09/40251
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS TERBUKA

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. (PERSERO) ANGKASA PURA I DI BANDARA UDARA AHMAD YANI SEMARANG

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister Mnajemen (MM)

Disusun Oleh :

M. AFIFUDDIN, S.E.

NIM. 015016873

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2009

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO THE CUSTOMER SATISFACTION IN PT. (PERSERO) ANGKASA PURA I AHMAD YANI INTERNATIONAL AIRPORT SEMARANG

Highly competitive situation in business environment has forced business to continually improve their service to their customers. Parasuraman provides theoretical platform to analyze the influence of service quality to customers' satisfaction. The theory has been adopted to analyze the situation in PT (Persero) Angkasa Pura I Ahmad Yani International Airport Semarang where passengers served as one stakeholder. Information on passengers' satisfaction should be gained and analyzed in order to improve the service provided. Based on Parasuraman theory, five aspects (Tangibility, Realibility, Responsivness, Assurance and Empathy) are used to measure passengers' satisfaction. Each aspect has been broken down into 2-5 indicators composed from relevant theories and prior empirical studies. A number of 349 respondents selected from accidental sampling technique from 8500 passengers in the airport during 2nd -5th Nov 2008 period. A 5 Likert scale questionnaire was used to gather data from the respondents after the questionnaire passed reliability and validity test. The results show that in general, respondents satisfied with the service provided (3,59 out of 5 Likert scale) with the most influencing aspect is Reliability (3,72), followed by Assurance (3,63), Tangibility (3,56), Empathy (3,54) and Responsiveness (3,51). It also showed that 77 % of the respondents satisfied with the service provided in a double correlated coefficient of 0.48. It means that variant comes up in costumer satisfaction variable, is determined by variant shows up in service quality variable or the influence of service quality to costumer satisfaction is 48 %. The other 52% is affected by other factors.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

09/40251

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA P.T. (PERSERO) ANGKASA PURA I DI BANDARA UDARA AHMAD YANI SEMARANG adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta, 29 Maret 2009

Yang Menyatakan,

M. Afifuddin, S.E.
NIM 015016873

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

09/40251

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. (PERSERO) ANGKASA PURA I DI BANDAR UDARA AHMAD YANI SEMARANG

Nama : M. Afifuddin, S.E

NIM : 015016873

Program Studi : Magister Manajemen

Hari / Tanggal : Minggu / 29 Maret 2009

Menyetujui :

Pembimbing II	Pembimbing I
Durri Andriani, Ph.D	Dr. Mahyus Ekananda
NIP. 131569965	-

Mengetahui,

Direktur Program Pascasarjana

Prof. Dr.H Udin S. Winataputra, MA

NIP. 130567151

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS TERBUKA
09/A0251

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Petunjuk dan Rahmatnya sehingga Tesis yang berjudul ***"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT (Persero) Angkasa Pura I Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang"*** dapat diselesaikan pada waktunya,

Dengan segala keterbatasan kemampuan dan kelemahan penulis selesaikan tugas akhir ini sebagai bagian dari proses akademi di Universitas Terbuka, sehingga dan Tesis ini tidak mungkin selesai pada waktunya tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis sampaikan ucapan terima kasih setulus-tulusnya dan penghargaan setinggi-tingginya terutama kepada :

1. Bapak DR.Mahyus Ekananda Sitompul, MM, MSE. sebagai pembimbing utama yang telah membantu mewujudkan tesis ini sehingga menjadi karya yang bermutu, semoga Tuhan YME membalasnya atas waktu dan pikiran yang telah diberikan.
2. Ibu Durri Andriani, Ph.D yang telah membantu penulis mengatasi beberapa kesulitan tata tulis tesis ini sehingga menjadi lebih baik, semoga Tuhan YME membalasnya atas waktu dan pikiran yang telah diberikan.
3. Bapak C Supartomo, Msi selaku kepala bidang FEKON Universitas Terbuka atas arahan dan dorongan semangatnya yang luar biasa kepada penulis.
4. Segenap dosen dan pimpinan Universitas Terbuka Jakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan studi pada Program Magister Manajemen.
5. Rekan-rekan seangkatan 2007-1 terutama Bapak Hariana ST pada Program Magister Manajemen Universitas Terbuka Jakarta yang telah memberikan dukungan begitu besar, sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
6. Rekan-rekan karyawan dan karyawati PT. (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Ahmad Yani yang telah membantu kelancaran pengumpulan data sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

Universitas Terbuka
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

7. Keluarga tercinta terutama istri dan anak-anakku yang selalu setia dan mendukung sepenuh hati dalam pembuatan tesis ini sehingga dapat diselesaikan pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kelemahan dan kekurangannya, karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini semakin sempurna. Akhirnya penulis berharap semoga tesis yang sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama yang terkait dengan perilaku konsumen dimasa mendatang. Amin.

Jakarta, Maret 2009

Penulis.

M. Afifuddin, S.E

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Lembar Persetujuan	
Lembar Pernyataan	
Lembar Pengesahan	
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iv
Daftar Gambar	viii
Daftar Tabel	ix
I. PENDAHULUAN.	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Ruang Lingkup Penelitian	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Kegunaan Hasil Penelitian	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian teori	7
A.1. Jasa	7
A.2. Kualitas Pelayanan	8
A.3. Perilaku Konsumen	10
A.4. Kepuasan	11
B. Penelitian Terdahulu	14
C. Keaslian Penelitian	17
D. Kerangka Berpikir	18
E. Definisi Operasional	19

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

III. METODE PENELITIAN

A Desain Penelitian 21

B. Populasi dan Sampel..... 21

C. Instrumen Penelitian..... 22

C.1. Skala Pengukuran..... 22

C.2. Instrumen Penelitian..... 23

C.3. Pengujian Instrumen 24

C.3.a. Uji Validitas Konstruksi (*Construct Validity*). 25

C.3.b. Uji Validitas Isi (*Content Validity*)..... 26

C.3.c. Uji Reliabilitas Instrumen..... 27

D Regresi berganda..... 28

IV. TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A TEMUAN..... 29

A.1. Penilaian Pesponden Terhadap Kinerja Bandara..... 29

A.1.a. Kemampu-ujian *(tangibility)*. 29

A.1.b. Kemampu-nyataan *(Realibility)*. 30

A.1.c. Kecepatan tanggapan *(Responsivness)*. 31

A.1.d. Jaminan *(Assurance)*. 32

A.1.e. Kepedulian *(Empathy)*..... 33

A.2. HARAPAN RESPONDEN TERHADAP KINERJA BANDARA..... 34

A.2.a. Kemampu-ujian *(Tangibility)*..... 34

A.2.b. Kemampu-nyataan *(Realibility)*..... 35

A.2.c. Kecepatan-tanggapan *(Responsivness)*..... 36

A.2.d. Jaminan *(Assurance)*..... 37

A.2.e. Kepedulian *(Empathy)*..... 38

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

A.3. KEPUASAN RESPONDEN TERHADAP KINERJA BANDARA..... 38
A.3.a. Kemampu-ujian *(Tangibility)*..... 39
A.3.b. Kemampu-nyataan *(Realibility)*..... 40
A.3.c. Kecepatan-tanggapan *(Responsivness)*..... 41
A.3.d. Jaminan *(Assurance)*..... 42
A.3.e. Kepedulian *(Empathy)*..... 42

B. ANALISIS..... 44
B.1. Analisis Regresi..... 44
B.1.a. Koefisien Determinasi 44
B.1.b. Pengaruh Variabel Independen Secara Bersama-sama..... 45
B.1.c. Interpretasi Pengaruh Faktor Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan 46
B.2. Analisis Penyimpangan Asumsi Model Klasik..... 48
B.3. Analisis Heteroskedastisitas..... 50

C. PEMBAHASAN..... 51
C.1. Penilaian Pesponden Terhadap Kinerja Bandara.... 51
C.2. Harapan responden terhadap kinerja bandara..... 58
C.3. Kepuasan responden terhadap pelayanan bandara.... 60
C.4 Variabel pembentuk kepuasan dan kondisi saat ini 70

V. KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan 73
B. Saran 73

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR PUSTAKA 75

KUESIONER 79

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

09/40251

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	*The Mental Purchasing Process*	10
Gambar 2.2	Alur Proses Penelitian	18
Gambar 4.1	Uji signifikansi koefisien regresi dengan uji satu arah (Uji F)	45
Gambar 4.2	Distribusi sampling bagi statistik t untuk Uji dua arah α 0,05	47
Gambar 4.3	Uji Durbin-Watson	49
Gambar 4.4	Variabel-variabel Pembentuk Kepuasan	71
Gambar 4.5	Tingkat kepuasan Pengunjung Bandara Ahmad Yani.....	72

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Kisi-kisi Instrument Penelitian	24
Tabel 3.2	Uji Validitas Konstruksi-1	25
Tabel 3.3	Uji Validitas Konstruksi-2	26
Tabel 3.4	Uji Validitas Isi	27
Tabel 4.1	Hasil Pengukuran Kinerja Kemampu-ujian (*Tangibility*).....	30
Tabel 4.2	Hasil Pengukuran Kinerja Kemampu-nyataan *(Realibility)*.....	31
Tabel 4.3	Hasil Pengukuran Kinerja Kecepatan tanggapan *(Responsivness)*	32
Tabel 4.4	Hasil Pengukuran Kinerja Jaminan *(Assurance)*.....	33
Tabel 4.5	Hasil Pengukuran Kinerja Kepedulian *(Empathy)*.....	33
Tabel 4.6	Hasil Pengukuran Harapan Kemampu-ujian *(Tangibility)*	35
Tabel 4.7	Hasil Pengukuran Harapan Kemampu-nyataan *(Realibility)*...	36
Tabel 4.8	Hasil Pengukuran Harapan Kecepatan Tanggapan *(Responsivness)*.....	37
Tabel 4.9	Hasil Pengukuran Harapan Jaminan *(Assurance)*.....	37
Tabel 4.10	Hasil Pengukuran Harapan Kepedulian *(Empathy)*.....	38
Tabel 4.11	Prosentase Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan Pada Kemampu-ujian *(Tangibility)*.....	40
Tabel 4.12	Prosentase Hasil Pengukuran Kepuasan Pada Kemampu-Nyataan	41
Tabel 4.13	Prosentase Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan Pada Kecepatan Tanggapan *(Responsivness)*.....	41
Tabel 4.14	Prosentase Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan Pada Jaminan *(Assurance)*	42
Tabel 4.15	Prosentase Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan Pada Kepedulian *(Empathy)*	43
Tabel 4.16	Prosentase Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan Keseluruhan	43
Tabel 4.17	Hasil Regresi Berganda	44
Tabel 4.18	Koefisien Korelasi Ganda	45
Tabel 4.19	Pengamatan variable tak bebas tidak berkorelasi	48

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.20 Uji Park 50
Tabel 4.21 Prosentase Kepuasan Pelanggan 61

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

09/40251

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH.

Globalisasi telah mendorong dunia bisnis menjadi semakin kompetitif dan mempertajam persaingan yang akhirnya membawa konsekuensi hanya perusahaan yang mempunyai kemampuan bersaing saja yang dapat bertahan. Subhash (1997:70) menyebutkan "*In free market economy, each company tries to outperform its competitors. A competitor is a rival*". Persaingan yang selalu muncul dalam dunia bisnis mendorong munculnya pemikiran-pemikiran baru yang dapat membangun produk atau jasa yang memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Kondisi ini menyebabkannya perubahan paradigma pemasaran.

Perubahan ini, memotivasi para manajer untuk mengembangkan kualitas produk dan atau jasa agar bersifat global, untuk meningkatkan daya saing (Keegan, 1995). Lebih jauh Daniels (2001:450) menyebutkan bahwa "*A company may have to make new commitments to maintain competitiveness abroad*". Disamping itu para pengelola organisasi jasa, perlu secara cermat memperhatikan situasi dan kondisi yang dapat mempengaruhi situasi persaingan yang dihadapi organisasi jasa (Yazid, 1999).

Peluang bisnis pada pemasaran jasa tidak dapat dilepaskan dari dinamika, situasi, dan kondisi faktor eksternal yang melingkupinya. Untuk dapat bertahan hidup dan memperoleh keuntungan yang wajar, organisasi jasa dituntut untuk secara terus menerus menyesuaikan produk jasanya dengan kebutuhan masyarakat pengguna jasanya. Subhash (1997:101) menyebutkan kemampuan ini sebagai "*Ability to respond to customer needs and cover customer groups differs from its own*".

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Di sisi lain, kebutuhan konsumen dapat memberikan peluang yang pada gilirannya menumbuhkan pasar. Subhash (1997:105) menyebutkan bahwa "*Customer need gives rise to a market opportunity and a market emerges*". Hal ini terjadi pula di dunia penerbangan. Semakin majunya teknologi informasi dan taraf hidup masyarakat mengakibatkan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas penerbangan.

Menyadari peran penting konsumen dan pengaruh kepuasan konsumen terhadap keuntungan, perusahaan berupaya mencari cara yang dapat meningkatkan kepuasan konsumennya (Anderson, 1999). Tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa dimensi pada kualitas pelayanannya.

Hal ini disadari pula oleh PT. (Persero) Angkasa Pura I, institusi yang memberikan jasa pelayanan bandar udara Ahmad Yani Semarang. PT. (Persero) Angkasa Pura I sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kebandar-udaraan sepintas terlihat telah melakukan praktik usaha monopoli, dalam arti mengelola jasa pelayanan bandar udara tanpa saingan, sehingga seolah-olah perusahaan tidak perlu bekerja keras untuk memuaskan pelanggannya (Arsyad, 1999). Namun pada prakteknya, PT. (Persero) Angkasa Pura I dituntut untuk secara terus menerus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat pengguna jasa penerbangan. PT. (Persero) Angkasa Pura I perlu mengoptimalkan bentuk pelayanan yang diberikan oleh manajemen bandara, baik berupa fasilitas, prosedur maupun perilaku para petugas. Hal ini perlu dilakukan karena selain angkutan udara, masih ada angkutan darat dan angkutan laut yang setiap saat dapat mengambil alih peranan diantara model transportasi.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

B. RUANG LINGKUP PENELITIAN.

Menurut Kepala Divisi Operasi Bandara Ahmad Yani (personel komunikasi) bahwa pada awalnya bandar udara diartikan sebagai tempat naik dan turunnya penumpang pesawat udara. Pada perkembangan selanjutnya, bandar udara bukan saja berfungsi sebagai tempat naik dan turunnya penumpang pesawat udara tetapi sudah berkembang menjadi pusat bisnis, sehingga perusahaan harus mempunyai komitmen yang kuat untuk terus tumbuh secara wajar, dengan tetap berusaha menjadi partner pemerintah dalam peningkatan ekonomi nasional dan tanggap terhadap lingkungan bandar udara dan menjadikan karyawan sebagai aset perusahaan yang dapat mengembangkan kompetensi di bidang kebandar-udaraan.

Beragam pendekatan telah dilakukan PT. (Persero) Angkasa Pura I sebagai pengelola bandar udara Ahmad Yani untuk mencapai hal tersebut. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Udara telah mengeluarkan keputusan nomor Skep/284/X/1999 tanggal 22 Oktober 1999, tentang Standar Kinerja Operasional Bandar Udara yang terkait dengan tingkat pelayanan. Keputusan tersebut merupakan bentuk kepedulian Pemerintah terhadap kualitas pelayanan yang seharusnya diterima oleh masyarakat pengguna jasa penerbangan.

Layanan PT. (Persero) Angkasa Pura I dibidang jasa ke-bandar-udaraan diberikan kepada perusahaan penerbangan, perusahaan penunjang penerbangan, perusahaan penunjang bandar udara, penumpang pesawat udara, pengantar dan penjemput.

Luasnya ruang lingkup permasalahan yang ada maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian kali ini pada *jasa pelayanan kepada penumpang pesawat udara*, dengan pertimbangan bahwa penumpang pesawat udara adalah objek utama dalam

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

proses angkutan udara. Secara spesifik masalah akan difokuskan pada kualitas pelayanan bandar udara, harapan dan kepuasan penumpang.

C. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah dijelaskan bahwa penumpang pesawat terbang memerlukan pelayanan dan kenyamanan mulai dari rumah sampai ketempat tujuan. Dengan demikian bandara merupakan salah satu point yang harus diperhatikan. Pengabaian masalah ini dapat menurunkan minat calon penumpang pesawat terbang, sehingga dapat memilih atau beralih ke moda transportasi lain. Jika hal ini terjadi usaha bandara mungkin akan mengalami kerugian.

Untuk mempertahankan kinerja bisnis bandara maka pengelola harus dapat memberikan pelayanan kepada calon penumpang dan harus terukur. Untuk itu peru dilakukan perumusan sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di PT. (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.
2. Seberapa besar tingkat kepuasan penumpang di PT. (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.

D. TUJUAN PENELITIAN

Maksud dan tujuan dilakukannya penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. (Persero) Angkasa Pura I bandar udara Ahmad Yani Semarang.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Mengukur kualitas berarti membandingkan suatu kondisi/fakta dari obyek yang ingin dilakukan pengukuran dengan suatu ukuran yang berbentuk skala berupa angka kuantitatif sehingga menghasilkan data kuantitatif dan akan lebih mudah dikomunikasikan. Langkah yang perlu dilakukan dalam mengukur kualitas adalah menciptakan alat ukur , melakukan pengukuran dan mengestimasi hasil pengukuran.

