

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Toraja merupakan destinasi yang dikunjungi sering didatangi turis dalam negeri maupun luar negeri karena masih mempertahankan kebudayaan tradisional yang kental dan unik. Toraja terdiri dari dua kabupaten yaitu Tana Toraja dan Toraja Utara. Kedua kabupaten ini masih mempertahankan tradisi dan kebudayaan yang serupa. Setiap tahun, kedua pemerintah daerah terus menerapkan pengembangan dan potensi pariwisata dengan sungguh-sungguh agar wisatawan dapat merasakan keindahan lokalnya. (Pasapan dkk, 2021).

Bandar udara adalah bagian yang sangat penting dalam penyediaan layanan transportasi udara. Bandar udara berperan sebagai pintu masuk utama untuk transportasi udara, sehingga diperlukan pengelolaan barang dan penumpang yang aman, efektif, dan efisien sesuai standar internasional. (Waris dan masruq, 2022 dalam Setiani, 2015).

Pengembangan bandar udara memerlukan koordinasi yang baik antara para pengambil keputusan yang kebijakannya berdampak langsung maupun tidak langsung pada kinerja bandar udara dan sistem transportasi. Pengembangan bandar udara sebagai bagian dari sistem transportasi udara perlu dilakukan dengan cara yang menyeluruh, terkoordinasi, konsisten dan melibatkan berbagai aspek yang luas. (Frans, et.al, 2014). Transportasi dapat mempercepat perkembangan wisata dan jumlah pengunjung karena akses menuju wilayah perkotaan menjadi lebih

mudah dan biaya perjalanan semakin terjangkau. Dampak positif ini memengaruhi perekonomian masyarakat dengan munculnya destinasi wisata baru (Adnan dan Masri Ramadhan 2021 dalam Sudiarta, 2005).

Dalam sektor pariwisata, bandar udara adalah pintu masuk ke tempat tujuan wisata. Akses ini merupakan salah satu dari tiga bagian program ekosistem pariwisata yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pariwisata Republik Indonesia yaitu aksesibilitas, amenitas, dan atraksi. Pariwisata sangat terkait dengan fungsi transportasi dan karena itu berkembang berkat berbagai jenis transportasi. (Waris, M. 2022 dalam Gucik, 2018).

Menurut Undang- Undang Nomor 10 Tahun 2009 pasal 1 ayat 3 pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan di dukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.

Bandar Udara Toraja sebelumnya Bandar Udara Buntu Kunik, adalah bandar udara yang terletak di kecamatan Mengkendek, Kabupaten Tana Toraja, Sulawesi Selatan, Indonesia. Bandar udara ini dibangun untuk menggantikan Bandar Udara Pongtiku di Rantetayo yang tidak memungkinkan untuk dikembangkan. Bandar Udara ini dibangun sejak Tahun 2011 dan sempat tersendat. Kemudian, pada tahun 2018 pembangunan tahap I dilanjutkan oleh pemerintah pusat hingga akhirnya rampung pada pertengahan tahun 2020. Pesawat milik maskapai Wings Air menjadi pesawat komersial pertama yang mendarat di Bandara Toraja pada 20 Agustus 2020. Pendaratan pesawat jenis ATR/72-600 itu dilakukan usai uji coba lintasan dengan pesawat jenis kalibrasi Hawker 900 XP milik Kementerian perhubungan

pada pekan sebelumnya. Pada 18 Maret 2021, Bandara ini diresmikan oleh Presiden Joko Widodo.

Pembangunan dan pengembangan bandara ini diharapkan dapat semakin memudahkan akses menuju destinasi wisata Tana Toraja yang dapat memajukan sektor pariwisata di daerah tersebut. Para turis yang ingin ke Toraja hanya membutuhkan waktu sekitar 45 menit terbang dari Makasar, yang sebelumnya menempuh 9 jam perjalanan darat dari Kota Makasar atau 3 jam dari Palopo. Bandara tersebut bisa menampung 45.000 orang dalam setahun dan dari luas 2.000 meter yang efektif digunakan seluas 1.700 meter dengan lebar 30 meter. Dengan konektivitas yang semakin meningkat, juga diharapkan dapat memberikan dampak pada peningkatan sektor pariwisata di daerah toraja.

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian ilmiah berupa skripsi dengan judul **“Efek Pengembangan Bandar Udara Buntu Kunik Terhadap Industri Pariwisata di Daerah Toraja”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut yaitu:

1. Bagaimana dampak nyata bandar udara Buntu Kunik terhadap industri pariwisata di daerah toraja?
2. Bagaimana pengaruh dukungan fasilitas bandar udara Buntu Kunik terhadap kunjungan wisatawan menggunakan software Excel dan SPSS?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dampak nyata dari adanya bandar udara Buntu Kunik terhadap sektor pariwisata di daerah toraja.
2. Untuk menganalisis pengaruh dukungan fasilitas bandar udara Buntu Kunik terhadap minat kunjungan wisatawan menggunakan software SPSS dengan menggunakan 3 metode yaitu IPA, CSI, dan Servqual Analysis .

D. Batasan Masalah

Batasan masalah yang penulis teliti dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini mengamati tentang efek pengembangan bandar udara buntu kunik terhadap industri pariwisata di daerah toraja.
2. Responden penelitian ini merupakan para wisatawan yang berada di bandar udara Buntu Kunik

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui efek dari pengembangan bandar udara terhadap sektor pariwisata.
2. Mengetahui besarnya pengaruh bandar udara bagi industri pariwisata pada suatu wilayah.
3. Mampu meningkatkan wawasan dan pemahaman tentang sistem transportasi

F. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan diatur dalam pedoman penulisan skripsi fakultas teknik universitas muhammadiyah parepare sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN.

Bab ini terdapat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini membahas tentang dasar teori mengenai rumus-rumus pada penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdapat gambaran umum alur penelitian, mulai waktu dan lokasi penelitian, serta diagram alir penelitian tersebut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pengertian Transportasi

Transportasi adalah kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi terdapat unsur pergerakan (*movement*), dan secara fisik terjadi perpindahan tempat atas barang atau penumpang dengan atau alat angkut ke tempat lain. (Ilham dkk, 2020).

Transportasi erat kaitannya dengan perkembangan industri pariwisata sebagai sarana penunjang aksesibilitas dalam menjangkau daerah objek tujuan wisata. Menurut Sudiarta (2005) akses transportasi dapat meningkatkan perkembangan wisata serta peningkatan jumlah wisatawan

2. Sistem Transportasi

Pergerakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan merupakan akar permasalahan transportasi. Sistem transportasi secara keseluruhan (makro) dapat dibagi menjadi beberapa sistem yang lebih kecil (mikro), yang kesemuanya saling terkait dan berpengaruh satu sama lain, sehingga memudahkan untuk memahami permasalahan dan mencari solusi alternatif dengan menggunakan metode ini. Sistem kegiatan, sistem jaringan prasarana transportasi, sistem pergerakan lalu lintas, dan sistem kelembagaan membentuk apa yang disebut dengan “sistem transportasi mikro” (Tamin, 2000:28).

Beberapa jenis kegiatan lebih mungkin menghasilkan gerakan dan menarik gerakan dalam proses memenuhi permintaan dalam kegiatan tertentu atau sistem

penggunaan lahan daripada yang lain. Mencakup pola kegiatan sosial, ekonomi, budaya, dan lainnya, sistem ini merupakan sistem pola kegiatan penggunaan lahan.

3. Manfaat Transportasi

Andriansyah (2015) berpendapat bahwa sektor transportasi membantu pertumbuhan ekonomi dengan memastikan bahwa penawaran dan permintaan selaras. Ada banyak aspek kehidupan masyarakat yang membaik berkat pilihan transportasi yang lebih baik:

- a. Pertama, ada keuntungan moneter. Segala sesuatu yang dapat diperoleh dan dimanfaatkan dengan baik dalam proses penciptaan, pendistribusian, dan pertukaran kekayaan atau hasil produksi.
- b. Efek positif pada masyarakat Dalam sebagian besar kasus, orang mencari persahabatan dan bekerja menuju situasi kehidupan komunal dengan mengambil keuntungan dari keadaan yang saling menguntungkan.
- c. Manfaat bagi Politik Secara politik, transportasi telah berkembang menjadi kebutuhan mutlak atau kebutuhan pokok yang harus dipenuhi.

4. Moda Transportasi

Moda Transportasi merupakan istilah yang digunakan untuk menyatakan alat angkut yang digunakan untuk berpindah tempat dari suatu tempat ke tempat lain. Moda yang biasanya digunakan dalam transportasi dapat dikelompokkan atas moda yang berjalan di darat, berlayar di perairan, laut dan pedalaman, serta moda yang terbang di udara. Masing- masing moda mempunyai keunggulannya. (Ilham dkk, 2020).

Dalam memilih moda transportasi, banyak faktor yang mempengaruhi pemilihannya. Namun kebanyakan memilih berdasarkan faktor biaya karena semakin mahal biaya yang dikeluarkan maka akan semakin mengurangi pendapatan mereka. Menurut Arofah et al (17), hal yang dipertimbangkan dalam memilih moda transportasi adalah biaya yang akan dikeluarkan, jarak yang ditempuh, kepemilikan kendaraan, dan faktor kesukaan karena penglaju lebih menyukai alat transportasi tersebut. Ditambahkan oleh Trianisari et al (18), memilih moda angkutan di daerah perkotaan bukanlah proses acak, melainkan dipengaruhi oleh faktor kecepatan, jarak perjalanan, kenyamanan, kesenangan, biaya keandalan, ketersediaan moda, ukuran kota, serta usia, komposisi, dan status sosial-ekonomi pelaku perjalanan. Semua faktor tersebut dapat berdiri sendiri maupun saling bergabung.

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Trianisari et al (18), diperoleh bahwa alasan pemilihan moda transportasi terdiri dari bebas macet, bebas polusi, bebas biaya, hemat biaya, hemat tenaga, jalur bebas hambatan, jarak dekat, nyaman, optimal waktu, adanya perbaikan angkutan umum, sehat, dan tidak ada masalah parkir

Untuk mengkalibrasi model pemilihan moda pada tahun dasar, perlu dipahami perubahan bebas (atribut) yang mempengaruhi pemilihan moda. Setelah model dikalibrasi, dapat digunakan untuk meramalkan pemilihan mode dengan memanfaatkan nilai perubahan bebas di masa mendatang (Tamin, 2000). Ortuzuar & Willumsen, 2002)

- a. Mengidentifikasi berbagai elemen (variabel) yang diperkirakan secara signifikan mempengaruhi perilaku pembuat perjalanan (behavior of trip maker)

dalam meninggalkan moda transportasi alternatif yang digunakan untuk bepergian.

- b. Langkah kedua adalah memodelkan nilai kepuasan wisatawan (utilitas) untuk berbagai pilihan alat transportasi dengan menggunakan model analisis regresi linier untuk menentukan tingkat kepuasan (nilai utilitas) penggunaan masing-masing moda transportasi.
- c. Ketiga, menggunakan banyak moda transportasi untuk memodelkan kemungkinan (probability/opportunity) dari setiap kemungkinan moda transportasi.
- d. Estimasi dan total jumlah calon pengguna moda transportasi tertentu, dan fraksi peluang atau pangsa pasar untuk setiap moda, dihitung.

5. Definisi Dampak / Efek

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Dampak/efek adalah benturan, pengaruh yang mendatangkan akibat baik positif maupun negatif. Pengaruh adalah daya yang ada dan timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Pengaruh adalah suatu keadaan dimana ada hubungan timbal balik atau hubungan sebab akibat antara apa yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi. (KBBI Online, 2010). Dampak secara sederhana bisa diartikan sebagai pengaruh atau akibat.

Dalam setiap keputusan yang diambil oleh seorang atasan biasanya mempunyai dampak tersendiri, baik itu dampak positif maupun dampak negatif. Dampak juga bisa merupakan proses lanjutan dari sebuah pelaksanaan pengawasan internal. Seorang pemimpin yang handal sudah selayaknya bisa memprediksi jenis dampak

yang akan terjadi atas sebuah keputusan yang akan diambil. Dari penjabaran diatas maka kita dapat membagi dampak ke dalam dua pengertian yaitu;

a. Pengertian Dampak Positif

Dampak adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya. Sedangkan.

Positif adalah keadaan jiwa seseorang yang dipertahankan melalui usaha-usaha yang sadar bila sesuatu terjadi pada dirinya supaya tidak membelokkan fokus mental seseorang pada yang negatif. Bagi orang yang berpikiran positif mengetahui bahwa dirinya sudah berpikir buruk maka ia akan segera memulihkan dirinya. Jadi dapat disimpulkan pengertian dampak positif adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya yang baik.

b. Pengertian Dampak Negatif

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dampak negatif adalah pengaruh kuat yang mendatangkan akibat negatif. Dampak adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya.

