

ABSTRAK

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP FASILITAS RUANG
TUNGGU TERMINAL BANDARA ADISUTJIPTO
Studi Kasus Pada PT (persero) Angkasa Pura I
di Yogyakarta.**

Damasus Dema Kokoh Santosa
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2007

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui : 1) profil konsumen yang menggunakan fasilitas ruang tunggu internal, terminal Bandara Adisutjipto Yogyakarta; dan 2) Tingkat kepuasan konsumen setelah menggunakan fasilitas ruang tunggu internal, terminal Bandara Adisutjipto Yogyakarta; 3) Perbedaan tingkat kepuasan konsumen setelah menggunakan fasilitas terminal, Bandara Adisutjipto ditinjau dari aspek usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, status pekerjaan dan tingkat pendapatan per bulan.

Penelitian ini menggunakan Analisis Persentase dengan pengukuran Skala Likert untuk penyelesaian masalah pertama, Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan dengan pengukuran Skala Likert untuk menyelesaikan permasalahan kedua dan Analisis *Chi-Square* dengan pengukuran Skala Likert untuk menyelesaikan permasalahan ketiga. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan 100 sampel yang diperoleh dengan cara *Purposive Sampling*.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa: 1) karakteristik atau profil konsumen yang menggunakan fasilitas ruang tunggu internal, Bandara Adisutjipto sebagian besar berjenis kelamin Pria, berusia antara 29-39 tahun, pendidikan terakhir D3/S1/S2/S3, status pekerjaan adalah pegawai swasta, dengan pendapatan per bulan antara Rp.2.000.000-Rp.6.000.000. 2) pendapat konsumen terhadap fasilitas ruang tunggu terminal Bandara Adisutjipto, menyatakan bahwa sebagian besar konsumen merasa sangat puas yaitu 61% responden merasa “sangat puas”, 18% responden merasa “puas”, serta 21% responden merasa “tidak puas”; dan 3) ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas ruang tunggu internal, terminal Bandara Adisutjipto berdasarkan aspek golongan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, status pekerjaan, dan tingkat pendapatan per bulan. ($F=100$; $p \leq 0,05$)

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON CUSTOMERS' ATTITUDES TOWARD THE WAITING ROOM FACILITY AT THE ADISUTJIPTO AIRPORT

A Case Study at the Adisutjipto Airport in Yogyakarta.

Damasus Dema Kokoh Santosa
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2007

This research aims to find out : 1) the profile of customers who use the waiting room facility at Adisutjipto Yogyakarta Airport; 2) the level of customers' attitudes after utilizing the waiting room facility at Adisutjipto Airport; 3) the differences of the attitudes based on age, gender, recent educational background, occupation, and income.

This research applies percentage analysis on the Likert Scale to address the first problem. Analysis of customers' attitudes uses index analysis on the Likert scale to address the second problem. While to address the third problem, Chi-Square analysis on the Likert scale is applied. Data collection techniques which are applied in this research are interview and documentation. Purposive sampling is used to select the 100 samples.

The findings of the analysis show that: 1) characteristics or profiles of the customers of Adisutjipto Airport waiting room are mostly male, 29-39 years old with recent educational background of D3/S1/S2/S3, occupation status is private employee with income per month of Rp. 2.000.000 to Rp. 6.000.000. 2) Most of the customers' are satisfied. The statistics show that 61% of respondents feel "very satisfied", 18% "satisfied" while the rest of 21% respondents say that they are "unsatisfied"; and 3) there are differences on the level of customers' attitudes toward the waiting room facility in Adisutjipto Airport Terminal based on age, gender, recent educational background, occupation status, and income per month($F=100$; $p \leq 0,05$).