2. Untuk mengetahui tingkat besaran kepuasan pelanggan pada PT. (Persero) Angkasa Pura I bandar udara Ahmad Yani.

   Kepuasan pelanggan adalah kesesuaian antara harapan dengan kenyataan dari jasa yang disajikan. Jika harapan terpenuhi maka akan menimbulkan kepuasan, demikian juga sebaliknya. Pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan membandingkan harapan dan kenyataan dengan melakukan perbandingan penilaian terhadap suatu kinerja. Alat ukur harus dirancang sesuai dengan keperluan dan memberikan skala yang tidak menimbulkan bias.

E. KEGUNAAN HASIL PENELITIAN

1. Secara teoritis hasil penelitian ini dapat digunakan dalam pengembangan teori khususnya tingkat kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. (Persero) Angkasa Pura I bandara Ahmad Yani Semarang secara keseluruhan.
2. Secara praktis hasil penelitian ini bermanfaat untuk memberikan gambaran yang lebih riil khususnya tentang kondisi pelayanan oleh PT. (Persero) Angkasa Pura I bandara Ahmad Yani Semarang dengan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kepuasan yang diterima oleh pelanggan dan diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan oleh oleh PT. (Persero) Angkasa Pura I dan pihak terkait dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. KAJIAN TEORI.

A.1. JASA.

Dipandang dari konsepsi operasi, maka bandar udara adalah bagian kegiatan organisasi untuk menggerakkan produk jasa bandar udara. (Kotler, 1992) menyebutkan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun terhadap jasanya. Pada bagian lain Kotler membagi jasa dalam beberapa dimensi yaitu : *intangible* (tidak dapat disentuh atau diraba, hanya dapat dirasakan), *perishable* (sekali digunakan), *immediate* (tidak dapat disimpan), *customer involvement* (konsumen terlibat dalam pelaksanaannya), dan *inseparable* (umumnya tempat dan waktu jasa diproduksi dan dikonsumsi bersamaan). Selanjutnya Kotler (2000:438) menyebutkan bahwa *"A service firm may win delivering consistently higher quality service than competitors and exceeding customer expectations.*

Pada usaha jasa penerbangan, obyek primernya adalah pesawat udara beserta fasilitas pendukungnya, penumpang, kargo dan barang. Sedangkan obyek sekundernya adalah pengantar atau penjemput dan masyarakat pengguna jasa penerbangan yang lain. Pemakai jasa penerbangan adalah orang yang peka terhadap waktu. Bila seseorang membeli tiket pesawat udara maka dia sebetulnya telah memutuskan untuk membeli waktu. Makin banyak waktu yang dihemat maka minat untuk menggunakan pesawat udara akan semakin besar. Disamping itu mereka akan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

semakin menghargai waktu sehingga akan memilih jenis angkutan yang memerlukan waktu lebih pendek.

A.2. KUALITAS PELAYANAN.

Parasuraman (1995:44) menyatakan bahwa *"The quality that a consumer perceives in a service is a function of the magnitude and direction of the gap between expected service and perceived service"*. Pernyataan ini menuntut penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen.

Selanjutnya Parasuraman (1995) membagi kualitas pelayanan dalam lima dimensi yaitu *Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance, Empathi.* Berikut ini penjelasan dari masing-masing dimensi.

a. *Tangible* adalah tampilan yang merupakan penampakan fasilitas fisik dari fasilitas, peralatan, dan personil.

b. *Reliable* adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.

c. *Responsiveness* adalah berhasrat membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.

d. *Assurance* adalah pelayanan yang meyakinkan berupa penguasaannya terhadap ilmu pengetahuan yang berkait dengan bidangnya serta ramah

e. *Empathy* yang berarti peduli, mampu mendengarkan dan berkomunikasi dengan baik, serta memahami kondisi pengguna jasa.

Berkaitan dengan kualitas Kotler (2000:29) mengatakan bahwa *"Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs"*.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Sementara Krajewski (1996:12) menyebutkan bahwa *"Part of the success of foreign competitors has been their ability to provide products and services of hight quality at reasonable prices"*. Selanjutnya dia menyatakan *"Another trend in operations management has been an increasing emphasis on competing on the basis of quality, time and technological advantage"*.

Ellys L. Pambayun (1998), menyebutkan bahwa salah satu strategi dan pendekatan dalam meraih kesuksesan yang professional dan proporsional adalah dengan melakukan adilayanan yaitu pelayanan paripurna yang merupakan syarat mutlak bagi organisasi yang bergerak dalam dunia bisnis. *Excellence service* selalu menumbuhkan sikap profesionalisme dalam kerja bagi siapapun dan dimanapun yang mengaplikasikannya.

Execellence service adalah perpaduan antara seni dan pengetahuan. Konteks seni mengandung arti bahwa kemampuan seseorang dalam melakukan pelayanan pada orang lain didasarkan pada instink, talenta dan pengalaman. Mereka secara sadar dan tidak sadar menciptakan dan mengembangkan cara-cara pelayanan sendiri yang dianggap baik dan menyenangkan mereka dan orang lain. Konteks pengetahuan mengacu pada ide, konsep dan prinsip pelayanan. Suatu pemikiran yang dilakukan dengan kesadaran untuk dapat diformulasikan dengan kata-kata jelas, logis dan sistematis sehingga dapat diterima dengan mudah oleh orang lain. Pelayanan yang didasarkan pada pengetahuan sangat penting, mengingat pengalaman yang dimiliki seseorang belum tentu dapat membantu efektivitas pelayanan professional, karena pengalaman seseorang belum tentu benar dan dapat diterapkan pada semua orang.

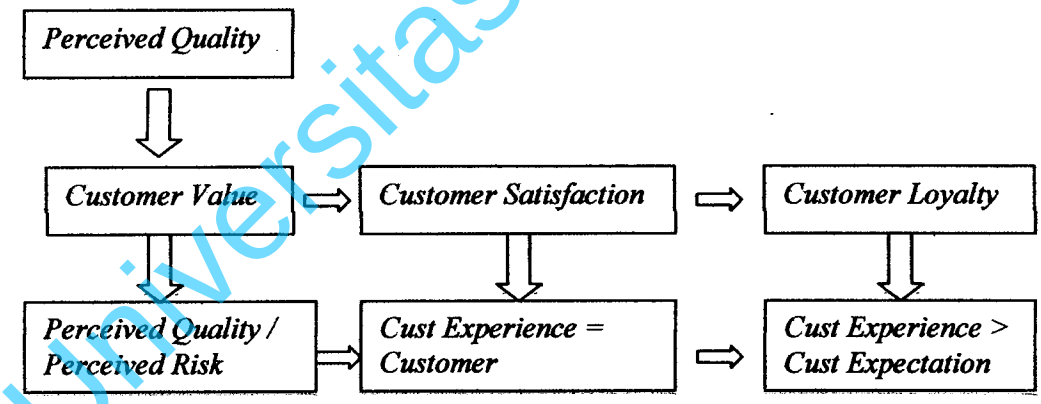
Dari beberapa teori tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpusat kepada pelanggan, pelanggan mempunyai kebutuhan dan harapan tertentu

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

atas kualitas pelayanan yang diberikan. Pada penelitian ini penulis lebih cenderung menggunaka teori Parasuraman(1995).

A.3. PERILAKU KONSUMEN.

Ahli ekonomi klasik Adam Smith mendasarkan teorinya pada asumsi bahwa orang itu adalah ekonomis, rasional dan pada setiap saat bertindak karena ia tertarik pada sesuatu. Konsep tersebut menganut teori kepuasan marjinal yang menyatakan bahwa konsumen akan meneruskan pembeliannya terhadap suatu produk atau jasa untuk waktu yang lama, karena telah mendapatkan kepuasan dari produk yang sama yang telah dikonsumsinya (Arsyad, 1999). Kotler (1994:235) menyebutkan sebagai *"The mental purchasing process"* atau suatu proses pembelian yang menyebutkan bahwa konsumen akan puas apabila harapan dan kenyataannya sama atau dilebihkan.



Gambar 2.1 *The Mental Purchasing Process*

Sumber : Kotler (1994:235) *Priciples of Marketing*

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Kebutuhan manusia, menurut Maslow (Subhas, 1997:104), dapat ditunjukkan oleh lima tingkatan yaitu: "*Physiological, safety, belongingness, self esteem, and self actualisation*". Kebutuhan manusia selain kebutuhan fisiologis dan biologis mencakup juga kebutuhan terhadap penghargaan dan pengakuan. Peka terhadap kepentingan orang lain merupakan jalan pintas untuk memenangkan komunikasi, membuka hati yang tertutup, menarik simpati orang lain dan menarik orang lain kepada kondisi yang diinginkan. Faktor individu menuntut kepada jasa untuk memperhitungkan perasaan dan melibatkan pengakuan terhadap eksistensi manusia sebagai individu.

Assael (1994:66) menyebutkan bahwa "*Consumers learn from past experience and future behaviour is conditioned by such learning. Learning can be defined as a change in behavior occuring as a result of past experience.*

Endrawati mengatakan pelanggan akan membeli produk yang berkualitas karena pelanggan adalah orang yang memaksimalkan nilai, dan nilai yang diterima pelanggan akan mempengaruhi tingkat kepuasannya terhadap suatu produk dan kebiasaan mereka untuk membeli kembali.

Dari beberapa teori tersebut menggambarkan bahwa pengalaman masa lalu dan informasi yang didengar dari orang lain dapat mempengaruhi perilaku konsumen dalam pembelian atau penggunaan jasa.

A.4. KEPUASAN.

Kepuasan merupakan sebuah fungsi persepsi terhadap suatu produk atau jasa dan pengharapannya terhadap performance produk atau jasa tersebut. Kotler (2000:36) menyebutkan bahwa "*Satisfaction is a person's feelings of pleasure or*

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations".

Unysis (Kotler, 1995) sebuah perusahaan computer, menggunakan istilah "*customerize*" atau memperlangganken yang maksudnya adalah perusahaan lebih mampu menyampaikan bukan sekedar informasi ke sasaran dengan sistim informasi yang ada, namun ditunjang dengan kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang lebih baik kepada pelanggan, sehingga pelanggan dapat membentuk harapannya melalui pengalaman terdahulu atau informasi dari pihak lain. Lebih jauh Assael (1994:426) menyebutkan bahwa "*A satisfied customer is your best sales person. Satisfied customer influence friends and relative to buy, dissatisfied customers inhibit sales*".

Kepuasan pada pelanggan pada industri jasa dipengauruhi oleh kinerja karyawannya. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Jati Pantja (2005) yaitu kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, dan kemudian kepercayaan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kesetiaan pelanggan.

Kotler (2000) menyebutkan bahwa apabila pelayanan berada dibawah standar, maka pelanggan akan kehilangan kepuasannya, sebaliknya kepuasan akan mencapai titik optimalnya apabila apa yang didapatkannya sebanding atau lebih besar dari harapannya. Sementara itu Kotler & Armstrong (1994) mengatakan bahwa mengukur kepuasan konsumen bukan pekerjaan mudah, hal ini disebabkan karena, pertama belum adanya tolok ukur kepuasan yang diberikan sebuah produk pada individu atau yang diberikan oleh aktivitas pemasaran, kedua kepuasan yang diperoleh individu dari produk atau jasa yang baik harus diimbangi oleh yang jelek, ketiga kepuasan yang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dialami sewaktu mengkonsumsi barang atau jasa tertentu, tergantung pada jumlah pemilik lain terhadap barang tersebut.

Pengukuran kepuasan pelanggan, Kotler (2000:38) menyebut sebagai "*Tools for tracking and measuring customer satisfaction*" dan Tjiptono (1997:34) dapat didefinisikan kedalam 4 metode sebagai berikut yang salah satunya adalah survei kepuasan pelanggan. Metode ini dilakukan oleh perusahaan dengan melakukan survei terhadap pelanggannya untuk mengukur kepuasannya terhadap produk jasa yang telah diterimanya. Cara ini dilakukan untuk mendapatkan umpan balik dari pelanggan, selanjutnya dapat dijadikan dasar pemikiran bagi perusahaan untuk menentukan program perusahaan di masa mendatang. Kotler (1995), menyebutkan survei adalah salah satu metode yang paling banyak dilakukan oleh perusahaan untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Teknik pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan beberapa cara antara lain :

a. Responden diberikan kuesioner yang diisi dengan pertanyaan-pertanyaan mengenai hal-hal yang diberikan dan berapa besar penilaiannya terhadap jasa tersebut.

b. Responden diminta memberikan saran atau pendapat sehubungan dengan pelayanan jasa yang diberikan perusahaan kepadanya.

c. Dengan membuat ranking atas pelayanan jasa yang diberikan beserta saran dan komentar atas pelayanan tersebut (metode importance analysis).

d. Secara langsung dengan memberikan pernyataan : sangat puas, puas, cukup puas, hampir puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Kotler (1995) menyebutkan bahwa, perusahaan yang ingin unggul dalam pasar harus mengamati harapan pelanggannya, kinerja perusahaan serta kepuasan pelanggan. Kepuasan merupakan sebuah fungsi persepsi terhadap suatu produk atau jasa dan pengaharapannya terhadap performance produk atau jasa tersebut.

Perubahan lingkungan baik internal maupun eksternal terutama dengan berkembangnya teknologi transportasi telah melahirkan paradigma baru dalam jasa transportasi. Persaingan telah memotivasi manajemen untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengacu pada reorientasi management (management of change). Daniels (2001:465) menyebutkan bahwa *"Companies should consider different ways to produce the same product"*.

Dari beberapa metode pengukuran kepuasan pelanggan seperti tersebut diatas, peneliti akan menggunakan metode kuesioner yang diisi dengan pertanyaan-pertanyaan mengenai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan dan berapa besar penilaiannya terhadap jasa tersebut. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan akan digunakan teori Tjiptono yang membandingkan antara kinerja dan harapan pelanggan.

B. PENELITIAN TERDAHULU.

B.1. Penelitian tentang pengukuran terhadap kepuasan konsumen telah dilakukan oleh Budiarto Subroto & Dolly Sutajaya Nasution (1994) dari ITB pada Perusahaan Penerbangan Domestik "X". Menggunakan *exploratory design*, mereka menganalisis empat (4) faktor (empati, reliability, tangibility dan security) dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Dilaporkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan adalah dimensi empati, reliability, tangibility dan security. Penilaian pelanggan terhadap seluruh dimensi kualitas

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pelayanan dan kepuasan berkisar antara 4.0 sampai 4.5, atau pelayanan yang disajikan oleh perusahaan penerbangan tersebut telah memenuhi persyaratan pelanggan dan pelanggan beranggapan bahwa pelayanan tersebut setara dengan pelayanan perusahaan penerbangan domestik lain.

B.2. Penelitian lain yang dilakukan oleh PPM-FE UGM bekerja sama dengan PT. (PERSERO) Angkasa Pura I pada tahun 1997 dengan koordinator Basu Swasta, menggunakan *Conclusive design (deskriptif)*, melalukan penelitian mengenai aspek pelayanan yang diinginkan penumpang pesawat udara dengan hasil sebagai berikut :

a. Aspek Fasilitas, meliputi fisik, penampilan, keandalan dan keragaman.

b. Aspek Pelayanan, meliputi keandalan, kejujuran dan kemudahan.

c. Aspek Informasi, meliputi ketepatan, kemudahan, ketersediaan, keleluasaan dan komunikasi.

d. Aspek Petugas, meliputi kesopanan, pengetahuan, ketrampilan, kepekaan atas kebutuhan pelanggan.

e. Aspek Kebersihan, meliputi kepraktisan dan terjaga.

f. Aspek Kesehatan, meliputi ketersediaan, akses dan kecepatan.

g. Aspek Keamanan, meliputi jaminan, kepastian dan tanggap.

B.3. Pada tahun 1997 penelitian dilakukan oleh Friedrich Hesse dkk dari University of Gottingen Jerman, pada beberapa departemen store dengan *eksplanasi deskriptif*, mengenai "Store Atmosphere, Mood and Purchasing Behavior" bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh ruangan yang menyenangkan. Pada tempat belanja yang menyenangkan, konsumen cenderung lebih banyak membelanjakan uangnya.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

C. KEASLIAN PENELITIAN.

Beberapa peneliti telah melakukan pengukuran terhadap keinginan, kebutuhan serta kepuasan pelanggan pada beberapa perusahaan jasa, mulai dari jasa perbankan, jasa pendidikan, jasa penerbangan dan jasa waralaba dengan hasil yang sangat bervariasi. Walaupun secara keseluruhan hasil penelitiannya menyangkut masalah kebutuhan, keinginan dan kepuasan konsumen namun terdapat perbedaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan.