Berdasarkan beberapa penelitian ilmiah disimpulkan bahwa negatif adalah pengaruh buruk yang lebih besar dibandingkan dengan dampak positifnya. Jadi dapat disimpulkan pengertian dampak negatif adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan

agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya yang buruk dan menimbulkan akibat tertentu.

6. Dasar Hukum Transportasi

UU No. 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, pengertian 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. Fasilitas bandar udara dalam kegiatan penerbangan dibagi menjadi dua macam, yaitu fasilitas sisi darat (land side) dan fasilitas sisi udara (air side).

7. Bandar Udara

a. Pengertian Bandar Udara

Menurut Marlok and Hainim (1985) , bandar udara merupakan suatu sarana pelayanan terhadap pergerakan manusia (penumpang) dan barang dalam lingkup transportasi udara yang membawa penumpang dan barang tersebut mengawali dan mengakhiri sebuah perjalanan dengan menggunakan pesawat.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 tahun 2001 Tentang Kebandarudaraan Pasal 1, bandar udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, dan naik turunnya penumpang atau bongkar muatan kargo atau pos, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan

antar moda transportasi. Bandar udara menurut statusnya terdiri sebagai berikut:

- 1) Bandar udara umum, yaitu bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan umum.
- 2) Bandar udara khusus, yaitu bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri guna menunjang kegiatan tertentu.

b. Klasifikasi Bandar Udara

Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan disebutkan setidaknya terdapat 6 jenis bandar udara yaitu :

- 1) Bandar Udara Umum, merupakan bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan umum.
- 2) Bandar Udara Khusus, digunakan untuk melayani kegiatan sendiri guna menunjang kegiatan tertentu.
- 3) Bandar Udara Domestik, adalah bandar udara yang hanya melayani rute penerbangan dalam negeri.
- 4) Bandar Udara Internasional, adalah bandar udara yang ditetapkan untuk melayani rute penerbangan dalam negeri maupun rute dari dan keluar negeri. Biasanya pada bandar udara internasional dilengkapi dengan fasilitas Custom Imigration Quarantine (CIQ).
- 5) Bandar Udara Pengumpul (hub) adalah Bandar Udara yang mempunyai cakupan pelayanan yang luas dari berbagai bandar udara yang melayani penumpang atau kargo dalam jumlah besar dan mempengaruhi perkembangan ekonomi secara nasional atau berbasis provinsi.

- 6) Bandar Udara Pengumpan (spoke) adalah bandar udara bandar udara yang tujuannya untuk menunjang atau bandar udara pengumpul mempunyai cakupan pelayanan terbatas atau sebagai salah satu prasarana pembantu pelayanan kegiatan lokal.

c. Fungsi Bandar Udara

Menurut Undang-undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri No. 69 Tahun 2013 tentang Tata Nal Kebandarudaraan Nasional, Berdasarkan fungsinya maka bandar udara merupakan tempat penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan atau pengusaha. Sebagai tempat penyelenggaraan pemerintah maka bandar udara merupakan tempat unit kerja instansi pemerintahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya terhadap masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan dalam urusan antara lain :

- 1) Pembinaan kegiatan penerbangan
- 2) Kepabeanaan
- 3) Keimigrasian
- 4) Kekarantinaan

Bandar udara sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan pengusaha maka bandar udara merupakan tempat usaha bagi

- 1) Unit penyelenggara Bandar Udara atau Badan Usaha Bandar Udara
- 2) Badan Usaha Angkutan Udara
- 3) Badan Hukum Indonesia atau perorangan melalui kerjasama dengan Unit Penyelenggara Bandar Udara atau Badan Usaha Bandar Udara.

d. Peran Bandar Udara

Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Republik Indonesia dalam Dwipoyanthi (2012) mengatakan bandar udara memiliki peran sebagai simpul dalam jaringan transportasi udara, pintu gerbang kegiatan perekonomian dalam upaya pemerataan pembangunan, pertumbuhan dan stabilitas ekonomi serta keselarasan pembangunan nasional dan pembangunan daerah, tempat kegiatan alih moda transportasi, pendorong dan penunjang kegiatan industri, perdagangan dan / atau pariwisata dalam menggerakkan dinamika pembangunan nasional, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya, pengembangan daerah perbatasan, penanganan bencana, dan prasarana memperkuat wawasan nusantara dan kedaulatan negara.

8. Fasilitas – fasilitas utama dalam menunjang kepariwisataan Bandar udara

Buntu kunik

a. Maskapai yang beroperasi

Maskapai yang beroperasi di Bandar Udara Buntu Kunik yaitu ;

- 1) Citilink
- 2) Wings Air
- 3) Susi Air

Dengan tujuan Makassar, Balikpapan, dan Seko

b. Ruangan informasi penerbangan

Fasilitas yang terdapat di ruangan tersebut berupa *microphone*, kursi, meja dan *sound system* untuk keperluan informasi penerbangan.

c. Fasilitas ruang tunggu bandara

Kualitas fasilitas ruang tunggu yang diberikan oleh pihak bandar udara sangatlah penting bagi pengguna jasa bandar udara sehingga merasa nyaman dan puas dengan fasilitas yang diberikan. Karena fungsinya yang bukan hanya sebagai tempat naik turunnya penumpang, bongkar muat barang atau cargo, bandar udara juga harus memiliki berbagai macam fasilitas dan pelayanan yang baik untuk memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa bandar udara tersebut. Sebagai tempat menunggu, para penumpang diberikan pelayanan yang mengutamakan kenyamanan. Fasilitas pendukung yang kurang memadai dapat menyebabkan kenyamanan dan kepuasan penumpang berkurang.

d. Fasilitas toilet

Toilet umum di dalam bandara dibutuhkan dan digunakan oleh pengguna yang sangat beragam, baik dalam hal mobilitas, usia, gender dan budaya. Semakin jauh sebuah bandara mampu mengakomodasi keragaman tuntutan ini, semakin besar kemungkinan para pengguna tersebut memilih bandara yang satu di atas yang lainnya.

e. Fasilitas ruang ibadah bandara

Tempat ibadah disediakan bagi penumpang maupun awak armada angkutan umum untuk menunaikan kewajibannya sebagai umat beragama

f. Fasilitas ruang parkir

Fasilitas ruang parkir bandara yang disediakan disediakan agar mampu menampung kendaraan pengunjung yang datang di kawasan Bandar Udara buntu Kunik

9. Unit – unit yang ada pada bandar udara buntu kunik

Unit Pengelola Bandar Udara buntu kunik memiliki berbagai unit kerja dan divisi-divisi untuk melaksanakan semua kegiatan di Bandar Udara Buntu kunik. Setiap unit kerja itu memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing guna melaksanakan tugas sebagai salah satu badan perhubungan nasional. Adapun susunan organisasi Unit Pengelola Bandar Udara Buntu kunik Kabupaten Tana Toraja yaitu :

a. Kepala Unit Pengelola Bandar Udara

Bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan pelaksanaan jasa kebandarudaraan.

b. *Airport Duty Manager*

Bertanggung jawab dalam mengorganisir dan mengawasi kegiatan pelayanan penumpang dan operasi bandar udara, fasilitas teknik, administrasi perkantoran, personalia, komersial dan keuangan bandar udara.

c. Manager Operasi Bandar Udara

Bertanggung jawab dalam kegiatan perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian kegiatan operasi jasa pelayanan sisi udara, sisi darat, *security* penerbangan dan pengamanan umum, pemadam kebakaran

dan pertolongan kecelakaan penerbangan (PK-PPK), penerangan dan komunikasi umum bandar udara.

10. Pariwisata

Menurut Bakaruddin (2008:17) pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang maupun berkelompok untuk sementara waktu, dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha dan mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, akan tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beranekaragaman. Secara etimologis kata pariwisata berasal dari Bahasa Sansakerta yang terdiri atas dua suku kata yaitu “pari yang berarti banyak, berkali-kali, berputar-putar, dan keliling. Sedangkan kata “wisata” yang berarti perjalanan atau bepergian. Dengan demikian pengertian dari kata pariwisata berarti suatu perjalanan yang dilakukan secara berkali-kali atau berputar-putar dari suatu tempat ketempat yang lain.

Upaya pembangunan sektor pariwisata melibatkan seluruh masyarakat, disamping penyelenggara Negara dan swasta. Meskipun sudah banyak pelaksanaan dan upaya pemerintah dalam mengembangkan pariwisata tersebut. Pemerintah dalam hal ini sangat tergantung dari dukungan masyarakat dan swasta. Ini berarti untuk tercapainya keberhasilan pemerintah dalam melaksanakan pembangunan, perlu adanya dukungan kesadaran dedikasi serta loyalitas dari segenap masyarakat.

a. Strategi Pengembangan Potensi Pariwisata

Modal pariwisata perlu dimanfaatkan dalam pengembangan dan

meningkatkan mutu daerah tujuan wisata, untuk melaksanakan terciptanya kondisi yang diharapkan dalam mengembangkan pariwisata maka perlu adanya sapta pesona. Sapta pesona adalah kondisi yang harus diwujudkan dalam rangka menarik minat wisatawan berkunjung ke suatu daerah tujuan wisata serta memperoleh kepuasan atau kunjungannya. Sapta pesona mencakup unsur keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramah-tamah, dan kenangan. Sapta pesona adalah salah satu unsur pokok dalam pengembangan dan peningkatan kepariwisataan pada suatu daerah tujuan wisata.

b. Prasarana wisata

Prasarana wisata adalah sumber daya alam juga sumber daya buatan manusia yang dibutuhkan oleh wisatawan didalam perjalanannya didaerah tujuan wisata, seperti jalan, listrik, air, telekomunikasi, bandara, dan lain-lain sebagainya. Transportasi yang merupakan hal penting dalam pariwisata, menempatkan pergerakan wisatawan kedalam aspek yang perlu diperhatikan. Transportasi adalah salah satu komponen aksesibilitas, yang membawa wisatawan ke daerah tujuan wisata dari tempat asalnya maupun ke daerah tujuan wisata lainnya. Yoeti (1997) menjelaskan sistem pelayanan transportasi yang baik adalah prasyarat upaya pengembangan pariwisata, khususnya dalam persaingan menarik wisatawan untuk datang berkunjung. Sehingga tidak hanya kuantitas saja yang harus diperhatikan dalam komponen transportasi wisata ini, mutu, ketepatan waktu, kenyamanan dan keselamatan (jenis, volume, tarif dan frekuensi moda angkutan ke daerah wisata) menjadi

faktor yang mampu menilai kualitas suatu objek wisata dalam melayani wisatawannya.

Objek wisata yang strategis secara geografis sangat tergantung kepada pencapaian lokasi wisata tersebut. Aksesibilitas yang baik sangat berpotensi untuk mendatangkan dan meningkatkan jumlah wisatawan. Sebagian besar objek wisata akan berkembang jika di dukung oleh aksesibilitas yang memadai dengan menggunakan suatu metode tertentu, seperti mobil, angkutan umum, kapal laut, pesawat, dan lain-lain. Banyak wisata yang secara potensial sangat baik untuk dikembangkan, tetapi karena aksesibilitas yang kurang mendukung, perkembangan objek wisata tersebut menjadi menurun. Sehingga dapat dinyatakan bahwa aksesibilitas merupakan *derived demand* (permintaan turunan) yang dapat menentukan besar kecil nya jumlah wisatawan yang akan berkunjung ke suatu objek wisata. Adanya sistem transportasi yang baik seolah akan menjadikan jarak tempuh dari dan menuju tempat wisata menjadi lebih dekat serta mempersingkat waktu perjalanan, Transportasi ini juga mencakup didalamnya jalan, lampu penerangan jalan, dan pedestrian atau ruang bagi pejalan kaki.

11. Keterkaitan Transportasi dan Pariwisata

Menurut Goeltom (2007) transportasi menjadi hal yang sangat penting dalam pariwisata karena perkembangan pariwisata dalam negeri menuntut perkembangan bidang perjalanan pula. Pertumbuhan dan pengembangan pariwisata yang terus-menerus harus disertai dengan peningkatan kualitas destinasi dengan menciptakan tuntutan yang lebih baik di dalam transportasi.

Budiarta (2011) menyatakan bahwa salah satu tantangan utama dalam studi dampak infrastruktur transportasi adalah mengidentifikasi kaitan antara infrastruktur transportasi dan industri pariwisata dan mengetahui derajat ketergantungan infrastruktur transportasi terhadap industri-industri tersebut. Suatu rancangan fasilitas transportasi dapat ditawarkan untuk mendukung peningkatan wisatawan dan akses, yang menjadikan suatu kawasan destinasi memiliki daya tarik luar biasa dan menguntungkan dari segi peningkatan keuangan.

