

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERMINAL GUDANG DAN  
KARGO PT ANGKASA PURA II (PERSERO) CABANG BANDARA  
INTERNASIONAL SUPADIO PONTIANAK**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**ARUJANTI KASMARYANI  
NIM. 091310448**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK  
2017**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERMINAL GUDANG DAN  
KARGO PT. ANGKASA PURA II (PERSERO) CABANG BANDARA  
INTERNASIONAL SUPADIO PONTIANAK**

**Tanggung Jawab Yuridis Kepada :**

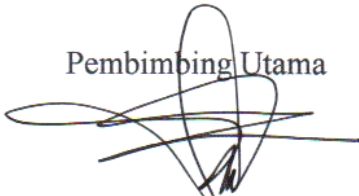
**ARUJANTI KASMARYANI**  
**NIM. 091310448**

**Program Studi Manajemen**

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian  
Skripsi/Komprehenship  
Pada Tanggal : 03 Maret 2017**

**Majelis Penguji :**

Pembimbing Utama



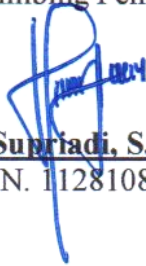
**Samsuddin, S.E., M.Si**  
NIDN. 1113117701

Penguji Utama



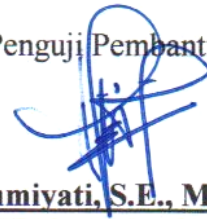
**Devi Yasmin, S.E., M.M**  
NIDN. 0030066701

Pembimbing Pembantu



**Fenni Supriadi, S.E., M.M**  
NIDN. 1128108501

Penguji Pembantu



**Sumiyati, S.E., M.M**  
NIDN. 1125117801

**Pontianak, 03 Maret 2017**

**Disahkan Oleh :**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK  
DEKAN**



**Samsuddin, S.E., M.Si**  
NIDN. 1113117701

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : ARU JANTI KASMARYANI  
Nomor Induk Mahasiswa : 091310448  
Fakultas / Program Studi : Ekonomi Dan Bisnis / Manajemen  
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERMINAL GUDANG  
DAN KARGO PT ANGKASA PURA N (PERSERO)  
CABANG BANDARA INTERNASIONAL SUPADIO PONTIANAK  
Alamat : Jl. AYANI 2 KOMP. LANGGENG INDAH RESIDENCE  
RHOA3  
No. Telepon : 085245839439

Dengan ini menyatakan bahwa saya **bersedia** memberikan wewenang kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak untuk mempublikasikan skripsi saya. Di samping itu saya **bersedia** pembimbing saya tercantum sebagai penulis dalam publikasi tersebut.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar serta sehat jasmani dan rohani, tidak didasarkan atas paksaan dari pihak manapun.

Pontianak, 20 Januari ..... 2021

Yang Membuat Pernyataan,



ARU JANTI KASMARYANI

Nama Lengkap dan Tanda Tangan

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulis diberikan berbagai kemudahan terutama dalam menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Pada Terminal Gudang dan Kargo PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang harus ditempuh oleh mahasiswa termasuk penulis dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Pontianak dan sekaligus untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Berkat keuletan dan keteguhan hati penulis untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi dan dibantu oleh dosen pembimbing serta motivasi keluarga dan teman, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setukusnya kepada :

1. Bapak Samsuddin, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan banyak masukan serta arahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Fenni Supriadi, SE, MM, Selaku Dosen Pembimbing Pembantu dalam penulisan skripsi ini.

3. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Pontianak yang telah membantu kelancaran administrasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak *Junior Manajer* Unit Bisnis Gudang Kargo beserta Staf yang telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi.
5. Kedua Orang Tua tersayang Bapak Subekto dan Ibu Sri Tursinah yang selalu memberikan dukungan serta doa dan bantuan hingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Suami tercinta Hardian Ramadhana Sestyanto, anakku tersayang Aisyah Alhuury Ardan dan calon adek bayi.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih belum sempurna, untuk itu penulis sangat berharap adanya koreksi serta kritik membangun dari berbagai pihak, agar skripsi ini dapat lebih baik

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Terima kasih.

Pontianak, Maret 2017

Arujanti Kasmayani  
NIM. 091310448

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Permasalahan.....	11
C. Pembatasan Masalah .....	11
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Manfaat Penelitian .....	12
F. Kerangka Pemikiran .....	12
G. Metode Penelitian .....	13
<b>BAB II</b> <b>LANDASAN TEORI</b>	
A. Pemasaran .....	21
B. Karakteristik Jasa .....	23
C. Pengertian Kualitas .....	25
D. Pelayanan Jasa .....	26
E. Metode <i>SERVQUAL (Service Quality)</i> .....	28
<b>BAB III</b> <b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
A. Sejarah Berdirinya Perusahaan .....	30
B. Visi dan Misi PT. Angkasa Pura II (Persero) .....	33
C. Nilai-Nilai Perusahaan .....	34
D. Struktur Organisasi .....	26
E. Pelayanan Kebandarudaraan .....	47
F. Sumber Daya Manusia.....	50

BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Karakteristik Responden .....	53
	B. Uji Instrumen .....	56
	C. Harapan dan Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Gudang dan kargo .....	59
	D. Analisis Servqual .....	71
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan .....	77
	B. Saran .....	80
DAFTAR PUSTAKA.....		81