Sejauh yang diketahui penulis, belum ada peneliti yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa pelayanan bandar udara. Namun demikian dari lima penelitian terdahulu, penelitian yang dilakukan oleh Budiarto Subroto banyak mempengaruhi penelitian ini, terutama tentang penilaian kepuasan konsumen khususnya penumpang pesawat udara, sebagai acuan dan ruang lingkup penelitian ini. Sedangkan dari penelitian Tim Peneliti PPM-FE UGM, PPM-FE UI diambil aspek pelayanan yang diinginkan penumpang dapat memberikan inspirasi untuk membangun kuisioner yang memadai untuk mengukur kepuasan konsumen. Dari penelitian Friedrich Hesse dkk 1997, walaupun sepintas hampir sama dengan hasil penelitian dari PPM-FE UGM, namun terdapat satu aspek yang diteliti secara mendalam yaitu kenyamanan ruangan yang dapat digunakan sebagi dasar untuk membangun kuisioner yang secara nyata aspek tersebut memang sangat dibutuhkan dalam pelayanan jasa kebandar-udaraan.

Sedangkan dari penelitian Salehudin dkk 1999 diambil kerangka berpikirnya, walaupun terdapat kesamaan dari tingkat eksplanasinya yaitu asosiatif, namun berbeda dalam obyek, dan cara menganalisisnya.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dibandingkan dengan beberapa penelitian terdahulu, penelitian ini lebih lengkap karena menyertakan pengukuran hasil kepuasan konsumen, yang merupakan bagian utama dari penelitian ini.

D. KERANGKA BERPIKIR.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan logika matematik Muhajir (2000), dengan melakukan generalisasi serta menggabungkan olahan statistik dengan olahan verbal. Selanjutnya membagi variabel penelitian menjadi variabel independen dan variabel dependen. Dari variabel independen terdapat lima variabel independen dan satu variabel dependen yang mempunyai hubungan asosiatif Sugiyono (2000:13).

Malhotra (1999:214) menjelaskan tentang concept of causality dengan menyebutkan bahwa "*Causality when the occurrence of X increases the probability of the occurrence of Y*". Untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang rencana penelitian ini, berdasarkan uraian diatas maka dapat disajikan alur proses penelitian sebagai berikut :

Gambar 2.2 Alur Proses Penelitian.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

E. DEFINISI OPERASIONAL.

Kualitas Pelayanan.

Ukuran layanan yang dilihat berdasarkan penilaian pelanggan terhadap pelayanan PT (Persero) Angkasa Pura I bandara Ahmad Yani Semarang yang berkaitan dengan kemampu-ujian, kemampu-nyataan, kecepatan tanggapan, jaminan dan kepedulian.

Kemampu-ujian (*Tangible*)

Salah satu konsep dalam kualitas pelayanan yang dicerminkan dari keterampilan dan kemampuan petugas bandara dalam menjalankan tugas serta ketersediaan fasilitas dan peralatan.

Kemampu-nyataan (*Realibility*)

Salah satu konsep dalam kualitas pelayanan yang dicerminkan dari tampilan fasilitas fisik baik personil maupun peralatan.

Kecepatan tanggapan (*Responsiveness*)

Salah satu konsep dalam kualitas pelayanan yang dicerminkan dari informasi yang jelas, kecepatan tanggapan dalam menyelesaikan masalah pelanggan serta menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.

Jaminan (*Assurance*)

Salah satu konsep dalam kualitas pelayanan yang dicerminkan dari keamanan yang terjaga, petugas yang jujur dan informasi yang bermutu bagi penumpang.

Kepedulian (*Empathy*)

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Salah satu konsep dalam kualitas pelayanan yang dicerminkan dari perhatian, kepedulian, dan penampilan yang baik dari petugas bandara, kenyamanan ruangan dan tersedianya tanda-tanda / petunjuk yang memudahkan pelanggan.

Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan antara kinerja petugas dengan harapannya. Kepuasan pelangan ini diukur dari perbandingan kinerja kemampu-ujian, kemampu-nyataan, kecepatan tanggapan, jaminan dan kepedulian dengan harapan pelanggan.

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB III

METODE PENELITIAN

A. DESAIN PENELITIAN.

Penelitian ini menggunakan data primer melalui survey, Data yang di kumpulkan adalah kualitas pelayanan, harapan dan kepuasan konsumen yang diberikan oleh PT. (PERSERO) Angkasa Pura I.

Metode survey ini dipilih dengan beberapa alasan sebagai berikut :

1. Metode ini paling fleksibel dalam mengumpulkan data responden karena penelitian dapat memusatkan perhatian pada satu kelompok tertentu dari populasi yang cukup besar.
2. Survey adalah metode yang paling sesuai untuk memperoleh informasi tentang motif, sikap dan pilihan hidup.
3. Berbagai bentuk pertanyaan dapat diajukan kepada responden dengan atau tanpa disertai alat bantu.
4. Data yang diperoleh dari survey bisa dianalisa sesuai dengan keinginan dan kebutuhan peneliti, misalnya untuk melihat pengaruh independent variable, atau untuk meramalkan perilaku dimasa mendatang (Malhotra, Naresh K, 2007).

B. POPULASI DAN SAMPEL.

Populasi pada penelitian kali ini adalah penumpang pesawat udara domestik yang berangkat dari bandara udara Ahmad Yani Semarang, sedangkan teknik pengambilan sampelnya dilakukan dengan cara *accidental sampling* yaitu suatu teknik pengambilan sampel non probabilitas yang dilakukan berdasarkan kebetulan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti (Sugiyono, 2000), sampel diambil pada tanggal 2 sampai 5 Nopember 2008 sejumlah 349 penumpang.

C. INSTRUMEN PENELITIAN.

C.1. Skala Pengukuran.

Malhotra (1999:248) menyebutkan bahwa "*Measurement means assigning numbers or other symbols to characteristics of objects according to certain prespecified rules*". Sedangkan skala didefinisikan sebagai " *The generation of a continuum on which measured objects are located* (Malhotra, 2000:248). Menurut (Masson, 1996) skala pengukuran ada empat yaitu nominal, ordinal, interval dan rasio. Untuk mengukur variabel-variabel tersebut digunakan instrumen pengukuran dengan menggunakan skala yang akan digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang/pendeknya atau besar/kecilnya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga apabila digunakan akan menghasilkan data kuantitatif. Dengan menggunakan alat ukur ini, maka nilai variabel yang diukur dengan instrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikatif.

Pada penelitian kali ini, karena yang akan diukur adalah sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang sebuah fenomena maupun pengukuran terhadap status sosial ekonomi, kelembagaan, pengetahuan, kemampuan dan proses kegiatan lainnya maka digunakan Skala Likert (Sugiyono, 2000). Dengan menggunakan skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan. Skala gradasi dari setiap item mulai dari sangat positif sampai dengan sangat negatif yaitu : sangat baik, baik, cukup baik, buruk dan sangat buruk atau sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Selanjutnya untuk keperluan analisis kuantitatif, maka pada lembar jawaban itu diberi skor mulai dari 5 s/d 1, seperti tersebut di bawah ini.

- Kualitas pelayanan
  - a. Sangat baik : 5
  - b. Baik : 4
  - c. Cukup baik : 3
  - d. Buruk : 2
  - e. Sangat buruk : 1

- Harapan penumpang
  - a. Puas sekali : 5
  - b. Puas : 4
  - c. Cukup puas : 3
  - d. Tidak puas : 2
  - e. Sangat tidak puas : 1

Sebelum membuat kuesioner terlebih dahulu dilaksanakan uji coba dengan Pretest bila semantic differensialnya lebih dari 5 mengakibatkan responden kebingungan untuk membedakan antara skala gradasi satu dengan lainnya sedangkan kalau kurang dari 5 juga terlalu sedikit masih ada kesenjangan sehingga kurang bisa membedakan antara baik dan buruk dengan puas dan tidak puas.

C.2. Instrumen penelitian.

Mengingat proses pengukuran konsep bukanlah hal yang mudah maka peneliti memanfaatkan instrument penelitian yang telah dikembangkan dan digunakan oleh peneliti sebelumnya dan disesuaikan dengan kekhasan karakteristik PT (Persero) Angkasa Pura I dan pelanggan bandara Ahmad Yani Semarang. (kisi-kisi instrumen ditampilkan pada Tabel 3.1)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 3.1 Kisi Kisi Instrumen Penelitian

NO	VARIABEL	INDIKATOR	INSTRUMEN
1.	Kemampu ujian	- Keterampilan petugas bandara - Kemapuan petugas bandara - Kehandalan fasilitas - Kehandalan peralatan	Survey
2.	Kemampu nyataan	- Kecukupan jumlah trolley - Kebersihan terminal bandara - Tampilan interior terminal bandara - Tampilan petugas bandara	Survey
3.	Kecepatan Tanggapan	- Kejelasan informasi - Kecepatan pelayanan Security - Kecepatan pelayanan Airlines - Kecepatan layanan Airport tag - Kecepatan pelayanan Taxi bandara	Survey
4.	Jaminan	- Kejujuran petugas bandara - Kesopanan petugas bandara - Keramahan petugas bandara - Keamanan di bandara - Mutu informasi yang diberikan	Survey
5.	Kepedulian	- Kemudahan mendapat informasi - Kemudahan mendapat Taxi - Kemudahan mencapai bandara - Kenyamanan udara pada ruang tunggu - Kemauan menbantu petugas - Kelengkapan tanda petunjuk bandara	Survey

C.3. Pengujian Instrumen.

Sebelum digunakan calon penelitian dilakukan uji validitas konstruksi (*construct validity*) dan uji validitas isi *(content validity*) dengan hasil sebagai berikut:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

C.3.a. Uji Validitas Konstruksi (*Construct Validity*).

Uji validitas konstruk dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing faktor terhadap nilai total. Indikator kepuasan konsumen meliputi lima faktor yaitu : kemampu-ujian, kemampu-nyataan, kecepatan-tanggapan, jaminan dan kepedulian. Selanjutnya faktor kemampu-ujian dikembangkan menjadi empat (4) pertanyaan, kemampu-nyataan dikembangkan menjadi empat (4) pertanyaan, faktor kecepatan tanggapan dikembangkan menjadi lima (5) pertanyaan, faktor jaminan dikembangkan menjadi lima (5) pertanyaan dan faktor kepedulian dikembangkan menjadi enam (6) pertanyaan.

Uji validitas konstruksi pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan penyebaran kuisioner terhadap 35 responden, dengan menggunakan teknik *korelasi product moment*, yakni dengan melakukan korelasi antar skor faktor dan skor total seluruh item dari tiap faktor dapat diketahui valid tidaknya faktor tersebut.

Tabel 3.2 Uji Validitas Konstruksi-1

Nomor	r Hitung	r Kritis	Keputusan
R1Y	0,855	0,60	Valid
R2Y	0,940	0,60	Valid
R3Y	0,900	0,60	Valid
R4Y	0,765	0,60	Valid
R5Y	0,729	0,60	Valid

Selanjutnya untuk menguji ke-valid-an tiap butir dalam intrumen dilakukan dengan cara yang sama yaitu dengan mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total. Untuk itu ada duapuluh empat (24) koefisien korelasi yang dihasilkan. Apabila harga korelasi berada dibawah 0,60 maka butir instrumen tersebut tidak valid, namun bila berada diatas 0,60 maka butir intrumen tersebut valid, seperti tersebut pada (Tabel 3.3) dibawah ini dan seluruh butir diatas 0,60.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 3.4 Uji Validitas Isi

No.	Skor-skor kelompok tinggi	Skor-skor kelompok rendah
1	26	10
2	26	10
3	25	11
4	25	11
5	25	12
6	25	12
7	24	12
8	24	12
9	24	12
10	24	12
Jumlah	248	114
	$\overline{X1}$ = 24,8 S1 = 2,45 $S1^2$ = 6,03	$\overline{X2}$ = 11,4 S2 = 2,35 $S2^2$ = 5,53
	Sgab = 2,4	Thitung = 2,48

Hasil t-hitung sebesar 24,8 > secara signifikan dari t-tabel (5%,18)=2,101 sehingga isinya dinyatakan valid.

C.3.c. Uji Reliabilitas Instrumen.

Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal (Sugiyono, 2000). Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test-retest (stability), equivalent dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan menggunakan Pengujian Realibilitas Instrumen Internal Consistency dengan Teknik Belah Dua (split half) dengan rumus Spearman Brown menghasilkan nilai r1 sebagai berikut :

$$r1 = \frac{2.rb}{1+rb} = 0,64.$$

r1 = reliabilitas internal seluruh instrumen

rb = korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Hasil pengujian reliabilitas instrumen menggunakan rumus Sprearman Brown menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0,64. Berdasarkan uji coba diatas, instrumen sudah valid dan reliable seluruh butirnya, sehingga instrumen tersebut sudah dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data.

Disamping instrument diatas penelitian ini menggunakan alat bantu untuk melakukan pengolahan data yaitu Microsoft Excell untuk melakukan perhitungan dan SPSS V.16 untuk melakukan perhitungan dan pengujian statistik.

D. Regresi Berganda.

Regresi dimaksudkan untuk mencari hubungan antara variabel tak bebas dengan variabel bebas. Hubungan ini tidak harus yang satu menyebabkan yang lain. Dalam hal regresi berganda muncul karena dalam kenyataan dunia nyata jarang sekali satu hal berhubungan dengan satu hal yang lain, sehingga ditafsirkan satu hal berhungan dengan banyak hal. Arti dari pernyataan ini adalah bahwa variabel dependent hanya dapat dijelaskan oleh beberapa variabel varibel dependen secara bersamaan dan secara serempak.

Dalam penelitian ini pernyataan regresi berganda dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y\ (\text{kepuasan}) = B0 + B1 \times \text{Tangibility} + B2 \times \text{Reability} + B3 \times \text{Responsibility} + B4 \times \text{Assurance} + B5 \times \text{Empathy} + E \qquad (3.1)$$

Variabel bebas dalam persamaan ini akan bekerja secara bersama-sama untuk membentuk kepuasan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

09/40251

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. TEMUAN.

Penelitian pengukuran kualitas pelayanan kaitannya dengan kepuasan pelanggan dilakukan pada PT. (Persero) Angkasa Pura I bandar udara Ahmad Yani Semarang. Untuk memperoleh data yang diperlukan, peneliti menyebarkan kuesioner kepada penumpang pesawat udara yang secara garis besar berisi tentang pertanyaan yang menyangkut kualitas pelayanan yang terkait dengan harapan responden, yang terdiri atas empat puluh delapan (48) pertanyaan dan pernyataan.

Penelitian dilaksanakan pada tanggal 2-5 November 2008. Responden pada penelitian ini adalah penumpang pesawat udara domestik yang berangkat dari bandar udara Ahmad Yani Semarang, dengan sampel sebanyak 349 orang dari 8500 orang yang dipilih secara aksidental.

A.1. Penilaian Pesponden Terhadap Kinerja Bandara.

A.1.a. Kemampu-ujian *(Tangibility)*.

Hasil penelitian terhadap variabel kemampu-ujian (X1), responden memberikan skor bervariasi mulai dari 2 sampai dengan 5, namun mayoritas responden memberikan nilai antara 3 sampai dengan 4 (cukup baik dan baik), dengan hasil rata-rata sebesar 3,56 dari kemungkinan nilai maksimal 5 (sangat baik), lihat Tabel 4.1.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.1 Hasil Pengukuran Kinerja Kemampu-ujian (*Tangibility*).

No	Indikator Kemampu-ujian	Penilaian kinerja pada tiap Indikator					
		1	2	3	4	5	Rata -2
1.	Kehandalan fasilitas	0	7	194	145	3	3,41
2.	Ketrampilan pet bandara	0	4	112	224	9	3,68
3.	Kemampuan petugas	0	11	138	199	1	3,54
4.	Kehandalan peralatan	0	3	131	119	6	3,62
	Prosentase	0%	2%	44%	52%	2%	3,56

Nilai tertinggi rata-rata diperoleh pada ketrampilan petugas bandara yaitu 3,68 (cukup baik) sedangkan terendah adalah kehandalan fasilitas yaitu sebesar 3,41 (cukup baik). Secara keseluruhan responden yang menilai kinerja (1) *sangat buruk* = 0%, sedangkan yang memberikan nilai (2) *buruk* = 2%, yang memberikan nilai (3) *cukup baik* sebanyak 44%, yang memberikan nilai (4) *baik* sebanyak 52% sedangkan yang memberikan nilai (5) *sangat baik* sebanyak 2%. Dengan demikian sebagian besar responden (52%) menilai dimensi kemampu-ujian dengan nilai *baik* ini berarti kehandalan fasilitas, peralatan, ketrampilan dan kemampuan petugas bandara sudah baik.

A.1.b. Kemampu-nyataan *(Realibility).*

Hasil penelitian terhadap variabel kemampu-nyataan (X2), responden memberikan skor bervariasi mulai dari 2 sampai dengan 5, namun mayoritas responden memberikan nilai antara 3 sampai dengan 4 (cukup baik dan baik), dengan hasil rata-rata sebesar 3,72 dari kemungkinan nilai maksimal 5 (sangat baik). Nilai tertinggi rata-rata diperoleh pada tampilan petugas bandara yaitu 3,75 (cukup baik) sedangkan terendah adalah tampilan interior bandara yaitu sebesar 3,68 (cukup baik). Secara keseluruhan responden yang menilai kinerja (1) *sangat buruk* = 0%, sedangkan yang memberikan nilai (2) *buruk* = 1%, yang memberikan nilai (3) *cukup baik*

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

sebanyak 30%, yang memberikan nilai (4) *baik* sebanyak 65% sedangkan yang memberikan nilai (5) *sangat baik* sebanyak 4%. Selengkapnya seperti yang tersaji pada (Tabel 4.2).