Dalam Perencanaan Penyediaan Akses Transportasi Obyek Wisata di Daerah Istimewa Yogyakarta (2013), pariwisata merupakan kegiatan perjalanan yang tentunya sangat bergantung pada aksesibilitas dan ketersediaan sarana transportasi. Tersedianya sarana dan prasarana transportasi yang memadai akan mampu meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang pada akhirnya akan mampu meningkatkan perekonomian wilayah. Yoeti (2002) menyatakan bahwa produk wisata sebagai salah satu obyek penawaran dalam pemasaran pariwisata memiliki unsur-unsur utama yang terdiri 3 bagian, yaitu:

- a. Daya tarik daerah tujuan wisata; termasuk di dalamnya citra yang dibayangkan oleh wisatawan.
- b. Fasilitas yang dimiliki daerah tujuan wisata; meliputi akomodasi, usaha pengolahan makanan, parkir, transportasi, dan rekreasi.
- c. Kemudahan untuk mencapai daerah tujuan wisata tersebut.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 tentang

Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional Tahun 2010-2025, menyebutkan bahwa arah kebijakan penyediaan dan pengembangan sarana transportasi meliputi pengembangan dan peningkatan kemudahan akses dan pergerakan wisatawan menuju destinasi dan pengembangan dan peningkatan kenyamanan dan keamanan pergerakan wisatawan menuju destinasi. Kebijakan ini dilakukan dengan meningkatkan ketersediaan, kecukupan kapasitas angkut moda transportasi, dan mengembangkan keragaman atau diversifikasi jenis moda transportasi sebagai sarana pergerakan wisatawan menuju destinasi dan pergerakan wisatawan di destinasi pariwisata sesuai kebutuhan dan perkembangan pasar.

12. SPSS (*Statistical Product and Services Solution*)

SPSS (*Statistical Product and Services Solution*) adalah software pengolahan data yang digunakan untuk berbagai keperluan mulai dari Bisnis, Riset Internal serta penelitian. Pada proses penggunaan SPSS memiliki variasi yang berbeda-beda sesuai dengan keperluan dan tingkat analisis yang dibutuhkan. Pada bisnis, biasanya digunakan untuk kemajuan bisnis itu sendiri seperti survey kepuasan konsumen serta menghitung cost and benefit. Sedangkan pada penelitian atau research biasanya untuk berbagai keperluan baik akademis dan non akademis. Seseorang menggunakan SPSS biasanya digunakan untuk berbagai keperluan mulai dari penelitian berupa korelasi, hubungan, pengaruh dan dampak suatu variabel terhadap variabel lainnya.

Dalam regresi dalam bentuk data primer harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian.

a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapat data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2004). Untuk mengukur validitas digunakan rumus yang dikemukakan oleh Pearson, yang dikenal dengan rumus Korelasi Product

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara X dan Y

n = Jumlah Responden

x = Skor masing-masing pernyataan dari tiap responden

y = Skor total semua pernyataan dari tiap responden

Dalam rangka uji validitas kuesioner kriteria pengujian, apabila r hitung $> r$ tabel, dengan taraf signifikansi 0,05 dan $df = n-2$, maka alat ukur dinyatakan valid dan sebaliknya jika r hitung $< r$ tabel maka item pertanyaan tersebut tidak valid. Petanyaan yang tidak valid tidak akan disertakan pada pengolahan data selanjutnya (Sugiyono, 2004).

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2005) dalam Febria Ningtyas, P. H.(2020), reabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat

ukur itu dilakukan secara berulang. Uji kepercayaan merupakan tingkat kemampuan suatu alat ukur yang memberikan hasil yang sama jika alat ukur itu digunakan program komputer SPSS 25, dengan tingkat signifikansi 0,05 sehingga bila probabilitas r hitung $\geq 0,6$ berarti item tersebut telah reliabel. Pengujian menggunakan *cronbach's alpha* dengan rumus:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Dimana:

r = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

σb^2 = Jumlah varian butir

σt^2 = Varian total

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif *Importance-Performance Analysis* (IPA), *Costumer Satisfaction Index* (CSI) dan Perhitungan Nilai Servqual.

1) *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk membuat peringkat (rangking) bermacam-macam atribut jasa dan mengidentifikasi tindakan apa yang perlu dilakukan oleh perusahaan. Atribut-atribut jasa akan diranking berdasarkan tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan. Prosedur atau langkah-langkah yang dilakukan dalam *ImportancePerformance Analysis* (IPA) yaitu:

a) Pembobotan Tingkat Kepentingan (Importance) dan Tingkat

Kinerja (Performance).

Importance-Performance Analysis menggunakan skala likert, dengan menggunakan 5 peringkat yang masing-masing diberikan skor atau bobot seperti tercantum pada tabel 2.1

Tabel 2.1 Pembobotan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

	Kriteria Jawaban	Skor
Skor Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	♦ Sangat Tidak Penting	1
	♦ Tidak Penting	2
	♦ Netral	3
	♦ Penting	4
	♦ Sangat Penting	5
Skor Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	♦ Sangat Tidak Puas	1
	♦ Tidak Puas	2
	♦ Netral	3
	♦ Puas	4
	♦ Sangat Puas	5

Sumber: Pratiwi, Ita Wahyu (2018)

b) Menghitung Nilai Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Tingkat kesesuaian ini akan menentukan urutan prioritas yang harus mendapat perhatian utama. Menurut Restefani (2013)

dalam Pratiwi, Ita Wahyu (2018) Rumus yang digunakan yaitu:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

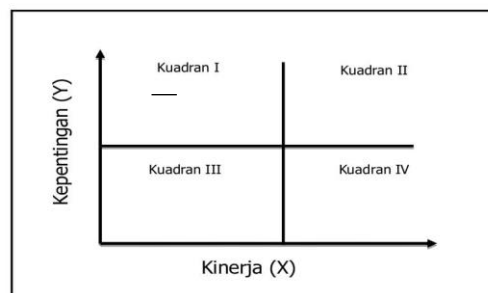
TKi = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan

c) Diagram Kartesius

Importance-Performance Analysis (IPA) dalam operasionalisasinya menggunakan sebuah matriks yaitu Diagram Kartesius. Untuk menjabarkannya pada Diagram Kartesius, tingkat kinerja (performance) dilambangkan pada sumbu mendatar (X), sedangkan tingkat kepentingan (importance) dilambangkan pada sumbu tegak (Y).



Gambar 1. Diagram kartesius Importance- Performance Analysis (Sumber: Suhendra, A dan Prasetyanto, Dwi)

Berikut ini adalah penjelasan tentang tiap-tiap kuadran yang ada pada diagram kartesius:

- a. Kuadran I (Concentrate These) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat

kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan

- b. Kuadran II (Keep Up The Good Work) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan
- c. Kuadran III (Low Priority) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyatannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
- d. Kuadran IV (Possible Overkill) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Menurut Restefani (2013) dalam Pratiwi, Ita Wahyu (2018) Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = Skor rata-rata tingkat kerja

$\bar{Y}$ = Skor rata-rata tingkat Kepentingan

$\sum x_i$ = Jumlah total skor kinerja

$\sum y_i$ = Jumlah total skor kepentingan

n = Jumlah responden

Selanjutnya dihitung $\bar{\bar{X}}$ (rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja) dan $\bar{\bar{Y}}$ (rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Resfani, 2013) dalam Pratiwi, Ita Wahyu (2018):

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{k} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{k}$$

Keterangan:

K = banyaknya atribut/ Pernyataan pelayanan dalam kuesioner yang diberikan kepada responden

- 2) *Costumer Satisfaction Index* (CSI) atau yang di kenal dengan indeks kepuasan konsumen merupakan metode yang menggunakan indeks atau mengukur tinngkat kepuasan konnsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu. Atribut yang diukur dapat berbeda untuk masing-masing industri, bahkan untuk masing-masing perusahaan. Hal ini tergantung pada kebutuhan informasi yang ingin didapatkan perusahaan terhadap konsumen (Massnick, 1997) dalam Febria Ningtyas, P. H.(2020). Terdapat empat langkah dalam perhitungan *Costumer Satisfaction Index* (CSI), yaitu:

- a) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS).

Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap responden.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \text{ dan } MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

Dimana:

N = Jumlah Responden

Yi = Nilai Kepentingan Atribut ke-i

Xi = Nilai Kinerja Atribut ke-I

b) Membuat Weight Factors (WF)

Bobot ini merupakan presentasi nilai MIS per atribut terhadap soal MIS seluruh atribut.

$$Wfi = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \times 100\%$$

Dimana:

P = jumlah atribut kepentingan (k=23)

I = atribut bauran pemasaran ke-i

c) Membuat Weight Score (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara Weight Factor (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (Mean Satisfaction Score = MSS)

$$WSi = WFi \times MSSi$$

Dimana :

i = atribut bauran pemasaran ke-i

d) Menentukan *Costumer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{5} \times 100\%$$

3) Perhitungan Nilai Servqual

Menurut Zeithaml, et al, dalam (Yanti,N. 2019) Penilaian kualitas jasa menggunakan model servqual mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para pasien untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor servqual untuk setiap pasang pernyataan , bagi masing-masing pasien dapat dihitung berdasarkan rumus berikut

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

Kualitas jasa suatu perusahaan pada kelima dimensi tersebut dapat dihitung untuk semua responden, dengan jalan menghitung rata-rata skor Servqual mereka pada pernyataan-pernyataan yang mencerminkan setiap dimensi kualitas jasa (Tjiptono, 2014:284).

Dalam membandingkan antara harapan kesenjangan dan kinerja tercipta (discrepancies). Kesenjangan ini disebut gap. Terdapat lima kesenjangan atau gap kualitas jasa yang memungkinkan penyampaian dikembangkan jasa oleh kegagalan yang telah Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990) yaitu: Gap antara jasa yang dipersepsikan dari yang dirasakan atau diterima dan jasa yang diharapkan (service gap). Untuk menghitung skor servqual menurut Parasuraman dapat digunakan rumus: Skor servqual (gap) = Skor Persepsi $\pm$ Skor Harapan. Pada penelitian ini digunakan skor 1-5, selisih (gap) antara keyakinan dengan harapan menjelaskan tingkat kepuasan, kepuasan paling rendah terjadi

apabila kinerja jauh dibawah harapan, yaitu saat kinerja minimal (1) sedangkan harapan maksimal (5), nilainya sebesar $1-5 = -4$. Sebaliknya kepuasan paling tinggi terjadi ketika kinerja jauh melampaui harapan, yaitu saat kinerja maksimal (5) sedangkan harapan minimal (1), nilainya sebesar $5-1 = 4$. (Sinolla, S dan Maruroh, M. 2019) Dengan interval dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.2 Interval Pengukuran Selisih Gap

Interval	Klasifikasi	Kualitas Layanan
$(-4) - (-2,4)$	Sangat rendah	Sangat tidak baik
$(>-2,4) - (-0,8)$	Rendah	Kurang baik
$(>-0,8) - (0,8)$	Sedang	Cukup baik
$(>0,8) - (2,4)$	Tinggi	Baik
$(>2,4) - (4)$	Sangat tinggi	Sangat baik

B. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu memiliki kesamaan dengan penelitian ini. Meski demikian, terdapat hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Penelitian tersebut akan menjadi bahan referensi untuk menguatkan informasi mengenai hipotesis dan Analisa pada penelitian ini.

1. Primanda Halfa Farah Diba & Maria Valeria Roellyanti(2022). Telah melakukan penelitian tentang “**Analisa pengaruh bandar udara jendral besar Sudirman terhadap sektor pariwisata daerah sekitar**”. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan hasil yang diperoleh, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Dengan adanya bandar udara jendral besar Soedirman mempermudah wisatawan yang akan melakukan perjalanan dari dan ke tempat wisata di daerah sekitar (Banyumas dan Purbalingga). Penambahan akomodasi darat juga fasilitas yang sudah disediakan oleh dinas perhubungan disetiap kabupatennya terutama Kab. Purbalingga dan Kab. Banyumas yang sudah memberlakukan Trans Jateng sebagai akomodasi dari dan ke tempat wisata juga bandar udara sangat mempermudah dan berpengaruh pada sektor pariwisata dan pendukung setelah adanya bandar udara Jendral Besar Soedirman. Dengan adanya bandar udara jendral besar soedirman sangat berpengaruh pada beberapa sektor salah satunya sektor pariwisata. Perubahan dan pengaruh adanya bandar udara ini sendiri memang belum terlihat secara signifikan apalagi adanya pandemi Covid-19 yang ada pada bulan juni tahun 2020 menyebabkan berhentinya pengoprasian bandar udara. Baru terlihatnya pengaruh bandar udara pada beberapa daerah kurang lebih sekitar 5%-10% saja.

2. Netty & Agus M Saragih (2020). Telah melakukan penelitian tentang” **Analisa potensi bandar internasional silangit dalam meningkatkan kunjungann wisatawan mancanegara di kawasan danau toba**”. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat potensi bandara internasional Silangit dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara di Kawasan Danau Toba sebesar 20%. Seluruh responden sebagai pelaku industri wisata di lokasi bandara Silangit maupun dari lokasi Kawasan Danau Toba, dari hasil wawancara mengatakan terdapat peningkatan jumlah wisatawan nusantara dan mancanegara yang datang melalui bandara Silangit sekitar 20%. Hasil penelitian dari wawancara juga didukung dengan hasil survei menyatakan bahwa ya atau setuju adanya

peningkatan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke kawasan Danau Toba melalui bandara internasional Silangit.