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Pengguna Jasa Pengiriman/Penerimaan Barang Tahun 2013 – 2015 PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak.....	7
Tabel 1.2. Nama Perusahaan Ekspedisi Yang Beroperasi di Terminal Gudang dan Kargo Tahun 2016 PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak .....	8
Tabel 1.3. Jenis Keluhan Pengguna Jasa 2013 – 2015 PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak ...	10
Tabel 1.4. Kategori Skala Likert .....	18
Tabel 4.1. Jumlah responden berdasarkan usia .....	54
Tabel 4.2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.3. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	55
Tabel 4.4. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	56
Tabel 4.5. Hasil pengujian Validitas Variabel Persepsi .....	56
Tabel 4.6. Hasil pengujian validitas Variabel Harapan .....	57
Tabel 4.7. Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Reliability Statistics.....	58
Tabel 4.8. Uji Reliabilitas Variabel Harapan Reliability Statistics.....	59
Tabel 4.9. Kriteria harapan dan Persepsi.....	60
Tabel 4.10. Kemudahan Dalam Proses Pengiriman/Pengambilan Barang dan Kargo .....	60
Tabel 4.11. Akurasi (Ketelitian dan Efisiensi Waktu) Kerja Petugas Dalam Melayani Pengguna Jasa.....	61
Tabel 4.12. Ketersediaan Jumlah Petugas Yang Melayani Pengguna Jasa.....	62
Tabel 4.13. Layanan Bersifat Segera Oleh Petugas .....	63
Tabel 4.14. Kesiapan Petugas Membantu Pengguna Jasa Dalam Proses Pengiriman/Pengambilan Barang dan Kargo .....	63



Tabel 4.15.	Kemudahan Memperoleh Berbagai Layanan Informasi Pengiriman Dan Pengambilan Barang di Terminal Gudang Kargo	64
Tabel 4.16.	Pengetahuan dan Kecakapan Petugas Terminal Gudang Kargo.....	65
Tabel 4.17	Rasa Aman Yang Diberikan Para Petugas di Terminal Gudang Kargo Terhadap Barang Pelanggan.....	66
Tabel 4.18	Informasi Disampaikan Oleh Petugas Dengan Cepat dan Akurat	66
Tabel 4.19	Petugas Bersedia Membantu Pelanggan Jika Mengalami Kesulitan .....	67
Tabel 4.20	Petugas Selalu Merespon Dengan Baik Setiap Keluhan Pelanggan	68
Tabel 4.21	Informasi Disampaikan Oleh Petugas Dengan Cepat dan Akurat	69
Tabel 4.22	Kapasitas dan Keteraturan Area Parkir .....	69
Tabel 4.23	Kapasitas Kursi Di ruang Tunggu/Kasir.....	70
Tabel 4.24	Kondisi Fasilitas Umum Yang Tersedia.....	71
Tabel 4.25	Kualitas Pelayanan .....	72
Tabel 4.26	Kondisi Fasilitas Umum Yang Tersedia .....	74

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Alur Layanan Pengiriman Barang di Terminal Gudang Kargo Tahun 2016 PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak.....	3
Gambar 1.2 Alur Layanan Penerimaan/Pengambilan Barang di Terminal Gudang Kargo Tahun 2016 PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak .....	5
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran .....	13
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak Struktur Organisasi .....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	1
Lampiran 2 Jawaban Responden .....	2
Lampiran 3 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	3

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Sektor transportasi menjadi sangat penting dalam memberikan daya dukung bagi pembangunan nasional di segala bidang. Terutama turut serta dalam membangun perekonomian nasional. Transportasi merupakan pintu masuk arus barang dan jasa yang berperan penting terhadap perekonomian nasional. Dalam kaitan itu sektor transportasi perlu meningkatkan kualitas kinerja guna memberikan daya dukung bagi perekonomian nasional, salah satunya adalah sektor transportasi udara.

Transportasi udara menjadi salah satu pilihan masyarakat nasional dan internasional dalam menunjang mobilitas orang dan barang ke berbagai daerah maupun ke negara tujuan, mengingat transportasi udara ini dinilai lebih efisien dari segi waktu dan biaya. Apalagi hal tersebut dikaitkan dengan mobilitas para pelaku bisnis dan usaha di mana efisiensi waktu akan mempengaruhi kondisi bisnis dan usaha mereka.

PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak adalah Badan Usaha Milik Negera yang bergerak pada sektor transportasi udara khususnya sebagai penyedia jasa kebandarudaraan yang beroperasi pada wilayah provinsi Kalimantan barat.

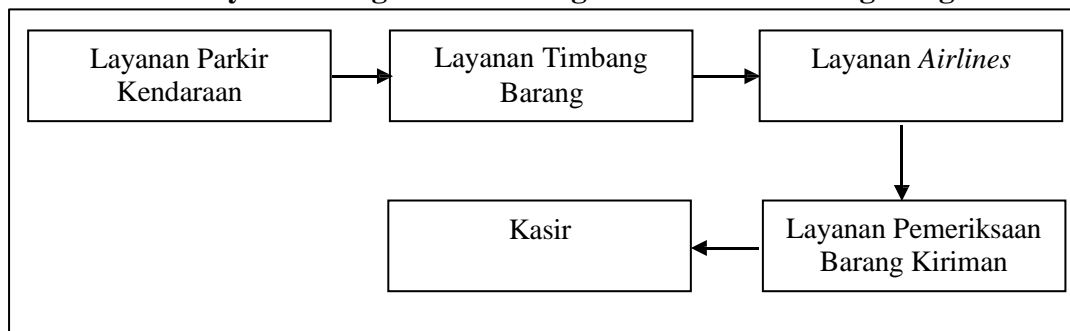
Dalam mendukung pembangunan ekonomi daerah Kalimantan Barat, Bandara Internasional Supadio Pontianak menjadi gerbang utama mobilitas para investor, pelaku bisnis kegiatan ekonomi masyarakat nasional dan internasional.

Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Di mana hal ini fisik produk biasanya ditunjang dengan berbagai macam inisial produk. Adapun inti produk yang dimaksud biasanya merupakan jasa tertentu. Oleh karena itu pentingnya mengetahui secara teoritis tentang batasan, pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi daripada pelayanan itu sendiri. Pelayanan pelanggan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli di antara keduanya. Untuk itu kegiatan pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan.

Pelayanan merupakan kunci utama bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya, karena itu perusahaan harus memperhatikan kualitas pelayanannya agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Menurut Bartinggi (2005:13): “Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang berbentuk jasa”. Apabila pelayanan itu diterima sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melebihi yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka dapat dikatakan buruk atau tidak memuaskan. Untuk itu perusahaan harus memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin untuk mencapai kepuasan pelanggan yang ideal.

Selain melayani jasa penerbangan penumpang, PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak juga menyediakan layanan jasa dalam hal pengiriman barang dan kargo. Pelayanan jasa untuk pengiriman barang dapat dilakukan oleh perorangan atau pun melalui jasa ekspedisi. Pelayanan jasa barang dan kargo di terminal gudang dan kargo dibagi menjadi dua bagian yaitu pengiriman dan pengambilan barang. Pelayanan pengiriman jasa barang dan kargo yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak dapat digambarkan alur layanannya sebagai berikut :

**Gambar 1.1**  
**PT Angkasa Pura II (Persero)**  
**Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak Tahun 2016**  
**Alur Layanan Pengiriman Barang di Terminal Gudang Kargo**



Sumber : PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak Tahun 2016

Pada Gambar 1.1 dilihat bahwa pengguna jasa baik itu perorangan/ekspedisi akan dilayani saat tiba di area terminal barang dan kargo yaitu berupa layanan parkir untuk kendaraan mobil maupun motor. Kemudian pengguna jasa akan menuju tempat penimbangan barang yang disediakan penyedia jasa yaitu PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak yang akan dilakukan oleh petugas kargo kemudian diberikan bukti jumlah timbangan berupa *print out* berat timbangan. Pengguna jasa

kemudian akan diarahkan untuk menuju *airlines* yang akan digunakan dalam pengiriman barang tersebut dengan menunjukkan bukti *print out* jumlah timbangan barang.

Proses pembayaran dilakukan di *airlines* yang bersangkutan dan pengguna jasa akan diberikan kuitansi atau bukti pembayaran dan SMU (Surat Muatan Udara) untuk mendapatkan nomor pengambilan barang di tempat tujuan. Selain proses pembayaran juga dilakukan Pemberitahuan Tentang Isi (PTI) dan jenis barang kepada *airlines*.

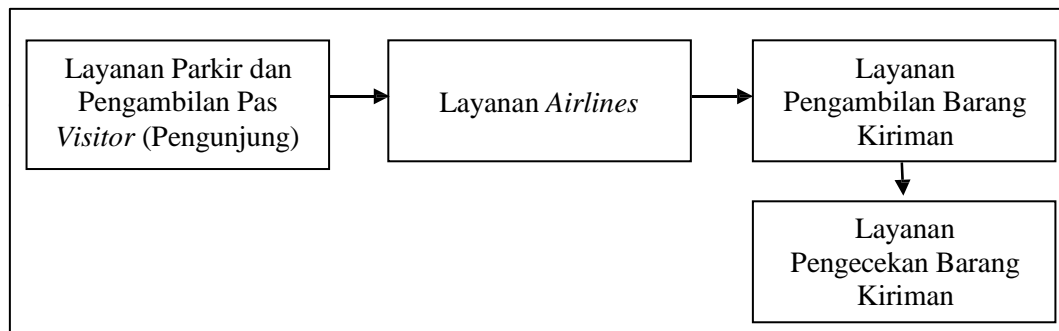
Setelah itu akan dibuatkan PTI oleh petugas *airlines* dalam bentuk kertas atau surat. Proses dari pengguna jasa selesai sampai di sini dan akan dilanjutkan oleh pihak *airline* atau maskapai kepada petugas kargo. Kemudian *airline* akan membawa barang kiriman tersebut untuk diperiksa menggunakan mesin x-ray yang dilakukan oleh petugas AVSEC (*aviation security*) kargo, di sini akan disesuaikan jenis barang yang terlihat dimesin x-ray dengan PTI yang dibuat oleh maskapai. Jika sesuai antara barang yang diperiksa melalui mesin x-ray dengan PTI yang dikeluarkan oleh *airlines*, maka barang tersebut dinyatakan aman dan layak untuk diangkut dengan angkutan udara. Sementara itu *airlines* yang bersangkutan kemudian melakukan proses pembayaran jasa gudang pada petugas kasir kargo. Dalam hal ini jasa gudang kargo dihitung berdasarkan perkilogram barang kiriman.

Untuk biaya penerimaan barang pada layanan kargo berupa biaya jasa kargo dan biaya 1 SMU. Adapun biaya yang ditetapkan oleh PT Angkasa Pura II (Persero) sebesar Rp. 1.050,00/kg ditambah ppn 10% dan 1 SMU sebesar

Rp 3.500,00 ditambah ppn 10%. Sedangkan untuk biaya pengiriman jasa kargo ditetapkan sebesar Rp 15.400,00/10 kg. Jadi untuk pengiriman yang kurang dari 10 kg akan ditagih menjadi 10 kg barang.