Tabel 4.2 Hasil Pengukuran Kinerja Kemampu-nyataan *(Realibility)*.

No	Indikator Kemampu-nyataan	Penilaian kinerja pada tiap Indikator					Jumlah	
		1	2	3	4	5	Rata 2	Resp
5.	Kecukupan trolley	0	5	89	201	18	3,74	349
6.	Tampilan petugas bandara	0	4	94	195	20	3,75	349
7.	Tampilan interior terminal	0	2	90	221	0	3,68	349
8.	Kebersihan terminal	0	2	102	198	11	3,69	349
	Jumlah Prosentase	0%	1%	30%	65%	4%	3,72	100%

Ini berarti sebagian besar responden (65%) menilai kecukupan jumlah trolley, tampilan petugas, interior terminal serta kebersihan terminal baik.

A.1.c. Kecepatan tanggapan *(Responsivness)*.

Hasil penelitian terhadap variabel kecepatan tanggapan (X3), responden memberikan skor bervariasi mulai dari 2 sampai dengan 5, namun mayoritas responden memberikan nilai antara 3 sampai dengan 4 (cukup baik dan baik), dengan hasil rata-rata sebesar 3,51 dari kemungkinan nilai maksimal 5 (sangat baik). Nilai tertinggi rata-rata diperoleh pada kecepatan pelayanan taksi bandara yaitu 3,59 (cukup baik) sedangkan terendah adalah kemauan membantu petugas yaitu sebesar 3,36 (cukup baik). Secara keseluruhan responden yang menilai kinerja (1) *sangat buruk* = 0%, sedangkan yang memberikan nilai (2) *buruk* = 2%, yang memberikan nilai (3) *cukup baik* sebanyak 46%, yang memberikan nilai (4) *baik* sebanyak 52% sedangkan yang memberikan nilai (5) *sangat baik* sebanyak 1%. Ini berarti sebagian besar

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

responden (52%) menilai kecepatan pelayanan security, kemauan membantu petugas, kecepatan pelayanan airline, kecepatan pelayanan airport tax serta pelayanan taksi baik. Selengkapnya seperti yang tersaji pada (tabel 4.3).

Tabel 4.3 Hasil Pengukuran Kinerja Kecepatan tanggapan *(Responsivness).*

No	Indikator Kecepatan tanggapan	Penilaian kinerja pada tiap Indikator					Jumlah	
		1	2	3	4	5	Rata 2	Resp
9.	Kecepatan pel.security	0	7	158	177	7	3.53	349
10.	Kemauan membantu pet	0	6	206	134	1	3.36	349
11.	Kecepatan pel. Airline	0	11	150	186	2	3.51	349
12.	Kecepatan pel.airport tax	0	6	139	203	1	3.57	349
13.	Kecepatan pel taksi	0	5	137	201	5	3.59	349
	Jumlah Prosentase	0%	2%	46%	52%	1%	3,51	100%

A.1.d. Jaminan *(Assurance).*

Hasil penelitian terhadap variabel kecepatan tanggapan (X4) rata-rata sebesar 3,63 (cukup baik). Nilai tertinggi rata-rata diperoleh pada kesopanan petugas bandara yaitu 3,69 (cukup baik) sedangkan terendah adalah kejujuran dan keramahan yaitu sebesar 3,58 (cukup baik). Terdapat seorang responden yang memberikan nilai (1) *sangat buruk* yaitu pada kerahaman petugas. Secara keseluruhan responden yang menilai kinerja (1) sangat buruk = 0%, sedangkan yang memberikan nilai (2) buruk = 1%, yang memberikan nilai (3) cukup baik sebanyak 33%, yang memberikan nilai (4) *baik* sebanyak 65% sedangkan yang memberikan nilai (5) sangat baik sebanyak 1%. Ini berarti sebagian besar responden (65%) menilai kejujuran, kesopanan, keramahan, keamanan dan mutu informasi yang disajikan petugas bandara baik. Selengkapnya seperti yang tersaji pada (tabel 4.4).

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.4 Hasil Pengukuran Kinerja Jaminan *(Assurance)*.

No	Indikator Jaminan	Penilaian kinerja pada tiap Indikator					Jumlah	
		1	2	3	4	5	Rata2	Resp
14.	Kejujuran petugas bandara	0	4	93	205	1	3.58	349
15.	Kesopanan petugas bandara	0	3	102	242	1	3.69	349
16.	Keramahan petugas bandara	1	4	140	203	2	3.58	349
17.	Keamanan bandara	0	4	123	220	2	3.63	349
18.	Mutu informasi	0	4	110	232	3	3.67	349
	Jumlah Prosentase	0%	1%	33%	65%	1%	3,63	100%

A.1.e. Kepedulian *(Empathy)*.

Hasil penelitian terhadap variabel kepedulian (X5) rata-rata sebesar 3,54 (cukup baik). Selengkapnya seperti yang tersaji pada (tabel 4.5).

Tabel 4.5 Hasil Pengukuran Kinerja Kepedulian *(Empathy)*.

No	Indikator Kepedulian	Penilaian kinerja pada tiap Indikator					Jumlah	
		1	2	3	4	5	Rata 2	Resp
19.	Kemudahan mend. info	0	4	138	207	0	3.58	349
20.	Kelengkp tanda petunjuk	0	10	142	195	2	3.54	349
21.	Kemudahan mencpai bandr	0	5	129	196	1	3.60	349
22.	Kejelasan informasi	0	3	152	187	4	3.54	349
23.	Kenyamanan udara	0	12	167	167	3	3.46	349
24.	Kemudahan mend. taksi	0	4	109	232	5	3.67	349
	Jumlah Prosentase	0%	2%	40%	57%	1%	3,54	100%

Nilai tertinggi rata-rata diperoleh pada kemudahan mendapatkan taksi bandara yaitu 3,67 (cukup baik) sedangkan terendah adalah kenyamanan ruang tunggu keberangkatan yaitu sebesar 3,46 (cukup baik). Hasil penilaian responden yang menilai kinerja (1) sangat buruk = 0%, sedangkan yang memberikan nilai (2) buruk = 2%, yang memberikan nilai (3) cukup baik sebanyak 40%, yang memberikan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

nilai (4) *baik* = 57% sedangkan yang memberikan nilai (5) sangat baik sebanyak 1%. Ini berarti sebagian besar responden (57%) menilai kemudahan mendapat informasi, kelengkapan tanda petunjuk, kemudahan mencapai bandar udara, kejelasan informasi, kenyamanan udara dan kemudahan mendapatkan taksi dinilai baik.Secara keseluruhan hasil kinerja rata-rata dari variable kemampu-ujian, kemampu-nyataan, kecepatan-tanggapan, jaminan dan kepedulian mendapatkan nilai rata-rata sebesar = 3,57 (cukup baik).

A.2. HARAPAN RESPONDEN TERHADAP KINERJA BANDARA.

Responden memberikan skor harapan bervariasi mulai 3 (berharap cukup baik) sampai dengan 5 (berharap sangat baik) namun mayoritas responden memberikan harapan pada skor 4 (berharap baik), sedangkan nilai rata-ratanya adalah 3,98 (berharap cukup baik) dari kemungkinan nilai maksimal 5 (berharap sangat baik) dengan perincian sebagai berikut :

A.2.a. Kemampu-ujian *(Tangibility)*.

Secara keseluruhan rata-rata skor *harapan* pada variable kemampu-ujian sebesar 3,72 (berharap cukup baik) seperti yang tersaji pada (Tabel 4.6).

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.6 Hasil Pengukuran Harapan Kemampu-ujian *(Tangibility)*.

No	Indikator Kemampu-ujian	Penilaian harapan pada tiap Indikator					Jumlah	
		1	2	3	4	5	Rata-2	Resp
1.	Kehandalan fasilitas	0	0	185	123	35	3.56	349
2.	Ketrampilan pet bandara	0	0	102	192	51	3.84	349
3.	Kemampuan petugas	0	0	140	162	43	3.71	349
4.	Kehandalan peralatan	0	0	127	164	54	3.78	349
	Jumlah Prosentase	0%	0%	40%	47%	13%	3,72	100%

Nilai tertinggi harapan pada kemampu ujian *(tangibility)* terdapat pada ketrampilan petugas yaitu sebesar 3,84 (berharap baik) sedangkan terendah adalah kehandalan fasilitas yaitu sebesar 3,56 (berharap cukup baik). Tidak ada responden yang *berharap sangat buruk* (1) maupun *berharap buruk* (2). Sebagian besar responden (47%) berharap agar kehandalan fasilitas, peralatan, ketrampilan dan kemempuan petugas bandara disajikan dengan baik.

A.2.b. Kemampu-nyataan *(Realibility)*.

Nilai tertinggi harapan pada kemampu nyataan *(realibility)* terdapat pada tampilan petugas bandara dan kebersihan terminal yaitu sebesar 3,93 (berharap baik) sedangkan terendah adalah tampilan interior terminal bandara yaitu sebesar 3,89 (berharap cukup baik). Tidak ada responden yang *berharap sangat buruk* (1) maupun *berharap buruk* (2). Secara keseluruhan responden *berharap cukup baik* (3) sebanyak 23%, yang *berharap baik* (4) sebanyak 62% dan sisanya sebesar 15% *berharap sangat baik* (5) dengan rata-rata harapan sebesar 3,91. Ini berarti sebagian besar responden (62%) berharap agar jumlah trolley, tampilan petugas, interior dan kebersihan terminal disajikan dalam keadaan baik, seperti yang tersaji pada (tabel 4.7)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.7 Hasil Pengukuran Harapan Kemampu-nyataan *(Realibility).*

No	Indikator Kemampu-nyataan	Penilaian harapan pada tiap Indikator					Jumlah	
		1	2	3	4	5	Rat a-2	Resp
5.	Kecukupan trolley	0	0	78	225	46	3.90	349
6.	Tampilan petugs bandara	0	0	81	203	65	3.93	349
7.	Tampilan interior Trminl	0	0	75	233	41	3.89	349
8.	Kebersihan terminal	0	0	86	203	60	3.93	349
	Jumlah Prosentase	0%	0%	23%	62%	15%	3,91	100%

A.2.c. Kecepatan-tanggapan *(Responsivness).*

Nilai tertinggi harapan pada kecepatan tanggapan *(responsivness)* terdapat pada kecepatan pelayanan taksi yaitu sebesar 3,69 (berharap baik) sedangkan terendah adalah kemauan membantu petugas yaitu sebesar 3,49 (berharap cukup baik). Tidak ada responden yang *berharap sangat buruk* (1) maupun *berharap buruk* (2). Secara keseluruhan responden *berharap cukup baik* (3) sebanyak 45%, yang *berharap baik* (4) sebanyak 47% dan sisanya sebesar 8% *berharap sangat baik* (5) dengan rata-rata harapan sebesar 3,62. Ini berarti sebagian besar konsumen (47%) berharap agar kecepatan pelayanan security, kecepatan pelayanan airlines, kecepatan pelayanan airport tax, kecepatan pelayanan taksi serta kemauan membantu petugas bandara dapat diberikan dengan baik.

Hasil pengukuran harapan konsumen pada kecepatan tanggapan selengkapnya tersaji pada (tabel 4.8).

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.8 Hasil Pengukuran Harapan Kecepatan Tanggapan *(Responsivness).*

No	Indikator Kecepatan-tanggapan	Penilaian harapan pada tiap Indikator					Jumlah	
		1	2	3	4	5	Rata2	Resp
9.	Kecepatan pel.security	0	0	157	169	23	3.62	349
10.	Kemauan membantu pet	0	0	199	129	21	3.49	349
11.	Kecepatan pel. Airline	0	0	151	162	36	3.67	349
12.	Kecepatan pel.airport tax	0	1	141	185	22	3.65	349
13.	Kecepatan pel taksi	0	0	140	178	31	3.69	349
	Jumlah Prosentase	0%	0%	45%	47%	8%	3,62	100%

A.2.d. Jaminan *(Assurance).*

Nilai tertinggi harapan pada jaminan *(assurance)* terdapat pada mutu informasi yang disajikan yaitu sebesar 3,93 (berharap baik) sedangkan terendah adalah keamanan bandara yaitu sebesar 3,68 (berharap cukup baik). Tidak ada responden yang *berharap sangat buruk* (1) maupun *berharap buruk* (2). Secara keseluruhan responden *berharap cukup baik* (3) sebanyak 36%, yang *berharap baik* (4) sebanyak 47% dan sisanya sebesar 18% *berharap sangat baik* (5) dengan rata-rata harapan sebesar 3,86. Ini berarti sebagian besar responden (47%) berharap agar kejujuran , kesopanan, keramahan, keamanan dan mutu informasi yang disajikan oleh petugas bandara dapat diberikan dengan baik, seperti yang tersaji pada (tabel 4.9).

Tabel 4.9 Hasil Pengukuran Harapan Jaminan *(Assurance).*

No	Indikator Jaminan	Penilaian harapan pada tiap Indikator					Jumlah	
		1	2	3	4	5	Rata2	Resp
14.	Kejujuran pet bandara	0	0	142	178	29	3.68	349
15.	Kesopanan pet bandara	0	0	105	162	82	3.93	349
16.	Keramahan pet bandara	0	0	137	141	71	3.81	349
17.	Keamanan bandara	0	0	123	154	72	3.85	349
18.	Mutu informasi	0	0	113	178	58	3.84	349
	Jumlah Prosentase	0%	0%	36%	47%	18%	3,86	100%

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Universitas Terbuka

A.2.e. Kepedulian *(Empathy).*

Nilai tertinggi harapan pada kepedulian *(empathy)* terdapat pada kemudahan mencapai bandar yaitu sebesar 3,93 (berharap baik) sedangkan terendah adalah kemudahan mendapatkan informasi yaitu sebesar 3,85 (berharap cukup baik). Tidak ada responden yang *berharap sangat buruk* (1) maupun *berharap buruk* (2). Secara keseluruhan responden *berharap cukup baik* (3) sebanyak 35%, yang *berharap baik* (4) sebanyak 52% dan sisanya sebesar 13% *berharap sangat baik* (5) dengan rata-rata harapan sebesar 3,79. Ini berarti bahwa sebagian besar responden (52%) berharap agar kemudahan mendapatkan informasi, kelengkapan tanda petunjuk, kemudahan mencapai bandara, kejelasan informasi, kenyamanan bandara serta kemudahan mendapatkan taksi dapat diberikan dengan baik, seperti yang tersaji pada (tabel 4.10).

Tabel 4.10 Hasil Pengukuran Harapan Kepedulian *(Empathy).*

No	Indikator Kepedulian	Penilaian harapan pada tiap Indikator					Jumlah	
		1	2	3	4	5	Rata2	Resp
19.	Kemudahan mend.info	0	0	121	186	42	3.77	349
20.	Kelengkp tanda petunjuk	0	0	112	193	44	3.81	349
21.	Kemudhn mencpai bandr	0	0	93	186	70	3.93	349
22.	Kejelasan informasi	0	0	122	160	67	3.84	349
23.	Kenyamanan udara	0	0	165	164	20	3.58	349
24.	Kemudahan mend. taksi	0	0	109	188	52	3.83	349
	Jumlah Prosentase	0%	0%	35%	52%	13%	3,79	100%

A.3. KEPUASAN RESPONDEN TERHADAP KINERJA BANDARA.

Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan merata-ratakan perbandingan antara harapan dan kenyataan hasil penilaian pelanggan mengenai produk atau jasa. Dengan menggunakan formula : Kp = Pp/Ex

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

(dimana Kp = Kepuasan, Pp = kenyataan, Ex = harapan) maka kepuasan seseorang dapat diukur, setelah ia menyatakan kinerja dan harapannya.

Konsumen dikatakan puas apabila harapannya terpenuhi dan tidak puas bila harapannya tidak terpenuhi. Dengan menggunakan interval seperti penjelasan di bawah, secara umum dari rata-rata semua instrumen dapat diambil kesimpulan bahwa pelanggan merasa cukup puas dengan penjelasan sebagai berikut.

a. Puas dibagi menjadi 2 kriteria yaitu (1) puas (2) tidak puas. Dikatakan puas apabila kinerja dibanding harapannya sama dengan atau > 1 (satu), dan dikatakan tidak puas bila kinerja dibanding dengan harapannya < 1 (satu).

b. Selanjutnya untuk memperoleh sebaran kepuasan dan ketidakpuasan yang lebih jelas, dilakukan pemecahan kriteria menjadi 5 (lima) kategori dengan interval sebagai berikut :

1.	Sangat tidak puas	kategori 1 untuk interval	0,00 s/d 0,50.
2.	Tidak puas	kategori 2 untuk interval	0,51 s/d 0,74.
3.	Cukup puas	kategori 3 untuk interval	0,75 s/d 0,99.
4.	Puas	kategori 4 untuk interval	1.
5.	Sangat puas	kategori 5 untuk inverval	>1.