3. Adnan, Masri ramadhan (2021). Telah melakukan penelitian tentang

“Dampak bandar udara rembele terhadap kunjungan wisatawan ke kabupaten aceh tengah”. Jumlah kunjungan wisatawan ke Kabupaten Aceh Tengah mengalami perkembangan baik sebelum maupun sesudah diresmikannya bandar udara Rembele dengan perkembangan yang berfluktuasi. Perkembangan jumlah kunjungan wisatawan sesudah diresmikannya bandar udara Rembele lebih tinggi dibandingkan dengan sebelumnya, dan perbandingan ini signifikan pada tingkat keyakinan $\alpha = 0,05$. Oleh karenanya bandar udara Rembele berdampak positif dan signifikan terhadap jumlah kunjungan wisatawan ke Kabupaten Aceh Tengah, dan diprediksi akan terus berkembang di masa mendatang apabila pengelolaan sarana dan prasarana menuju objek wisata termasuk berbagai fasilitas di tempat objek wisata, pembebanan tarif, pelayanan dan lain-lainnya dapat dilaksanakan dengan lebih baik.

4. R Widodo Djati sasongko (2020) .telah melakukan penelitian tentang

“Pengaruh bandar udara Rachman Saleh terhadap pengembangan MICE di kota malang”. Berdasarkan analisis deskripsi, potensi sumber daya dan fasilitas untuk kegiatan MICE, seperti convention-exhibition center, hotel, transportasi, bandara, bank, places of interest (restoran, pusat perbelanjaan, golf resort, dll.), dan wisata (pre-post convention tour) yang dimiliki Kota Malang, sudah relatif baik. Hal ini menjadikan Kota Malang daerah yang sesuai untuk dikembangkan sebagai daerah tujuan wisata kegiatan MICE. Strategi pengembangan kegiatan MICE di

Kota Malang meliputi peningkatan kualitas serta status pelayanan Bandar Udara Abdul Rachman Saleh menjadi bandara internasional. Hal tersebut dapat memberikan nilai kompetitif tersendiri bagi Kota Malang dalam memperebutkan kegiatan MICE berskala internasional sehingga dapat meningkatkan kunjungan wisatawan mancanegara ke Kota Malang.

5. M. Ikhsan Setiawan, Agus Sukoco, Tubagus Purworusmiardi², Muhammad Barid Nizar Wajdi , Nuning Kurniasih .telah melakukan penelitian tentang **“Pengembangan Bandara Udara, dampaknya dalam Peningkatan Wisata Halal dan Wisata Muslim di Indonesia”** Berdasarkan analisis kinerja bandar udara, merupakan kunci bagi pengembangan wisata halal dan wisata muslim di Indonesia, khususnya provinsi Sumatera Utara dengan budaya melayu yang sangat kental dengan ke-Islamannya, akan semakin berkembang wisata muslim serta wisata halalnya bila disertai dengan percepatan pengembangan bandar udara 146 yang berkelas internasional yaitu bandar udara Kualanamu yang berlokasi di wilayah Deli Serdang, berdekatan dengan Kota Medan dan pelabuhan Belawan. Kinerja bandara tersebut se-Indonesia merupakan peringkat ke-3 dalam Bagasi Bongkar, ke-4 dalam Bagasi Muat, ke6 dalam Penumpang Datang/Pergi dan Kargo Muat, serta ke-7 dalam Pesawat Datang/Pergi dan Kargo Bongkar. Hal ini menunjukkan optimisme dalam pengembangan wisata muslim dan wisata halal di wilayah Sumatera Utara

6. Milawaty waris, Masruq (2022). Telah melakukan penelitian tentang **“Potensi Pengembangan Bandar Udara H. Aroeppala dalam upaya mendukung Pariwisata di Provinsi Sulawesi Selatan”** . Berdasarkan hasil analisa pada

pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa variabel x dan variabel y dalam penelitian ini berkontribusi sangat berpengaruh dalam potensi pengembangan bandar udara dalam upaya mendukung pariwisata di Kabupaten Selayar. Perlu strategi khusus dalam merencanakan pengembangan bandar udara H. Aroeppala, perlunya pengembangan fasilitas bandar udara, kapasitas layanan bandar udara perlu ditingkatkan dan moda transportasi diharapkan akan berintegrasi secara maksimal. Mengingat di Kabupaten Selayar, Kawasan Strategis pariwisata Nasional Takabonerate akan dikembangkan menjadi Kawasan Ekonomi Khusus.

BAB III

METODE PENELITIAN

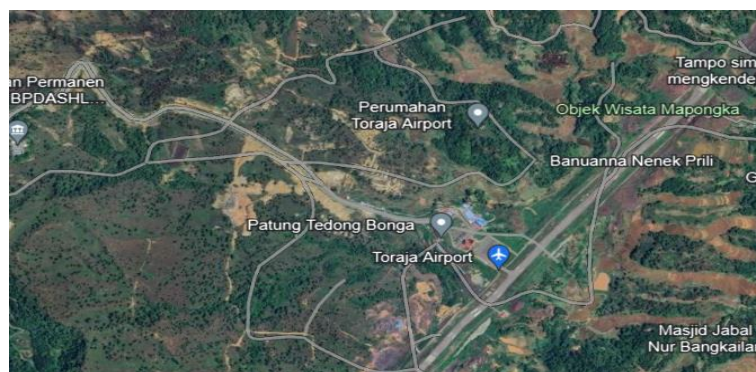
A. Jenis penelitian

Penelitian yang dilakukan merupakan jenis penelitian kuantitatif. Teknik kuantitatif digunakan untuk mengukur data berupa angka atau numerik. Data yang diperlukan untuk analisis penelitian dapat diperoleh secara langsung dengan menggambarkan keadaan objek berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penelitian ini tidak mengadakan manipulasi. Dalam penggunaan metode ini sangat diperlukan adanya perencanaan agar uraian dari data-data yang diperoleh benar-benar mencakup seluruh persoalan dalam penelitian yang akan dilakukan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di lokasi bandar udara buntu kunik kecamatan Mengkendek Kabupaten Tana Toraja



Gambar 3.1 Lokasi Penelitian

Sumber: Google Earth

2. Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan selama kurang lebih 2 (dua) bulan dimulai pada bulan Maret sampai dengan bulan Mei 2024.

C. Alat penelitian

Untuk mendukung penelitian ini alat-alat yang digunakan untuk pengolahan dan pencarian data yaitu alat tulis dan laptop dengan perangkat pendukung utama berupa *Software Excel* dan *SPSS Versi 25* yang digunakan untuk mengolah data hasil temuan di lapangan. Sementara itu, bahan yang digunakan untuk mendukung penelitian ini berupa instrumen penelitian seperti form kuesioner dan daftar pertanyaan wawancara yang akan digunakan selama proses survei dan observasi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan (Tanzeh, 2009:57). Dalam penelitian ini proses pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel maka prosedur yang dilakukan yaitu

1. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu daftar ang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang/ yang akan diteliti. Sementara menurut S. Nasution kuesioner atau ang disebut dengan angket, adalah daftar pertanyaan yang didistribusikan untuk diisi dan dikembalikan atau dijawab dibawah pengawasan peneliti.

Jadi kuesioner adalah salah satu alat pengumpul data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada sampel untuk kemudian diisi sesuai dengan pengetahuan.

2. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang dikumpulkan terkait dengan hasil kuesioner tentang efek pengembangan bandar udara buntu kunik terhadap industri pariwisata di daerah toraja. Data sekunder yang dikumpulkan terkait data dari dinas seperti data jumlah kunjungan bandara dan data jumlah wisatawan pada periode yang ditentukan.

3. Populasi dan Sampel

Penelitian populasi dan sampel sebagai objek studi pada penelitian ini adalah jumlah wisatawan yang berada di bandara buntu kunik, dimana jumlah wisatawan/pengunjung bandara bervariasi setiap harinya. Dengan demikian populasi penelitian dapat dikategorikan sebagai populasi tak terhingga. Untuk itu, metode penentuan sampel berdasarkan sifat dari populasi tersebut.

Berdasarkan teknik perhitungan sampel yang digunakan yaitu sebaiknya ukuran sampel harus 100 atau lebih besar. Sebagai aturan umum, jumlah sampel minimum setidaknya lima kali lebih banyak dari jumlah item pertanyaan yang akan di analisis dan ukuran sampel akan lebih diterima apabila memiliki rasio 100:1. (Hair *et al.*, 2014 dalam Dimas Hardian Putra dan Ginanjar Rahmawan). Contoh jika item kuesioner dirancang sebanyak 32 item, maka ukuran sampel yang dibutuhkan minimal sejumlah $32 \times 6 = 192$ sampel yang kemudian

dibulatkan menjadi 200 sampel, sehingga sampel yang digunakan yakni 200 responden.

E. Teknik Analisis Data

Data yang didapatkan kemudian di analisis dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 25. Analisis data yang dilakukan yaitu Uji Validitas dan Reliabilitas, analisis IPA (*Importance Performance Analysis*), *Costumer Satisfaction Index* (CSI), dan Perhitungan Nilai Servqual

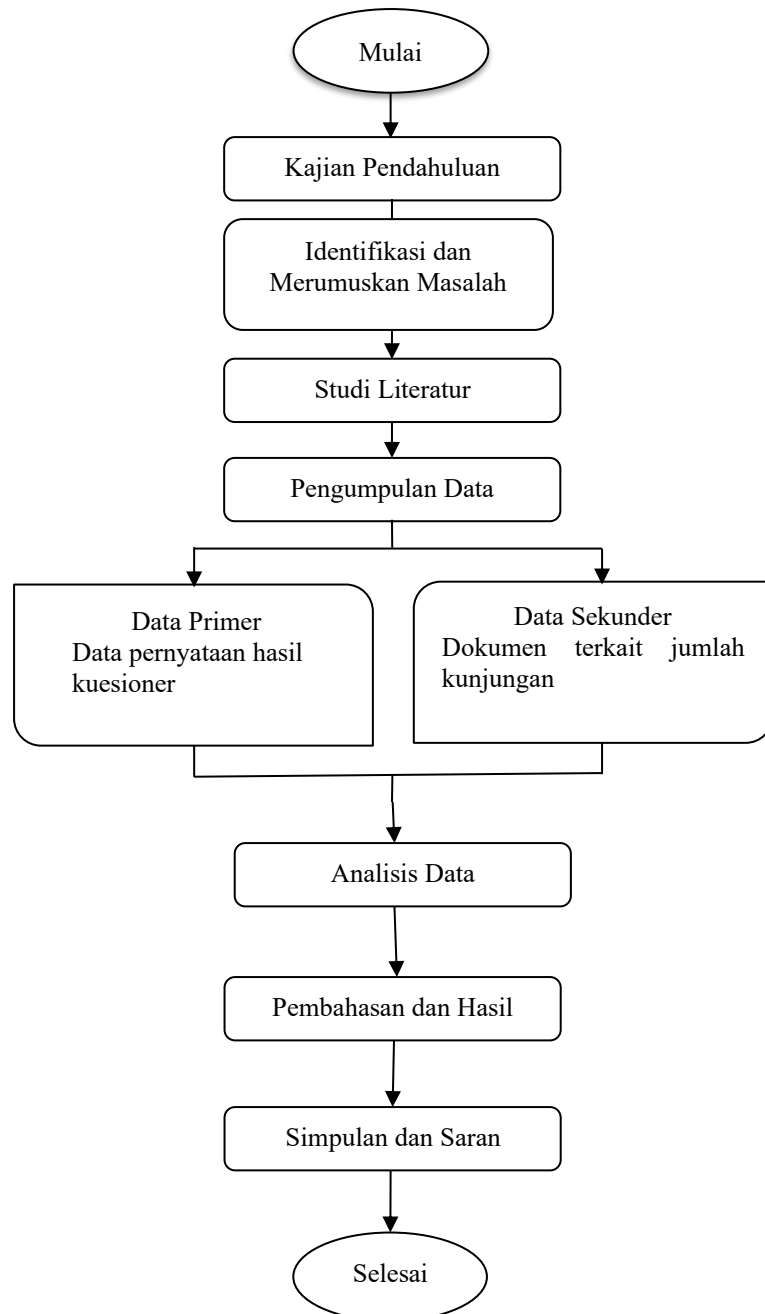
F. Langkah Kerja

Adapun langkah kerja yang dilakukan yaitu:

1. Uji kualitas data meliputi uji validitas dan uji reliabilitas
2. Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yang meliputi:
 - a. Analisis Tingkat kesesuaian atribut
 - b. Tingkat kesesuaian total(Tki total)
 - c. Perhitungan skor rata-rata tingkat kinerja dan harapan\
 - d. Analisis diagram kartesius
3. Analisis *Costumer Satisfaction Index* (CSI) yang meliputi:
 - a. Perhitungan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)
 - b. Perhitungan *Weigt factor* (WF)
 - c. Perhitungan *Weight score* (WS)
 - d. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)
 - e. Analisis kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI).
4. Perhitungan Nilai Servqual

G. Diagram Alir Penelitian

Diagram alir penelitian ini merupakan tahapan penelitian yang akan dilakukan untuk mencapai kesimpulan dari penelitian yang akan dilakukan. Langkah-langkah penelitian ini ditunjukkan dalam gambar 3.2 berikut:



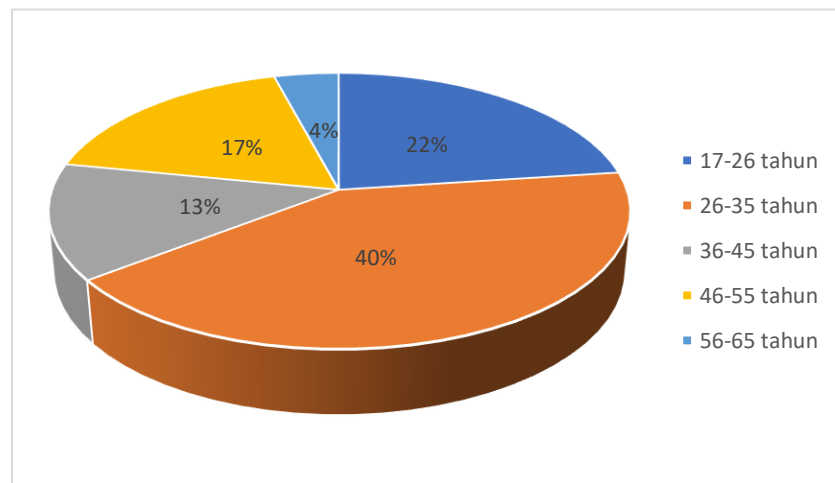
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

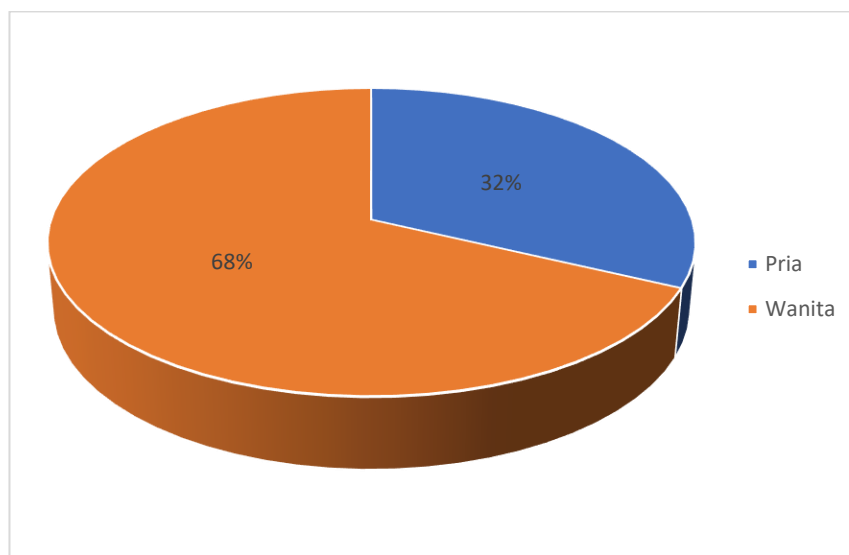
A. DESKRIPTIF KARAKTERISTIK RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah para wisatawan yang berada di bandar udara buntu kunik . Gambaran umum responden menjelaskan karakter responden berdasarkan usia responden dan jenis kelamin. Karakteristik responden diperoleh dari jawaban responden dari kuesioner yang telah disebarakan kepada para wisatawan (responden). Gambaran umum responden dapat dilihat pada gambar 4.1.



Gambar 4.1 Karakteristik responden berdasarkan usia (Hasil Olah Data, 2024)

Berdasarkan gambar 4.1 hasil karakteristik responden berdasarkan usia dapat diketahui bahwa sebanyak 22% orang berusia antara 17-26 tahun, sebanyak 40% orang berusia antara 26-35 tahun, sebanyak 13% orang yang berusia antara 36-45 tahun, sebanyak 17 % orang berusia antara 46-55 tahun dan sebanyak 4% orang yang berusia antara 56-65 tahun



Gambar 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin (Hasil Olah Data, 2024)

Berdasarkan gambar 4.2 hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa jumlah responden pria sebanyak 32% dan wanita sebanyak 68%

B. REKAPITULASI DATA KUNJUNGAN BANDARA BUNTU KUNIK

Berdasarkan data kunjungan, disajikan hasil analisis mengenai realisasi angkutan udara di Bandar Udara Buntu Kunik Tana Toraja untuk periode tahun 2019 hingga 2024. Data yang digunakan meliputi jumlah penerbangan, penumpang, bagasi, serta barang dan pos yang tercatat di bandar udara ini. Penyajian data disusun berdasarkan kategori yang ada dalam tabel yang disediakan oleh pihak terkait.

Tabel berikut menyajikan jumlah penerbangan, penumpang, bagasi, barang, dan pos yang tercatat selama periode tersebut.

Tabel 4.1 Rekapitulasi Data Kunjungan Bandara Buntu Kunik

Tahun	Pesawat (DTG + BRK)	Penumpang (DTG + BRK)	Bagasi (kg) (DTG + BRK)	Barang (kg) (DTG + BRK)	Pos (kg) (DTG + BRK)
2019	140	693	6,308	-	-
2020	378	8,29	34,116	-	-
2021	582	16,252	98,956	-	-
2022	598	20,626	113,201	-	-
2023	616	19,356	121,227	-	-
2024 (s/d April)	218	6,258	40,511	-	-
Total	2,532	71,475	414,319	-	-

Berdasarkan Tabel 4.1 diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Penerbangan

Jumlah penerbangan di Bandar Udara Buntu Kunik Tana Toraja mengalami peningkatan signifikan dari tahun 2019 hingga 2023. Pada tahun 2019, tercatat 140 penerbangan, sedangkan pada tahun 2023, jumlahnya meningkat menjadi 616 penerbangan. Peningkatan ini menunjukkan adanya pertumbuhan dalam konektivitas udara dan permintaan perjalanan udara. Pada tahun 2024 (hingga April), jumlah penerbangan tercatat sebanyak 218, mengalami penurunan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

2. Penumpang

Jumlah penumpang yang menggunakan layanan penerbangan juga mengalami kenaikan setiap tahunnya. Pada 2020, jumlah penumpang tercatat 8.290 orang dan mencapai puncaknya pada 2022 dengan 20.626 penumpang. Pada tahun 2024, jumlah penumpang tercatat 6.258 orang, mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2022 dan 2023. Total penumpang sepanjang periode 2019-2024 mencapai 71.475 orang.

3. **Bagasi**

Total bagasi yang diangkut juga menunjukkan tren peningkatan yang serupa. Pada 2019, jumlah bagasi yang tercatat sebesar 6.308 kg, sementara pada 2023 jumlahnya melonjak menjadi 121.227 kg. Meskipun ada penurunan pada tahun 2024 (hingga April), dengan total bagasi 40.511 kg, angka tersebut tetap menunjukkan kontribusi signifikan terhadap total bagasi yang diangkut dalam periode tersebut.

4. **Barang dan Pos**

Tidak ada data yang menunjukkan adanya pengangkutan barang atau pos di Bandar Udara Buntu Kunik Tana Toraja sepanjang periode yang tercatat, sehingga kategori ini tidak memberikan kontribusi dalam total volume angkutan udara.

C. UJI KUALITAS DATA

A. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2005), uji validitas digunakan untuk mengukur validitas suatu kuesioner. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur tersebut untuk mengukur sesuatu yang diukur. Hal ini dilakukan dengan cara mengujinya dengan mengkorelasikan tiap-tiap atribut terhadap total seluruh atribut yang ada. Apabila secara statistik signifikan maka atribut tersebut valid dan sebaliknya jika signifikan maka atribut tersebut tidak digunakan dalam penelitian atau tidak valid (Ghozali, 2005). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Dalam pengujian validitas ini, yang menjadi dasar pengambilan keputusan adalah dengan cara membandingkan koefesien korelasi rhitung dengan rtabel. Untuk degree of freedom (df)= N-2, kemudian dalam hal ini (N) adalah jumlah sampel (Imam Ghozali, 2018). Suatu indikator dikatakan valid jika, $df = N - 2$, $df = 200 - 2 = 198$ dengan tingkat signifikan (α) = 0,05, maka df ke-198 didapat nilai rtabel = 0.138 dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Jika nilai rhitung > rtabel, dan nilainya positif maka instrumen pernyataan tersebut dapat dikatakan valid.
- b) Jika nilai rhitung < rtabel, maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid.

Hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS versi 25 untuk semua item pertanyaan dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	r-Hitung tingkat Kinerja (X)	r-Hitung tingkat kepentingan (Y)	r- Tabel	keterangan
1	Kebersihan di bandara sangat diperhatikan	0,228	0,257	0,138	VALID
2	Petugas menjaga bagasi penumpang dari kerusakan	0,231	0,408	0,138	VALID
3	Informasi yang dibutuhkan sangat mudah untuk di temukan di bandara	0,190	0,294	0,138	VALID
4	Pemberitahuan informasi keberangkatan dan kedatangan maskapai yang jelas memberikan dampak baik sehingga pengunjung dapat bersiap-siap	0,261	0,279	0,138	VALID
5	Keamanan pengunjung di bandara sangat baik dengan adanya security yang bertugas	0,218	0,192	0,138	VALID

Lanjutan tabel 4.2

No	Pernyataan	r-Hitung tingkat Kinerja (X)	r-Hitung tingkat kepentingan (Y)	r- Tabel	keterangan
6	Pelayanan pengambilan bagasi yang baik sehingga tidak perlu membutuhkan waktu yang lama untuk mengambil bagasi	0,237	0,175	0,138	VALID
7	Pelayanan petugas sangat baik hingga tidak perlu melakukan antrian yang panjang	0,253	0,235	0,138	VALID
8	Pemberitahuan informasi keberangkatan dan kedatangan maskapai yang jelas memberikan dampak baik sehingga pengunjung dapat bersiap-siap	0,245	0,478	0,138	VALID
9	Pelayanan reservasi tiket sampai check in yang baik memudahkan perjalanan pengunjung	0,291	0,181	0,138	VALID
10	Pelayanan pemeriksaan terhadap penumpang dan barang memastikan keamanan selama melakukan kunjungan	0,423	0,328	0,138	VALID
11	Fasilitas ruang tunggu bandara sangat nyaman untuk digunakan	0,237	0,308	0,138	VALID
12	Fasilitas wifi internet/wifi yang tersedia sangat membantu	0,310	0,250	0,138	VALID
13	Fasilitas toilet di bandara berfungsi dengan baik dan nyaman digunakan	0,349	0,180	0,138	VALID
14	Ketersediaan restoran di bandara yang memiliki tempat yang bersih dan nyaman	0,343	0,205	0,138	VALID
15	Fasilitas kesehatan yang memadai sangat membantu sewaktu-waktu pengunjung mengalami sakit	0,281	0,363	0,138	VALID
16	Fasilitas penukaran uang/money changer memberikan kemudahan pengunjung yang tidak memegang uang cash maupun menukarkan mata uang asing	0,624	0,338	0,138	VALID
17	Ketersediaan fasilitas tempat ibadah yang nyaman untuk digunakan	0,199	0,258	0,138	VALID
18	Ketersediaan fasilitas pengisian daya yang mudah dijangkau dan berfungsi dengan baik	0,350	0,235	0,138	VALID
19	Ketersediaan fasilitas air bersih yang layak untuk dikonsumsi	0,270	0,141	0,138	VALID

Lanjutan tabel 4.2

No	Pernyataan	r-Hitung tingkat Kinerja (X)	r-Hitung tingkat kepentingan (Y)	r- Tabel	keterangan
20	Ruang parkir yang luas	0,310	0,337	0,138	VALID
21	Ketersediaan ruang parkir yang memadai kapasitas jumlah kendaraan pengunjung	0,385	0,349	0,138	VALID
22	Sudut parkir yang memudahkan untuk manuver kendaraan	0,268	0,288	0,138	VALID
23	Ketersediaan rambu keluar masuk untuk kemudahan parkir	0,228	0,310	0,138	VALID
24	Jarak menuju ruang parkir yang dekat	0,419	0,479	0,138	VALID
25	Keamanan kendaraan yang berada di ruang parkir bandara sudah terjamin dengan adanya cctv	0,319	0,229	0,138	VALID
26	Layanan transportasi travel dari bandara menuju lokasi wisata mudah ditemukan	0,315	0,279	0,138	VALID
27	pelayanan transportasi dari bandara menuju lokasi wisata efisien dan tepat waktu	0,235	0,388	0,138	VALID
28	menggunakan transportasi travel selama perjalanan dari bandara menuju lokasi wisata sangat nyaman	0,261	0,457	0,138	VALID
29	menggunakan transportasi travel dari bandara menuju lokasi wisata lebih terasa aman	0,281	0,512	0,138	VALID
30	pelayanan dari pengemudi atau transportasi travel dalam memberikan informasi mengenai lokasi wisata yang dikunjungi sangat baik	0,253	0,209	0,138	VALID
31	jadwal keberangkatan transportasi travel dari bandara menuju lokasi wisata yang fleksibel	0,250	0,296	0,138	VALID
32	tarif yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan yang diterima menggunakan transportasi travel dari bandara menuju lokasi wisata	0,260	0,316	0,138	VALID

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS,2024

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa hasil perhitungan Uji validitas masing-masing item pertanyaan mempunyai r-hitung yang lebih besar daripada r-tabel. Dari hasil tersebut, bahwa data pada atribut

Tingkat Kinerja (X) dan atribut Tingkat Kepentingan (Y) dinyatakan valid, maka kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini dapat diikutsertakan pada analisis selanjutnya.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan konsistensi dari alat ukur yang digunakan atau sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan. Untuk menguji keadaan (reliabel) suatu pernyataan dengan menggunakan teknik uji Cronbach Alpha (α) untuk tiap atribut melalui program SPSS, dengan derajat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$), dan $df = N-2$, maka kriteria pengujiannya sebagai berikut :

- a) Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dapat dikatakan reliabel.
- b) Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dapat dikatakan tidak reliabel

Hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.2

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas

No	Atribut	Nilai hitung Cronbach' Alpha	Nilai r-Tabel	Uji Reabilitas
1	Tingkat kinerja	0,652	0,60	Reliabel
2	Tingkat kepentingan	0,646	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2024

Dari hasil pengujian reabilitas diatas, maka dapat disimpulkan bahwa atribut kinerja dan atribut kepentingan dinyatakan reliabel. Karena berdasarkan keterangan masing-masing atribut nilai $r_{\alpha} > r_{tabel}$, sehingga seluruh atribut penelitian dinyatakan reliabel.

C. Hasil Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA)

a. Analisis Tingkat Kesesuaian Atribut

Pada penelitian ini terdapat perbandingan antara dua sub variabel yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian mempunyai arti yaitu hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Yola, 2013).

Hasil Perhitungan IPA

1. Kinerja 1

$$X_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (12 \times 3) + (75 \times 4) + (113 \times 5) = 901$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (105 \times 4) + (95 \times 5) = 895$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{901}{895} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 100\%$$

2. Kinerja item 2

$$X_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (109 \times 4) + (91 \times 5) = 891$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (53 \times 4) + (47 \times 5) = 893$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{891}{893} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 99,78\%$$

3. Kinerja item 3

$$X_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (2 \times 5) + (110 \times 4) + (85 \times 5) = 880$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (120 \times 4) + (80 \times 5) = 897$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{880}{923} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 95,34\%$$

4. Kinerja item 4

$$X_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (18 \times 3) + (112 \times 4) + (70 \times 5) = 852$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (120 \times 4) + (80 \times 5) = 880$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{852}{880} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 96,82\%$$

5. Kinerja item 5

$$X_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (24 \times 3) + (95 \times 4) + (81 \times 5) = 857$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (15 \times 4) + (81 \times 5) = 897$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{887}{897} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 95,54\%$$

6. Kinerja item 6

$$X_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (15 \times 3) + (83 \times 4) + (102 \times 5) = 887$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (96 \times 4) + (104 \times 5) = 904$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{887}{904} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 98,12\%$$

7. Kinerja item 7

$$X_i = (0 \times 1) + (5 \times 2) + (35 \times 3) + (56 \times 4) + (104 \times 5) = 859$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (105 \times 4) + (95 \times 5) = 895$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{859}{895} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 95,98\%$$

8. Kinerja item 8

$$X_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (20 \times 3) + (76 \times 4) + (104 \times 5) = 884$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (7 \times 3) + (90 \times 4) + (103 \times 5) = 896$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{884}{896} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 98,66\%$$

9. Kinerja item

$$X_i = (0 \times 1) + (8 \times 2) + (32 \times 3) + (93 \times 4) + (67 \times 5) = 819$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (3 \times 2) + (0 \times 3) + (81 \times 4) + (116 \times 5) = 910$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{819}{910} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 90,00\%$$

10.Kinerja item 10

$$X_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (52 \times 3) + (87 \times 4) + (61 \times 5) = 809$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (88 \times 4) + (112 \times 5) = 912$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{809}{912} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 88,71\%$$

11.Kinerja item 11

$$Y_i = (0 \times 1) + (4 \times 2) + (28 \times 3) + (83 \times 4) + (85 \times 5) = 849$$

$$X_i = (0 \times 1) + (3 \times 2) + (3 \times 3) + (98 \times 4) + (96 \times 5) = 887$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{849}{887} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 95,72\%$$

12.Kinerja item 12

$$X_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (22 \times 3) + (76 \times 4) + (102 \times 5) = 880$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (71 \times 4) + (129 \times 5) = 929$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{880}{929} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 94,73\%$$

13.Kinerja item 13

$$X_i = (0 \times 1) + (3 \times 2) + (3 \times 3) + (80 \times 4) + (83 \times 5) = 847$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (3 \times 2) + (5 \times 3) + (121 \times 4) + (71 \times 5) = 860$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{847}{860} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 98,49\%$$

14.Kinerja item 14

$$X_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (31 \times 3) + (103 \times 4) + (66 \times 5) = 835$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (18 \times 3) + (94 \times 4) + (88 \times 5) = 870$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{835}{870} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 95,98\%$$

15.Kinerja item 15

$$X_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (19 \times 3) + (107 \times 4) + (74 \times 5) = 855$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (22 \times 2) + (20 \times 3) + (97 \times 4) + (61 \times 5) = 797$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{855}{797} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 107,28\%$$

16.Kinerja item 16

$$X_i = (0 \times 1) + (17 \times 2) + (42 \times 3) + (74 \times 4) + (67 \times 5) = 791$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (3 \times 2) + (12 \times 3) + (89 \times 4) + (96 \times 5) = 878$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{791}{878} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 90,09\%$$

17.Kinerja item 17

$$X_i = (2 \times 1) + (9 \times 2) + (9 \times 3) + (82 \times 4) + (98 \times 5) = 865$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (11 \times 2) + (15 \times 3) + (89 \times 4) + (85 \times 5) = 848$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{865}{848} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 102,00\%$$

18.Kinerja item 18

$$X_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (24 \times 3) + (89 \times 4) + (87 \times 5) = 863$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (8 \times 3) + (105 \times 4) + (87 \times 5) = 879$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{863}{879} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 98,18\%$$

19.Kinerja item 19

$$X_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (45 \times 3) + (72 \times 4) + (83 \times 5) = 838$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (9 \times 2) + (35 \times 3) + (89 \times 4) + (67 \times 5) = 814$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{838}{814} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 102,95\%$$

20.Kinerja item 20

$$X_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (15 \times 3) + (103 \times 4) + (82 \times 5) = 867$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (91 \times 4) + (109 \times 5) = 909$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{867}{909} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 95,38\%$$

21.Kinerja item 21

$$X_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (20 \times 3) + (113 \times 4) + (67 \times 5) = 847$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (9 \times 3) + (127 \times 4) + (64 \times 5) = 855$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{847}{855} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 99,06\%$$

22. Kinerja item 22

$$X_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (34 \times 3) + (91 \times 4) + (74 \times 5) = 841$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (31 \times 3) + (51 \times 4) + (118 \times 5) = 887$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{841}{887} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 94,81\%$$

23. Kinerja item 23

$$X_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (29 \times 3) + (100 \times 4) + (71 \times 5) = 842$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (120 \times 4) + (80 \times 5) = 880$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{842}{880} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 95,68\%$$

24. Kinerja item 24

$$X_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (34 \times 3) + (76 \times 4) + (90 \times 5) = 856$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (6 \times 3) + (96 \times 4) + (98 \times 5) = 892$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{856}{892} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 95,96\%$$

25.Kinerja item 25

$$X_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (37 \times 3) + (91 \times 4) + (72 \times 5) = 835$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (105 \times 4) + (95 \times 5) = 895$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{835}{895} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 93,30\%$$

26.Kinerja item 26

$$X_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (56 \times 3) + (108 \times 4) + (34 \times 5) = 774$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (84 \times 4) + (116 \times 5) = 916$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{774}{916} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 84,50\%$$

27.Kinerja item 27

$$X_i = (0 \times 1) + (10 \times 2) + (71 \times 3) + (86 \times 4) + (33 \times 5) = 742$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (84 \times 4) + (116 \times 5) = 916$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{742}{916} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 81,00\%$$

28.Kinerja item 28

$$X_i = (0 \times 1) + (20 \times 2) + (76 \times 3) + (69 \times 4) + (35 \times 5) = 719$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (9 \times 2) + (6 \times 3) + (76 \times 4) + (109 \times 5) = 885$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{719}{885} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 81,24\%$$

29.Kinerja item 29

$$X_i = (0 \times 1) + (71 \times 2) + (76 \times 3) + (36 \times 4) + (17 \times 5) = 599$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (9 \times 2) + (11 \times 3) + (92 \times 4) + (88 \times 5) = 859$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{599}{859} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 69,73\%$$

30.Kinerja item 30

$$X_i = (0 \times 1) + (23 \times 2) + (73 \times 3) + (75 \times 4) + (29 \times 5) = 710$$

$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (125 \times 4) + (105 \times 5) = 875$$

$$Tki = \frac{Xi}{yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{710}{875} \times 100\%$$

$$Tki = 72,71\%$$

31.Kinerja item 31

$$Xi = (0 \times 1) + (26 \times 2) + (92 \times 3) + (80 \times 4) + (2 \times 5) = 658$$

$$Yi = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (95 \times 4) + (105 \times 5) = 905$$

$$Tki = \frac{Xi}{yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{658}{905} \times 100\%$$

$$Tki = 72,71\%$$

32.Kinerja item 32

$$Xi = (0 \times 1) + (17 \times 2) + (94 \times 3) + (81 \times 4) + (8 \times 5) = 680$$

$$Yi = (0 \times 1) + (3 \times 2) + (0 \times 3) + (93 \times 4) + (104 \times 5) = 898$$

$$Tki = \frac{Xi}{yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{680}{898} \times 100\%$$

$$Tki = 75,72\%$$

b. Tingkat kesesuaian total (Tki total) antara X (kinerja) dengan Y (harapan)

$$\sum Xi = 26232$$

$$\sum Yi = 28339$$

$$Tki\ Total = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$Tki\ Total = \frac{26232}{28339} \times 100\%$$

$$Tki\ Total = 92,57\%$$

Tabel 4.4 Kategori Tingkat Kesesuaian Kepentingan Terhadap Kinerja

No	Tingkat kesesuaian	Kisaran kesesuaian (%)
1	Sangat sesuai	80-100
2	Sesuai	70-79
3	Cukup sesuai	60-69
4	Kurang sesuai	50-59
5	Tidak sesuai	40-49

c. Perhitungan skor rata-rata tingkat kinerja dan harapan

Skor rata rata kinerja (X) dan harapan (Y)

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{k}$$

$$= \frac{131,16}{32}$$

$$= 4,09$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{k}$$

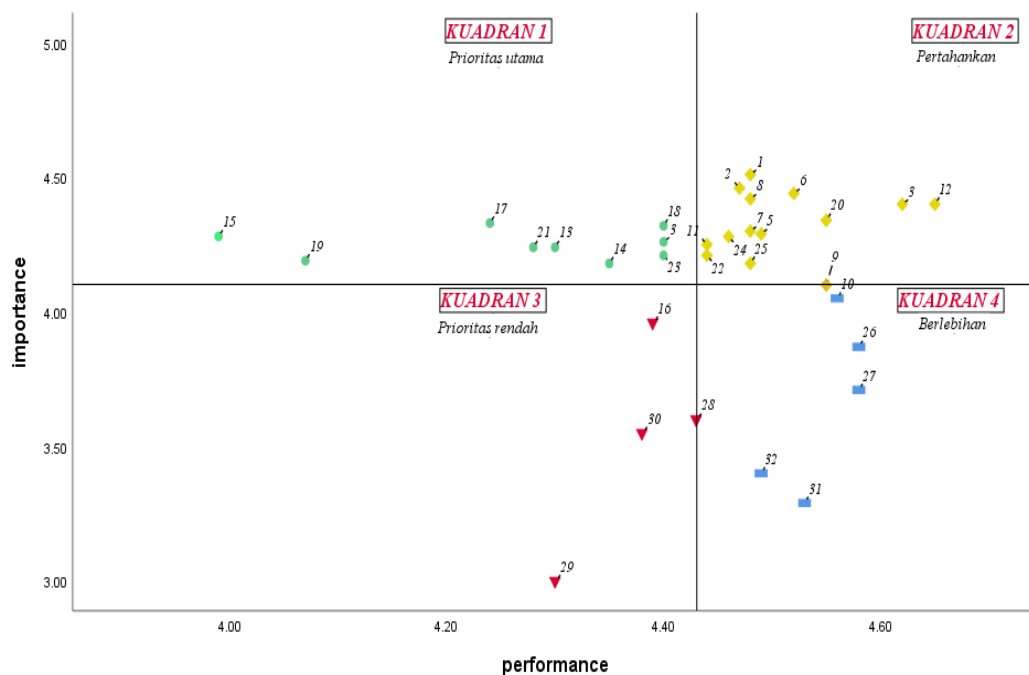
$$= \frac{141,70}{32}$$

$$= 4,42$$

Hasil perhitungan skor rata-rata atribut tingkat kinerja dan harapan secara keseluruhan untuk tingkat kinerja (X) ialah sebesar 4,09 sedangkan untuk harapan (Y) ialah sebesar 4,42.

d. Analisis Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu diagram yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y) dengan X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, apakah terletak pada posisi yang harus diperbaiki atau terletak pada posisis dipertahankan (Supranto, 2006). Adapun letak masing-masing atribut pada setiap kuadran dalam diagram kartesius terlihat pada Gambar 4.3. Diagram kartesius pada Gambar 4.3 menjelaskan posisi masing-masing atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terbagi ke dalam empat kuadran



Gambar 4.3 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

Keterangan :

1. Kebersihan di bandara sangat diperhatikan
2. Petugas menjaga bagasi penumpang dari kerusakan
3. Informasi yang dibutuhkan sangat mudah untuk di temukan di bandara
4. Pemberitahuan informasi keberangkatan dan kedatangan maskapai yang jelas memberikan dampak baik sehingga pengunjung dapat bersiap-siap
5. Keamanan pengunjung di bandara sangat baik dengan adanya security yang bertugas
6. Pelayanan pengambilan bagasi yang baik sehingga tidak perlu membutuhkan waktu yang lama untuk mengambil bagasi
7. Pelayanan petugas sangat baik hingga tidak perlu melakukan antrian yang panjang
8. Pemberitahuan informasi keberangkatan dan kedatangan maskapai yang jelas memberikan dampak baik sehingga pengunjung dapat bersiap-siap
9. Pelayanan reservasi tiket sampai check in yang baik memudahkan perjalanan pengunjung
10. Pelayanan pemeriksaan terhadap penumpang dan barang memastikan keamanan selama melakukan kunjungan
11. Fasilitas ruang tunggu bandara sangat nyaman untuk digunakan
12. Fasilitas wifi internet/wifi yang tersedia sangat membantu

13. Fasilitas toilet di bandara berfungsi dengan baik dan nyaman digunakan
14. Ketersediaan restoran di bandara yang memiliki tempat yang bersih dan nyaman
15. Fasilitas kesehatan yang memadai sangat membantu sewaktu-waktu pengunjung mengalami sakit
16. Fasilitas penukaran uang/money changer memberikan kemudahan pengunjung yang tidak memegang uang cash maupun menukarkan mata uang asing
17. Ketersediaan fasilitas tempat ibadah yang nyaman untuk digunakan
18. Ketersediaan fasilitas pengisian daya yang mudah dijangkau dan berfungsi dengan baik
19. Ketersediaan fasilitas air bersih yang layak untuk dikonsumsi
20. Ruang parkir yang luas
21. Ketersediaan ruang parkir yang memadai kapasitas jumlah kendaraan pengunjung
22. Sudut parkir yang memudahkan untuk manuver kendaraan
23. Ketersediaan rambu keluar masuk untuk kemudahan parkir
24. Jarak menuju ruang parkir yang dekat
25. Keamanan kendaraan yang berada di ruang parkir bandara sudah terjamin dengan adanya cctv
26. Layanan transportasi travel dari bandara menuju lokasi wisata mudah ditemukan

27. Pelayanan transportasi dari bandara menuju lokasi wisata efisien dan tepat waktu
28. Menggunakan transportasi travel selama perjalanan dari bandara menuju lokasi wisata sangat nyaman
29. Menggunakan layanan transportasi travel dari bandara menuju lokasi wisata lebih terasa aman
30. Pelayanan dari pengemudi atau petugas transportasi travel dalam memberikan informasi mengenai lokasi wisata yang dikunjungi sangat baik
31. Jadwal keberangkatan transportasi travel dari bandara menuju lokasi wisata yang fleksibel
32. Tarif yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan yang di terima menggunakan transportasi travel dari bandara menuju lokasi wisata

Berdasarkan digram kartesius tersebut dapat diklasifikasi atau dikelompokkan berdasarkan kuadran untuk setiap item yang diteliti.

- a. Kuadran 1 meliputi item 3 (Informasi dibutuhkan mudah ditemukan), 13 (Fasilitas toilet berfungsi dengan baik dan nyaman), 14(Ketersediaan restoran di bandara yang bersih dan nyaman),15 (Fasilitas Kesehatan yang memadai untuk pengunjung),17(Fasilitas penukaran uang memberi kemudahan bagi pengunjung), 18(Ketersediaan fasilitas pengisian daya ang mudah di jangkau), 19 (Ketersediaan fasilitas air bersih ang layak), 21(Ketersediaan ruang paker yang memadai), 23(Ketersediaan rambu keluar masuk untuk kemudahan parkir), yang

memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna bandar udara, tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan konsumen.

- b. Kuadran 2 meliputi item 1(Kebersihan di bandara diperhatikan), 2(Petugas menjaga bagasi penumpang), 4(Pemberitahuan informasi keberangkatan dan kedatangan maskapai dengan jelas), 5(Keamanan pengunjung baik dan di jaga security), 6(Pelayanan pengambilan bagasi yang baik), 7(Pelayanan bertugas dengan baik dan tidak memerlukan antrian Panjang), 8(Pemberitahuan informasi keberangkatan dan kedatangan maskapai dengan jelas), 9(Pelayanan reservasi tiket sampai check in yang baik), 11(Fasilitas ruang tunggu bandara sangat nyaman), 12(Fasilitas wifi yang tersedia sangat membantu), 20(Ruang parker yang luas), 22(Sudut parker memudahkan manuver kendaraan), 24(Jarak menuju ruang parkir yang dekat), 25(Keamanan kendaraan di ruang parkir bandara dipantau cctv), yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen dan pelaksanaan dari atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan dirasakannya. Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut tersebut merupakan produk/jasa yang unggul di mata nasabah.
- c. Kuadran 3 meliputi item 16(Fasilitas penukaran uang memberi kemudahan bagi pengunjung), 28(Menggunakan transportasi travel selama perjalanan dari bandara menuju lokasi wisata sangat nyaman), 29(Menggunakan transportasi travel dari bandara menuju lokasi wisata

lebih aman), 30 (Pelayanan dari pengemudi dalam memberikan informasi mengenai Lokasi wisata sangat baik), yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya pelaksanaannya tidak terlalu istimewa. Peningkatan atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna bandar udara sangat kecil.

- d. Kuadran 4 meliputi item 10(Pelayanan pemeriksaan terhadap penumpang dan barang melakukan keamanan selama kunjungan), 26(Layanan transportasi travel dari bandara menuju Lokasi wisata muda ditemukan), 27(Pelayanan transportasi travel selama perjalanan menuju Lokasi wisata efisiensi dan tepat waktu) , 31(Jadwal keberangkatan transportasi travel dari bandara menuju Lokasi wisata fleksibel), 32(Tarif yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan yang diterima oleh pengguna transportasi travel), yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna bandara dan dirasakan terlalu berlebihan.

D. Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut kualitas produk yang diukur. Nilai dari CSI berbanding lurus dengan besarnya rata-rata skor kepentingan dan skor kinerja, sehingga apabila rata-

rata skor kepentingan dan kinerja ditingkatkan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan nilai CSI (Aritonang, 2005).

a. Hasil dari *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score*

(MSS) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5 Hasil MIS dan MSS

NO	MIS (ii)	MSS (iii)
1	4,51	4,48
2	4,46	4,47
3	4,40	4,62
4	4,26	4,40
5	4,29	4,49
6	4,44	4,52
7	4,30	4,48
8	4,42	4,48
9	4,10	4,55
10	4,05	4,56
11	4,25	4,44
12	4,40	4,65
13	4,24	4,30
14	4,18	4,35
15	4,28	3,99
16	3,96	4,39
17	4,33	4,24
18	4,32	4,40
19	4,19	4,07
20	4,34	4,55
21	4,24	4,28
22	4,21	4,44
23	4,21	4,40
24	4,28	4,46
25	4,18	4,48
26	3,87	4,58
27	3,71	4,58
28	3,60	4,43
29	3,00	4,30
30	3,55	4,38
31	3,29	4,53
32	3,40	4,49

Lanjutan tabel 4.5

NO	MIS (ii)	MSS (iii)
Σ	131,16	141,70

Sumber: Hasil Olahan Data *CSI*,2024

Tabel di atas ialah hasil dari *Mean Importance score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) untuk mencari hasil dari tabel di atas ialah menggunakan cara sebagai berikut:

$$\text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{N} \text{ dan } \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{N}$$

Di mana :

n = Jumlah responden

Y_i = Nilai kepentingan atribut

X_i = Nilai kinerja atribut

b. Hasil dari perhitungan *Weight factor* (WF) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Perhitungan WF

NO	WF (iv) = (ii / Σ) * 100%
1	0,034
2	0,034
3	0,034
4	0,032
5	0,033
6	0,034
7	0,033
8	0,034
9	0,031
10	0,031
11	0,032
12	0,034
13	0,032
14	0,032

Lanjutan tabel 4.6

NO	WF (iv) = $(ii / \sum) * 100\%$
15	0,033
16	0,030
17	0,033
18	0,033
19	0,032
20	0,033
21	0,032
22	0,032
23	0,032
24	0,033
25	0,032
26	0,030
27	0,028
28	0,027
29	0,023
30	0,027
31	0,025
32	0,026

Sumber: Hasil Olahan Data CSI,2024

Tabel di atas merupakan hasil dari persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan rumus sebagai berikut :

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p} \times 100\%$$

Dimana:

p =Jumlah atribut kepentingan

I = Atribut ke-i

c. Hasil dari perhitungan *Weight score* (WS) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7 Hasil Perhitungan WS

NO	WS (v) = (iv*iii)
1	0,15
2	0,15
3	0,15
4	0,14
5	0,15
6	0,15
7	0,15
8	0,15
9	0,14
10	0,14
11	0,14
12	0,16
13	0,14
14	0,14
15	0,13
16	0,13
17	0,14
18	0,14
19	0,13
20	0,15
21	0,14
22	0,14
23	0,14
24	0,15
25	0,14
26	0,14
27	0,13
28	0,12
29	0,10
30	0,12
31	0,11
32	0,12

Sumber: Hasil Olahan Data CSI,2024

Tabel diatas merupakan perkalian antara *Weight factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (MSS) *Mean statisfaction score* dengan rummus sebagai berikut :

$$WS = WF \times MSS$$

- d. Hasil perhitungan *Customer satisfaction index* (CSI) ialah sebesar 88,56% nilai tersebut diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$CSI = \frac{4,43}{5} \times 100\%$$

- e. Kriteria *Customer satisfaction index*

Tabel 4.8 Kriteria *CSI*

Nilai Index (%)	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i>
81,00 - 100,00	Sangat Puas
66,00 - 80,99	Puas
51,00 - 65,99	Cukup Puas
35,00 - 50,99	Kurang Puas
0,00 - 34,99	Tidak Puas

Sumber: Hasil Olahan Data *CSI*, 2024

Hasil perhitungan yang diperoleh berdasarkan tahapan *Customer satisfaction index* (CSI) adalah sebesar 88,56 angka tersebut berdasarkan tabel termasuk dalam kategori sangat puas.

