

## ABSTRAK

Muhammad Ridha Daud

### **KAJIAN TINGKAT PELAYANAN PENUMPANG DI TERMINAL KEBERANGKATAN DAN KEDATANGAN BANDAR UDARA SULTAN BABULLAH TERNATE SAAT NEW NORMAL COVID-19**

**Kata Kunci :** Bandara Sultan Babullah Ternate, Kualitas Pelayanan , *New Normal COVID 19*

Terminal penumpang merupakan bangunan yang disediakan untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang mulai dari kedatangan hingga keberangkatan. Dengan adanya penerapan protokol kesehatan di setiap Bandar Udara maka akan berdampak pada tingkat pelayanan jasa kepada penumpang sebagai pengguna di terminal penumpang. Hal ini pun berdampak terhadap berkurangnya pengguna jasa transportasi di semua jenis moda transportasi tak terkecuali transportasi udara yang mana sedikit banyak mempengaruhi tingkat pelayanan penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Tujuan dari penelitian ini adalah, mengetahui kinerja tingkat pelayanan di terminal keberangkatan dan kedatangan Bandar Udara Sultan Babullah Ternate menurut persepsi penumpang. Data yang dikumpulkan meliputi data sekunder dan data primer, data primer dikumpulkan survei wawancara untuk mendapatkan data kondisi terminal berdasarkan responden, kenyamanan terminal berdasarkan wawancara, kemudahan berdasarkan responden. Data sekunder yaitu data yang diperoleh tidak dari survei langsung melainkan dari beberapa instansi yang terkait yaitu data Jumlah penduduk .Data di uji dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas dan dianalisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil analisa data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan umum pada Bandara Sultan Babullah Ternate sudah cukup maksimal, hanya ada beberapa yg perlu ditingkatkan lagi.

## ABSTRACT

Muhammad Ridha Daud

### STUDY OF PASSENGER SERVICE LEVEL AT THE DEPARTURE AND ARRIVAL TERMINALS OF SULTAN BABULLAH TERNATE AIRPORT DURING NEW NORMAL COVID-19

**Keywords:** Sultan Babullah Ternate Airport, Quality of Service, *New Normal COVID 19*

The passenger terminal is a building provided to serve all activities carried out by passengers from arrival to departure. With the implementation of health protocols at each airport, it will have an impact on the level of service to passengers as users at the passenger terminal. This also has an impact on the reduction of users of transportation services in all types of transportation modes, including air transportation which more or less affects the level of passenger service at Sultan Babullah Airport, Ternate. The purpose of this study was to determine the level of service performance at the departure and arrival terminals of Sultan Babullah Airport, Ternate according to passenger perceptions. The data collected includes secondary and primary data, primary data is collected by interview surveys to obtain data on terminal conditions based on respondents, terminal comfort is based on interviews, and convenience is based on respondents. Secondary data is data obtained not from direct surveys but from several related agencies, namely population data. The data is tested using validity and reliability tests and analyzed using the *Importance Performance Analysis* (IPA) method. The results of data analysis show that the quality of public services at Sultan Babullah Airport Ternate is quite optimal, there are only a few that need to be improved.