

**TINGKAT PELAYANAN DAN PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA LEDE KALUMBANG  
SUMBA BARAT DAYA**

**Incentia Margaretha Lourinya Manna  
19050047**

**ABSTRAK**

Peran bandar udara tidak terlepas dari fasilitas dan kualitas pelayanannya. Dalam melakukan pelayanan sudah seharusnya mengikuti standar pelayanan yang berlaku, namun tentu penumpang memiliki persepsi atau keinginan yang berbeda bahkan lebih dari standar yang ada. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui apakah tingkat pelayanan sudah sesuai dengan PM Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dan apakah ada perbedaan persepsi penumpang dengan pelayanan yang ada pada Bandar Udara Lede Kalumbang. Penelitian menggunakan analisis kuantitatif deskriptif yakni observasi langsung mengenai tingkat pelayanan dengan 20 sampel dan penyebaran kuesioner kepada 100 penumpang yang selanjutnya diolah menggunakan uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS dan gap analisis. Dari hasil penelitian ditemukan pada aspek layanan fasilitas pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang dengan 4 (empat) indikator diperoleh nilai sebesar 90 dengan gap 0,45, aspek layanan fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang dengan 8 (delapan) indikator diperoleh nilai sebesar 55 dengan gap 0,51 dan aspek layanan Fasilitas yang memberikan nilai tambah dengan 12 (dua belas) indikator diperoleh nilai sebesar 40 dengan gap 0,89.

**Kata Kunci : standar pelayanan, tingkat pelayanan, gap analisis**