

ABSTRAK

Kepuasan penumpang merupakan hal penting bagi bisnis angkutan udara. Terminal bandar udara menjadi komponen penting untuk menilai kepuasan penumpang pesawat udara. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana karakteristik pengguna jasa bandar.

Untuk mengetahui kepuasan penumpang penelitian ini menggunakan kuesioner yang mengacu pada “5 dimensi yaitu : *Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibel, Reliability* dengan menggunakan skala likert. Penelitian ini di laksanakan di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Peambaru Riau. Dalam penelitian yang menjadi sampel adalah penumpang domestik Bandar udara Sultan Syarif Kasim II. Pengolahan data tersebut menggunakan metode GAP dan analisis akhir menggunakan Diagram Kartesius dan Diagram Ishikawa.

Dari perhitungan GAP di ketahuwi bahwa 5 dimensi menjadi tolak ukur semuanya masih memiliki GAP. Pada indikator tangible memiliki gap -0,75 kemudian indikator Reability -0,77 indikator Responsiveness memiliki gap -0,78 indikator Assurance memiliki gap -0,80 dan indikator Empathy memiliki gap -0,80. Sedangkan hasil dari analisis Diagram Kartesius diketahui bahwa tedapat 4 indikator yang berada di kuadran II, terdapat 2 indikator dikuadran III terdapat 3 indikator Hasi pada analisis Ishikawa penyebab terjadinya gap karena Manusia, Tempat, Lingkungan, Sistem, Mesin, Metode.

Kata kunci : Fasilitas Sisi Darat, Analisis Gap, Diagram Kartesius, Diagram Ishikawa.