Alur layanan penerimaan dan pengambilan barang yang dilakukan pada terminal gudang kargo ditunjukkan seperti pada Gambar 1.2 berikut :

**Gambar 1.2**  
**PT Angkasa Pura II (Persero)**  
**Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak Tahun 2016**  
**Alur Layanan Penerimaan/Pengambilan Barang di Terminal Gudang Kargo**



Sumber : PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak Tahun 2016

Pada Gambar 1.2 dapat dilihat bahwa pengguna jasa (perorangan atau ekspedisi) mulai dilayani dari layanan parkir dan pengambilan pas *visitor* (pengunjung) di sini pengguna jasa akan dikenakan biaya sesuai dengan aturan yang berlaku. Kemudian pengguna jasa akan menuju *airlines counter* untuk proses pengambilan barang. Pengguna jasa harus menunjukkan SMU (Surat Muatan Udara) berupa nomor yang diberikan *airlines* untuk bukti pengambilan barang kepada petugas kasir *airlines* untuk pengambilan barang. Setelah barang diserahkan oleh pihak *airlines*, maka pengguna jasa akan mendapatkan bukti pengambilan barang dari *airline* yang bersangkutan. Namun sebelum pengguna jasa membawa pulang barang yang telah diambil, pengguna jasa harus



menunjukkan kepada petugas AVSEC (*aviation security*) kargo, barang yang diambil serta bukti pengambilan barang. Dalam hal ini petugas akan mencocokkan kembali nomor yang tertera pada SMU dan nomor yang tertera pada barang. Kemudian proses pengangkutan barang dapat dilakukan sendiri oleh penerima barang ataupun menggunakan jasa porter.

Pengiriman barang dan pengambilan barang dapat melalui jalur umum (perorangan) ataupun melalui jasa ekspedisi. Adapun *airlines* yang melayani jasa pengiriman barang dan kargo antara lain: (1) Garuda Indonesia, (2) Lion Air, (3) Sriwijaya, (4) NAM Air, (5) Ekspres Air, (6) Citylink, (7) Kalstar Aviation.

Selain itu untuk terminal barang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak juga melayani pengiriman jasa lain seperti pengiriman hewan/tumbuhan dan jenazah. Untuk melakukan pengiriman tersebut harus melalui syarat-syarat tertentu serta ijin kelayakan yang dikeluarkan oleh instansi yang berkaitan untuk dapat diangkut melalui angkutan udara di Bandara Internasional Supadio Pontianak, adapun instansi yang bekerjasama dengan PT Angkasa pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak antara lain: (1) Balai Karantina Hewan dan Tumbuhan, (2) Konservasi Sumber Daya Alam (KSDA), (3) Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP).

Balai Karantina Hewan dan Tumbuhan merupakan instansi pemerintah yang berwenang mengeluarkan ijin hewan dan tumbuhan untuk dapat diangkut oleh angkutan udara. Hal ini dilakukan sebagai upaya pencegahan masuk dan tersebarnya hama dan penyakit hewan dari luar negeri dan dari daerah-daerah di

dalam negeri sendiri. Konservasi Sumber Daya Alam (KSDA) adalah instansi pemerintah di bawah Direktorat Jendral Perlindungan Hutan dan Konservasi Alam Kementerian Kehutanan Republik Indonesia yang bertugas untuk mengelola kawasan-kawasan konservasi dan bertanggung jawab mengawasi dan memantau peredaran dan satwa yang dilindungi di wilayah tertentu. Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) adalah instansi pemerintah yang berada di wilayah pelabuhan (bandar udara, pelabuhan laut) untuk mengawasi dan mencegah penyebaran penyakit karantina dan penyakit menular lain yang berpotensi wabah dari dan keluar negeri dan antar pulau dalam negeri, mengawasi dan mencegah impor/ekspor makanan/bahan makanan yang tidak memenuhi syarat kesehatan dari dan ke luar negeri dan antar pulau dalam negeri, mengawasi dan mencegah terjadinya masalah kesehatan dan keselamatan kerja di pelabuhan di wilayah kerja KKP, mengawasi dan mencegah terjadinya masalah kesehatan di lingkungan pelabuhan.

Pelayanan jasa kebandarudaraan di atas mutlak diperlukan. Melihat sejumlah indikasi peningkatan mobilitas pengiriman dan penerimaan barang dan kargo dengan menggunakan jasa angkutan udara melalui Bandara Internasional Supadio Pontianak. Adapun peningkatan jumlah mobilitas barang dan kargo tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**PT Angkasa Pura II (Persero)**  
**Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak Tahun 2013-2015**  
**Jumlah Pengguna Jasa Pengiriman/Penerimaan Barang**

Pengguna Jasa	Tahun		
	2013	2014	2015
<b>Ekspedisi</b>			
Pengiriman	1.108.298 koli/kg	1.129.670 koli/kg	1.211.833 koli/kg
Penerimaan	1.103.537 koli/kg	1.138.657 koli/kg	1.238.421 koli/kg

**Tabel 1.1  
(Lanjutan)**

<b>Perorangan/Umum</b>			
Pengiriman	37.358 koli/kg	22.022 koli/kg	25.726 koli/kg
Penerimaan	39.487 koli/kg	21.803 koli/kg	26.840 koli/kg

*Sumber: PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak Tahun 2016*

Data pada Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah pengguna jasa perorangan ataupun ekspedisi untuk pengiriman dan penerimaan barang kiriman barang dan kargo yang melalui Bandara Internasional Supadio Pontianak menunjukkan kecenderungan yang meningkat setiap tahun. Pada Tahun 2014 jumlah pengguna jasa meningkat 3,18% jika dibandingkan pada Tahun 2013. Demikian juga pada tahun 2016 mengalami peningkatan sebesar 8,76%.