Berikut ini rincian tingkat kepuasan responden dilihat dari lima aspek yang diteliti :

A.3.a. Kemampu-ujian *(Tangibility).*

Hasil perhitungan terhadap kepuasan pelanggan dengan membandingkan antara kinerja dan harapan pada variabel kemampu-ujian (tangible) terdapat 1% responden yang menyatakan *sangat tidak puas,* 3% responden menyatakan *tidak puas,* 14% responden menyatakan *cukup puas,* 80% responden yang menyatakan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

puas dan 2% responden menyatakan *sangat puas.* Ini berarti sebagian besar responden (80%) merasa puas atas kehandalan fasilitas, peralatan, ketrampilan dan kemampuan petugas bandara, seperti yang tersaji pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Prosentase Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan Pada Kemampu-ujian *(Tangibility).*

No	Indikator Kemampu-ujian	Penilaian kepuasan pada tiap Indikator					Jumlah	
		1	2	3	4	5	%	Rsp
1.	Kehandalan fasilitas	2	9	45	229	9	100	349
2.	Ketrampilan pet bandara	3	11	40	288	7	100	349
3.	Kemampuan petugas	5	15	42	280	7	100	349
4.	Kehandalan peralatan	1	3	52	290	3	100	349
	Jumlah Prosentase	1%	3%	14%	80%	2%	100%	349

A.3.b. Kemampu-nyataan *(Realibility).*

Hasil perhitungan kepuasan pelanggan dengan menggunakan perhitungan membandingkan antara kinerja dan harapan pada variabel kemampu-nyataan (realible) terdapat 0% responden yang menyatakan *sangat tidak puas,* 2% responden menyatakan *tidak puas*, 17% responden menyatakan *cukup puas*, 80% responden yang menyatakan *puas* dan 2% responden menyatakan *sangat puas.* Ini berarti sebagian besar responden (80%) merasakan puas atas pelayanan bandara berupa kecukupan trolley, tampilan petugas, interior dan kebersihan terminal seperti yang tersaji pada (Tabel 4.12).

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.12
Prosentase Hasil Pengukuran Kepuasan Pada Kemampu-nyataan.

No	Indikator Kemampu-nyataan	Penilaian kepuasan pada tiap indikator					Jumlah	
		1	2	3	4	5	%	Rsp
5.	Kecukupan trolley	2	6	47	287	7	100	349
6.	Tampilan petugs bandara	1	9	58	277	4	100	349
7.	Tampian interior terminal	0	3	65	281	0	100	349
8.	Kebersihan terminal	0	7	63	270	9	100	349
	Jumlah Prosentase	0%	2%	17%	80%	2%	100%	349

A.3.c. Kecepatan-tanggapan *(Responsivness).*

Hasil perhitungan kepuasan pelanggan dengan menggunakan perhitungan membandingkan antara kinerja dan harapan pada variable kecepatan-tanggapan (responsivness) seperti tersaji pada (Tabel 4.13).

Tabel 4.13 Prosentase Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan
Pada Kecepatan Tanggapan *(Responsivness).*

No	Indikator Kecepatan-tanggapan	Penilaian kepuasan pada tiap indikator					Jumlah	
		1	2	3	4	5	%	Rsp
9.	Kecepatan pel.security	1	13	26	300	9	100	349
10.	Kemauan membantu pet	0	9	35	290	15	100	349
11.	Kecepatan pel. airline	2	5	49	290	3	100	349
12.	Kecepatan pel.airport tax	1	7	26	312	3	100	349
13.	Kecepatan pel taksi	2	8	25	307	7	100	349
	Jumlah Prosentase	0%	3%	10%	85%	2%	100%	349

Terdapat 0% responden yang menyatakan *sangat tidak puas,* 3% responden menyatakan *tidak puas*, 10% responden menyatakan *cukup puas*, 85% responden yang menyatakan *puas* dan 2% responden menyatakan *sangat puas*. Ini berarti sebanyak 85% responden menyatakan puas atas pelayanan security, kemauan membantu petugas, kecepatan pelayanan airline, airport tax dan kecepatan pelayanan taksi.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

A.3.d. Jaminan *(Assurance).*

Hasil perhitungan kepuasan pelanggan pada variable jaminan (assurance) terdapat 1% responden yang menyatakan *sangat tidak puas,* 2% responden menyatakan *tidak puas*, 17% responden menyatakan *cukup puas*, 78% responden yang menyatakan *puas* dan 2% responden menyatakan *sangat puas.* Ini berarti sebagian besar responded (78%) merasakan puas terhadap pelayanan yang terdiri atas kejujuran, keramahan, kesopanan, keamanan dan mutu informasi yang disajikan seperti yang tersaji pada (Tabel 4.14).

Tabel 4.14 Prosentase Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan Pada Jaminan *(Assurance).*

No	Indikator Jaminan	Penilaian kepuasan pada tiap indikator					Jumlah	
		1	2	3	4	5	%	Rsp
14.	Kejujuran pet bandara	4	5	27	306	7	100	349
15.	Kesopanan pet bandara	0	4	80	260	5	100	349
16.	Keramahan pet bandara	2	11	62	267	7	100	349
17.	Keamanan bandara	3	8	66	261	11	100	349
18.	Mutu informasi	2	5	51	287	4	100	349
	Jumlah Prosentase	1%	2%	17%	78%	2%	100%	349

A.3.e. Kepedulian *(Empathy).*

Hasil perhitungan kepuasan pelanggan pada variable kepedulian (empati) terdapat 1% responden yang menyatakan *sangat tidak puas,* 3% responden menyatakan *tidak puas*, 20% responden menyatakan *cukup puas*, 73% responden yang menyatakan *puas* dan 2% responden menyatakan *sangat puas.*

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.15 Prosentase Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan Pada Kepedulian *(Empathy)*.

No	Indikator Kepedulian	Penilaian kepuasan pada tiap Indikator					Jumlah	
		1	2	3	4	5	%	Rsp
19.	Kemudahan mend.info	2	12	58	274	3	100	349
20.	Kelengkp tanda petunjuk	5	24	62	254	4	100	349
21.	Kemudhn mencpai bandr	3	3	113	212	18	100	349
22.	Kejelasan informasi	3	11	89	243	3	100	349
23.	Kenyamanan udara	2	4	32	302	7	100	349
24.	Kemudahan mend. taksi	2	12	58	274	3	100	349
	Jumlah Prosentase	1%	3%	20%	73%	2%	100%	349

Ini berarti sebagian besar responden (73%) menyatakan puas atas pelayanan bandara berupa kemudahan mendapatkan informasi, kelengkapan tanda petunjuk, kejelasan tanda petunjuk, kenyamanan terminal serta kemudahan mendapatkan pelayanan taksi seperti yang tersaji pada (Tabel 4.15).

Secara keseluruhan prosentase hasil pengukuran terhadap kepuasan pelanggan sebesar 1% responden menyatakan sangat tidak puas, 3% responden menyatakan tidak puas, 17% responden menyatakan cukup puas, 77% responden menyatakan puas dan 2% responden menyatakan sangat puas. Ini berarti secara keseluruhan sebagian besar responden (77%) merasakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh manajemen bandara seperti terlihat pada (Tabel 4.16).

Tabel 4.16 Prosentase Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan Keseluruhan.

No	Interval	Kategori	Responden	Prosentase	Keterangan
1	0,00 – 0,50	1	3	1%	Sangat Tidak Puas
2	0,51 – 0,74	2	11	3%	Tidak Puas
3	0,75 – 0,99	3	69	17%	Cukup Puas
4	1	4	256	77%	Puas
5	>1	5	10	2%	Sangat Puas
	Jumlah		349	100 %	

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

B. ANALISIS.

B.1. Analisis Regresi.

Persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = -0.386 + 0,24X1 + 0,19X2 + 0,23X3 + 0,55X4 + 0.24X5 \quad ..... (4.1)$$

Regresi diatas dihasilkan dari output SPSS sebagaimana disebutkan pada Tabel 4.17.

Tabel 4.17 Hasil Regresi Berganda.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.386	.236		-1.639	.102	-.850	.077					
	X1	.240	.028	.340	8.682	.000	.185	.294	.371	.424	.338	.989	1.011
	X2	.188	.028	.266	6.797	.000	.134	.242	.309	.345	.265	.987	1.013
	X3	.231	.030	.296	7.590	.000	.171	.291	.292	.379	.296	.994	1.007
	X4	.255	.031	.318	8.171	.000	.194	.317	.319	.404	.318	.998	1.002
	X5	.239	.034	.271	6.940	.000	.171	.307	.308	.351	.270	.994	1.006

a. Dependent Variable: Y

B.1.a. Koefisien Determinasi.

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Y) maka dilakukan dahulu pengukuran tingkat penjelasan (determinasi) antara kualitas pelayanan yang terdiri dari lima variabel independen terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen yaitu $R^2 = 0,48$ artinya varian yang terjadi pada variabel kepuasan pelanggan sebesar 48% ditentukan oleh varian yang terjadi pada variabel kualitas pelayanan atau pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 48%, selebihnya sebesar 52% ditentukan oleh faktor lain seperti nilai pelanggan dan lain-lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.18 Koefisien Korelasi Ganda.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.693[a]	.480	.472	.14416	.480	63.325	5	343	.000	2.18

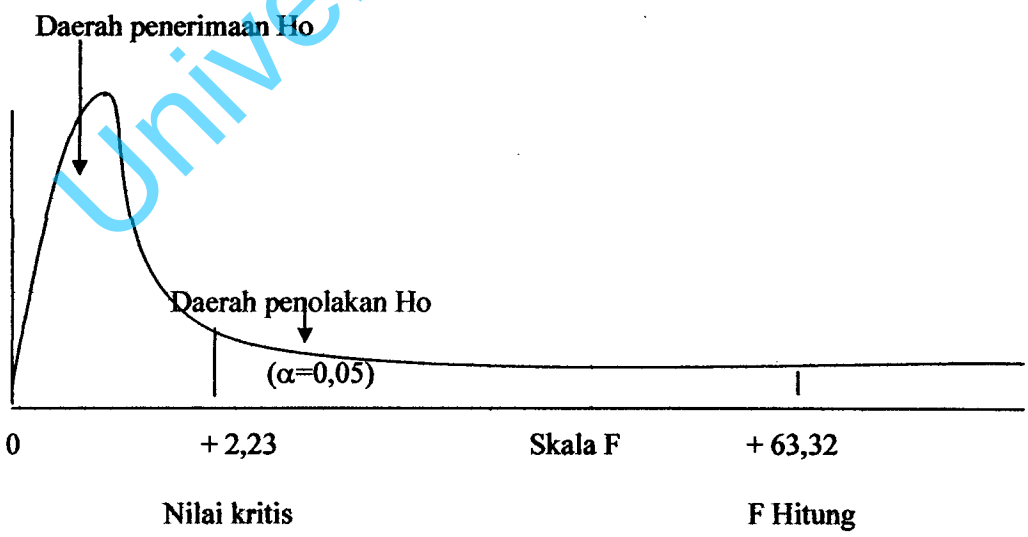
a. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X3, X2

c. Dependent Variable: Y

B.1.b. Pengaruh Variabel Independen Secara Bersama-sama.

Untuk menguji generalisasi maka dilakukan uji signifikansi dengan menggunakan uji F sebagai berikut. Harga F hitung = 63,34 sementara harga F tabel untuk taraf kesalahan 5% dk pembilang = 5, dk penyebut = 344, maka diperoleh harga F tabel = 2,23. Daerah penolakan dan penerimaan hipotesa adalah sebagai berikut.

Gambar 4.1 Uji signifikansi koefisien regresi dengan uji satu arah (Uji F).



Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dalam hal ini berlaku ketentuan, bila F hitung lebih besar dari F tabel, maka keofisien korelasi ganda yang diuji adalah signifikan. Dari perhitungan tersebut, ternyata F hitung lebih besar dari F tabel (63,32 > 2,23).

Pada posisi ini berlaku hipotesis alternatif :

a). Ho : $\mu = 0$ (tidak ada hubungan)

b). Ho : $\mu > 0$ (ada hubungan)

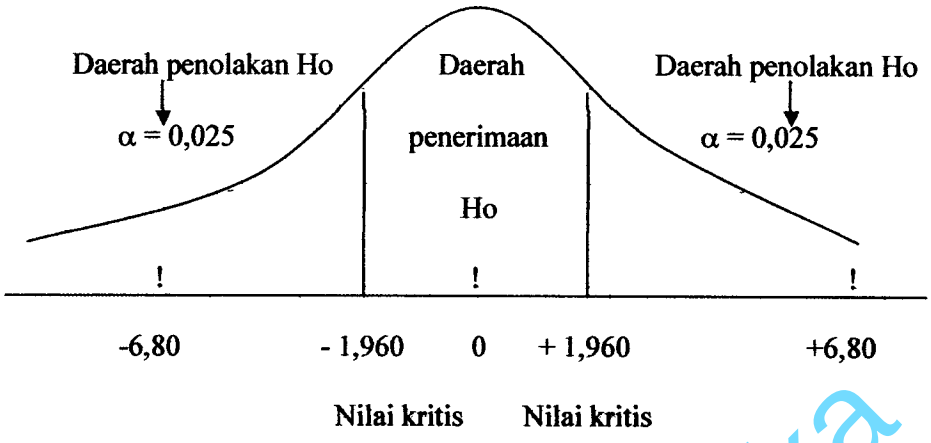
Berdasarkan perhitungan yang ditunjukkan pada gambar, maka dinyatakan bahwa F hitung jatuh diluar daerah penolakan Ho, maka hipotesis nol yang menyatakan tidak ada pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen ditolak, dan hipotesis alternatif diterima. Dari perhitungan tersebut, maka koefisien korelasi antara variabel X (12345) dengan variabel Y akan mempunyai nilai dengan taraf signifikan, artinya koefisien tersebut dapat digeneralisasikan atau dapat berlaku pada populasi dimana sample diambil sebanyak 349 sampel dari 8500 penumpang.

B.1.c. Interpretasi Pengaruh Faktor Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan.

Ketentuan pengujian : apabila t hitung lebih besar dari t tabel, maka koefisien korelasi parsial yang ditemukan signifikan dan dapat digeneralisasikan. T Tabel untuk n = 349, α 5% adalah 1,960. Semua pengujian parsial didasarkan pada taraf signifikansi 5% dengan demikian nilai t tabel sebesar 1,96. Pada Tabel 4.17 diberikan nilai signifikansi pengukuran koefisien beta yang dihitung.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Gambar 4.2 Distribusi sampling bagi statistik t untuk Uji dua arah α 0,05.



Dari Tabel 4.17 dapat dilihat bahwa semua koefisien beta memiliki arti (signifikan) kecuali nilai konstanta. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa peningkatan pelayanan yang termasuk kedalam Tangible akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Demikian pula jika secara umum terjadi peningkatan pelayanan yang termasuk kedalam dimensi reliability, dimensi responsivness, dimensi assurance, dan dimensi emphaty akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil pengolahan data ini sesuai dengan kajian teroitis, dimana peningkatan atribut-atribut yang termasuk kedalam dimensi-dimensi pelayanan jasa akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya penurunan kualitas pelayanan akan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Berturut-turut, dampak yang paling besar terhadap kepuasan pelanggan yaitu berasal dari dimensi Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty dan akhirnya Responsivness.

Dari persamaan 4.1 dan tabel 4.17 dapat dijelaskan bahwa assurance merupakan faktor yang dapat memberikan dampak paling besar terhadap terbentuknya kepuasan. Faktor berikutnya adalah tangible dan emphaty, kemudian responsibility dan yang terakhir adalah reability.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Untuk memberikan ilustrasi terhadap hasil regresi dapat diabil contoh dengan memasukan nilai dari variabel misalnya 4. Dengan demikian aka diperoleh tingkat kepuasan sebesar 5,414 dari nilai maksimum 6,864. Penafsiran terhadap parameter adalah sebagai berikut :

X1: Tangibel

Pada tingkat kepuasan sebesar 5,414 dan menganggap faktor lain adalah tetap, maka kenaikan tangibel 1 point (dari nilai 4 menjadi nilai 5) maka akan meningkatkan kepuasan sebesar 4%. Dengan cara yang sama akan diperoleh perubahan sebesar 4% untuk X2: Reability, X3 : Responsibility dan X5: Emphaty. Sedangkan perubahan sebesar 1 point (dari nilai 4 menjadi nilai 5) untuk X4 : Assurance maka akan memeberikan dampak terhadap kepuasan sebesar 10%.

B.2. Analisis Penyimpangan Asumsi Model Klasik.

Autokorelasi Analisis Penyimpangan Model Klasik dilakukan untuk menghindari terjadinya hasil bias perhitungan korelasi dan regresi ganda, salah satunya adalah pengamatan variable tak bebas tidak berkorelasi (autokorelasi) seperti tersebut dalam (tabel 4.19) tersebut dibawah ini :

Tabel 4.19 Pengamatan variable tak bebas tidak berkorelasi (autokorelasi).