E. Perhitungan *Analisis servqual*

Tabel 4.9 Perhitungan *Servqual*

ITEM PERTANYAAN		KINERJA		HARAPAN		GAP (KINERJA - HARAPAN)
		JML	RATA2	JML	RATA2	
PELAYANAN BANDAR UDARA						
X1.1	Kebersihan di bandara sangat diperhatikan	901	4,51	895	4,48	0,03
X1.2	Petugas menjaga bagasi penumpang dari kerusakan	891	4,46	893	4,47	-0,01

Lanjutan tabel 4.9

ITEM PERTANYAAN		KINERJA		HARAPAN		GAP (KINERJA - HARAPAN)
		JML	RATA2	JML	RATA2	
X1.3	Informasi yang dibutuhkan sangat mudah untuk di temukan di bandara	880	4,40	923	4,62	-0,22
X1.4	Pemberitahuan informasi keberangkatan dan kedatangan maskapai yang jelas memberikan dampak baik sehingga pengunjung dapat bersiap-siap	852	4,26	880	4,40	-0,14
X1.5	Keamanan pengunjung di bandara sangat baik dengan adanya security yang bertugas	857	4,29	897	4,49	-0,20
X1.6	Pelayanan pengambilan bagasi yang baik sehingga tidak perlu membutuhkan waktu yang lama untuk mengambil bagasi	887	4,44	904	4,52	-0,09
X1.7	Pelayanan petugas sangat baik hingga tidak perlu melakukan antrian yang panjang	859	4,30	895	4,48	-0,18
X1.8	Pemberitahuan informasi keberangkatan dan kedatangan maskapai yang jelas memberikan dampak baik sehingga pengunjung dapat bersiap-siap	884	4,42	896	4,48	-0,06
X1.9	Pelayanan reservasi tiket sampai check in yang baik memudahkan perjalanan pengunjung	819	4,10	910	4,55	-0,46
X1.10	Pelayanan pemeriksaan terhadap penumpang dan barang memastikan keamanan selama melakukan kunjungan	809	4,05	912	4,56	-0,52
	JUMLAH	8639	43,195	9005	45,025	-1,83
FASILITAS BANDAR UDARA						
X2.1	Fasilitas ruang tunggu bandara sangat nyaman untuk digunakan	849	4,25	887	4,44	-0,19
X2.2	Fasilitas wifi internet/wifi yang tersedia sangat membantu	880	4,40	929	4,65	-0,24
X2.3	Fasilitas toilet di bandara berfungsi dengan baik dan nyaman digunakan	847	4,24	860	4,30	-0,06
X2.4	Ketersediaan restoran di bandara yang memiliki tempat yang bersih dan nyaman	835	4,18	870	4,35	-0,18
X2.5	Fasilitas kesehatan yang memadai sangat membantu sewaktu-waktu pengunjung mengalami sakit	855	4,28	797	3,99	0,29
X2.6	Fasilitas penukaran uang/money changer memberikan kemudahan pengunjung yang tidak memegang uang cash maupun menukarkan mata uang asing	791	3,96	878	4,39	-0,44

Lanjutan tabel 4.9

ITEM PERTANYAAN		KINERJA		HARAPAN		GAP (KINERJA- HARAPAN)
		JML	RATA2	JML	RATA2	
X2.7	Ketersediaan fasilitas tempat ibadah yang nyaman untuk digunakan	865	4,33	848	4,24	0,09
X2.8	Ketersediaan fasilitas pengisian daya yang mudah dijangkau dan berfungsi dengan baik	863	4,32	879	4,40	-0,08
X2.9	Ketersediaan fasilitas air bersih yang layak untuk dikonsumsi	838	4,19	814	4,07	0,12
	JUMLAH	7623	38,115	7762	38,81	-0,695
RUANG PARKIR BANDARA						
X3.1	Ruang parkir yang luas	867	4,34	909	4,55	-0,21
X3.2	Ketersediaan ruang parkir yang memadai kapasitas jumlah kendaraan pengunjung	847	4,24	855	4,28	-0,04
X3.3	Sudut parkir yang memudahkan untuk manuver kendaraan	841	4,21	887	4,44	-0,23
X3.4	Ketersediaan rambu keluar masuk untuk kemudahan parkir	842	4,21	880	4,40	-0,19
X3.5	Jarak menuju ruang parkir yang dekat	856	4,28	892	4,46	-0,18
X3.6	Keamanan kendaraan yang berada di ruang parkir bandara sudah terjamin dengan adanya cctv	835	4,18	895	4,48	-0,30
	JUMLAH	5088	25,44	5318	26,59	-1,15
MODA TRANSPORTASI BANDARA						
X4.1	Layanan transportasi travel dari bandara menuju lokasi wisata mudah ditemukan	774	3,87	916	4,58	-0,71
X4.2	pelayanan transportasi dari bandara menuju lokasi wisata efisien dan tepat waktu	742	3,71	916	4,58	-0,87
X4.3	menggunakan transportasi travel selama perjalanan dari bandara menuju lokasi wisata sangat nyaman	719	3,60	885	4,43	-0,83
X4.4	menggunakan transportasi travel dari bandara menuju lokasi wisata lebih terasa aman	599	3,00	859	4,30	-1,30
X4.5	pelayanan dari pengemudi atau transportasi travel dalam memberikan informasi mengenai lokasi wisata yang dikunjungi sangat baik	710	3,55	875	4,38	-0,83
X4.6	jadwal keberangkatan transportasi travel dari bandara menuju lokasi wisata yang fleksibel	658	3,29	905	4,53	-1,24
X4.7	tarif yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan yang diterima menggunakan transportasi travel dari bandara menuju lokasi wisata	680	3,40	898	4,49	-1,09
	JUMLAH	4882	24,41	6254	31,27	-6,86

Sumber: Hasil Olahan Data *Servqual*, 2024

Tabel 4.10 Nilai Total Gap

DIMENSI KUALITAS	KINERJA		HARAPAN		GAP
	JUMLAH	RATA-RATA	JUMLAH	RATA-RATA	
PELAYANAN BANDAR UDARA	8639	43,195	9005	45,025	-1,83
FASILITAS BANDAR UDARA	7623	38,115	7762	38,81	-0,695
RUANG PARKIR BANDARA	5088	25,44	5318	26,59	-1,15
MODA TRANSPORTASI BANDARA	4882	24,41	6254	31,27	-6,86

Sumber: Hasil Olahan Data *Servqual*, 2024

- a. Dimensi kualitas pelayanan bandara menunjukkan perbedaan rata-rata antara kinerja dan ekspektasi sebesar -1,83, yang menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan terutama pada pemeriksaan barang dan penumpang yang masih dianggap kurang memadai
- b. Dimensi kualitas fasilitas bandara menunjukkan rata-rata kinerja dan perbedaan ekspektasi sebesar -0,695, yang menunjukkan bahwa kualitas fasilitas berada pada kategori sedang atau cukup baik, terutama pada fasilitas penukaran uang yang memberikan kemudahan.
- c. Dimensi kualitas tempat parkir bandara menunjukkan rata-rata kinerja dan perbedaan ekspektasi -1,15, yang mengindikasikan rendahnya kualitas tempat parkir, terutama terkait dengan keberadaan kamera CCTV yang dinilai masih kurang.
- d. Dimensi kualitas moda transportasi bandara menunjukkan perbedaan rata-rata antara kinerja dan ekspektasi sebesar -6,86, yang menunjukkan kualitas moda transportasi yang sangat rendah, terutama pada penggunaan transportasi travel masih terasa kurang aman dan jadwal waktu menuju objek lokasi wisata yang masih berubah-ubah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Adanya pengembangan bandar udara Buntu Kunik berdampak nyata pada peningkatan jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke daerah Toraja tiap tahunnya, ini dapat dilihat dari perkembangan jumlah pengguna Bandar Udara Buntu Kunik yang memiliki peningkatan yang sangat signifikan dari tahun awal beroperasi yaitu pada tahun 2020 dengan jumlah kedatangan sebanyak 4993 penumpang. Peningkatan ini dapat dilihat hingga tahun-tahun berikutnya dengan rekapitulasi akhir pada tahun 2024 (s/d April) dengan jumlah kedatangan sebanyak 3187 penumpang dengan puncak kedatangan tertinggi pada tahun 2022 yaitu sebanyak 10,225 penumpang.
2. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), terdapat 9 atribut yang masuk dalam kategori prioritas utama, 14 atribut yang perlu dipertahankan, 4 atribut dengan prioritas rendah, dan 5 atribut yang dianggap berlebihan. perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna Bandar Udara Buntu Kunik mencapai 88,56%, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Namun, analisis servqual menunjukkan adanya selisih negatif antara kinerja dan harapan pada berbagai dimensi, di antaranya kualitas pelayanan, fasilitas, ruang parkir, dan moda transportasi. Dimensi moda transportasi menunjukkan selisih yang paling signifikan (-6,86), yang termasuk dalam kategori sangat

rendah. Temuan ini mengindikasikan perlunya perbaikan kinerja pada seluruh dimensi pelayanan guna memenuhi harapan pengguna dan meningkatkan kualitas layanan di Bandar Udara Buntu Kunik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, & Ramadhan, M. (2021). Dampak Bandar Udara Rembele terhadap Kunjungan Wisatawan ke Kabupaten Aceh Tengah. *E-Jurnal Biram Samtani Sains*, 5(1), 1–7.
- Diba, P. H. F., & Roellyanti, M. V. (2022). Analisa Pengaruh Bandar Udara Jendral Besar Soedirman Terhadap Sektor Pariwisata di Daerah Sekitar. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 338-342.
- Dimas Hardian Putra, & Ginanjar Rahmawan. (2022). Analisis Pengaruh Citra Merek, Desain Produk Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Motor Vespa Di Sukoharjo. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 2(3), 387–394.
<https://doi.org/10.53625/juremi.v2i3.3850>
- Febria Ningtyas P. H. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BRI Syari'ah dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada Mahasiswa S.1 IAIN PURWOKERTO angkata 2016-2019) (Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto).
- Ilham, I., Ahmad, S. N., & Nuhun, R. (2020). Analisis Faktor–Faktor Pemilihan Moda Transportasi Ke Kampus Oleh Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Universitas Halu Oleo. *STABILITA || Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 8(2), 87.
- Kewarganegaraan, J., Halfa, P., Diba, F., Roellyanti, M. V., Udara, M. T., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2022). *Terhadap Sektor Pariwisata di Daerah*

Sekitar. 6(1), 338–342.

Khaerunnisa. (2017). Pengaruh Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin terhadap Pengembangan Spasial di Sekitarnya (Studi Kasus: Kelurahan Sudiang Kecamatan Biringkaya Kota Makassar). *Fakultas Sains Dan Teknologi*., 168.

Menteri Perhubungan. (2013). Peraturan Menteri Perhubungan No 69 Tahun 2013 Tentang Tata n Kbandarudaraan Nasional. *Kementrian Perhubungan Republik Indonesia*, 65(1046), 1–15.

Nugroho, A. R., dkk (2020). Preferensi Pemilihan Moda Transportasi Oleh Wisatawan Domestik di Kota Surakarta. *Region: Jurnal Pembangunan Wilayah dan Perencanaan Partisipatif*, 15(1), 109-118.

Pasapan, H. P., & Anggorowati, V. D. A. (2021). Evaluasi Landas Pacu Bandar Udara (Studi Kasus: Bandar Udara Pongtiku Tana Toraja, Sulawesi Selatan). *EQUILIB*, 2(1), 55-66.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 tahun 2001 Tentang Kbandarudaraan. (2001). Jakarta

Prasetya, L. M. A. (2015). Analisis Dampak Perpindahan Bandar Udara Terhadap Pertumbuhan Perekonomian di Kabupaten Lombok Tengah. *Skripsi*, 1, 190.

Pratiwi, Ita Wahyu. (2018). Implementasi importance-performance analysis (ipa): analisis preferensi konsumen muda mie setan malang. *Fakultas Ekonomi dab Bisnis, Jurusan Manajemen*.

Saragih, A. M. (2020). Analysis of the Potential of the Silangit International Airport

in Increasing Tourist Visitings in the Kawasan Danau Toba. *Polimedia*, 23(3), 19–34.

Sasongko, R. W. D. (2020). Pengaruh Bandar Udara Abdul Rachman Saleh terhadap Pengembangan Kegiatan MICE di Kota Malang. *Warta Penelitian Perhubungan*, 32(1), 21–32.

Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual–Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Dialektika*, 4(1), 45-64.

Setiawan, M. I., dkk (2017). Pengembangan Bandara Udara, dampaknya dalam Peningkatan Wisata Halal dan Wisata Muslim di Indonesia. *AT-Tahdzib: Jurnal Studi Islam Dan Muamalah*, 5(2), 125-147.

Undang- Undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. (2009). Jakarta

Undang- Undang No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.(2009). Jakarta

Wahyuni, S., & Elvina, I. (2023).Model Pemilihan Moda Transportasi Antara Travel dan Kendaraan Pribadi (Palangka Raya–Katingan Hilir). *Jurnal Teknika: Jurnal Teoritis dan Terapan Bidang Keteknikan*, 7(1), 1-11.

Waris, M. (2022). Kualitas Layanan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Terhadap Pengembangan Pariwisata Di Provinsi Sulawesi Selatan. *FROPIL (Forum Profesional Teknik Sipil)*, 10(2).

Waris, M., & Masruq, M. (2022). Potensi Pengembangan Bandar Udara H. Aroeppala dalam upaya mendukung Pariwisata di Provinsi Sulawesi Selatan.

Kurva S : Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Teknik Sipil, 10(1), 12.

Yanti, N. (2019). *Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).