Kecenderungan meningkatnya jumlah pengguna jasa pengiriman barang dan kargo melalui angkutan udara di Bandara Internasional Supadio Pontianak disebabkan karena banyaknya ekspedisi yang beroperasi di Bandara Internasional Supadio Pontianak. Adapun ekspedisi yang menggunakan jasa angkutan udara dalam melakukan pengiriman barang dapat dilihat pada Tabel 1.2 sebagai berikut:

**Tabel 1.2  
PT Angkasa Pura II (Persero)  
Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak Tahun 2016  
Nama Perusahaan Ekspedisi Yang Beroperasi  
di Terminal Gudang dan Kargo**

<b>No</b>	<b>Nama Perusahaan Ekspedisi</b>	<b>Tahun Beroperasi</b>
1	Mitra jaya	2010-sekarang
2	CV Atong Jasa	2007-sekarang
3	Tiki	2000-sekarang
4	JNE	2010-sekarang
5	Zah log	2010-sekarang
6	RPX	2008-sekarang
7	NCS	2000-sekarang
8	Pandu	2010-sekarang
9	LTH	2010-sekarang
10	Biro	2008-sekarang
11	KGP	2012-sekarang

**Tabel 1.2  
(Lanjutan)**

12	SAP	2012-sekarang
13	Kalibarat	2010-sekarang
14	KDX	2007-sekarang
15	JNT EXP	2000-sekarang
16	PT Pos Indonesia	2010-sekarang
17	TRANS	2010-sekarang
18	C-DEX	2008-sekarang
19	Platinum	2000-sekarang
20	PERJASA	2010-sekarang
21	MEX BD	2010-sekarang
22	SIGAP	2008-sekarang
23	DHL	2012-sekarang
24	HANDAL	2012-sekarang
25	EZRA	2010-sekarang
26	WCCS	2010-sekarang
27	SELOG	2008-sekarang
28	BEX	2000-sekarang
29	ARGADO	2010-sekarang
30	DBM	2010-sekarang
31	DK	2008-sekarang
32	REX	2012-sekarang
33	PT.BORNEO	2012-sekarang
34	GEMILANG	2010-sekarang
35	PCP	2008-sekarang
36	SC AUP	2012-sekarang
37	BERKAH	2012-sekarang
38	LCD	2010-sekarang
39	BOLIMIT	2010-sekarang
40	ACC	2008-sekarang
41	ARVIRA	2000-sekarang
42	DUTA CEMARA	2010-sekarang

Sumber : PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak Tahun 2016

Dari Tabel 1.2 terlihat bahwa cukup banyak perusahaan ekspedisi yang menggunakan jasa angkutan udara dalam pengiriman barang. Hal ini memperlihatkan Kalimantan Barat menjadi rute yang potensial bagi pembangunan usaha dan bisnis.

Semakin bertambahnya jumlah pengguna jasa pengiriman barang dan kargo pada setiap tahun di Bandara Internasional Supadio Pontianak. Namun peningkatan tersebut belum dapat diimbangi dengan peningkatan fasilitas maupun kualitas pelayanan dari terminal kargo Bandara Internasional Supadio Pontianak. Hal tersebut dibuktikan dengan data pengaduan keluhan pengguna jasa pada Dinas Pelayanan Bandara *Unit Information And Customer Service* PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak. Dalam hal ini penyedia jasa telah menyediakan kotak saran yang ditempatkan pada area *public hall*, ruangan kasir petugas kargo dan ruang tunggu pengambilan barang. Adapun jenis keluhan pengguna jasa pada Bandara Internasional Supadio Pontianak dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**PT Angkasa Pura II (Persero)**  
**Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak Tahun 2013-2015**  
**Jenis Keluhan Pengguna Jasa**

No	Keluhan Pengguna Jasa	Tahun		
		2013	2014	2015
1	Pelayanan penjaga pas <i>visitor kurang ramah</i>	1	-	1
2	Belum tersedianya parkir yang luas	3	1	-
3	Kurangnya kursi di ruang tunggu	1	1	-
4	Ruang tunggu yang masih terasa panas	2	3	2
5	Pelayanan pihak <i>airlines</i> dan kasir kargo yang kurang ramah	-	-	1
6	Kurangnya informasi tentang prosedur pengiriman/pengambilan barang	2	1	-
<b>Jumlah</b>		9	6	4

*Sumber : PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak Tahun 2016*

Dari data Tabel 1.3 di atas dapat dilihat pada setiap tahun PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak memperoleh keluhan pengguna jasa melalui kotak saran yang meningkat setiap tahun. Sementara jenis keluhan secara lisan/langsung pada tahun 2013, 2014, 2015 juga

meningkat setiap tahun. Menurut Rosady (2010:11) untuk menangani keluhan pelanggan dapat dilakukan beberapa cara sebagai berikut: (1) Empati dengan konsumen, (2) kecepatan memberikan tanggapan, (3) keseimbangan tanggapan, (4) kemudahan menghubungi perusahaan.

Berdasarkan pada uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Pada Terminal Gudang dan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak”.

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan terhadap pelanggan pada terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak.

## **C. Pembatasan Masalah**

Agar penulisan dan pembahasan skripsi ini lebih terarah sesuai dengan maksud dan tujuannya, maka permasalahan akan dibatasi pada dimensi kualitas jasa yang terdiri dari keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian/jaminan (*assurance*), empaty (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*).