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.106[a]	.011	.000	.28170	.011	.980	4	344	.418	2.181

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X2, X3

b. Dependent Variable: X1

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

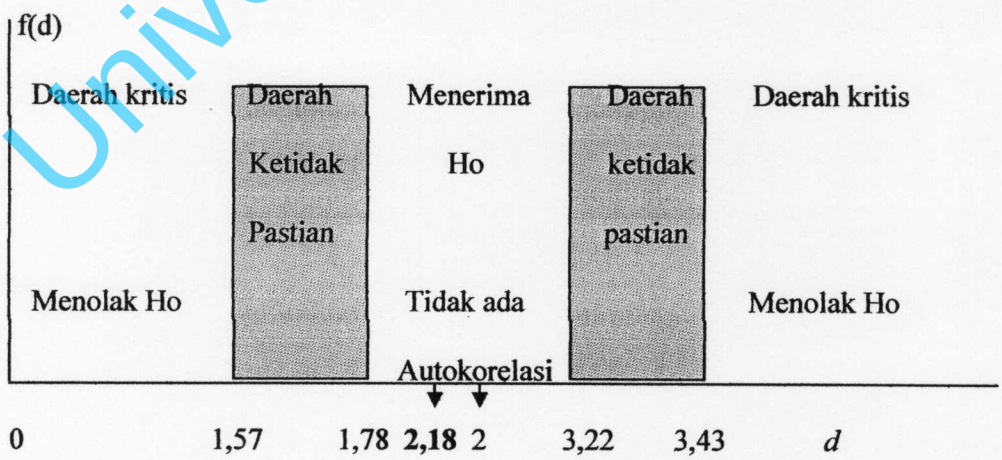
Dengan menggunakan pengujian Statistik–d Durbin-Watson atau Uji Durbin-Watson dapat diketahui penyimpangan tersebut. Otokorelasi positif akan menghasilkan nilai *d* yang kecil, sedangkan otokorelasi negatif akan menghasilkan nilai *d* yang besar, nilai optimal adalah 2 (dua). Langkahnya adalah :

a). Ho : $\Omega = 0$; tidak terdapat otokorelasi.

b). H1 : $\Omega \neq 0$; terdapat otokorelasi.

Nilai *d*-hitung dibandingkan dengan nilai *d*-teoritis dengan df = n-k dimana k adalah jumlah variabel bebas termasuk factor konstanta. Dua nilai batas dipergunakan untuk pengujian hipotesis diatas yaitu batas tinggi (*d*U) dan batas rendah (*d*L). Menggunakan perhitungan korelasi produk momen dengan bantuan *Program SPSS for MS WINDOWS Release 16.0* menghasilkan *d* = 2,18 sedangkan *d* tabel dengan df = 343 dan taraf kesalahan 5% diperoleh *d*L = 1,64 dan *d*U = 1,69. Dalam hal ini berlaku ketentuan bahwa apabila *d* hitung lebih besar dari *d*L dan *d*U tabel atau lebih kecil dari (4-*d*U) dan (4-*d*L) maka otokorelasinya negatif atau tidak terjadi otokorelasi, seperti tersaji dalam gambar dibawah ini.

Gambar 4.3 Uji Durbin-Watson.



Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dari tabel statistik *d* Durbin Watson dengan tingkat signifikansi 5%, *df* = 343 dan dua variabel bebas diperoleh *dL* =1,57 dan *dU*=1,78. Karena *d* hitung (1,84) berada diatas *d* tabel bawah (1,57 dan 1,78) dan dibawah *d* tabel atas (3,22 dan 3,43) maka Ho diterima yang berarti tidak ada otokorelasi.

B.3. Analisis Heteroskedastisitas.

Salah satu asumsi lain daam model regresi linier klasik adalah heteroskedastisitas yaitu bahwa kesalahan penggangu *(disturbance)* µ1 yang muncul dalam fungsi regresi populasi adalah homoskedastik yaitu semua gangguan mempunyai varians yang sama. Bila ada heteroskedastisitas maka metode *Ordinary Least Square (OLS)* dapat menghasilkan estimasi yang tidak bias dan konsisten tetapi tidak efisien. Salah satu pengujiannya menggunakan Uji Park. Menurut Park, jika nilai ß pada regresi signifikan secara statistik, maka berarti terdapat heteroskedastisitas dalam data. Hasil Uji Park dengan melakukan *ln* terhadap residual (ei^2) dengan menggunakan bantuan *Program SPSS for MS WINDOWS Release 16.0* menghasilkan data sebagai tercantum dalam (Tabel 4.20).

Tabel 4.20 Uji Park.

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.580	5	1.316	63.325	.000[a]
	Residual	7.128	343	.021		
	Total	13.708	348			

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X3, X2
b. Dependent Variable: Y

Hasil analisis menunjukkan bahwa ß pada regresi tidak signifikan (0,000) sehingga dapat dikatakan tidak terdapat heteroskedastisitas dalam data, namun demikian peneliti sudah melakukan perbaikan menggunakan konsep GLS/WLS.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

C. PEMBAHASAN.

C.1. Penilaian Pesponden Terhadap Kinerja Bandara.

Pengukuran tingkat kualitas pelayanan hubungannya terhadap kepuasan pelanggan pada bandar udara Ahmad Yani, menghasilkan nilai sebagai berikut.

a. **Kemampu-ujian :** secara keseluruhan menghasilkan nilai rata-rata 3,56 (cukup baik) dengan rincian penilaian tiap instrumen adalah sebagai berikut.

1). Kehandalan fasilitas mendapat nilai 3,41 (cukup baik). Fasilitas yang disediakan untuk kepentingan konsumen sesungguhnya telah melewati beberapa kali pengkajian, juga pengalaman baik dari bandara dalam negeri maupun luar negeri, namun penilaian seseorang terhadap suatu obyek sangat tergantung dari sipenilai. Penilai mempunyai persepsi yang berbeda terhadap suatu obyek, sehingga akan sangat sulit menyamakan persepsi seseorang. Fasilitas yang handal adalah fasilitas yang digunakan secara tepat dan terpercaya.

2). Ketrampilan petugas bandara merupakan terjemahan dari kualitas sumber daya manusia yang sopan, konsisten, dan ahli dalam melaksanakan tugasnya, menghasilkan nilai 3,68 (cukup baik). Hal ini bisa terjadi karena secara umum para petugas sudah dibekali kualifikasi ilmu yang memadai sesuai bidang tugas yang diembannya. Manajemen juga komit untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia, mengikuti perkembangan teknologi penerbangan yang bergerak begitu cepat.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3). Kemampuan petugas bandara, mendapatkan nilai 3,54 (cukup), satu nilai yang cukup baik. Hal ini terjadi karena beberapa kemungkinan, sikap profesional selalu menempatkan diri seorang petugas dalam keadaan siap, sadar dan mampu untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan uraian tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Disisi lain, karena hal ini menyangkut sikap seseorang dan tidak mungkin seseorang berada pada tingkat tertinggi dalam kondisinya, bisa saja pada saat lain turun hingga pada titik terendah dari kemampuannya.

4). Kehandalan peralatan mendapat nilai 3,62 (cukup baik). Peralatan yang disediakan untuk kepentingan keselamatan penerbangan meliputi X-Ray, Metal detector dan lain-lain mempunyai standarisasi internasional, sehingga hampir seluruh bandara internasional dipersyaratkan sama diseluruh dunia. Namun penilaian seseorang terhadap suatu obyek sangat relatif tergantung dari arah mana sipenilai melihatnya. Peralatan yang handal adalah peralatan yang digunakan secara tepat dan terpercaya.

b. **Kemampu-nyataan** : secara keseluruhan menghasilkan nilai rata-rata 3,72 (cukup baik) dengan rincian penilaian tiap instrumen adalah sebagai berikut.

1). Kecukupan jumlah trolley. Mendapatkan nilai 3,74 (cukup baik). Trolley adalah gerobak dorong yang digunakan oleh para penumpang untuk mengangkut barang bawaannya. Secara nasional telah diatur jumlahnya yaitu sebesar 0,6 dari jumlah penumpang pada jam sibuk (peak hours). Walaupun trolley merupakan fasilitas bandara, namun peneliti perlu

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

memisahkan dengan fasilitas yang lain, karena trolley merupakan fasilitas bandara yang sangat dibutuhkan oleh penumpang, sehingga perlu dipisahkan dari fasilitas yang lain untuk lebih memperjelas permasalahan. Manajemen bandara telah menyiapkan sejumlah tertentu sesuai ketentuan, namun pada saat tertentu kelihatan kurang, kekurangan ini timbul karena keterlambatan petugas mengembalikan pada posisi semula, padahal rombongan penumpang berikut sudah datang. Disisi lain tenaga pengangkut (porter), juga memanfaatkan trolley ini, sehingga bisa terjadi kekurangan pada saat tertentu.

2). Penampilan petugas bandara, mendapatkan nilai 3,75 (cukup baik). Faktor esensial yang dapat menunjang penampilan adalah perwujudan dari penampilan, tubuh, pakaian dan kosmetik. Walaupun bentuk tubuh relatif tetap, orang sering berperilaku dalam hubunganya dengan orang lain sesuai dengan persepsinya tentang tubuhnya. Erat kaitannya dengan tubuh ialah upaya seseorang untuk membentuk citra tubuh dengan pakaian dan kosmetik. Pakaian menyampaikan pesan. Pakaian akan terlihat sebelum suara terdengar. Umumnya pakaian dipergunakan untuk menyampaikan identitas pemakainya. Menyampaikan identitas berarti menunjukkan kepada orang lain bagaimana perilaku pemakainya dan bagaimana orang lain sepatutnya memperlakukan mereka.

3). Tampilan interior ruang tunggu terminal bandara, mendapatkan nilai 3,68 (cukup baik). Penunjang tampilan interior adalah perwujudan dari tampilan fisik bangunan, arsitektur serta hiasan. Walaupun bentuk bangunan relatif sederhana apabila ditunjang dengan kemampuan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

arsitektur interior yang memadai maka akan dapat memberikan tampilan yang nyata.

4). Kebersihan terminal bandara, mendapatkan *nilai tertinggi* yaitu 3,69 (cukup baik). Hal ini bisa terjadi karena manajemen secara terus menerus menjaga dan meningkatkan kebersihan melalui mekanisme yang ada. Hasil penilaian baik departemen maupun pemerintah daerah yang secara kontinyu dilakukan tiap tahun bandara Ahmad Yani selalu mendapat rangking teratas dalam kebersihan untuk fasilitas umum bidang transportasi.

c. **Kecepatan tanggapan** : secara keseluruhan menghasilkan nilai rata-rata 3,51 (cukup baik) dengan rincian penilaian tiap instrumen adalah sebagai berikut.

1). Kecepatan pelayanan security, mendapatkan nilai 3,53 (cukup baik). Petugas security adalah petugas terdepan dalam pelayanan bandara. Mereka telah dibekali pengetahuan untuk itu, sehingga arus penumpang dapat berjalan lancar tanpa meninggalkan aspek keamanan didalamnya.

2). Kemauan membantu petugas, mendapatkan nilai tertinggi 3,36 (cukup baik), nilai tertinggi pada pelayanan. Kemauan membantu adalah sifat responsive dari petugas terhadap pihak lain yang harus dibantu. Hal ini bisa terjadi karena beberapa kemungkinan, salah satunya adalah karena sikap peduli para petugas terhadap konsumen.

3). Kecepatan pelayanan airline, mendapatkan nilai 3,51 (cukup baik). Secara umum petugas airline sudah menyadari tentang kecepatan pelayanan, terutama mereka sangat sadar bahwa waktu yang dimiliki sangat terbatas,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

sehingga segala pelayanan harus cepat, namun disisi lain dapat menimbulkan dampak yaitu kurang peduli terhadap konsumen.

4). Kecepatan pelayanan airport tax, mendapatkan nilai 3,57 (cukup baik). Airport tax adalah istilah yang digunakan untuk menggantikan pelayanan jasa penerbangan. Konsumen membayar jumlah tertentu sesuai dengan nilai yang ditetapkan oleh pemerintah, sebagai dari bagian pelayanan yang ada di bandara.

5). Kecepatan pelayanan taksi bandara, mendapatkan nilai 3,59 (cukup baik). Pelayanan taksi termasuk salah satu aspek yang sangat diperhatikan oleh manajemen dengan pertimbangan bahwa konsumen setelah atau sebelum naik pesawat dibenaknya yang ada adalah bagaimana secepatnya sampai di tujuan. Sehingga wajar apabila mereka membutuhkan pelayanan yang cepat.

d. **Jaminan** : secara keseluruhan menghasilkan nilai rata-rata 3,63 (cukup baik) dengan rincian penilaian tiap instrumen adalah sebagai berikut.

1). Kejujuran petugas bandara, merupakan terjemahan dari indicator bebas dari penyimpangan, menghasilkan nilai 3,58 (cukup baik). Faktor kejujuran pada kuesioner ini, diharapkan dapat menghasilkan feed-back untuk melakukan peningkatan terhadap kualitas sumber daya manusia, disisi lain factor kejujuran sangat penting, terutama untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

2). Kesopanan petugas bandara, merupakan bagian dari kualitas sumber daya manusia. Kesopan-santunan akan meningkatkan keyakinan atas kualitas

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

jasa yang diterimanya. Pada penelitian kali ini mendapatkan nilai 3,69 (cukup baik).

3). Keramahan petugas bandara, hampir setara dengan kesopanannya. Mendapatkan nilai 3,58 (cukup baik). Secara umum masyarakat timur masih kental dengan budi-pekerti yang luhur, salah satunya adalah keramahan, namun masih terdapat 1 responden yang menilai keramahan petugas *sangat buruk* (1). Satu-satunya nilai satu (1) yang ada dari seluruh nilai yang terkumpul.

4). Keamanan di bandara, mendapatkan nilai 3,63 (cukup baik). Secara umum pada akhir-akhir ini keamanan ditanah air sangat menurun. Hal ini dapat saja dibawa oleh responden dari perjalanan hingga ke bandara.

5). Mutu informasi, mendapatkan nilai 3,67 (cukup baik). Kualitas informasi merupakan salah satu jenis pelayanan yang sangat diharapkan oleh konsumen.

e. **Kepedulian** : secara keseluruhan menghasilkan nilai rata-rata 3,54 (cukup baik) dengan rincian penilaian tiap instrumen adalah sebagai berikut :

1). Kemudahan mendapatkan informasi, merupakan instrumen untuk mengukur seberapa mudah informasi dengan mudah didapatkan oleh pelanggan, nilai yang didapat adalah 3,58 (cukup baik). Namun masih terdapat 4 responden yang menyatakan bahwa kemudahan mendapatkan informasi *buruk* (2) hal ini bisa terjadi karena memang informasinya tidak ada, atau petugas menyimpan beberapa informasi karena alasan tertentu.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2). Kelengkapan tanda petunjuk di bandara, mendapatkan nilai terendah yaitu 3,54 (cukup baik). Kelengkapan tanda petunjuk merupakan ekspresi dari kebutuhan pengguna jasa. Kemajuan teknologi telah memicu peningkatan kebutuhan masyarakat. Cukup terasa bahwa tanda petunjuk baik diluar maupun didalam bandara masih kurang.

3). Kemudahan mencapai bandara mendapatkan nilai rata-rata 3,60 (cukup baik). Hal ini dimungkinkan karena akses ke bandara cukup jelas serta jalan raya kembar cukup memadai. Namun disisi lain, karena bandara dikelilingi oleh pabrik-pabrik dengan jumlah karyawan yang cukup besar (seperti Maspion dan lain-lain) dimana pada jam-jam tertentu terjadi kemacetan yang cukup panjang.

4). Kejelasan informasi, mendapatkan nilai 3,54 (cukup baik). Mendapatkan nilai terendah, hal ini dapat terjadi karena beberapa sebab. Pertama, struktur bangunan kurang mendukung. Dari beberapa pengamatan, memang terdapat kendala akibat struktur bangunan yang kurang mendukung. Pada beberapa ruang yang menggunakan karpet, informasi yang disampaikan dapat diterima dengan sangat jelas, tetapi pada ruangan tanpa karpet, suara informasi seperti menggema, kurang jelas. Mungkin ini salah satu penyebabnya. Kedua, pada jam-jam sibuk (pagi, siang dan sore), penumpang begitu sibuk dengan kegiatannya masing-masing, sehingga kurang memperhatikan pemberitahuan dari pihak informasi bandara, sehingga bisa saja hal ini terjadi karena konsentrasi terpecah pada beberapa fokus, dan mungkin masih ada kemungkinan-kemungkinan yang lain.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

5). Kenyamanan udara & pencahayaan, mendapatkan nilai terendah yaitu 3,46 (cukup baik). Keluhan utama yang muncul adalah suhu udara di ruangan kurang dingin. Walaupun suhu udara diseluruh ruangan terminal telah ditetapkan berkisar antara 24°-25°, namun pada beberapa kesempatan hal ini bisa saja terlampaui. Hal ini bisa terjadi karena beberapa kemungkinan. Pertama, pada jam-jam sibuk, jumlah penumpang meningkat, sehingga suhu yang sudah diatur agar tetap terjaga pada temperatur tersebut terlampaui, karena penggunanya meningkat. Kedua, pada jam-jam tertentu, penggunaan alat pemanas (dapur di restoran) meningkat, sehingga meningkatkan temperatur ruangan. Ketiga, menjelang siang hari, temperatur diluar ruangan meningkat drastis.

