

ABSTRAK

Di Bandara Supadio Pontianak, pada sisi darat telah dilakukan pemugaran dan pembangunan secara bertahap. Dimulai dari area depan, ruang tunggu, dan terakhir di bagian pelayanan kedatangan yang diperkirakan oleh master plan dapat diselesaikan pada awal tahun 2019. Namun, Area gedung Terminal telah diselesaikan sekitar bulan juli 2018 yang lalu oleh pihak pelaksana. Selama proses pemugaran, pelayanan tetap dibuka mengingat bandara supadio adalah salah satu Bandar Udara tersibuk di Indonesia.

Untuk mengetahui kepuasan penumpang penelitian ini menggunakan kuesioner yang mengacu pada “Kuesioner Kepuasan Penumpang peawat Udara Indonesia Air Carriers Association” dengan menggunakan skala likert. Penelitian ini di laksanakan di Bandar Udara Supadio Pontianak Kalimantan Barat. Dalam penelitian yang menjadi sampel adalah penumpang domestik Bandar udara Supadio Pontianak. Pengolahan data tersebut menggunakan metode GAP dan analisis akhir menggunakan Diagram Kartesius dan Diagram Ishikawa.

Dari perhitungan GAP diketahui bahwa 6 indikator yang menjadi tolak ukur semuanya masih memiliki GAP. Pada indikator akses memiliki GAP -0.56, indikator pelayanan informasi bandara memiliki GAP -0.54, Indikator Pemeriksaan keamanan memiliki GAP -0.63, Indikator Terminal dan Kenyamanan memiliki GAP -0.37, Indikator Lingkungan Bandara memiliki GAP -0.39 dan Indikator pelayanan Kedatangan memiliki GAP -0.83. Sedangkan hasil dari analisis Diagram Kartesius diketahui bahwa terdapat 4 indikator yang berada di kuadran II, terdapat 1 indikator dikuadran III dan 1 indikator berada di kuadran IV. Hasil pada analisis Ishikawa penyebab terjadinya gap karena manusia, lingkungan, system, tempat, mesin, metode, material.

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