## **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terhadap pelanggan pada terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak jika dikaji dengan indikator dimensi kualitas jasa.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Perusahaan

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi informasi yang berguna bagi perusahaan dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terminal kargo dari segi pelayanan karyawan beserta maskapai yang terkait dan juga dari segi sarana dan prasarana yang tersedia pada terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Bandara Internasional Supadio Pontianak.

### 2. Bagi Penulis

Penelitian ini juga merupakan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh serta dapat melatih diri dalam menyelesaikan masalah serta ilmiah berdasarkan disiplin ilmu yang diperoleh.

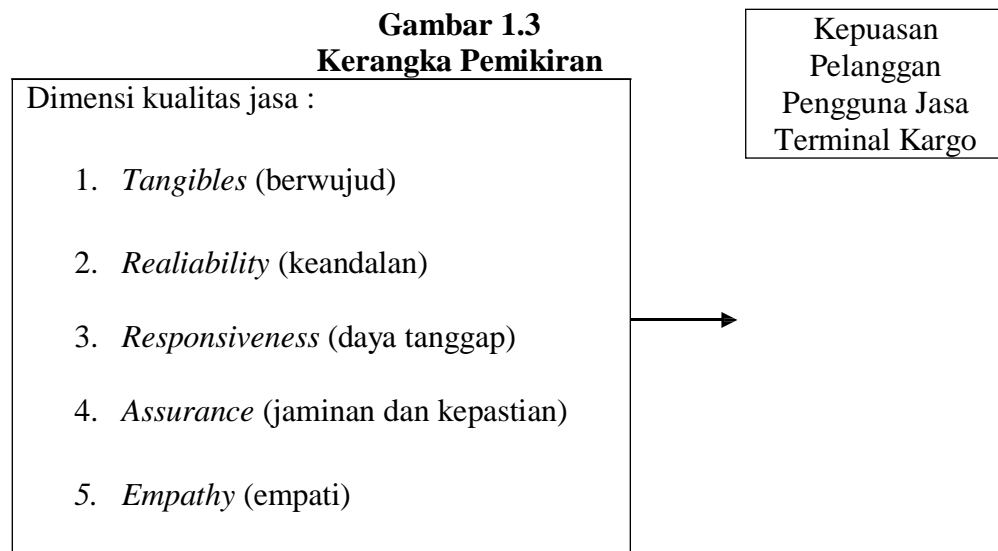
### 3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan referensi mahasiswa atau pihak lain yang membutuhkan dan menarik atas permasalahan inipada masa yang akan datang.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Kualitas pelayanan menurut Supranto (2006:226): “Sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik”. Menurut Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2005:145): “Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia, pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (*customers*)”.

Berdasarkan pemikiran di atas, maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran seperti pada Gambar 1.3 sebagai berikut:



## G. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif, yaitu dengan menggambarkan masalah yang diteliti secara objektif dan dianalisa dengan data-data yang tersedia. Menurut Sugiyono (2003:23) “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain”.



## 2. Teknik Pengumpulan Data

### a. Data Primer

- 1) Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab secara langsung dalam hal ini penulis mengadakan wawancara langsung dengan pimpinan Terminal dan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero) untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian.
- 2) Menurut Supardi (2005:127): “Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan secara tertulis yang akan dijawab oleh para responden penelitian, agar peneliti memperoleh data lapangan atau empiris untuk memecahkan masalah penelitian dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yaitu model pertanyaan yang telah disediakan jawabannya, sehingga responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya.

### b. Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Dalam penelitian ini data diperoleh dari PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak pada terminal gudang dan kargo.

### 3. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Menurut Umar (2005:77): “Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel”. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa terminal gudang kargo Bandara Internasional Supadio Pontianak.

#### b. Sampel

Menurut Umar (2005:77): ”Sampel merupakan sebagian dari populasi yang mempunyai karakteristik tertentu”. Berdasarkan kriteria di atas, jelas bahwa populasi tidak bisa diketahui secara pasti jumlahnya. Maka berdasarkan hal tersebut dalam penentuan sampel penulis menggunakan metode *accidental sampling* yang artinya penentuan jumlah sampel sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk menemukan responden pengguna jasa terminal gudang kargo Bandara Internasional Supadio Pontianak pada saat penelitian dilakukan (*on the spot*).

Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui sehingga untuk menentukan sampel penelitian digunakan rumus sebagai berikut Rao Purba (dalam Budiono 2008):

n ———

Keterangan :

Z = tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penelitian sampel.

Moe = *Margin of error*, atau tingkat kesalahan maksimum yang dapat ditolerir

N = besarnya sampel

n ———

n = 96

Berdasarkan perhitungan rumus di atas dengan pertimbangan kesalahan maksimum yang dapat ditolerir 10%, diperoleh hasil 96. Jadi minimal sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden. Agar lebih mudah dalam penelitian, peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden. Adapun sampel yang diambil pada penelitian ini adalah responden yang menggunakan jasa terminal gudang kargo Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

#### 4. Alat Analisis

Untuk menganalisa bagaimana tanggapan pelanggan pada pelayanan PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak khususnya bagian pelayanan operasional terminal gudang kargo, digunakan alat analisis sebagai berikut :

a. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan kemampuan dari indikator-indikator untuk mengukur tingkat keakuratan sebuah kuesioner antara variabel bebas atau bauran pemasaran dan variabel dependen atau loyalitas konsumen. Artinya apakah kuesioner yang telah dibangun tersebut sudah valid atau belum. Menurut Sugiyono (2009:101): “Dikatakan valid apabila nilai korelasi di atas 0,256 (1%) dan 0,195 (0,5%)”. Sedangkan untuk mengukur kevalidan kuesioner peneliti menggunakan program *software SPSS Statistics 17.0 for Windows*.

2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur (kuesioner) dapat dipercaya/diandalkan. Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur gejala yang sama antara variabel bebas atau bauran pemasaran dengan variabel terikat atau loyalitas konsumen, menurut Ghazali (2005:25): “Dikatakan reliabel jika cronback alpa lebih dari 0,60”.

b. Analisis Servqual

Adapun alat yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis *Service Quality (Servqual)*, yaitu analisis yang digunakan untuk mengukur harapan dan persepsi serta kesenjangan (*gap*) diantara keduanya.

### 1) Skala Pengukuran

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert, yaitu untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Skala likert yang digunakan terdiri dari skala untuk pernyataan persepsi dan harapan pengguna jasa. Dengan melihat jawaban responden melalui kuesioner yang disebar, kemudian dikelompokkan menurut jenisnya masing-masing dengan skala menggunakan 5 kategori dalam skala likert, yaitu :

**Tabel 1.4**  
**Kategori Skala Likert**

<b>Persepsi</b>	<b>Nilai</b>	<b>Harapan</b>	<b>Nilai</b>
Sangat Baik	5	Sangat Penting	5
Baik	4	Penting	4
Kurang Baik	3	Kurang Penting	3
Tidak Baik	2	Tidak Penting	2
Sangat Tidak Baik	1	Sangat Tidak Penting	1

### 2) Pengukuran *Servqual*

Pengukuran kualitas jasa dalam model *servqual* ini didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta kesenjangan (*gap*) diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu (*reliability, assurance, tangibles, empathy* dan *responsiveness*), kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala likert.

Skor *servqual* untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut Zeihaml dalam (Tjiptono, 2007:232):

$$\text{Skor } \textit{Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Sumber: Tjiptono, (2007)

Data yang diperoleh dari kuesioner yang berisi pernyataan harapan dan persepsi pengguna jasa terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak:

- a) *Item-by-item analysis*, yaitu analisis yang dilakukan terhadap setiap atribut pelayanan secara individual berkenaan dengan kualitas pelayanan.
- b) *Dimension-by-dimension analysis*, yaitu analisis yang dilakukan terhadap setiap dimensi pelayanan secara individual berkenaan dengan kualitas pelayanan.
- c) Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa (*gap servqual*), yaitu analisis yang dilakukan untuk menghitung kesenjangan (*gap*) secara keseluruhan terhadap dimensi dan atribut pelayanan pengiriman dan penerimaan barang di terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak.

Dari hasil perhitungan skor *Servqual* atribut dan dimensi pelayanan pengiriman dan penerimaan barang di terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang

Bandara Internasional Supadio Pontianak, maka langkah selanjutnya adalah melakukan interpretasi terhadap kualitas pelayanan pada terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak adalah sebagai berikut:

1. Jika skor harapan  $>$  persepsi, maka diperoleh nilai negatif (-), artinya terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak tidak baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Jika skor harapan  $<$  persepsi, maka akan diperoleh nilai positif (+), artinya harapan pengguna jasa terhadap atribut dan dimensi pelayanan pengiriman dan penerimaan barang di terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak tercapai, sehingga pelanggan merasa baik dan kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Jika skor harapan = persepsi, maka akan diperoleh nilai nol (0), artinya harapan pengguna jasa terhadap pelayanan di terminal gudang dan kargo di terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak tercapai, sehingga pengguna jasa merasa baik dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dengan pelayanan yang diberikan pengguna jasa terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak, dapat ditarik beberapa kesimpulan yang merupakan jawaban terhadap permasalahan yang diangkat dan sekaligus sebagai rangkuman dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif.

1. Nilai persepsi dan harapan dari 15 item pertanyaan yang bernilai positif (+) yaitu sebanyak 3 item pertanyaan (No. 2, 10 dan 12) atau selisih antara nilai persepsi lebih besar dari pada harapan, artinya persepsi pelanggan pada terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak tercapai, sehingga pelanggan terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak merasa sangat baik dengan kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan sisanya yaitu 12 item pertanyaan (No. 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 13, 14 dan 15) bernilai negatif (-) atau selisih antara nilai persepsi lebih kecil dari pada nilai harapan sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna jasa pada terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak tidak baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk rata-



rata keseluruhan kualitas pelayanan menjelaskan bahwa nilai harapan yaitu 4,36 lebih besar dari pada nilai persepsi yaitu 4,04 yang artinya dapat disimpulkan bahwa harapan pengguna jasa terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak sangat baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Untuk dimensi *reliability* diketahui bahwa selisih antara nilai persepsi dan harapan bernilai positif (+) atau selisih antara nilai harapan 4,13 lebih besar kepada nilai persepsi 4,02 dengan selisih GAP -0,33, artinya pengguna jasa terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak secara dimensi *reliability* pada pengguna jasa terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak tidak tercapai, sehingga pengguna jasa terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak merasa tidak baik dengan kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Untuk dimensi *responsiveness* diketahui bahwa selisih antara nilai persepsi dan harapan bernilai negatif (-) atau nilai harapan 4,24 lebih besar dari pada nilai persepsi 3,87 dengan selisih GAP -1,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa harapan pengguna jasa terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak tidak baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
4. Untuk dimensi *assurance* diketahui bahwa selisih antara nilai persepsi dan harapan bernilai negatif (-) atau nilai harapan 4,48 lebih besar dari pada nilai

persepsi 3,75 dengan selisih GAP -2,17, sehingga dapat disimpulkan bahwa harapan pengguna jasa terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak secara dimensi *assurance* terminal gudang dan kargo tidak baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

