.,M.Cs

NIK.2017.01.0231

Menyetujui

Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains



Rudi Heriansyah.S.T.,M.Eng.Ph.D.

NIK.2022.01.0315

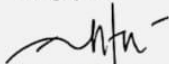
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Senin tanggal 29 bulan 01 tahun 2024 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

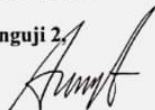
Palembang, 29/ Januari/2024

Penguji 1,



Dr. Terttiavini, S.Kom., M.Kom
NIK: 2001.0114

Penguji 2,



Abdul Kholik, S.Kom., M.Cs
NIK: 2021.01.0303

Penguji 3,



Hendra Di Kesuma, S.Kom., M.Cs
NIK: 2017.01.0231

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi



Nining Ariati, M.Kom
NIK: 1999.01.0011

SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI



SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI)
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Febby Kurnia Putri
NPM : 2020210009
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pelayanan Dan Keamanan Diterminal Penumpang Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang menggunakan Customer Statification Index (CSI)

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.
Palembang, 06 Februari 2024

Penguji 1,

Dr. Terttiavini, S.Kom., M.Kom
NIK: 2001.01.0114

Penguji 2,

Abdul Kholik, S.Kom., M.Cs
NIK: 2021.01.0303

Penguji 3,

Hendra Di Kesuma, S.Kom., MCs
NIK: 2017.01.0231

Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi

Nining Ariati, M.Kom
NIK: 1999.01.0011

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis kinerja pelayanan dan keamanan di Terminal Penumpang Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Bandara merupakan infrastruktur penting dalam sistem transportasi udara dan memerlukan kinerja pelayanan yang optimal serta tingkat keamanan yang tinggi. Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk memodelkan hubungan antara berbagai faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan dan keamanan di bandara. Peningkatan pelayanan dan keamanan di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang perlu selalu dilakukan oleh pihak bandara untuk memenuhi harapan pengguna jasa dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik untuk memberikan referensi yang tepat bagi pengelola bandara dalam mengambil keputusan terkait pelayanan dan keamanan bandara, perlu adanya data dan informasi yang baik tentang kualitas kinerja pelayanan dan keamanan yang ada. Metode CSI sangat penting untuk Kualitas pelayanan karena sangat membantu meningkatkan pada nilai *customer Satisfaction index* itu sendiri. fasilitas terminal bandara yang akan dikaji adalah *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty* . Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada upaya meningkatkan efisiensi dan keselamatan operasi di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dan dapat menjadi panduan untuk penelitian serupa di bandara lainnya.

Kata kunci : kepuasan pengguna jasa, kinerja pelayanan, CSI

ABSTRACT

This research aims to analyze service and security performance at the Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang Airport Passenger Terminal using the Customer Satisfaction Index (CSI). Airports are important infrastructure in the air transportation system and require optimal service performance and a high level of security. The Customer Satisfaction Index (CSI) is used to model the relationship between various factors that influence service performance and security at airports. Improving service and security at Palembang's Sultan Mahmud Badaruddin II Airport needs to always be carried out by the airport to meet the expectations of service users in getting the best service. To provide the right reference for airport managers in making decisions regarding airport service and security, there is a need for data and good information about the quality of service performance and existing security. The CSI method is very important for service quality because it really helps increase the value of the customer satisfaction index itself. The airport terminal facilities that will be studied are the *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty*. Thus, this research contributes to efforts to improve operational efficiency and safety at Sultan Mahmud Badaruddin II Airport in Palembang and can serve as a guide for similar research at other airports.

Keywords: service user satisfaction, service performance, *Customer Satisfaction index*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Peneliti Panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena akhirnya Skripsi ini bisa dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya

Skripsi yang peneliti buat dengan Judul Analisa kinerja pelayanan dan keamanan diterminal penumpang Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dengan menggunakan pendekatan jaringan *Probabilistik*

Tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan kerja praktek ini kepada :

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie,SE.,MM selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Bapak Rudi Heriansyah,S.T.,M.Eng.Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains Di Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
3. Ibu Nining Ariati,M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Indo Global Mandiri.
4. Ibu Suzan Agustri,S.Kom.,M.T.I selaku Dosen Pembimbing Akademik Universitas Indo Global Mandiri.
5. Ibu Suryati,S.Si.,M.Kom selaku Dosen Pembimbing I Universitas indo Global Mandiri Palembang.
6. Bapak Hendra Di Kesuma,S.Kom.,M.Cs selaku Dosen Pembimbing II Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
7. Bapak/Ibu Dosen-dosen yang ada di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.
8. Orang Tua Saya Ayah (Sugiarto), Ibu (Lela Kartika) yang telah memberikan dukungan, dan bantuan dalam berbagai hal,sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi saya dengan tepat waktu.
9. Terimakasih kepada Teman-Teman Saya (Sri Angela Juniar Purba,Putri Gita Cahyani,Chaesar Brushthine Rahlian,Reyhan Fathonald Almero) yang telah

memberikan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian Skripsi saya dengan tepat waktu