6). Kemudahan mendapatkan taksi, mendapatkan nilai 3,67 (cukup baik). Secara umum bandara dibangun jauh dari pusat kota, sehingga sarana transportasi untuk mencapainya sangat dibutuhkan. Taksi dan bus merupakan salah satu persyaratan transportasi yang harus dipenuhi oleh manajemen bandara untuk melengkapi kebutuhan pengguna jasa penerbangan.

C.2. Harapan responden terhadap kinerja bandara.

Secara keseluruhan responden berharap pada skor rata-rata 3,98 (berharap cukup baik) dari skor maksimal 5 (berharap sangat baik) dengan perincian sebagai berikut.

a. Kemampu-ujian.

Tidak ada responden yang *berharap sangat buruk* 0% (1), juga tidak ada responden yang *berharap buruk* (2), sebanyak 40% responden berharap pada skor 3

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

(*berharap cukup*) dan 47% berharap pada skor 4 (*berharap baik*) serta sisanya 13% berharap pada skor 5 (*berharap sangat baik*). Skor harapan tertinggi pada *ketrampilan petugas bandara* yaitu 3,84 (berharap baik) sedangkan skor terendah pada *kehandalan fasilitas* sebesar 3,56 (berharap cukup baik).

b. Kemampu-nyataan.

Tidak ada responden yang *berharap sangat buruk* 0% (1), juga tidak ada responden yang *berharap buruk* (2), sebanyak 23% responden berharap pada skor 3 (*berharap cukup*) dan 62% berharap pada skor 4 (*berharap baik*) serta sisanya 15% berharap pada skor 5 (*berharap sangat baik*). Skor harapan tertinggi pada *tampilan petugas bandara* yaitu 3,93 (*berharap baik*) sedangkan skor terendah pada *tampilan interior terminal* sebesar 3,89 *(berharap cukup baik).*

c. Kecepatan-tanggapan.

Tidak ada responden yang *berharap sangat buruk* 0% (1), juga tidak ada responden yang *berharap buruk* (2), sebanyak 45% responden berharap pada skor 3 (*berharap cukup*) dan 47% berharap pada skor 4 (*berharap baik*) serta sisanya 8% berharap pada skor 5 (*berharap sangat baik*). Skor harapan tertinggi pada *kecepatan pelayanan taksi* yaitu 3,69 (*berharap baik*) sedangkan skor terendah pada *kecepatan pelayanan security* sebesar 3,49 *(berharap cukup baik).*

d. Jaminan.

Pada pelayanan jaminan, tidak ada responden yang *berharap sangat buruk* 0% (1), juga tidak ada responden yang *berharap buruk* (2), sebanyak36% responden

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

berharap pada skor 3 (*berharap cukup*) dan 47% berharap pada skor 5 (*berharap baik*) serta sisanya 18% berharap pada skor 5 (*berharap sangat baik*). Skor harapan pada jaminan tertinggi pada *kesopanan petugas bandara* yaitu 3,93 (*berharap baik*) sedangkan skor terendah pada *kejujuran petugas bandara sebesar 3,68 (berharap cukup baik).*

e. Kepedulian.

Kepedulian merupakan sifat pribadi, responden sangat berharap agar kepedulian petugas dapat mencapai seperti harapan mereka. Dalam pengumpulan hasil kuesioner, tidak ada responden yang *berharap sangat buruk* 0% (1), juga tidak ada responden yang *berharap buruk* (2), sebanyak 35% responden berharap pada skor 3 (*berharap cukup*) dan 52% berharap pada skor 5 (*berharap baik*) serta sisanya 13% berharap pada skor 5 (*berharap sangat baik*). Skor harapan kepedulian tertinggi pada kemudahan kemudahan menuju bandara yaitu 3,93 (*berharap baik*) sedangkan skor terendah pada *kmudahan mendapatkan informasi sebesar 3,58 (berharap cukup baik).*

C.3. Kepuasan responden terhadap pelayanan bandara.

Dengan membagi kepuasan menjadi lima kategori yaitu sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas dan sangat puas, terdapat responden yang merasa *sangat tidak puas* sebesar 0%, sedangkan yang *tidak puas* sebesar 0%, *cukup puas* 36%, *puas* 47% dan *sangat puas* sebesar 18%. Apabila kepuasan hanya dibagi menjadi dua yaitu antara *puas* dan *tidak puas* maka terdapat 36% responden yang merasa tidak puas (<1) dan 64% responden merasa puas (>1). Masih cukup besar prosentase responden yang merasa *tidak puas* yaitu 36% hal ini diduga ada dua penyebab utama

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

yaitu kinerja bandara memang benar-benar belum sesuai dengan harapan konsumen, atau kecenderungan responden untuk menilai harapan dengan skor yang terlalu tinggi. Untuk melihat tingkat kepuasan pada setiap item dilakukan perhitungan antara kinerja perusahaan dibandingkan dengan harapan responden secara keseluruhan sebagai berikut :

Tabel 4.21 Prosentase Kepuasan Pelanggan

No	Interval	Kategori	Responden	Prosentase	Keterangan
1	0,00 – 0,50	1	3	1%	Sangat Tidak Puas
2	0,51 – 0,74	2	11	3%	Tidak Puas
3	0,75 – 0,99	3	132	38%	Cukup Puas
4	1	4	198	57%	Puas
5	>1	5	5	1%	Sangat Puas
	Jumlah		349	100 %	

a. Kemampu-ujian.

Rata-rata pengukuran kepuasan pada variabel kemampu-ujian secara keseluruhan adalah 1% responden menyatakan sangat tidak puas, 3% responden menyatakan tidak puas, 14% menyatakan cukup puas, 83% responden menyatakan puas dan 3% responden menyatakan sangat puas dengan rincian sebagai berikut :

1). Kehandalan fasilitas menghasilkan : 1% responden menyatakan sangat tidak puas, 3% menyatakan kurang puas, 13% menyatakan cukup puas, 81% menyatakan puas dan 3% menyatakan sangat puas. Fasilitas yang disediakan untuk kepentingan konsumen telah melewati beberapa kali pengkajian, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, namun penilaian seseorang terhadap suatu obyek sangat tergantung dari sipenilai. Penilai mempunyai persepsi yang berbeda terhadap suatu obyek, sehingga akan sangat sulit menyamakan persepsi seseorang.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2). Pengukuran kepuasan terhadap ketrampilan petugas bandara menghasilkan : 1% responden menyatakan sangat tidak puas, 3% orang menyatakan kurang puas, 11% menyatakan cukup puas, 83% menyatakan puas dan 2% menyatakan sangat puas. Hal ini bisa terjadi karena secara umum para petugas sudah dibekali kualifikasi ilmu yang memadai sesuai bidang tugas yang diembannya. Manajemen juga komit untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia, mengikuti perkembangan teknologi penerbangan yang bergerak begitu cepat.

3). Kemampuan petugas bandara menghasilkan : 1% menyatakan sangat tidak puas, 4% menyatakan kurang puas, 12% menyatakan cukup puas, 80% menyatakan puas dan 2% menyatakan sangat puas. Sikap profesional selalu menempatkan diri seorang petugas dalam keadaan siap, sadar dan mampu untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan uraian tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

4). Kehandalan peralatan menghasilkan : 1% responden menyatakan sangat tidak puas, 2% menyatakan kurang puas, 32% menyatakan cukup puas, 58% menyatakan puas dan 7% menyatakan sangat puas. Fasilitas yang disediakan untuk kepentingan konsumen telah melewati beberapa kali pengkajian, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, namun penilaian seseorang terhadap suatu obyek sangat tergantung dari sipenilai. Penilai mempunyai persepsi yang berbeda terhadap suatu obyek, sehingga akan sangat sulit menyamakan persepsi seseorang.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b. Kemampu-nyataan.

Rata-rata pengukuran kepuasan pada variabel kemampu-ujian secara keseluruhan adalah 0% responden menyatakan sangat tidak puas, 2% responden menyatakan tidak puas, 17% menyatakan cukup puas, 80% responden menyatakan puas dan 1% responden menyatakan sangat puas dengan rincian sebagai berikut :

1). Kecukupan jumlah trolley menghasilkan : 1% menyatakan sangat tidak puas, 2% menyatakan kurang puas, 13% menyatakan cukup puas, 82% menyatakan puas dan 2% menyatakan sangat puas. Trolley adalah gerobak dorong yang digunakan oleh para penumpang untuk mengangkut barang bawaannya. Secara nasional telah diatur jumlahnya yaitu sebesar 0,6 dari jumlah penumpang pada jam sibuk (peak hours). Walaupun trolley merupakan fasilitas bandara, namun peneliti perlu memisahkan dengan fasilitas yang lain, karena trolley merupakan fasilitas bandara yang sangat dibutuhkan oleh penumpang, sehingga perlu dipisahkan dari fasilitas yang lain untuk lebih memperjelas permasalahan.

2). Penampilan petugas bandara menghasilkan 0% menyatakan sangat tidak puas, 3% menyatakan kurang puas, 17% menyatakan cukup puas, 79% menyatakan puas dan 1% menyatakan sangat puas. Faktor esensial yang dapat menunjang penampilan adalah artifactual yang diwujudkan dengan penampilan, tubuh, pakaian dan kosmetik. Erat kaitannya dengan tubuh ialah upaya seseorang untuk membentuk citra tubuh dengan pakaian dan kosmetik. Pakaian menyampaikan pesan. Pakaian akan terlihat sebelum suara terdengar. Umumnya pakaian

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dipergunakan untuk menyampaikan identitas pemakainya. Menyampaikan identitas berarti menunjukkan kepada orang lain bagaimana perilaku pemakainya dan bagaimana orang lain sepatutnya memperlakukan mereka.

3). Tampilan interior ruang tunggu bandara menghasilkan 0% menyatakan sangat tidak puas, 1% menyatakan kurang puas, 19% menyatakan cukup puas, 81% menyatakan puas dan 0% menyatakan sangat puas. Faktor utama yang dapat menunjang tampilan adalah arsitektur bangunan ditambah dengan hiasan dinding akhirnya dapat membentuk citra interior ruangan ditambah dengan rasa seni yang tinggi yang dapat menyampaikan pesan kepada responden.

4). Kebersihan terminal bandara menghasilkan : 0% menyatakan sangat tidak puas, 2% menyatakan kurang puas, 18% menyatakan cukup puas, 77% menyatakan puas dan 3% menyatakan sangat puas. Kebersihan mendapatkan prioritas utama dalam pola pelayanan bandar udara yang secara terus menerus dijaga dan ditingkatkan melalui mekanisme yang ada.

c. **Kecepatan tanggapan.**

Rata-rata pengukuran kepuasan pada variabel kemampu-ujian secara keseluruhan adalah 0% responden menyatakan sangat tidak puas, 2% responden menyatakan tidak puas, 9% menyatakan cukup puas, 86% responden menyatakan puas dan 2% responden menyatakan sangat puas dengan rincian sebagai berikut :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1). Kecepatan pelayanan security menghasilkan : 0% menyatakan sangat tidak puas, 4% menyatakan kurang puas, 7% menyatakan cukup puas, 86% menyatakan puas dan 3% menyatakan sangat puas. Petugas security adalah petugas terdepan dalam pelayanan bandara. Mereka telah dibekali pengetahuan untuk itu, sehingga arus penumpang dapat berjalan lancar tanpa meninggalkan aspek keamanan didalamnya.

2). Kemauan membantu petugas menghasilkan : 0% menyatakan sangat tidak puas, 3% menyatakan kurang puas, 10% menyatakan cukup puas, 83% menyatakan puas dan 4% menyatakan sangat puas. Kemauan membantu adalah sifat responsive dari petugas terhadap pihak lain yang harus dibantu. Hal ini bisa terjadi karena beberapa kemungkinan, namun kemungkinan pertama adalah karena kurang pedulinya para petugas terhadap konsumen. Rasa kurang peduli bisa terjadi karena kejenuhan, kesibukan yang terus-menerus, sehingga akhirnya menimbulkan pemikiran bahwa kejadian itu suatu yang rutin.

3). Kecepatan pelayanan airline security menghasilkan : 1% menyatakan sangat tidak puas, 1% menyatakan kurang puas, 11% menyatakan cukup puas, 83% menyatakan puas dan 1% menyatakan sangat puas. Secara umum petugas airline sudah menyadari tentang kecepatan pelayanan, terutama mereka sangat sadar bahwa waktu yang dimiliki sangat terbatas, sehingga segala pelayanan harus cepat, namun disisi lain dapat menimbulkan dampak yaitu kurang peduli terhadap konsumen.

4). Kecepatan pelayanan airport tax menghasilkan : 0% menyatakan sangat tidak puas, 2% menyatakan kurang puas, 7% menyatakan cukup

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

puas, 89% menyatakan puas dan 1% menyatakan sangat puas. Airport tax adalah istilah pengganti pelayanan jasa penerbangan merupakan bagian dari pelayanan yang ada di bandara.

5). Kecepatan pelayanan taksi bandara menghasilkan : 1% menyatakan sangat tidak puas, 2% menyatakan kurang puas, 7% menyatakan cukup puas, 2% menyatakan puas dan 7% menyatakan sangat puas. Pelayanan taksi termasuk salah satu aspek yang sangat dibutuhkan karena Bandar udara terletak jauh dari pusat kota, sehingga wajar apabila mereka membutuhkan pelayanan yang cepat.

d. Jaminan.

Rata-rata pengukuran kepuasan pada variabel kemampu-ujian secara keseluruhan adalah 1% responden menyatakan sangat tidak puas, 2% responden menyatakan tidak puas, 16% menyatakan cukup puas, 79% responden menyatakan puas dan 2% responden menyatakan sangat puas dengan rincian sebagai berikut :

1). Pengukuran kepuasan terhadap kejujuran petugas bandara menghasilkan : 1% menyatakan sangat tidak puas, 1% menyatakan kurang puas, 8% menyatakan cukup puas, 88% menyatakan puas dan 2% menyatakan sangat puas. Hasil pengukuran terhadap kejujuran diharapkan dapat menjadi feed-back yang sangat berharga untuk melakukan peningkatan terhadap kualitas sumber daya manusia. Disisi lain factor kejujuran sangat penting, terutama untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2). Pengukuran kepuasan terhadap kesopanan petugas bandara menghasilkan : 0% menyatakan sangat tidak puas, 1% menyatakan kurang puas, 23% menyatakan cukup puas, 74% menyatakan puas dan 1% menyatakan sangat puas. Kesopanan petugas bandara merupakan bagian dari kualitas sumber daya manusia. Kesopan-santunan akan meningkatkan keyakinan atas kualitas jasa yang diterimanya.

3). Pengukuran kepuasan terhadap keramahan petugas bandara menghasilkan : 1% menyatakan sangat tidak puas, 3% menyatakan kurang puas, 18% menyatakan cukup puas, 77% menyatakan puas dan 2% menyatakan sangat puas. Keramahan petugas bandara, hampir setara dengan kesopanannya, namun disini terdapat 2% responden menyatakan sangat tidak puas dengan keramahan petugas. Walaupun secara umum masyarakat timur masih kental dengan budi-pekerti yang luhur, salah satunya adalah keramahan yang identik dengan kesopanan, namun tidak tertutup kemungkinan akibat beban kerja yang banyak, sehingga petugas melupakan unsur keramahan dalam tugasnya.

4). Keamanan di bandara, menghasilkan : 1% menyatakan sangat tidak puas, 2% menyatakan kurang puas, 19% menyatakan cukup puas, 75% menyatakan puas dan 3% menyatakan sangat puas. Akhir-akhir ini keamanan ditanah air sangat menurun. Hal ini dapat saja mempengaruhi responden, sehingga perasaan yang terbawa dari rumah, diekspresikan di bandara.

5). Mutu informasi menghasilkan : 1% menyatakan sangat tidak puas, 1% menyatakan kurang puas, 19% menyatakan cukup puas, 75% menyatakan puas dan 3% menyatakan sangat puas.. Mutu informasi

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

merupakan jasa terpercaya, merupakan salah satu jenis pelayanan yang sangat diharapkan oleh konsumen.

e. **Kepedulian.**

Rata-rata pengukuran kepuasan pada variabel kemampu-ujian secara keseluruhan adalah 1% responden menyatakan sangat tidak puas, 3% responden menyatakan tidak puas, 20% menyatakan cukup puas, 74% responden menyatakan puas dan 2% responden menyatakan sangat puas dengan rincian sebagai berikut :

1). Pengukuran kepuasan terhadap kemudahan mendapatkan informasi : 1% menyatakan sangat tidak puas, 3% menyatakan kurang puas, 17% menyatakan cukup puas, 79% menyatakan puas dan 1% menyatakan sangat puas. Terdapat 1% responden yang menyatakan tidak puas terhadap kemudahan mendapatkan informasi, hal ini bisa terjadi dengan beberapa kemungkinan. Pertama, terminal bandara Ahmad Yani sepanjang hampir 1 (satu) kilometer yang terbagi dari beberapa bagian merupakan kendala bagi responden yang tidak terbiasa untuk mendapatkan informasi dengan mudah. Kedua, bisa saja petugasnya tidak dapat memberikan informasi seperti yang diharapkan, karena beberapa pertimbangan. Informasi tersebut biasanya menyangkut rencana keberangkatan atau kedatangan pesawat yang tidak segera diinformasikan.