5. Untuk dimensi *emphaty* diketahui bahwa selisih antara nilai persepsi dan harapan bernilai negatif (-) atau nilai harapan 4,47 lebih besar dari pada nilai persepsi 4,54 dengan selisih GAP -0,72, sehingga dapat disimpulkan bahwa harapan pengguna jasa terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak secara dimensi *emphaty* terminal gudang dan kargo tidak baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
6. Untuk dimensi *tangible* diketahui bahwa selisih antara nilai persepsi dan harapan bernilai negatif (-) atau nilai harapan 4,48 lebih besar dari pada nilai persepsi 4,00 dengan selisih GAP -1,44, sehingga dapat disimpulkan bahwa harapan pengguna jasa terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak secara dimensi *tangible* terminal gudang dan kargo tidak baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka penulis akan menyajikan berbagai saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi produsen untuk meningkatkan nilai produknya agar dapat meningkatkan penjualannya dimasa mendatang.

1. Perusahaan harus mampu meningkatkan beberapa indikator yang bisa memuaskan pelanggan dari segi pelayanan terutama dalam penelitian ini yang perlu ditingkatkan adalah 12 item pertanyaan (No. 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 13, 14 dan 15) bernilai negatif (-) atau selisish antara nilai persepsi lebih kecil dari pada nilai harapan sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna jasa pada terminal gudang dan kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak tidak bail terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Perusahaan harus mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang ada terutama yang berkaitan dengan item 15 pertanyaan no. 2, 10 dan 12 karena nilai dari item tersebut menurut responden harapan lebih besar dari pada persepsi atau nilai gapnya bernilai negatif.

## DARTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bartinggi, Ahmad. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas.
- Boyd, Walker, Larreche. 2000. *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global Edisi 2 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Husein, Umar. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip dan Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Kedua Belas, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Manullang. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Service Quality and Satisfication*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

## KUESIONER

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERMINAL GUDANG DAN KARGO PT. ANGKASA PURA II (PERSERO) CABANG BANDARA INTERNASIONAL SUPADIO PONTIANAK

#### A. Pengantar

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Gudang dan Kargo PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Supadio Pontianak” saya mohon dengan segala kerendahan hati kepada Bapak/Ibu/Saudara/I dapat meluangkan waktunya untuk membantu saya mengisi daftar pernyataan yang diajukan dengan sebenar-benarnya.

Penyusunan skripsi ini digunakan untuk memenuhi sebagian dari syarat yang telah ditentukan untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I saya ucapkan terima kasih.

#### B. Identitas Peneliti

Nama : Arujanti Kasmaryani  
NIM : 091310448  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Universitas : Muhammadiyah Pontianak







X1

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,558	,564	3

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	Reliability/Kean dalam
X1.1	Pearson Correlation	1	,396	,181	,688
	Sig. (2-tailed)		,000	,072	,000
	N	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,396	1	,328	,777
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,181	,328	1	,725
	Sig. (2-tailed)	,072	,001		,000
	N	100	100	100	100
Reliability/Keandalan	Pearson Correlation	,688	,777	,725	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

X2

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,859	,863	3

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	Responsiveness/Daya Tanggap
X2.1	Pearson Correlation	1	,739	,674	,913
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,739	1	,617	,873
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,674	,617	1	,870
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Responsiveness/Daya Tanggap	Pearson Correlation	,913	,873	,870	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

X3

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,688	,694	3

**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	Assurance/Jaminan
X3.1	Pearson Correlation	1	,528	,532	,873
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,528	1	,230	,792
	Sig. (2-tailed)	,000		,022	,000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,532	,230	1	,689
	Sig. (2-tailed)	,000	,022		,000
	N	100	100	100	100
Assurance/Jaminan	Pearson Correlation	,873	,792	,689	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

X4

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,688	,694	3

**Correlations**

		X4.1	X4.2	X4.3	Empathy/Empati
X4.1	Pearson Correlation	1	,528	,532	,873
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	,528	1	,230	,792
	Sig. (2-tailed)	,000		,022	,000
	N	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	,532	,230	1	,689
	Sig. (2-tailed)	,000	,022		,000
	N	100	100	100	100
Empathy/Empati	Pearson Correlation	,873	,792	,689	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

X5

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,859	,863	3

**Correlations**

		X5.1	X5.2	X5.3	Tangible/Berwujud
X5.1	Pearson Correlation	1	,739**	,674**	,913**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	,739**	1	,617**	,873**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	,674**	,617**	1	,870**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Tangible/Berwujud	Pearson Correlation	,913**	,873**	,870**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Hasil Uji Realibilitas Y

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.260	.218	5

## Hasil Uji Validitas Y

### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y_Total
Y1	Pearson Correlation	1	.244 <sup>*</sup>	.162	.266 <sup>**</sup>	.031	.748 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.014	.107	.008	.761	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.244 <sup>*</sup>	1	-.163	.110	.000	.470 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.014		.106	.276	.997	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.162	-.163	1	-.217 <sup>*</sup>	.118	.310 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.107	.106		.030	.242	.002
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.266 <sup>**</sup>	.110	-.217 <sup>*</sup>	1	-.024	.524 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.008	.276	.030		.816	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.031	.000	.118	-.024	1	.392 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.761	.997	.242	.816		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y_Total	Pearson Correlation	.748 <sup>**</sup>	.470 <sup>**</sup>	.310 <sup>**</sup>	.524 <sup>**</sup>	.392 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).