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna , oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun agar dapat digunakan demi perbaikan ini nantinya. Peneliti juga berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya

Penulis

Febby Kurnia Putri

DAFTAR ISI

HALAMANAN LUAR JUDUL	i
HALAMAN DALAM JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI	iv
SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika penulisan.....	4
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7

2.1	Landasan Teori	7
2.2	Teori Umum	7
2.1.1	Analisa	7
2.1.2	Kinerja	8
2.1.3	Pelayanan	8
2.1.4	Keamanan	8
2.1.5	Bandara	10
2.1.6	Pelayanan dan keamanan bandara	10
2.1.7	Teknik Sampling	11
2.1.8	Skala Pengukuran	12
2.1.9	Uji Validitas	12
2.1.10	Uji Reabilitas.....	13
2.3	Metode Pengumpulan Data	13
2.3.1	Kuisoner	13
2.3.2	Observasi.....	13
2.3.3	Studi Pustaka	14
2.4	Populasi dan Sampel	14
2.4.1	Populasi.....	14
2.4.2	Sampel.....	14
2.5	Teori Khusus.....	14
2.5.1	Metode <i>customer Satisfaction index (CSI)</i>	14
2.5.2	Aplikasi <i>Statistical Program For Sosial Science (SPSS)</i>	15
2.6	Penelitian sebelumnya	15
BAB III.....		21
METODOLOGI PENELITIAN		21
3.1	Metodologi Penelitian	21
3.2	Deskripsi Penelitian	24
3.2.1	Perumusan dan Identifikasi Masalah.....	25
3.2.2	Studi Pustaka	26
3.2.3	Pengumpulan Data	26

3.2.4	Menentukan Variabel Penelitian	27
3.2.5	Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner	29
3.3	Variabel dan Indikator Penelitian	30
3.5	Populasi dan Sampel	31
3.5.1	Populasi	31
3.5.2	Sampel.....	32
3.5.3	Skala Ukur.....	32
3.5.4	Alat Ukur	33
3.6	Metode Analisis Data	33
3.7	Uji Instrumen.....	34
3.7.1	Uji Validitas.....	38
3.7.2	Uji Reabilitas Kuesioner	39
BAB IV	41
HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Deskripsi Data	41
4.1.1	Deskripsi Penarikan Populasi dan Sampel Data	42
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	43
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Usia Responden	45
4.2	Hasil Pengumpulan Data	46
4.2.1	Rekapitulasi Jawaban Responden.....	47
4.2.2	Rekapitulasi Kuesioner Berdasarkan Variabel	48
4.3.	Hasil Penelitian.....	53
4.3.1	Hasil Uji Instrument Penelitian	53
4.3.2	Pengolahan Metode CSI	60
4.3.3	Hasil CSI	62
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	65
BAB V	67
KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1	Kesimpulan.....	67

5.2	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	21
Gambar 3. 2 Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Gambar 3. 3 Grafik Berdasarkan Usia Responden.....	37
Gambar 3. 4 Grafik Berdasarkan Kategori Responden	38
Gambar 4. 1 Grafik Jenis Kelamin Responden	43
Gambar 4. 2 Pengguna Berdasarkan Usia Responden	45
Gambar 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Tangibles.....	55
Gambar 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability.....	56
Gambar 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness	57
Gambar 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance.....	57
Gambar 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Emphaty	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Struktur Penilaian	12
Tabel 2. 2 Penelitian Sebelumnya	16
Tabel 3. 1 Indikator Penelitian	30
Tabel 3. 2 Tabel Bobot Nilai	32
Tabel 3. 3 Tabel Hasil Rekap Jawaban	35
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas	38
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reabilitas	39
Tabel 4. 1 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4. 2 Tabel Usia Responden.....	45
Tabel 4. 3 Pernyataan dan Variabel.....	47
Tabel 4. 4 Tabel Rekapitulasi.....	48
Tabel 4. 5 Rekap Kuesioner Berdasarkan Rata-Rata Variabel.....	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4. 7 Hasil Uji Realibilitas	59
Tabel 4. 8 Kriteria Tingkat Kepuasan	60
Tabel 4. 9 Hasil CSI	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	73
Lampiran 2 Surat Balasan Survey	74
Lampiran 3 Kartu Bimbingan.....	75
Lampiran 4 Area Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.....	76
Lampiran 5 Area Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.....	77
Lampiran 6 Surat Tidak Plagiat	78