

RANCANG BANGUN SISTEM ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI

Nama Mahasiswa : Muhammad Alwi
NIM : 10211055
Dosen Pembimbing Utama : Sri Rahayu Natasia, S.Komp, M.Si., M.Sc
Dosen Pembimbing Pendamping : Arif Wicaksono Septyanto, S.Kom., M.Kom

ABSTRAK

Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali menghadapi tantangan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan secara efisien. Selama ini, survei kepuasan penumpang masih bergantung pada metode manual dan data eksternal yang tidak sepenuhnya mencerminkan pengalaman serta harapan spesifik penumpang. Hal ini menyulitkan Divisi Airport Customer Services dalam mengidentifikasi masalah layanan dan mengambil keputusan berbasis data secara cepat dan akurat. Penelitian ini bertujuan merancang sistem survei digital berbasis web untuk mendukung proses evaluasi layanan secara internal, real-time, dan berkelanjutan. Sistem dikembangkan menggunakan metode Personal Extreme Programming (XP) dan dilengkapi fitur pembuatan kuesioner otomatis, pengumpulan data, analisis berbasis metode Servqual, serta penyajian laporan interaktif. Metode Servqual digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi penumpang terhadap lima dimensi pelayanan: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Sebelum sistem dibangun, kuesioner disebarluaskan melalui Google Form kepada 100 responden dan dihitung secara manual. Hasil ini digunakan sebagai acuan pembandingan untuk pengujian sistem. Hasil analisis menunjukkan empat dimensi memiliki nilai gap positif, menandakan kepuasan penumpang. Namun, dimensi empathy mencatat gap negatif sebesar -0,04, terutama pada indikator jarak jalan kaki dan ketersediaan toilet. Sistem yang dikembangkan tidak hanya mengotomatisasi proses survei, tetapi juga efektif dalam mengidentifikasi masalah pelayanan. Dengan sistem ini, pengambilan keputusan dapat dilakukan lebih cepat, tepat, dan berbasis data.

Kata kunci : Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali, kualitas pelayanan, kepuasan penumpang, *servqual*, *personal extreme programming*.