2). Kelengkapan tanda petunjuk di bandara menghasilkan : 1% menyatakan sangat tidak puas, 7% menyatakan kurang puas, 18% menyatakan cukup puas, 73% menyatakan puas dan 1% menyatakan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

sangat puas. Kelengkapan tanda petunjuk merupakan ekspresi dari kebutuhan pengguna jasa. Kemajuan teknologi telah mendorong peningkatan kebutuhan masyarakat.

3). Pengukuran kepuasan terhadap kemudahan akses menuju bandara menghasilkan : 1% menyatakan sangat tidak puas, 1% menyatakan kurang puas, 32% menyatakan cukup puas, 61% menyatakan puas dan 5% menyatakan sangat puas. Hal ini dimungkinkan karena akses ke bandara cukup jelas serta jalan raya kembar cukup memadai. Namun disisi lain, karena bandara dikelilingi oleh pabrik-pabrik dengan jumlah karyawan yang cukup besar pada jam-jam tertentu terjadi kemacetan yang cukup panjang, biasanya pada pagi dan sore hari.

4). Pengukuran kepuasan terhadap kejelasan informasi menghasilkan : 1% menyatakan sangat tidak puas, 3% menyatakan kurang puas, 26% menyatakan cukup puas, 70% menyatakan puas dan 1% menyatakan sangat puas. Responden yang menyatakan sangat tidak puas, tidak puas dan kurang puas bisa terjadi karena beberapa kemungkinan yaitu informasi penerbangan yang disampaikan memang tidak jelas atau kurang jelas, beberapa tempat suara loudspeaker memang kurang jelas akibat struktur bangunan kurang mendukung, pada beberapa ruangan yang menggunakan karpet informasi yang disampaikan dapat diterima dengan sangat jelas, tetapi pada ruangan tanpa karpet, suara informasi seperti menggema, kurang jelas. Pada jam-jam sibuk (pagi, siang dan sore), penumpang begitu sibuk dengan kegiatannya masing-masing, sehingga kurang memperhatikan pemberitahuan dari pihak informasi bandara, sehingga bisa saja hal ini terjadi karena konsentrasi terpecah

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pada beberapa fokus, dan mungkin masih ada kemungkinan-kemungkinan yang lain.

5). Pengukuran kepuasan terhadap kenyamanan udara & pencahayaan : 1% menyatakan sangat tidak puas, 2% menyatakan kurang puas, 9% menyatakan cukup puas, 87% menyatakan puas dan 2% menyatakan sangat puas. Kenyamanan berkaitan erat dengan suhu udara didalam ruangan. Suhu udara didalam terminal telah ditetapkan berkisar antara 24°-25°, namun pada beberapa kesempatan hal ini bisa saja terlampaui. Hal ini bisa terjadi karena pada jam-jam sibuk, jumlah penumpang meningkat, sehingga suhu yang sudah diatur agar tetap terjaga pada temperatur tersebut terlampaui, karena penggunanya meningkat.

6). Pengukuran kepuasan terhadap kemudahan mendapatkan taksi menghasilkan : 1% menyatakan sangat tidak puas, 3% menyatakan kurang puas, 17% menyatakan cukup puas, 79% menyatakan puas dan 1% menyatakan sangat puas. Bandar udara biasanya dibangun jauh dari pusat kota, sehingga sarana transportasi untuk mencapainya sangat dibutuhkan. Taksi dan bus merupakan salah satu persyaratan transportasi yang harus dipenuhi untuk melengkapi kebutuhan pengguna jasa penerbangan.

Universitas Terbuka

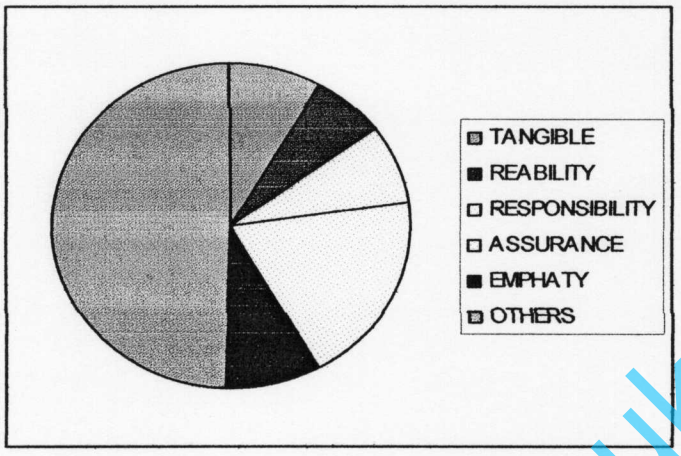
C.4 Variabel pembentuk kepuasan dan kondisi saat ini

Dengan melihat koefisien hasil regresi atau persamaan 4.1 dan melihat R^2 maka variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan dapat dilukiskan dalam diagram berikut.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Gambar 4.4

Variabel-variabel Pembentuk Kepuasan



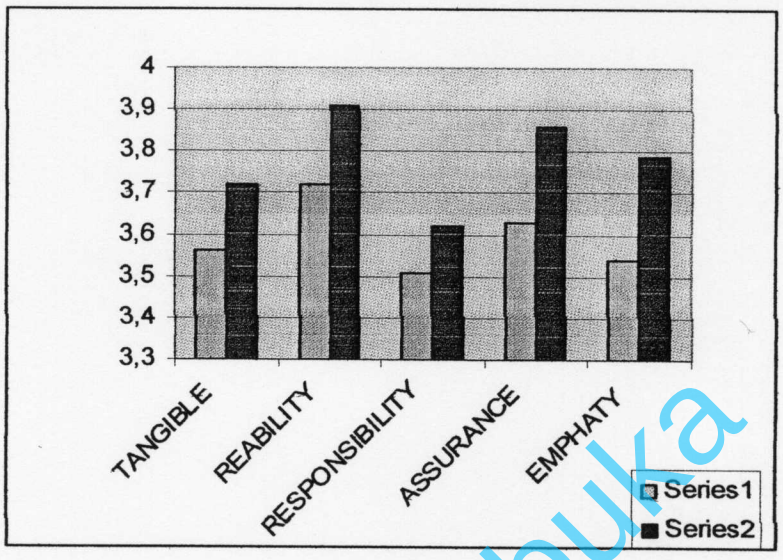
Besarnya dampak yang bisa ditimbulkan dengan melakukan pemenuhan terhadap variabel kepuasan adalah tangible 8,3%, reability 6,6%, responsibility 8%, assurance 19,0 % dan emphaty 8,3%. Sedangkan faktor lain dipengaruhi oleh hal-hal lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Tingkat kepuasan yang perjadi saat ini adalah sebagai grafik berikut.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Gambar 4.5

Tingkat kepuasan Pengunjung Bandara Ahmad Yani



Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN.

Hasil penelitian yang dilakukan untuk menganalisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. (Persero) Angkasa Pura I bandar udara Ahmad Yani dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Nilai koefisien determinasi (R square) ada sebesar 0,48 artinya variasi yang terjadi pada kepuasan pelanggan oleh kualitas pelayanan sebesar 48%. Dengan demikian kualitas pelayanan bukan merupakan variabel utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tetapi dapat dipengaruhi juga oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam tabel ini.

2. Terdapat hubungan langsung yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, rata-rata 77% menyatakan puas, dengan urut-urutan kualitas pelayanan adalah Responsivnes (85%), Tangible (80%), Reliability (80%), Assurance (78%) dan Empaty (73%).

B. SARAN.

Hasil penelitian menunjukan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan oleh karena itu di sarankan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1. Mengingat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan hanya 48% berarti masih banyak variabel yang belum ditampilkan, disarankan dapat ditampilkan pada penelitian berikutnya.

2. Meskipun sebagian besar responden merasa puas atas kualitas pelayanan yang diterimanya, namun masih terdapat skor yang cukup rendah. Pada skor-skor tersebut perlu dilakukan langkah-langkah perbaikan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan faktor lain yang mungkin juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal ini karen R^2 bernilai yang cukup rendah.

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR PUSTAKA

Anderson, EW. 1999. ***The satisfaction profit chain***, Michigan, USA; The University of Michigan.

Arsyad, L. 1999. ***Ekonomi manajerial***, Yogyakarta, BPFE.

Assael, H. 1994. ***Consumer behavior & marketing action***. Boston, Massachusetts. PWS-Kent Publishing Company.

Cateora, PR. 1999. ***International marketing***. Irwine McGraw-Hill Inc.

Chryssides, GD. & Kaler JH. 1993. ***An introduction to business ethics***, London. Chapman & Hall.

Daniels, JD. & Radebaugh, LH. 2001. ***International business***, New Jersey, USA. Prentice Hall. Inc.

Davis, K. & William WB, 1996. ***Human resources and personnel management***, McGraw-Hill Inc.

Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 1999. ***Level of service***. Jakarta, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara .

Djati Pantja. Maret 2005. Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan,kepercayaan dan kesetiaan pelanggan. ***Jurnal manajemen dan Kewirausahaan***, 7 N(1) :48-59.

Engel, FJ. dkk, 1995. ***Perilaku konsumen Jilid 2***, Alih Bahasa Budijanto, Binarupa Aksara, Jakarta:

Endraswati, H.2009. Mutu produk, nilai, dan kepuasan pelanggan dalam Islam, jurnal Depertemen Agama RI, http://ern.pendis.depag.go.id.

Nurikso,G. 2006. ***Workshop penelitian***, Jakarta; Pusat Penerbit Universitas Terbuka.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Kartajaya, H. 1997. ***Marketing plus 2000: Siasat memenangkan persaingan global.*** Jakarta.Gramedia Pustaka Utama:

Keegan, JW. 1995. ***Global marketing management.*** New Jersey, USA: Prentice Hall Inc.

Kinnear, CT, 1997. ***Marketing research, an applied approach.*** McGraw-Hill Inc.

Kotler, P. 1995. ***Manajemen pemasaran.*** Edisi Terjemahan Alih Bahasa : A.A. Hermawan. Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, P. 2000. ***Marketing management.*** New Jersey, USA: Prentice Hall. Inc.

Krajewski, LJ. & Larry, PR. 1996. ***Operations management.*** Ca NY, USA: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.

Malhotra, NK. 1999. ***Marketing research.*** New Jersey, USA: Prentice Hall. Inc.

Masson & Douglas, AL. 1996. ***Statistical techniques in business and economics.*** Richard D Irwin. Inc.

Nasution, S. 1996. ***Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif.*** Bandung: Tarsito.

PPM-FE UGM. 1997. ***Aspek pelayanan yang diinginkan penumpang pesawat udara.***

Parasuraman, Zeithaml, V.A & Berry, L.L. 1995. ***Delivering service quality : Balancing customer perceptions and expectation.*** New York: The Free Press.

PPM-FE UI. 1998. ***Kebiasaan penumpang & tingkat urusan selama di bandar udara.***

Payne, Andrian. 1993. ***The essense of service marketing,*** Prentice Hall International.

Robbins, SP. 1994. ***Organization theory, structure, design and application,*** New Jersey, USA: A Division of Simon & Schuster Company.

Salehuddin. 1999. ***Pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan.*** Malang: Universitas Brawijaya.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Aida,S.September 2006. **Evaluasi Kepuasan Nasabah atas Layanan Perbankan Berbasis *Mobile Banking Network*** (Studi Kasus pada Bank Central Asia cabang Bandarlampung, ***Jurnal Bisnis dan Manajemen***, 3 (1) , Bandar Lampung, September 2006.

Subhash CJ. 1997. ***Marketing planning and strategy***. Ohio, USA: International Thompson Publishing.

Subroto,Nasution DS. 1994. ***Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan***. Bandung: Institut Teknologi.

Sugiyono. 2000. ***Metode penelitian bisnis***.Bandung: Alfabeta.

Thompson, A, Jr. 1996. ***Strategic management, concept and cases***, Richard D. Irwin Inc.

Tjiptono, Fandy, 1997, ***Strategi pemasaran***, Edisi II, Andi Offset, Yogyakarta.

Velasquez,MG. 1992. ***Business ethics, concepts and cases.*** Englewood Cliffs NJ: Prentice Hall.

Yazid. 1999. ***Pemasaran jasa konsep dan implementasi.*** Yogyakarta: Ekonesia.

Yin, RK. 2000. ***Case study research design and methods***, Washington, DC, USA : Cosmos Corporation.

Iswanto,Y; Sylvana & Muktianto,A. 2006. ***Seminar penelitian.*** *Jakarta: Pusat Penerbit Universitas Terbuka.*

Wahyuni,S. 2004. ***Manajemen pemasaran.*** Jakarta: Pusat Penerbit Universitas Terbuka.

.Kotler & Armstrong,G. 1994. ***Priciples of marketing***. Englewood Cliffs NJ: Prentice Hall,Inc.

Kartajaya,H. 1997. ***Marketing plus 2000 siasat memenangkan persaingan global.*** Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

KUESIONER

PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG

Para penumpang yang terhormat,
Dalam rangka pengukuran tingkat kualitas pelayanan pada Bandar udara Ahmad Yani Semarang, kami mohon anda bersedia mengisi kuesioner ini sesuai pendapat anda.

Petunjuk pengisian :
Berilah tanda silang (x) pada pilihan jawaban yang anda anggap paling sesuai, (1) Sangat buruk, (2) Buruk, (3) Cukup, (4) Baik, (5) Baik sekali. Terima kasih atas partisipasinya dan selamat menikmati penerbangan anda.

1. Kinerja.

No	Daftar pertanyaan	Jawaban						
		Skala terendah	1	2	3	4	5	Skala tertinggi
	Kemampu Ujian (Tangible)							
1	Keterampilan petugas bandara		☐	☐	☐	☐	☐	
2	Kemampuan petugas bandara	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali
3	Kehandalan fasilitas	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali
4	Kehandalan peralatan	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali
	Kemampu Nyataan (Realibility)							
5	Kecukupan jumlah trolley	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali
6	Kebersihan terminal bandara	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali
7	Tampilan interior terminal bandara	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali
8	Tampilan petugas bandara	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali
	Kecepatan Tanggapan (Responsivness)							
9	Kejelasan informasi	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali
10	Kecepatan pelayanan security	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali
11	Kecepatan pelayanan airlines	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali
12	Kecepatan pelayanan airport tax	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13	Kecepatan pelayanan taksi bandara	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali
	Jaminan (Assurance)							
14	Kejujuran petugas bandara	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali
15	Kesopanan petugas bandara	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali
16	Keramahan petugas bandara	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali
17	Keamanan di bandara	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali
18	Mutu informasi yang diberikan	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali
	Kepedulian (Empathy)							
19	Kemudahan mendapatkan informasi	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali
20	Kemudahan mendapatkan taksi	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali
21	Kemudahan mencapai bandara	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali
22	Kenyamanan udara pada ruang tunggu	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali
23	Kemauan membantu petugas	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali
24	Kelengkapan tanda petunjuk bandara.	Sangat buruk	☐	☐	☐	☐	☐	Baik sekali

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

KUESIONER
HARAPAN PENUMPANG

Para penumpang yang terhormat,
Dalam rangka pengukuran tingkat kepuasan pelayanan pada Bandar udara Ahmad Yani Semarang, kami mohon anda bersedia menyampaikan harapan anda terhadap pelayanan yang kami berikan.

Petunjuk pengisian :
Berilah tanda silang (x) pada pilihan jawaban yang anda anggap paling sesuai, (1) Sangat tidak puas, (2) Tidak puas, (3) Cukup, (4) Puas, (5) Puas sekali. Terima kasih atas partisipasinya dan selamat menikmati penerbangan anda.

2. Harapan.

No	Daftar pertanyaan	Jawaban						
		Skala terendah	1	2	3	4	5	Skala tertinggi
	Kemampu Ujian (Tangible)							
1	Keterampilan petugas bandara		☐	☐	☐	☐	☐	
2	Kemampuan petugas bandara	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali
3	Kehandalan fasilitas	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali
4	Kehandalan peralatan	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali
	Kemampu Nyataan (Realibility)							
5	Kecukupan jumlah trolley	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali
6	Kebersihan terminal bandara	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali
7	Tampilan interior terminal bandara	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali
8	Tampilan petugas bandara	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali
	Kecepatan Tanggapan (Responsivness)							
9	Kejelasan informasi	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

10	Kecepatan pelayanan security	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali
11	Kecepatan pelayanan airlines	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali
12	Kecepatan pelayanan airport tax	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali
13	Kecepatan pelayanan taksi bandara	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali
	Jaminan (Assurance)							
14	Kejujuran petugas bandara	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali
15	Kesopanan petugas bandara	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali
16	Keramahan petugas bandara	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali
17	Keamanan di bandara	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali
18	Mutu informasi yang diberikan	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali
	Kepedulian (Empathy)							
19	Kemudahan mendapatkan informasi	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali
20	Kemudahan mendapatkan taksi	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali
21	Kemudahan mencapai bandara	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali
22	Kenyamanan udara pada ruang tunggu	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali
23	Kemauan membantu petugas	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali
24	Kelengkapan tanda petunjuk bandara	Sangat tidak puas	☐	☐	☐	☐	☐	Puas sekali

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka