BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan Dan Penumpang Bandara Di Soekarno Hatta

4.1.1 Profil Perusahaan

Nama Perusahaan	:	PT. Angkasa Pura II
Lokasi	:	Cengkareng, Kota Tanggerang, Banten
Logo	:	

GAMBAR 4.1
LOGO ANGKASA PURA II
Sumber: *www.angkasapura2.com*

Visi	:	Menjadi pengelola bandar udara kelas dunia yang terkemuka dan profesional.
Misi	:	a) Mengelola jasa bandar udara kelas dunia dengan mengutamakan tingkat keselamatan, keamanan, dan kenyamanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan b) Mengembangkan SDM dan budaya Perusahaan yang berkinerja tinggi dengan menerapkan sistem manajemen kelas dunia c) Mengoptimalkan strategi pertumbuhan bisnis secara

menguntungkan untuk meningkatkan nilai pemegang saham serta meningkatkan kesejahteraan karyawan dan pemangku kepentingan lainnya

d) Menjalin kerjasama yang saling menguntungkan dengan mitra usaha dan mitra kerja serta mengembangkan secara sinergis dalam pengelolaan jasa bandar udara

e) Memberikan nilai tambah yang optimal bagi masyarakat dan lingkungan

4.1.1.1 Identitas Perusahaan

4.1.1.2 Sejarah Singkat PT. Angkasa Pura

PT Angkasa Pura II (Persero), selanjutnya disebut "Angkasa Pura II" atau "Perusahaan" merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara di wilayah Indonesia Barat. Angkasa Pura II telah mendapatkan kepercayaan dari Pemerintah Republik Indonesia untuk mengelola dan mengupayakan pengusahaan Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng yang kini berubah nama menjadi Bandara Internasional Jakarta Soekarno-Hatta serta Bandara Halim Perdanakusuma sejak 13 Agustus 1984.

Keberadaan Angkasa Pura II berawal dari Perusahaan Umum dengan nama Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng melalui Peraturan Pemerintah Nomor 20 tahun 1984, kemudian pada 19 Mei 1986 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 26 tahun 1986 berubah menjadi Perum Angkasa Pura II. Selanjutnya, pada 17 Maret 1992 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 1992 berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Seiring perjalanan perusahaan, pada 18 November 2008 sesuai dengan Akta Notaris Silvia Abbas Sudrajat, SH, SpN Nomor 38 resmi berubah menjadi PT Angkasa Pura II (Persero).

Berdirinya Angkasa Pura II bertujuan untuk menjalankan pengelolaan dan pengusahaan dalam bidang jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara dengan mengoptimalkan pemberdayaan potensi sumber daya yang dimiliki dan penerapan praktik tata kelola perusahaan yang baik. Hal tersebut diharapkan agar dapat menghasilkan produk dan layanan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat sehingga dapat meningkatkan nilai Perusahaan dan kepercayaan masyarakat.

Kiprah Angkasa Pura II telah menunjukkan kemajuan dan peningkatan usaha yang pesat dalam bisnis jasa kebandarudaraan melalui penambahan berbagai sarana prasarana dan peningkatan kualitas pelayanan pada bandara yang dikelolanya.

Angkasa Pura II telah berhasil memperoleh berbagai penghargaan dari berbagai instansi. Penghargaan yang diperoleh merupakan bentuk apresiasi kepercayaan masyarakat atas performance Perusahaan dalam memberikan pelayanan, diantaranya adalah "The Best BUMN in Logistic Sector" dari Kementerian Negara BUMN RI (2004-2006), "The Best I in Good Corporate Governance" (2006), Juara I "Annual Report Award" 2007 kategori BUMN Non-Keuangan Non-Listed, dan sebagai BUMN Terbaik dan Terpercaya dalam bidang Good Corporate Governance pada Corporate Governance Perception Index 2007 Award. Pada tahun 2009, Angkasa Pura II berhasil meraih penghargaan sebagai 1st The Best Non Listed Company dari Anugerah Business Review 2009 dan juga sebagai The World 2nd Most On Time Airport untuk Bandara Soekarno-Hatta dari Forbestraveller.com, Juara III Annual Report Award 2009 kategori BUMN Non- Keuangan Non-Listed, The Best Prize 'INACRAFT Award 2010' in category natural fibers, GCG Award 2011 as Trusted Company Based on Corporate Governance Perception Index (CGPI) 2010, Penghargaan Penggunaan Bahasa Indonesia Tahun 2011 dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, penghargaan untuk Bandara Internasional Minangkabau Padang sebagai Indonesia Leading Airport dalam Indonesia Travel & Tourism Award 2011, dan Penghargaan Kecelakaan Nihil (Zero Accident) selama 2.084.872 jam kerja terhitung mulai 1 Januari 2009-31 Desember 2011 untuk Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, serta berbagai penghargaan di tahun 2012 dari Majalah Bandara kategori Best Airport 2012 untuk Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru) dan Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II (Palembang), kategori Good Airport Services untuk Bandara Internasional Minangkabau dan Bandara Internasional Soekarno-Hatta Terminal 3 (Cengkareng) dan kategori Progressive Airport Service 2012 untuk Bandara Internasional Soekarno-Hatta Terminal 3 (Cengkareng)

4.1.1.3 Produk Dan Jasa Yang Ditawarkan Oleh Soekarno Hatta

Angkasa Pura II telah mengelola 13 Bandara, antara lain yaitu Bandara Soekarno-Hatta (Jakarta), Halim Perdanakusuma (Jakarta), Kualanamu (Medan), Supadio (Pontianak), Minangkabau (Padang), Sultan Mahmud Badaruddin II (Palembang), Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru), Husein Sastranegara (Bandung), Sultan Iskandarmuda

(Banda Aceh), Raja Haji Fisabilillah (Tanjungpinang), Sultan Thaha (Jambi), Depati Amir (Pangkal Pinang) dan Silangit (Tapanuli Utara).

4.1.2 Karakterisitik dan Pengalaman Penumpang Bandara Soekarno Hatta

Karakteristik atau identitas dan pengalaman dari setiap wisatawan mancanegara yang menggunakan Garuda Indonesia tentunya memiliki keberagaman dan berbeda satu dengan yang lainnya dan akan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Karakteristik dan pengalaman tamu tersebut dapat dilihat dari hasil kuesioner penelitian yang telah dilakukan oleh penulis.

4.1.2.1 Karakterisitik dan Pengalaman Penumpang Bandara Internasional Soekarno Hatta Berdasarkan Tujuan Menggunakan bandara

Alasan penumpang menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta digunakan sebagai alat untuk menganalisis dan memprediksi kepuasan penumpang pada Bandara Internasional Soekarno Hatta. Peneliti menggunakan tiga pilihan untuk penumpang mengenai alasan tujuan menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta, yaitu wisata, perjalanan bisnis, dan *transit* dan alasan lainnya, yang nantinya data alasan penumpang yang menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta dapat digunakan oleh pihak manajemen Bandara Internasional Soekarno Hatta sebagai acuan kedepannya dalam mempelajari dan menganalisis penumpang Bandara Internasional Soekarno Hatta. Dalam Tabel 4.1 menggambarkan karakterisitik wisatawan mancanegara Garuda Indonesia berdasarkan alasan menggunakan Garuda Indonesia.

. Berikut ini Tabel 4.1 mengenai tujuan penumpang yang menggunakan bandara Soekarno Hatta Bandung.

TABEL 4.1

TUJUAN PENUMPANG MENGGUNAKAN BANDARA SOEKARNO HATTA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wisata	89	89.0	89.0	89.0
	Perjalanan Bisnis	4	4.0	4.0	93.0
	Transit	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2018

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat dilihat jenis tujuan penumpang yang menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta sebanyak 89

orang yang merupakan jumlah terbanyak dengan alasan tujuan wisata, dan penumpang dengan tujuan terendah dalam menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta yaitu tujuan perjalanan bisnis, dapat dilihat bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada tujuan perjalanan bisnis dan *transit* yang masing-masing berjumlah sebanyak 4 dan 7.

Tujuan penumpang yang menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta dijadikan sebagai *variabel control* karena dapat mengetahui apa saja tujuan dan seberapa kuat tujuan tersebut mempengaruhi penumpang terhadap kepuasan dalam menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta. Hal ini menunjukan bahwa penumpang yang menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta merupakan penumpang yang bertujuan wisata, perlanan bisnis dan dari *transit*. Data ini dapat membantu manajemen untuk mengetahui apa tujuan penumpang dalam menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta dan apa saja yang harus ditingkatkan oleh manajemen untuk Bandara Internasional Soekarno Hatta.

4.1.2.2Keterkaitan Tujuan Menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta dengan Jenis Kelamin dan Usia

Analisis mengenai keterkaitan antara tujuan penumpang menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta dengan jenis kelamin dan usia bertujuan untuk menganalisis seberapa besar keterkaitan antara tujuan penumpang menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta dengan jenis kelamin dan usia.

TABEL 4.2

KETERKAITAN TUJUAN MENGGUNAKAN BANDARA SOEKARNO HATTA BERDASARKAN JENIS KELAMIN DAN USIA

Usia			tujuan			
			Wisata	Perjalanan Bisnis	Transit	Total
18-25 Tahun	JenisKelamin	Pria	19	2	1	22
		Wanita	31	0	1	32
	Total		50	2	2	54
26-35 Tahun	JenisKelamin	Pria	14	1	1	16
		Wanita	10	1	1	12
	Total		24	2	2	28
36-44 Tahun	JenisKelamin	Pria	12	0	2	14
		Wanita	1	0	0	1
	Total		13	0	2	15
>45 Tahun	JenisKelamin	Pria	1	0	1	2
		Wanita	1	0	0	1

	Total		2	0	1	3
Total	JenisKelamin	Pria	46	3	5	54
		Wanita	43	1	2	46
	Total		89	4	7	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2018

Tabel 4.2 menunjukan bahwa penumpang dengan berjenis kelamin Pria lebih banyak dibandingkan jenis kelamin Wanita dengan total Pria sebanyak 54 orang dan wanita sebanyak 46 orang. berdasarkan tujuan penumpang menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta sebagian besar adalah dikarenakan wisata dengan total total 89 orang yang terdiri dari pria sebanyak 46 orang dan wanita sebanyak 43 orang dan tujuan menggunakan bandara paling sedikit yaitu dengan tujuan perjalanan bisnis dengan total 4 orang yang terdiri dari 3 orang pria dan 1 orang wanita. Usia penumpang Bandara Internasional Soekarno Hatta yang paling banyak yaitu dengan rentang usia paling banyak yaitu di usia 18-25 tahun dengan total 54 orang dan yang terdiri dari pria sebanyak 22 orang dan wanita sebanyak 32 orang, dengan total di rentang usia 18-25 tahun banyaknya penumpang dengan bertujuan yaitu untuk wisata sebanyak total 50 orang dengan bertujuan wisata yang terdiri dari 19 orang pria dan 31 orang dengan berjenis kelamin wanita. Usia penumpang paling rendah yaitu berada di rentang usia >45 tahun sebanyak 3 orang yang terdiri dari 2 orang pria dan 1 orang wanita dengan tujuan penumpang menggunakan bandara yang paling banyak yaitu dengan tujuan wisata dengan total penumpang 2 orang yang berdasarkan jenis kelaminnya terdiri dari 1 orang pria dan 1 orang wanita, dan paling sedikit yaitu bertujuan untuk transit yaitu sebanyak 1 orang dengan jenis kelamin pria.

Dari mayoritas penumpang Bandara Internasional Soekarno Hatta dapat dilihat bahwa mobilitas dan produktifitas yang tinggi pada rentang usia 18-25 tahun menjadi faktor utama dalam kepuasan penumpang yang menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta karena masih banyaknya aktifitas yang dapat dilakukan, dan rentang usia >45 tahun lebih sedikit ini dikarenakan dapat disebabkan oleh mobilitas dan produktifitas yang menurun atau bahkan kurang, karena memang faktor usia dapat mempengaruhi seseorang dalam beraktifitas.

4.1.2.3 Keterkaitan Tujuan Menggunakan Bandara Soekarno Hatta Berdasarkan Penghasilan Dan Pekerjaan

Mobilitas perjalanan dari negara ke negara lain maupun dalam negeri baik itu dalam melakukan perjalanan wisata, bisnis, atau *transit*. Penghasilan dan pekerjaan seseorang akan mempengaruhi mobilitas

perjalanan mereka dengan pertimbangan akan menggunakan moda transportasi udara dengan menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta sebagai penyedia layanan bandar udara di Indonesia, sebagaimana tersaji dalam Tabel 4.3 sebagai berikut:

TABEL 4.3
KETERKAITAN TUJUAN MENGGUNAKAN BANDARA SOEKARNO HATTA BERDASARKAN PENGHASILAN DAN PEKERJAAN

			Tujuan			
Penghasilan			Wisata	Perjalanan Bisnis	Transit	Total
Rp.<2.000.000	Pekerjaan	Mahasiswa/pelajar	9	1		10
		Pegawai Swasta	3	0		3
		Wiraswasta	3	0		3
	Total		15	1		16
Rp. 2.000.001 - Rp. 4.000.000	Pekerjaan	Mahasiswa/pelajar	4	0	0	4
		Pegawai Swasta	6	0	1	7
		Wiraswasta	11	0	0	11
		pegawai negeri	2	1	3	6
	Total		23	1	4	28
Rp. 4.000.001 - Rp. 6.000.000	Pekerjaan	Pegawai Swasta	4	1	1	6
		Wiraswasta	35	0	0	35
		Pegawai Negeri	3	0	0	3
	Total		42	1	1	44
Rp.> 6.000.001	Pekerjaan	Pegawai Swasta	2	0	0	2
		Wiraswasta	7	1	2	10
	Total		9	1	2	12
Total	Pekerjaan	Mahasiswa/pelajar	13	1	0	14

Pegawai Swasta	15	1	2	18
Wiraswasta	56	1	2	59
Pegawai Negeri	5	1	3	9
Total	89	4	7	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2018

Berdasarkan hasil table 4.3 dari pengisian kuesioner terhadap penumpang di bandara soekarno hatta yaitu dengan pekerjaan paling banyak yaitu Wiraswasta sebanyak 59 orang dengan bertujuan paling banyak untuk wisata sebanyak 56 orang dan dengan tujuan perjalanan bisnis paling sedikit hanya 1 orang, pekerjaan paling sedikit yaitu pada pekerjaan pegawai negeri dengan total 9 orang yang dengan bertujuan paling banyak yaitu untuk wisata sebanyak 5 orang dan tujuan menggunakan bandara paling sedikit yaitu untuk bertujuan perjalanan bisnis hanya 1 orang. Dari penghasilan yang di peroleh dari penumpang dengan rentang Rp. 4.000.001 - Rp. 6.000.000 yang paling dominan dengan total penumpang dengan penghasilan tersebut sebanyak 44 orang yang terdiri dari pekerjaan paling banyak berasal dari wiraswasta 35 orang dan semuanya bertujuan menggunakan untuk keperluan wisata, dan paling sedikit yaitu berasal dari pekerjaan pegawai negeri dengan total 3 orang yang bertujuan semuanya untuk keperluan wisata. Penghasilan yang di peroleh penumpang yang menggunakan bandara dengan jumlah frekuensi paling sedikit yaitu menunjukan penghasilan sebesar Rp.> 6.000.001 yaitu dengan banyak penumpang dengan penghasilan sebesar tersebut hanya ada 12 orang saja dengan bertujuan paling banyak untuk berwisata dengan jumlah penumpang yang terdiri dari pekerjaan wiraswasta sebanyak 7 orang dan pegawai swasta sebanyak 2 orang.

Mayoritas penumpang bandara merupakan pekerja wiraswasta dan disebabkan karena gaji yang di peroleh berada di kisaran Rp. 4.000.001 - Rp. 6.000.000. maka pemunpang tersebut memiliki mobilitas tinggi untuk menggunakan jasa bandara di karenakan memiliki duit yang mencukupi untuk bepergian karena faktor penghasilan dan pekerjaan merupakan faktor penting untuk seseorang dapat bepergian baik untuk wisata, perjalanan bisnis hal itu pun menjadi pertimbangan ketika menggunakan bandara di kenakan biaya yang sudah termasuk dengan tiket pesawat.

4.1.2.4Keterkaitan Tujuan Menggunakan Bandara dan Pendidikan Terakhir

Data hasil pengolahan yang bersumber dari tanggapan 100 orang penumpang Bandara Internasional Soekarno Hatta menjelaskan keterkaitan antara Tujuan Menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta dengan Pendidikan Terakhir dapat dilihat pada 4.4 berikut.

TABEL 4.4
KETERKAITAN TUJUAN MENGGUNAKAN BANDARA DAN PENDIDIKAN TERAKHIR

		Tujuan			
		Wisata	Perjalanan bisnis	Transit	Total
Pendidikan	SMA	16	1	0	17
	Diploma	12	0	1	13
	Sarjana	57	2	6	65
	Pasca Sarjana	4	1	0	5
Total		89	4	7	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukan bahwa pendidikan terakhir penumpang paling banyak berada di lulusan S1 atau sarjana dengan paling dominan sebanyak 65 penumpang dengan tujuan menggunakan bandara paling banyak menunjukan untuk wisata dengan total penumpang 57 orang dan paling sedikit menggunakan bandara bertujuan untuk perjalanan bisnis dengan total 2 orang penumpang. Pendidikan terakhir penumpang yang paling minoritas yaitu berada di pendidikan terkahir atau lulusan Pasca Sarjana dengan total penumpang dengan pendidikan tersebut sebanyak 5 orang dengan paling banyak bertujuan wisata dan paling sedikit bertujuan perjalanan bisnis.

Pendidikan terakhir merupakan jenjang yang menentukan seseorang akan menggunakan bandara di karenakan akses tercepat untuk melakukan perjalanan menggunakan pesawat terbang, ini terbukti

dengan pendidikan Sarjana paling banyak berarti kebutuhan dan efektifitas waktu yang dipilihnya untuk bepergian atau pun melakukan perjalanan. Penumpang lebih pintar dalam hal ini memilih bandara internasional soekarno hatta karena lengkap fasilitas dan penerbangannya.

4.1.2.5 Keterkaitan Tujuan Menggunakan Bandara dan Asal Kebangsaan di Bandara Soekarno Hatta

Analisis terhadap keterkaitan antara tujuan menggunakan bandara dan asal kebangsaan penumpang di bandara soekarno hatta dilakukan untuk mengetahui sejauh mana asal kebangsaan mempengaruhi penggunaan bandara bandara dengan berdasarkan pada tujuan penggunaannya. Dimana asal kebangsaan akan mempengaruhi tujuannya penumpang yang menggunakan tentu dengan mempertimbangkan kebutuhan atau tujuan dari penumpang bandara tersebut, sebagaimana tersaji dalam Tabel 4.5 berikut.

TABEL 4.5
KETERKAITAN TUJUAN MENGGUNAKAN BANDARA DAN ASAL KEBANGSAAN DI BANDARA SOEKARNO HATTA

		tujuan			
		Perjalanan			
		Wisata	Bisnis	Transit	Total
Kebangsaan	Warga Negara Indonesia	85	4	5	94
	Warga Negara Asing (Asia)	1	0	2	3
	Warga Negara Asing (Eropa)	3	0	0	3
Total		89	4	7	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2018

Berdasarkan table 4.5 bahwa asal kebangsaan yang menggunakan bandara internasional soekarno hatta yaitu berasal dari kewarganegaraan dari eropa dengan jumlah 7 orang dengan berdasarkan menggunakan bandara dengan bertujuan liburan di indonesia.

Senada dengan kegunaan mendasar bandara yaitu agar bepergian kemana pun akan lebih mudah dengan tidak memakan waktu yang lebih lama selama perjalanan atau mempersingkat waktu untuk mencapai suatu destinasi. Dengan kegunaan medasar itulah bandara soekarno hatta banyak di gunakan wisatawan asing yang kewarganegaraannya berasal dari eropa untuk berlibur di Indonesia

4.1.3 Profil Penumpang Bandara Internasional Soekarno Hatta Berdasarkan Pengalaman

4.1.3.1 Pengalaman Intensitas Menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta Dalam Setahun Berdasarkan Tujuan Menggunakan Bandara

Hasil dari penyebaran kuesioner kepada Penumpang Berdasarkan Frekuensi intensitas menggunakan bandara Internasional Soekarno Hatta dalam setahun tabel 4.6

TABEL 4.6
INTENSITAS MENGGUNAKAN BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA DALAM SETAHUN BERDASARKAN TUJUAN MENGGUNAKAN BANDARA

		Tujuan			
		Wisata	Perjalanan bisnis	Transit	Total
Itensitas	Satu kali	19	0	3	22
	Dua kali	57	3	2	62
	Lebih tiga kali	13	1	2	16
Total		89	4	7	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2018

Tabel 4.6 Menunjukan mengenai pengalaman penumpang berdasarkan intensitas menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta berdasarkan tujuan menggunakan bandara bahwa penumpang yang menggunakan Bandara Inetrnasional Soekarno Hatta sebanyak 22 penumpang dengan intensitas menggunakan bandara hanya 1 kali dalam satu tahun bertujuan untuk wisata sebanyak 19 orang dan transit sebanyak 3 orang, sedangkan yang menggunakan bandara sebanyak 2 kali dalam setahun yaitu dengan sebanyak 62 penumpang dengan tujuan menggunakan bandara untuk keperluan wisata sebanyak 57 orang, perjalanan bisnis sebanyak 3 orang dan paling sedikit bertujuan untuk transit sebanyak 2 orang. selanjutnya yang menggunakan bandara lebih dari 3 kali dalam setahun ada 16 penumpang yang menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta dengan bertujuan menggunakan bandara untuk wisata sebanyak 13 orang, perjalan bisnis paling sedikit yaitu sebanyak 1 orang dan bertujuan untuk transit sebanyak 2 orang. Ini menunjukan bahwa minimal penumpang bandara akan menggunjungi bandara tersebut untuk melakukan perjalan minimal 2 kali menggunakan

karena setelah penerbangan pertama lalu kembali ke daerah asal menggunakan bandara yang sama untuk perjalanan pulang.

4.1.3.2 Pengalaman Penumpang Terminal Bandara Internasional Soekarno Hatta yang pernah dikunjungi Berdasarkan Tujuan Menggunakan Bandara

Hasil dari penyebaran kuesioner penumpang berdasarkan berdasarkan terminal Bandara Internasional Soekarno Hatta yang pernah dikunjungi dalam bentuk tabel 4.7

TABEL 4.7
TERMINAL BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA YANG PERNAH DIKUNJUNGI BERDASARKAN TUJUAN MENGGUNAKAN BANDARA

		Tujuan			
		Wisata	Perjalanan bisnis	Transit	Total
Terminal yang pernah di kunjungi	Terminal 1	27	0	2	29
	Terminal 2	41	2	2	45
	Terminal 3	21	2	3	26
Total		89	4	7	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2018

Tabel 4.7 mengenai pengalaman penumpang terminal Bandara Internasional Soekarno Hatta yang pernah dikunjungi dapat menunjukkan bahwa sebanyak 29 penumpang pernah menggunjungi Terminal 1 sebagai akses penerbangan maupun hanya melihat-lihat saja dengan tujuan paling banyak adalah untuk wisata sebanyak 27 orang dan paling sedikit dengan bertujuan untuk transit sebanyak 2 orang. Untuk Terminal 2 memiliki angka paling besar sebanyak 45 penumpang yang pernah menggujungi Terminal 2 yang terdiri dari bertujuan wisata 47 orang, perjalanan bisnis 2 orang dan untuk tujuan transit 2 orang. Sedangkan untuk Terminal 3 sebanyak 26 penumpang yang pernah menggunjungi terminal tersebut dengan tujuan yaitu 21 orang untuk wisata, 2 orang untuk perjalanan bisnis dan 3 orang untuk transit. Ini merupakan hal yang menunjukan bahwa hamper rata-rata penumpang Bandara Internasional Soekarno Hatta pernah menggunakan atau berkunjung ke terminal 2 Bandra Internasional Soekarno Hatta.

4.1.3.3 Pengalaman Penumpang Berdasarkan Pernahkah Anda Menggunakan Jasa Bandara Selain Bandara Soekarnno Hatta

Hasil dari penyebaran kuesioner penumpang berdasarkan pernahkah anda menggunakan jasa Bandara selain Bandara Soekarnno Hatta dalam bentuk tabel 4.8.

TABEL 4.8
PENGALAMAN PENUMPANG BERDASARKAN PERNAHKAH ANDA MENGGUNAKAN JASA BANDARA SELAIN BANDARA SOEKARNNO HATTA

		Responses		Percent of
		N	Percent	Cases
Nama Bandara	Bandara Ir Juanda (SBY)	52	36.6%	52.5%
	Bandara I Gusti Ngurahrai (DPS)	43	30.3%	43.4%
	Bandara Kalanamu (KNO)	31	21.8%	31.3%
	Bandara Sultan Hasanuddin (UPG)	16	11.3%	16.2%
Total		142	100.0%	143.4%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2018

Tabel 4.8 mengenai pengalaman penumpang terminal Bandara Internasional Soekarno Hatta yang pernah menggunakan bandara inetrenasiona selain bandara internasional soekarno hatta dapat menunjukkan bahwa sebanyak 36,6% penumpang pernah menggunakan bandara Ir Juanda Surabaya sebagai tepat penunjang untuk mengantarkan atau kedatangan bepergian menggunakan pesawat, 30,3% penumpang bandara internasional soekarno hatta pernah menggunakan bandara I gusti ngurahrai, dan sebanyak 21,8% penumpang pernah merasakan kelas bandara yang sudah berbintang 4 yaitu bandara kualanamu medan dan terakhir sebanyak 11,3% penumpang bandara soekarno hatta sudah merasakan bandara sultan hassanudin. Maka dengan hasil tersebut bahwa penumpang bisa membandingkan pengalamannya selama berada di bandara internasional lainnya.

4.2 Gambaran *Airport Service Quality* di Bandara Soekarno Hatta

Penelitian mengenai *Airport Service Quality* di Bandara Soekarno Hatta dilakukan dengan menyebarkan angket kepada 100 penumpang yang merupakan pengguna Bandara Soekarno Hatta dengan

berisi item pernyataan sesuai dengan indikator yang telah ditentukan. Indikator *Airport Service Quality* dalam penelitian ini berdasarkan pada penelitian terdahulu yang terdiri dari *Servicescape, service personal,* dan *services*.

servicescape merupakan cangkupan penting menyangkut efektifnya pergerakan arus penumpang baik untuk pergi menuju gerbang masuk pesawat maupun keluar setelah dari pesawat menuju gedung transit maupun pindah terminal dan dapat mudah sekali menemukan. Kemudian *Service Personal* merupakan di mana kehadiran fisik pelanggan diperlukan untuk pemberian layanan interaksi dengan petugas servis untuk menemukan solusi maupun informasi. Lalu *Services* berfokus pada waktu yang dihabiskan untuk menunggu.

4.2.1 Tanggapan Penumpang terhadap *Servicescape*

Servicescape merupakan Layanan mencakup semua tujuan faktor yang dapat dikendalikan oleh penyedia layanan yang memfasilitasi tindakan pelanggan selama pertemuan layanan dan meningkatkan keseluruhan persepsi kualitas layanan mereka. Konstruksi *servicescape* dasar mencakup tiga elemen kunci: tata ruang dan fungsi, kondisi sekitar dan tanda / simbol. (*Rys et al*., 1987 dalam *fondness and murray* 2007)

Persepsi penumpang terhadap *servicescape* dengan 3 indikator yaitu *spatial layout, ambient and condition* dan *sign and symbol* di bandara soekarno hatta menempatkan 9 pertanyaan pada *servicescape* yang dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut ini:

TABEL 4.9
TANGGAPAN PENUMPANG TERHADAP *SERVICESCAPE* DI BANDARA SOEKARNO HATTA

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban										Total Skor	% Skor
		Sangat Mudah		Mudah		Cukup Mudah		Tidak Mudah		Sangat Tidak Mudah			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Tingkat kemudahan dari design bandara untuk menemukan fasilitas bandara (misal. restoran, kamar kecil, gerbang,	21	26.8	51	51.1	27	20.7	0	0	1	0.25	391	11.095

	dll.)												
2	Tingkat kemudahan menemukan tenan trasportasi umum	22	27.6	54	54.2	24	18.09	0	0	0	0	398	11.294
		Sangat Tepat		Tepat		Cukup Aman		Tidak Tepat		Sangat Tidak Tepat		Total Skor	% Skor
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
3	Tingkat ketepatan menyimpan trolly bagasi	26	32.8	46	46.4	26	19.6	2	1.01	0	0	396	11.237
4	Tingkat kemudahan mencari lokasi pengambilan bagasi setelah penerbangan	19	23.9	61	61.6	17	12.8	3	1.5	0	0	396	11.237
5	Tingkat aroma ruang di bandara	17	21.4	62	62.6	21	15.9	0	0	0	0	396	11.237
		Sangat Bersih		Bersih		Cukup Bersih		Tidak Bersih		Sangat Tidak Bersih		Total Skor	% Skor
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
6	Tingkat kebersihan bandara	31	38.3	44	43.5	23	17.0	2	0.9	0	0	404	11.464
		Sangat Tersedia		Tersedia		Cukup Tersedia		Tidak Tersedia		Sangat Tidak Tersedia		Total Skor	% Skor
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
7	Tingkat ketersediaan ruang terbuka untuk memecahkan keramaian	13	17.1	55	58.0	30	23.7	2	1.0	0	0	379	10.755
		Sangat Jelas		Jelas		Cukup Jelas		Tidak Jelas		Sangat Tidak Jelas		Total Skor	% Skor
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
8	Tingkat kejelasan	18	23.7	50	52.7	26	20.5	5	2.6	1	0.26	379	10.93

	signed di dalam bandara harus mengarahkan saya ke layanan bandara seperti parkir, penyewaan mobil, terminal, dll												
		Sangat Banyak		Banyak		Cukup Banyak		Tidak Banyak		Sangat Tidak Banyak		Total Skor	% Skor
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
9	Tingkat jumlah *signed* untuk dapat terlihat di seluruh bandara yang mengarahkan saya ke fasilitas bandara (bagasi, loket tiket, keamanan, kamar kecil, mobil sewaan, layanan transportasi, dll	22	28.5	47	48.8	25	19.4	6	3.1	0	0	385	10.93
	Total											3524	**100**

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2018

Tabel 4.9 menunjukan tanggapan mengenai *Servicesacape* terhadap penumpang di Bandara Soekarno Hatta, dapat di ketahui bahwa ukuran skor tertinggi adalah pada item pertanyaan ke-enam yaitu tingkat kebersihan bandara dengan total skor 404 dan memiliki persentase sebesar 11.464 %. Hal ini karena kebersihan merupakan faktor yang memberikan efek *ambient and condition* yang terjadi karena persepsi pada lingkungan sekitar (*Fodness and Murray*:497)

Penilaian terendah terdapat pada item pertanyaan ketujuh atau indikator Tingkat ketersediaan ruang terbuka untuk memecahkan keramaian yang mendapatkan skor 379 dengan persentase sebesar 10.755%. Hal ini terjadi karena kurangnya ruang terbuka di dalam

Bandara Internasional Soekarno Hatta untuk memecahkan keramaian sehingga tidak terjadi kerumunan yang menyebabkan ketidak nyamanan penumpang karena terjadi pemumpukan penumpang di dalam Bandara Internasional Soekarno Hatta.

4.2.2 Tanggapan Penumpang Terhadap *Service Personel*

Hasil pengolahan data melalui penyebaran angket penelitian pada 100 penumpang di Bandara Internasional Soekarno Hatta, dapat diketahui kinerja *Service Personal* di Bandara Internasional Soekarno Hatta. Tanggapan penumpang terhadap *Service Personal* yang terdiri dari pemberian layanan interaksi dengan petugas servis untuk menemukan solusi maupun informasi di Bandara Internasional Soekarno Hatta menempatkan 4 pertanyaan pada *Service Personal yang* disajikan dalam tabel 4.10 sebagai berikut::

TABEL 4.10
TANGGAPAN PENUMPANG TERHADAP *SERVICE PERSONAL* DI BANDARA SOEKARNO HATTA

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban										Total Skor	% Skor
		Sangat Ramah		Ramah		Cukup Ramah		Tidak Ramah		Sangat Tidak Ramah			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Tingkat keramahan karyawan di bandara menyambut dengan senyum dan salam	16	20.8	56	58.3	24	18.7	4	2.0	0	0	384	24.967
		Sangat Tanggap		Tanggap		Cukup Tanggap		Tidak Tanggap		Sangat Tidak Tanggap		Total Skor	% Skor
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
2	Tingkat tanggapan karyawan di bandara saat menanggapi pertanyaan atau keluhan	14	18.6	51	54.2	32	25.5	3	1.5	0	0	376	24.447
		Sangat Sopan		Sopan		Cukup Sopan		Tidak Sopan		Sangat Tidak Sopan		Total Skor	% Skor
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
3	Tingkat	17	23.3	50	52.4	32	25.1	0	0	0	0	381	25.772

	kesopanan karyawan di bandara												
		Sangat Ahli		Ahli		Cukup Ahli		Tidak Ahli		Sangat Tidak Ahli		Total Skor	% Skor
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
4	Tingkat kemampuan karyawan dapat menunjukan pelayanan fasilitas dalam bandra	24	30.2	51	51.3	23	17.3	2	1.0	0	0	397	25.813
	Total											1538	**100**

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2018

Berdasarkan Tabel 4.10 terdapat hasil yang besar menunjukan pada pernyataan karyawan di bandara pada kemampuan karyawan dapat menunjukan pelayanan fasilitas dalam bandra dengan perolehan total skor 397 atau persentase sebesar 25.813%. Hal ini dikarenakan dalam memberikan jasa tingkat pengatahuan seorang petugas bandara dapat menunjukan fasilitas bandara merupakan hal yang utama untuk di berikan kepada penumpang.

Hasil perolahan skor yang terkecil dengan hasil total skor sebanyak 376 atau persentase sebesar 24.447% yaitu pada Tingkat tanggapan karyawan di bandara saat menanggapi pertanyaan atau keluhan mendapatkan skor terendah dari beberapa item pertanyaan. Ini dikarenakan *delay* pada penerbangan kayawan tidak banyak mengetahui tentang kenapa bisa terjadi *delay* pada penerbangan tersebut, terkadang karyawan hanya menanggapi keluhan penumpang dengan ungkapan saja tanpa memberikan alasan yang rasional dan juga minim koordinasi antara petugas informasi di bandara dengan petugas maskapai penerbangan karena masih banyak nya penumpang kebingungan mementukan yang mana petugas masakapai dengan petugas bandara yang memiliki karyawannya tersendiri.

4.2.3 Tanggapan penumpang terhadap *Services*

Bandara soekarno hatta menempatkan 7 pertanyaan pada *services* yang dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut ini:

TABEL 4.11
TANGGAPAN PENUMPANG TERHADAP *SERVICES* DI BANDARA SOEKARNO HATTA

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban						
		Sangat	Tersedia	Cukup	Tidak	Sangat	Total	% Skor

		Tersedia				Tersedia		Tersedia		Tidak Tersedia		Skor	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Tingkat ketersediaan outlet ritel nasional terkenal di bandara	23	29.7	50	51.6	18	13.9	9	4.6	0	0	387	16.674
2	Tingkat ketersediaan franchise restoran terkenal di bandara	23	29.4	50	51.1	23	17.6	3	1.5	1	0.2	391	16.846
3	Tingkat ketersediaan makanan lokal di bandar udara	18	23.4	48	50.1	33	25.8	1	0.5	0	0	383	16.502
4	Tingkat ketersediaan televisi	29	37.6	37	38.3	27	21	5	2.5	2	0.5	386	16.6
5	Tingkat ketersediaan salon, spa dan pijat di lounge bandara	23	30.5	40	42.4	28	22.2	9	4.77	0	0	377	16.243
6	Tingkat ketersediaan tempat bermain anak-anak	26	32.7	48	48.3	23	17.3	3	1.5	0	0	397	17.105
Total												2321	**100**

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2018

Berdasarkan Tabel 4.11 dari hasil penumpang yang mengisi kuesioner pada pertanyaan dari *services* pada bandara soekarno hatta yaitu menunjukan hasil yang besar menunjukan pada tingkat ketersediaan tempat bermain anak-anak di perolehan skor 397 dengan persentase sebesar 17.105%. Ini dikarenakan penumpang dalam hal menghabiskan waktu untuk menunggu di dalam bandara harus medapat meluang kan waktu untuk beraktivitas selama didalam bandara terutama pada terminal 3 yang sangat memeiliki ruang terbuka untuk bermain anak-anak di dalam terminal.

Penilaian skor yang terkecil dengan hasil total skors sebesar 377 dengan persentase 16.243%, yaitu dengan perntanyaan Tingkat

ketersediaan salon, spa dan pijat di lounge bandara. Penumpang merasakan kurang lengkapnya ketersediaan fasilitas salon, spa dan pijat di lounge bandara dalam bandara soekarno hatta untuk meluangkan atau menghabiskan waktu selama berada dalam bandara.

4.2.4 Rekapitulasi Tanggapan Penumpang Terhadap *Airport Service Quality* di Bandara Soekarno Hatta

Airport service quality memiliki tiga indikator yaitu *Servicescape, Service Personal,* dan *Services*. Tabel 4.12 dibawah ini menjelaskan mengenai rekapitulasi hasil tanggapan penumpang mengenai faktor-faktor dominan dalam membentuk *Airport service quality*.:

TABEL 4.12
REKAPITULASI TANGGAPAN PENUMPANG TERHADAP *AIRPORT SERVICE QUALITY* DI BANDARA INTERNATIONAL SOEKARNO HATTA

No	Sub Variabel	Jumlah Pertanyaan	Total Skor	Rata-Rata Skor
1	*Servicescape*	9	3524	391.5
2	*Service Personal*	4	1538	384.5
3	*Service*	6	2321	386.8
Total		**19**	**7382**	**1162.8**

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2018

Berdasarkan Tabel 4.12 menunjukan bahwa indikator yang memiliki persentase rata–rata penilaian tertinggi dimiliki oleh indikator *Servicescape* dengan 9 pertanyaan mendapatkan rata-rata skor sebesar 391.5. hal ini menunjukan bahwa *Servicescape* yang terdiri dari *spatial layout, ambient and condition* dan *sign and symbol* menjadi factor yang sangat penting dalam mempengaruhi *Airport Service Quality* di Bandara Internasional Soekarno Hatta. . Perolehan total tertinggi kedua yaitu indikator *Services* dengan rata-rata skor sebesar 386.8. Lalu indikator *Service Personal* mendapatka rata-rata skors paling rendah sebesar 384.5. Total Skor yang di miliki variabel *Airport Service Quality* yaitu sebesar 1162.8.

Setelah diketahui total skor yang dimilikI *Airport Service Quality* Yaitu sebesar 1162.8 maka dapat dihitung pula untuk mencari nilai indeks maksimum dan nilai indeks minimum, yang selanjutnya dapat dihitung untuk mendapatkan jenjang variabel dan jarak interval

yang akan berguna untuk membuat persentase skor untuk dimasukan pada garis kontinum.

Nilai Indeks Maksimum = Skor tertinggi x Jumlah item x Jumlah responden

= 5 x 19 x 100 = 9500

Nilai Indeks Minimum = Skor terendah x Jumlah item x Jumlah responden

= 1 x 19 x 100 = 1900

Jenjang Variabel = Nilai indeks maksimum – Nilai indeks minimun

= 9500 – 1900 = 7600

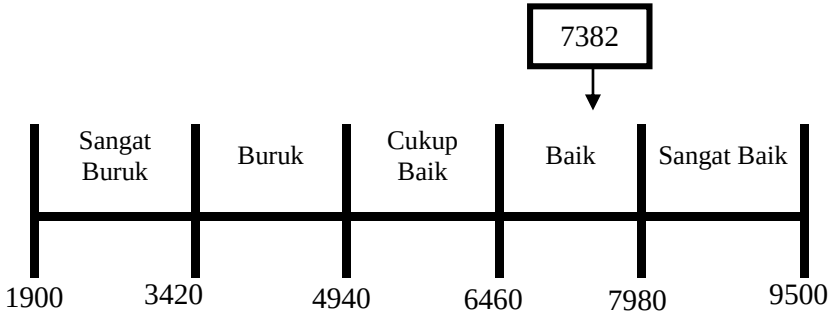
Jarak Interval = Jenjang variabel : Banyak kelas interval

= 7600 / 5 = 1520

Berdasarkan total skor dari *Airport Service Quality* di Bandara Internasional Soekarno Hatta yaitu sebesar 7382 dan hasil perhitungan nilai indeks maksimum dari *Airport Service Quality* sebesar 9500. Hal ini dapat menunjukan bahwa skor hasil tanggapan responden terhadap *Airport Service Quality* berada pada kategori tinggi. Berikut adalah gambar posisi garis kontinum *Airport Service Quality* yang dirasakan penumpang di Bandara Internasional Soekarno Hatta.

. **GAMBAR 4.2**

KONTINUM *AIRPORT SERVICE QUALITY*



Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan hasil pengolahan data pada gambar 4.2 menjelaskan nilai kontinum hasil rekapitulasi tanggapan tanggapan penumpang terhadap *Airport Service Quality* di Bandara International Soekarno mendapatkan skor 7.382. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa penilaian penumpang terhadap *Airport Service Quality* yang terdiri dari indikator *Servicescape, Service Personal,* dan *Services*

berada dalam posisi yang baik dan harus dipertahankan bahkan ditingkatkan

4.3 Gambaran *Passenger Satisfaction* di Bandara Soekarno Hatta

Persepsi penumpang terhadap *satisfaction* dengan indikator yaitu *Perceived* dan *expectation* berdasarkan kepuasan yang diterima dari *Airport Service Quality* di bandara soekarno hatta dengan berdasarkan tanggapan penumpang puas terhadap *servicescape, service personal,* dan *services*. *Servicescape* meliputi kepuasan terhadap indikator-indikator yang berdasarkan 9 pertanyaan yang telah di berikan tentang *spatial layout, signs and symbol,* dan *ambient and condition. Service Personal* melip[uti 4 pertanyaan yang berdasarkan tanggapan penumpang terhadap kemampuan dan perilaku karyawan bandara internasional soekarno hatta terhadap penumpang di dalam bandara. *Services* meliputi tentang kepuasan penumpang dari apa saja yang di berikan oleh bandara selama menunggu di dalam bandara untuk meluangkan waktu atau menghabiskan waktu didalam bandara dengan menggunakan segala fasilitas yang diberikan.

4.3.1 Tanggapan *Passenger Satisfaction* berdasarkan *servicescape*

Satisfaction berdasarkan *servicescape* terdiri dari 9 pertanyaan yang meliputi dari pertanyaan yang diberikan berdasarkan *servicescape* dari *Airport service quality*. Indikator tersebut sangat penting bagi penumpang dalam kepuasan. Uraian mengenai tanggapan penumpang terhadap *satisfaction* di bandara Internasional Soekarno Hatta tertera pada tabel 4.13 sebagai berikut:

TABEL 4.13
TANGGAPAN *PASSENGER SATISFACTION* BERDASARKAN *SERVICESCAPE*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban										Total Skor	% Skor
		Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Tingkat kepuasan kemudahan dari design bandara untuk menemukan fasilitas bandara (misal. restoran,	28	35,53	40	40,60	30	22,84	2	1,01	0	0	394	11,25

	kamar kecil, gerbang, dll.)												
2	Tingkat kepuasan kemudahan menemukan tenan trasportasi umum	24	29,77	55	54,53	21	15,63	0	0	0	0	403	11,51
3	Tingkat kepuasan ketepatan menyimpan trolly bagasi	23	29,33	48	48,98	27	20,66	2	1,02	0	0	392	11,19
4	Tingkat kepuasan kemudahan mencari lokasi pengambilan bagasi setelah penerbangan	20	25,51	56	57,14	20	15,30	4	2,04	0	0	392	11,19
5	Tingkat kepuasan aroma ruang di bandara	16	20,9	51	53,54	31	24,40	2	1,04	0	0	381	10,88
6	Tingkat kepuasan kebersihan bandara	19	24,29	55	56,26	24	18,41	2	1,02	0	0	391	11,16
7	Tingkat kepuasan ketersediaan ruang terbuka untuk memecahkan keramaian	15	19,63	55	57,53	27	21,20	3	1,57	0	0	382	10,91
8	Tingkat kepuasan kejelasan *signed* di dalam bandara harus mengarahkan saya ke layanan bandara seperti	19	25	45	47,36	33	26,05	3	1,57	0	0	380	10,85

	parkir, penyewaan mobil, terminal, dll.												
9	Tingkat kepuasan jumlah *signed* untuk dapat terlihat di seluruh bandara yang mengarahkan saya ke fasilitas bandara (bagasi, loket tiket, keamanan, kamar kecil, mobil sewaan, layanan transportasi, dll.	24	31,08	41	42,48	32	24,87	3	1,55	0	0	386	11,02
Total												3501	**100**

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2018

Tabel 4.13 menjelaskan hasil dari tanggapan responden mengenai *Satisfaction* berdasarkan *servicescape* dan pernyataan yang memiliki penilaian tertinggi adalah Tingkat kepuasan kemudahan menemukan tenan trasportasi umum dengan perolehan total 403 dengan persentase 11,51%. Tingginya penilaian pada item pernyataan ini dikarenakan Bandara Internasional Soekarno Hatta memiliki banyak sekali tempat-tempat untuk mendapatkan transportasi umum secara mudah setelah keluar dari dari gedung terminal menuju tujuan penumpang setelah penerbangan. Item pernyataan terendah dari indikator *Satisfaction* berdasarkan *servicescape* adalah Tingkat kepuasan kejelasan *signed* di dalam bandara harus mengarahkan saya ke layanan bandara seperti parkir, penyewaan mobil, terminal, dll. dengan perolehan total 380 dengan persentase 11,02%. Perolehan total ini sangat tipis dengan penilaian penilaian tertinggi ini di karenakan kurang jelasnya bandara memberikan petunjuk-petunjuk yang dapat menuntun penumpang di dalam bandara internasional soekarno hatta dapat menuju ke fasilitas-fasilitas yang terdapat di dalam bandara.

4.3.2 Tanggapan *Passenger Satisfaction* berdasarkan *Service Personal*

Indikator *Passenger Satisfaction* berdasarkan *Service Personal*

diukur menggunakan 2 item pernyataan yang diajukan kepada penumpang yaitu melputi keramahan, tanggapan dan pengetahuan karyawan Bandara Internasional Soekarno Hatta. Hasil dari tanggapan penumpang mengenai indikator *Passenger Satisfaction* berdasarkan *Service Personal* Bandara Internasional Soekarno Hatta. dapat dilihat pada tabel 4.14

TABEL 4.14
TANGGAPAN *PASSENGER SATISFACTION* BERDASARKAN *SERVICE PERSONAL*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban										Total Skor	% Skor
		Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Tingkat kepuasan keramahan karyawan di bandara menyambut dengan senyum dan salam	16	20,61	57	58,76	26	20,10	1	0,51	0	0	388	24,72
2	Tingkat kepuasan tanggapan karyawan di bandara saat menanggapi pertanyaan atau keluhan	21	27,27	49	50,90	24	18,70	6	3,11	0	0	385	24,53
3	Tingkat kepuasan kesopanan karyawan di bandara	28	34,91	46	45,88	25	18,70	1	0,49	0	0	401	25,55
4	Tingkat kepuasan kemampuan karyawan dapat menunjukan pelayanan fasilitas dalam bandara	25	31,64	48	48,60	24	18,22	3	1,51	0	0	395	25,17
Total												1569	**100**

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2018

Tabel 4.14 menjelaskan *Passenger Satisfaction* berdasarkan *Service Personal* dengan ukuran yang memiliki penilaian tertinggi yaitu tingkat kepuasan kesopanan karyawan di bandara dengan perolehan total 401 dengan persentase 25,55%. Hal ini disebabkan karena karyawan Bandara Internasional Soekarno Hatta dalam SOP harus memberikan senyuman ketika asling bertatap muka, baik ketika bertanya maupun tidak dalam bertanya penumpang kepada petugas atau karyawan bandara Penilaian terendah terdapat pada penilaian dengan Tingkat kepuasan tanggapan karyawan di bandara saat menanggapi pertanyaan atau keluhan dengan perolehan total 385 dan persentase 24,53%. Dikarenakan anggapan penumpang antara karyawan bandara dengan karyawan maskapai masih dalam satu manajemen karena kurang mengindentifikasikan dan penumpang menganggap seluruh karyawan di bandara merupakan karyawan dari pihak Angkasa Pura, dan juga karyawan bandara dengan karyawan maskapai kurang berkoordinasi dengan baik sehingga tanggapan-tanggapan penumpang terkadang tidak memuaskan penumpang tersebut dikarenakan kurangnya informasi yang diberikan.

4.3.3 Tanggapan *Passenger Satisfaction* berdasarkan *Services*

Passenger Satisfaction berdasarkan *Service* merupakan sebuah hasil dari adanya fasilitas yang diberikan oleh bandara untuk meluangkan waktu dalam transit atau pun menunggu penerbangan dan juga penumpang tidak terganggu dalam produktifitasnya selama berada dalam bandara. Adapun tabel 4.15 memberikan uraian mengenai tanggapan *Passenger Satisfaction* berdasarkan *Services* di Bandara Internasional Soekarno Hatta, sebagai berikut.

TABEL 4.15

TANGGAPAN *PASSENGER SATISFACTION* BERDASARKAN *SERVICES*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban										Total Skor	% Skor
		Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Tingkat kepuasan ketersediaan outlet ritel nasional terkenal di bandara	25	30,78	57	56,15	17	12,56	1	0,49	0	0	406	18,11
2	Tingkat	20	25,44	53	53,94	27	20,61	0	0	0	0	393	17,53

	kepuasan ketersediaan franchise restoran terkenal di bandara												
3	Tingkat kepuasan ketersediaan makanan lokal di bandar udara	20	25,52	56	57,14	20	15,30	4	2,04	0	0	392	17,49
4	Tingkat kepuasan ketersediaan televisi	13	17,61	51	55,28	28	22,76	8	4,33	0	0	369	16,46
5	Tingkat kepuasan ketersediaan salon, spa dan pijat di lounge bandara	9	13,63	32	38,78	39	35,45	20	12,12	0	0	330	14,72
6	Tingkat kepuasan ketersediaan tempat bermain anak-anak	8	11,39	43	49,00	42	35,89	6	3,41	1	0,28	351	15,66
Total												2241	**100**

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2018

Tabel 4.15 menjelaskan *Passenger Satisfaction* berdasarkan *Services* dengan ukuran yang memiliki penilaian tertinggi yaitu Tingkat kepuasan ketersediaan outlet ritel nasional terkenal di bandara dengan perolehan total 406 dengan persentase 18,11%. Hal ini disebabkan karena *outlet-outlet retail* yang berada di dalam maupun di *public area* sangat bervariatif mulai dari *indomart, alfamart* dan juga toko-toko perorangan yang menunjang kebutuhan penumpang didalam bandara. Penilaian terendah terdapat pada penilaian dengan Tingkat kepuasan ketersediaan salon, spa dan pijat di lounge bandara dengan perolehan total 330 dan persentase 14,72%. Dikarenakan fasilitas tersebut hanya berada di beberapa *spot* saja tidak semua *lounge-lounge* umun terdapat fasilitas tersebut bahkan di terminal 1 dan 2 hanya ada di *lounge* yang berbayar untuk mendapatkan fasilitas lebih tersebut sehingga tidak semua orang merasakan fasilitas tersebut.

4.3.4 Rekapitulasi Hasil Tanggapan *Passenger* terhadap *Satisfaction* di Bandara Internasional Soekarno Hatta

Passenger satisfaction dengan indikator yaitu *Perceived* dan *expectation* berdasarkan kepuasan yang diterima dari *Airport Service Quality* di bandara soekarno hatta dengan berdasarkan tanggapan penumpang puas terhadap *servicescape, service personal,* dan *services* Tabel 4.16 menjelaskan mengenai rekapitulasi hasil tanggapan *Passenger* terhadap *Satisfaction* di Bandara Internasional Soekarno Hatta.

TABEL 4.16
REKAPITULASI HASIL TANGGAPAN *PASSENGER* TERHADAP *SATISFACTION* DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA

No	Sub Variabel	Jumlah Pertanyaan	Total Skor	Rata-Rata Skor
1	*Servicescape*	9	3501	389
2	*Service Personal*	4	1569	392,25
3	*Service*	6	2241	373,5
Total		**12**	**7311**	**1154,75**

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2018

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.16 menunjukan bahwa bahwa indikator yang memiliki persentase rata–rata penilaian tertinggi dimiliki oleh indikator *Service Personal* dengan 4 pertanyaan mendapatkan rata-rata skor sebesar 392,25. hal ini menunjukan bahwa *Service Personal* yang terdiri dari keramahan, tanggapan dan pengatahuan dari karyawan bandara dapat *Passenger Satisfaction* di Bandara Internasional Soekarno Hatta. Perolehan total tertinggi kedua yaitu indikator *Servicescape* dengan rata-rata skor sebesar 389. Lalu indikator *Services* mendapatka rata-rata skors paling rendah sebesar 373,5. Total Skor yang di miliki variabel *Passenger Satisfaction* yaitu sebesar 1154,75.

Setelah diketahui total skor yang dimilikI *Passenger Satisfaction* Yaitu sebesar 1154,75 maka dapat dihitung pula untuk mencari nilai indeks maksimum dan nilai indeks minimum, yang selanjutnya dapat dihitung untuk mendapatkan jenjang variabel dan

jarak interval yang akan berguna untuk membuat persentase skor untuk dimasukan pada garis kontinum.

Nilai Indeks Maksimum = Skor tertinggi x Jumlah item x Jumlah responden

= 5 x 19 x 100 = 9500

Nilai Indeks Minimum = Skor terendah x Jumlah item x Jumlah responden

= 1 x 19 x 100 = 1900

Jenjang Variabel = Nilai indeks maksimum – Nilai indeks minimun

= 9500 – 1900 = 7600

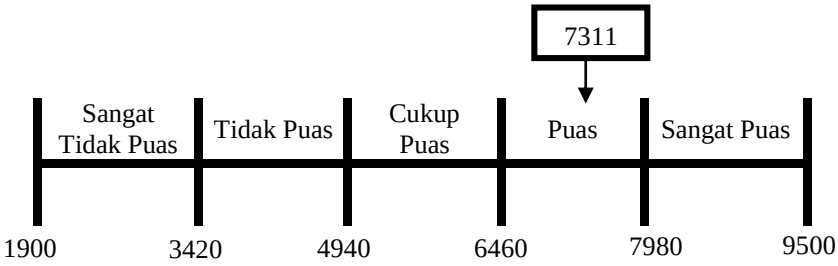
Jarak Interval = Jenjang variabel : Banyak kelas interval

= 7600 / 5 = 1520

Berdasarkan total skor dari *Passenger Satisfaction* di Bandara Internasional Soekarno Hatta yaitu sebesar 7311 dan hasil perhitungan nilai indeks maksimum dari *Passenger Satisfaction* sebesar 9500, Berikut adalah gamabar posis garis kontinum keputusan pembelian yang dirasakan wisatawan mancanegara di Garuda Indonesia.

GAMBAR 4.3

KONTINUM *PASSENGER SATISFACTION*



Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan hasil pengolahan data pada gambar 4.3 menjelaskan nilai kontinum hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap *Passenger Satisfaction* di Bandara International Soekarno Hatta mendapatkan skor 7.311. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap *Passenger Satisfaction* yang berdasarkan kepuasan yang diterima dari *Airport Service Quality* berada dalam posisi yang puas dan harus dipertahankan bahkan ditingkatkan

4.4 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh *Airport Service Quality* terhadap *Passenger Satisfaction* di Bandara International Soekarno Hatta

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menganalisis hubungan pengaruh antara variabel *Airport Service Quality* yang terdiri dari *Servicescape* (X1), *Service Persona* (X2)*l*, dan *Services* (X3) terhadap *Passenger Satisfaction* (Y) yang dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda baik secara stimultan maupun parsial.

4.4.1 Hasil Pengujian Asumsi Regresi

4.4.1.1 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas

Hal utama yang harus diperhatikan dalam melakukan analisis regresi linear berganda adalah memastikan bahwa data berdistribusi normal dengan cara melakukan uji asumsi normalitas. Berikut merupakan dasar pengambilan keputusan uji normalitas :

1. Jika nilai sig (Signifikansi) >0,05 maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.
2. Jika nilai sig (Signifikansi) <0,05 maka dapat dikatakan bahwa data tidak berdistribusi normal.
3. Jika bentuk kurva tidak miring atau cenderung seimbang dan kurva berbentuk lonceng yang hampir sempurna *(bell shapped curvel)* maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan test kolmogrov-smirnov untuk uji normalitas. Adapun kriteria pengujian normalitas adalah jika nilai signifikansi >0,05 maka data berdistribusi normal dan jika nilai signifikansi <0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Hasil pengujian asumsi normalitas menggunakan Kolmogrov-smirnov disajikan dalam Tabel 4.17

TABEL 4.17
HASIL PENGUJIAN ASUMSI NORMALITAS DENGAN MENGGUNAKAN KOLMOGOROV-SMIRNOV

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	0E-7
	Std. Deviation	5.61663379
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.041
	Negative	-.052
Kolmogorov-Smirnov Z		.518
Asymp. Sig. (2-tailed)		.952

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2018

Tabel 4.17 menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,952. Karena nilai *asymp.*Sig. > 0,05 (Alpha) atau 0,952 > 0.05, maka nilai residual terstandarisasi dikatakan berdistribusi normal.

4.4.1.2 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang tetap atau disebut homoskedastisitas. Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi menjadi meragukan. Residu pada heteroskedastisitas semakin besar apabila pengamatan semakin besar. Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi heteroskedastisitas apabila penyebaran terhadap harga harga prediksi tidak membentuk suatu pola tertentu (meningkat atau menurun). Adapun kriteria pengujian heteroskedastisitas adalah apabila nilai signifikansi lebih dari 0.05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Sementara apabila nilai signifikansi kurang dari 0.05, maka terjadi heteroskedastisitas. Hasil pengujian asumsi heteroskedastisitas disajikan dalam Tabel 4.18.

TABEL 4.18

PENGUJIAN ASUMSI HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.452	3.373		1.023	.309
	Servicespace (X1)	-.026	.081	-.037	-.324	.747
	Service Personal (X2)	-.024	.149	-.017	-.162	.872
	Services (X3)	.107	.093	.123	1.152	.252

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2018

Tabel 4.18 menunjukkan bahwa penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai signifikansi dari setiap dimensi lebih besar dari 0,05. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas, nilai signifikansi dari setiapi yaitu X_1 sebesar 0,747, X_2 sebesar 0,872, dan X_3 sebesar 0,252

4.4.1.3 Hasil Pengujian Asumsi Linearitas

Uji linearitas bertjuan untuk mengetahui apakah dua variabel memiliki hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for*

linenearity dengan taraf signifikansi 0,05. Berikut merupakan dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas :

1. Jika nilai probabilitas <0,05, maka hubungan antara variabel X dan Y adalah linear.
2. Jika nilai probabilitas >0,05, maka hubungan antara variabel X dan Y adalah tidak linear.

Berikut merupakan hasil pengujian asumsi linearitas yang disajikan dalam Tabel 4.19, 4.20 dan 4.21.

TABEL 4.19
HASIL PENGUJIAN ASUMSI LINEARITAS
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X1	Between Groups	(Combined)	5470.847	95	57.588	4.473	.075
		Linearity	1447.616	1	1447.616	112.439	.000
		Deviation from Linearity	4023.231	94	42.800	3.324	.123
	Within Groups		51.499	4	12.875		
	Total		5522.346	100			

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2018

TABEL 4.20
HASIL PENGUJIAN ASUMSI LINEARITAS
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X2	Between Groups	(Combined)	3071.740	48	63.995	1.332	.000
		Linearity	292.888	1	292.888	6.095	.000
		Deviation from Linearity	2778.852	47	59.125	1.230	. 083
	Within Groups		2450.606	51	48.051		
	Total		5522.346	100			

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2018

TABEL 4.21
HASIL PENGUJIAN ASUMSI LINEARITAS
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

Y*X3	Between Groups	(Combined)	5104.291	79	64.611	3.091	.003
		Linearity	1693.634	1	1693.634	81.024	.000
		Deviation from Linearity	3410.657	78	43.726	2.092	.032
	Within Groups		418.055	20	20.903		
	Total		5522.346	100			

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2018

Tabel diatas menerangkan bahwa nilai signifikansi pada *linearity* dalam table ANOVA sebesar 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel terdapat hubungan yang linear.

4.4.1.4 Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi

Autokorelasi adalah di mana terdapat hubungan antar penelitian (observasi) baik itu dalam bentuk penelitian time series atau *cross section*. Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi, jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut tidak layak dipakai prediksi. Uji asumsi autokorelasi dapat dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson. Hasil pengujian asumsi autokorelasi penelitian ini disajikan dalam Tabel 4.22

TABEL 4.22
HASIL PENGUJIAN ASUMSI AUTOKORELASI

Durbin-Watson
1.641

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1
b. Dependent Variable: Y
Sumber : Hasil Pengolahan Data 2018

Hasil pengolahan data yang ditunjukkan oleh Tabel 4.22 diperoleh angka Durbin-Watson sebesar 1,641 ini dapat diartikan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi, karena terjadi autokorelasi jika angka Durbin-Watson sebesar <1 dan >3.

4.4.1.5 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah situasi adanya korelasi yang kuat antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lainnya dalam analisis regresi. Apabila dalam analisis terdeteksi multikolinearitas maka angka estimasi koefesien regresi yang didapatkan mempunyai nilai yang tidak sesuai dengan substansi, sehingga dapat menyesatkan interpretasi. Selain itu juga nilai *standard error* setiap koefesien regresi dapat menjadi tidak terhingga.

Adapun kriteria yang mendeteksi apakah model regresi mengalami multikolinearitas atau tidak dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Dimana jika nilai *Tolerance* lebih besar 0,10, maka tidak terjadi multikolinearitas dan terjadi multikolinearitas, jika nilai *Tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10. Kemudian jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00, maka tidak terjadi multikolinearitas dan terjadi multikolinearitas jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00. Model regresi yang baik tidak terjadi multikolinearitas. Berikut Tabel hasil uji asumsi multikolinearitas dengan melihat *Variance Inflation Factor (VIF).* Hasil pengujian asumsi multikolinearitas berdasarkan *Variance Inflation Factor (VIF)* disajikan dalam Tabel 4.23.

TABEL 4.23
HASIL ASUMSI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Servicespace (X1)	.805	1.243
	Service Personal (X2)	.882	1.134
	Services (X3)	.898	1.114

a. Dependent Variable: *Passenger Satisfaction (*Y)\

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2018

Tabel 4.23 menunjukkan bahwa nilai VIF setiap dimensi lebih kecil dari 10 yaitu 1,243; 1,134; dan 1,114 dengan nilai *tolerance* setiap dimensi 0,805; 0,882; dan 0,898. Hal ini dapat diartikan tidak terjadi multikolinearitas karena nilai VIF lebih kecil 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada variabel bebas yang diteliti.

4.4.1.6 Pengujian Analisis Regresi Berganda *Airport Service Quality* terhadap *Passenger Satisfaction*

Analisis korelasi bertujuan untuk mencari hubungan antara kedua variabel yang diteliti. Antara korelasi dan regresi keduanya mempunyai hubungan yang sangat erat. Korelasi yang tidak dilanjutkan

dengan regresi adalah korelasi yang tidak mempunyai hubungan kausal atau sebab akibat, atau hubungan fungsional. Analisis regresi dilakukan bila hubungan dua variabel berupa hubungan kausal atau fungsional. Penelitian korelasi adalah untuk mendeteksi sejauh mana variasi-variasi pada suatu faktor berkaitan dengan variasi-variasi pada satu atau lebih faktor lain berdasarkan pada koefisien korelasi. Berikut merupakan interpretasi terhadap koefisien korelasi :

1. Jika nilai korelasi sebesar 0,000-0,199 maka tingkat hubungan antar variabel sangat rendah.
2. Jika nilai korelasi sebesar 0,200-0,399 maka tingkat hubungan antar variabel rendah.
3. Jika nilai korelasi sebesar 0,400-0,599 maka tingkat hubungan antar variabel sedang.
4. Jika nilai korelasi sebesar 0,600-0,799 maka tingkat hubungan antar variabel kuat.
5. Jika nilai korelasi sebesar 0,800-1,000 maka tingkat hubungan antar variabel sangat kuat.

Pengujia analisis regersi berganda *Airport Service Quality* terhadap *Passenger Satisfaction* di Bandara Internasional Soekarno Hatta disajikan dalam Tabel 4.24.

TABEL 4.24
KOEFESIEN DETERMINASI

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.659[a]	.434	.417	5.70372

a. Predictors: (Constant), *Services* (X3), *Service Personal* (X2), *Servicescape* (X1)

b. Dependent Variable: *Passenger Satisfaction*

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2018

Tabel 4.24 menunjukan bahwa nilai korelasi (r) *Airport Srvice Quality* terhadap *Passenger Satisfaction* di Bandara Internasional Soekarno Hatta sebesar 0,659 yang berarti bahwa kekuatan korelasi antara variabel *Airport Srvice Quality* (X) terhadap variabel *Passenger Satisfaction* (Y) secara simultan termasuk dalam kategori kuat karena berada diantara 0, 600-0,799. Berdasarkan Tabel 4.24 maka dapat diketahui bahwa *Airport Srvice Quality* (X) pengaruhi sebesar 0, 417 atau 41,7 terhadap variabel *Passenger Satisfaction* (Y), sedangkan 55,3% sisanya merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.4.2 Uji Model FIT

4.4.2.1 Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui model FIT. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} untuk menguji signifikansi dari analisis regresi.

TABEL 4.25
OUTPUT ANOVA

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2399.235	3	799.745	24.583	.000[b]
	Residual	3123.111	96	32.532		
	Total	5522.346	99			

a. Dependent Variable: *Passenger Satisfaction*

b. Predictors: (Constant), *Services* (X3), *Service Personal* (X2), *Servicescape* (X1)

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2018

Anova menunjukan bahwa tingkat signifikan (sig) sebesar 0.000 atau lebih kecil dari 0.05 artinya model yang diajukan FIT data, sehingga dapat dilakukan tahap penelitian selanjutnya.

4.4.2.2 Pengujian Hipotesis

Pengujian ini bertujuan untuk melihat signifikan atau tidaknya dan melihat pengaruh masing-masing variabel dependen dam signifikan atau tidaknya. Berikut output koefisien regresi pada Tabel 4.26

TABEL 4.26
UJI PARSIAL (UJI T)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	34.543	5.977		5.779	.000
	Servicescape (X1)	.592	.143	.355	4.151	.000
	Service Personal (X2)	.174	.264	.054	.658	.512
	Services (X3)	.883	.165	.434	5.356	.000

a. Dependent Variable: *Passenger Satisfaction*

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2018

Tabel 4.26 menunjukkan bahwa pengaruh secara parsial antara *Airport Srvice Quality* terhadap *Passenger Satisfaction* yang ditunjukan oleh nilai sig. sebagai berikut.

1 Terdapat pengaruh signifikan antara *Servicescape* (X1) terhadap

Passenger Satisfaction (Y). nilai signifikansi *sig*.0,000 (<0,05) yang artinya H_o d tolak dan H_a diterima

2 Tidak memiliki pengaruh *Service Personal* (X2) signifikan terhadap *Passenger Satisfaction*. memiliki nilai signifikansi yang sangat tinggi yaitu sebesar *sig*.0,512 (>0,05) yang artinya H_o diterima dan H_a ditolak

3 Terdapat pengaruh signifikan *Services* (X3) terhadap *Passenger Satisfaction*.yang ditunjukan oleh nilai signifikansi *sig*.0,00 (<0,05) yang artinya H_o d tolak dan H_a diterima

Hasil pengujian diatas menunjukan bahwa secara parsial terdapat dua subvariable yang memiliki pengaruh signifikan terhadap *Passenger Satisfaction* di Bandara Internasional Soekarno Hatta yaitu *Servicescape* dan *Services.* Dan satu subvariable tidak memiliki pengaruh terhadap *Passenger Satisfaction* yaitu *Service Personal*. Dikarenakan semakin tinggi taraf signifikansinya maka semakin rendah tingkat *Service Personal* sehingga akan mempengaruhi *Passenger Satisfaction* di Bandara Internasional Soekarno Hatta.

4.4.2.3 Model Persamaan Regresi Linier Berganda Pengaruh *Airport Service Quality* terhadap *Passenger Satisfaction* di Bandara Internasional Soekarno Hatta

Berdasarkan hasil uji t yang telah dijelaskan pada Tabel diatas sebelumnya, maka didapatkan persamaan regresi linier berganda untuk pengaruh *Airport Service Quality* terhadap *Passenger Satisfaction*.

$$\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3}$$

$$\mathbf{Y = 34{,}543 + 0{,}592X_1 + 0{,}174\,X_2 + 0{,}883X_3}$$

Keterangan:

a = *Constant*

Y = *Passenger Satisfaction*.

X_1 = *Servicescape*

X_2 = *Service Personal*

X_3 = *Services*

Hasil analisis menunjukkan nilai konstanta 34,543 artinya jika X_1, X_2, X_3 diabaikan maka tingkat keputusan pembelian adalah sebesar

34,543. Koefisien X_1 sebesar 0,592 berarti bahwa untuk setiap kenaikan satuan nilai *Servicescape* akan menaikkan nilai *Passenger Satisfaction* sebesar 34,543 + 0,592 yaitu sebesar 32,135. Koefisien X_3 sebesar 0,883 berarti untuk setiap kenaikan nilai *Services* menaikkan nilai *Passenger Satisfaction* sebesar 34,543 + 0,883 yaitu sebesar 32,426.

4.5 Implikasi Hasil Temuan

4.5.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik

Berdasarkan hasil kajian serta penelitian mengenai pengaruh *Airport Service Quality* maka terdapat beberapa temuan teoritik sebagai berikut :

1. *Vanja Bogicevic, Wan Yang, Anil Bilgihan and Milos Bujisic* (2013) Menyatakan bahwa faktor peningkat kepuasan penumpang. dengan menggunakan atribut *Airport Service Quality* dapat menjadi pendorong utama penumpang merasa puas / ketidakpuasan dalam konteks bandara.
2. Zaid Ahmad Ansari (2015) menunjukan bahwa adanya pengaruh kepuasan penumpang dari kualitas layanan di KAIAJ, bandara.
3. *Biljana Angelova* (2011) menyatakan bahwa dimensi dari *airport service quality* mempengaruhi keseluruhan *costumer satisfaction.*

Berdasarkan premis-premis tersebut, maka dalam penyusunan hipotesis Temuan-temuan teoritik dari beberapa ahli di atas, dapat menjelaskan bahwa dari variabel penelitian *Airport Service Quality* memiliki pengaruh dengan *Passenger Satisfaction.*

4.5.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *Airport Service Quality* terhadap *Passenger Satisfaction,* maka dihasilkan temuan sebagai berikut :

1. *Airport Service Quality*

Penelitian ini menunjukan bahwa *Airport Service Quality* merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan dalam mempengaruhi *Passenger Satisfaction*. Hasil penelitian menerangkan bahwa secara berurutan dimensi yang ada pengaruh pada *Passenger Satisfaction* adalah *Servicescape, Service Personal* dan *Services.* Dimensi *Servicescape* merupakan faktor yang paling tinggi dalam mempengaruhi *Passenger Satisfaction*. *Servicescape* pada *Aritport Service Quality* di Bandara Internasional Soekarno Hatta dimaksud adalah model dari *layout* yang dibuat oleh pihak bandara agar efesiensi waktu menuju atau keluar dari pesawat lebih cepat, menemukan

berbagai faasilitas dengan mudah dan cepat, tanda atau *Signed symbol* terpampang jelas dan banyak untuk mengarhakan penumpang ke berbagai fasilitas, dan juga kenyamanan dalam bandara merupakan aspek penting dalam *Servicespae* di dalam Bandara Internasional Soekarno Hatta . Sedangkan, dimensi yang memiliki skor terendah adalah *Service Personal,* hal ini dikarenakan banyaknya penumpang tidak dapat mengindentifikasi kayaran yang benar-benar dari pihak Bandara Internasional Soekarno Hatta karena masil keliru dengan karyawan maskapai yang berada di bandara sehingga banyak yang salah mengira bahwa karyawan yang bekerja di bandara merupakan semua pihak karyawan dari Bandara Internasional Soekarno Hatta

2. *Passenger Satisfaction*

Temuan empiris pada penelitian ini menunjukkan bahwa *Passenger Satisfaction* berada pada kategori tinggi. *Passenger Satisfaction* terdiri *Perceived and Expectation* dari *Servicescape, Service Personal* dan *Services.* Dimensi yang memiliki kontribusi paling tinggi terdapat pada *Passenger Satisfaction* berdasarkan *Servicescape.* Hal ini disebabkan karena Bandara Internsional Soekarno Hatta memamng memperbaiki diri dari sisi pembangunan terminal agar lebih baik lagi dan juga pembangunan terminal baru yang sesuai standart internasional dan mampu bersaing dengan terminal terminal dari bandara internasional yang berada di dalam negeri maupun Negara tetangga seperti KLIA Kuala Lumpur maupun SIG changi Singapura ini ditujukan agar bandara Internasional Soekarno Hatta dapat menaikan kelasnya menjadi bandara dengan kelas berbitang 4 dari penilaian *Skytrax* . Dimensi yang memberikan skor terendah yaitu *Service Personal,* hal ini dikarenakan banyaknya tidak puas terhadap tanggapan yang diberikan oleh karywan karena tanggapan karaywan kurang memberikan solusi maupun jawaban..

Hasil penelitian secara empiris telah didapatkan hasil pengaruh *Airport Service Quality* terhadap *Passenger Satisfaction*. Hasil pengujian semua dimensi atau tiga dimensi *Airport Service Quality* yang berpengaruh terhadap *Passenger Satisfaction* yaitu *Servicescape, Service Personal* dan *Services.*

Berdasarkan hasil temuan-temuan tersebut diyakini mampu memberikan sumbangsih ilmiah untuk perkembangan ilmu manajemen pemasaran pariwisata khususnya yang berkaitan dengan destinasi karena bandara merupakan sebagai pintu utama masuk kesebuah Negara sebelum menuju ketempat wisata. Penelitian ini juga dapat dijadikan masukan yang membangun dan inspiratif bagi manajemen Bandara Internasional Soekarno Hataa guna meningkatkan kepuasan dalam

bandara agar mendapatkan rating dan bintang 5 supaya bandara internasional soekarno hatta dapat menjadi salah satu tujuan wisata untuk dating maupun transit di Indonesia.