

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TERMINAL 3
BANDARA SOEKARNO-HATTA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial pada Konsentrasi Manajemen Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh

Maulana Aditiya Wilman

6661131455

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
SERANG, 2017**

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : MAULANA ADITIYA WILMAN
NIM : 6661131455
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TERMINAL 3 BANDARA
SOEKARNO-HATTA.

Telah Diuji di Hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Serang, tanggal
06 April 2017 dan dinyatakan LULUS.

Serang, 06 April 2017

Ketua Penguji

Leo Agustino, Ph.D
NIP. 1974080322003121001



Anggota :

Kandung Sapto N, M.Si
NIP. 197809182005011002



Anggota :

Drs Hasuri, M.Si
NIP.196202032000121002



Mengetahui,

Dekan FISIP
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Dr. Agus Sjaafari, M.Si
NIP. 197108242005011002



Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara

Listyaningsih, M.Si
NIP. 197603292003122001



LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Maulana Aditiya Wilman

NIM : 6661131455

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TERMINAL 3 BANDARA
SOEKARNO-HATTA**

Serang, April 2017

Skripsi Ini Telah Disetujui untuk Disajikan

Menyetujui,

Pembimbing I


Drs Hasuri, M.Si

NIP.196202032000121002

Pembimbing II


Ima Maisaroh, M.S.I

NIP. 197203112003122001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa


Dr. Agus Sjafari, M.Si

NIP. 197108242005011002

ABSTRAK

Maulana Aditiya Wilman. NIM 6661131455. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang 2017.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Fokus penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta. Dengan rumusan masalahnya yaitu seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta. Penelitian ini dilakukan pada bulan September sampai Desember 2017. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan terminal 3 dalam sehari adalah 39.000 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 203 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan penyebaran angket. Teknik sampling menggunakan teknik *probability sampling* dengan tipe *cluster proportional sampling*. Dalam penelitian, analisis data yang dilakukan dengan menggunakan perhitungan regresi linier sederhana. Berdasarkan skor yang didapat dari hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta, dengan koefisien korelasi yang didapat sebesar 0,692 yang termasuk pada kategori kuat dengan taraf kesalahan 5%. Dengan demikian, kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta sebesar 47,9% dan sisanya 52,1% dipengaruhi faktor lain.

ABSTRACT

Maulana Aditya Wilman, NIM 6661131455, The Influence of Service Quality On Customer Satisfaction Terminal 3 of Soekarno-Hatta Airport, Programme Study of State Administration Science, Faculty of Social and Politic Science, Sultan Ageng Tirtayasa University, Serang 2017.

Keyword : Service Quality, Customer Satisfaction.

Focus of this research is The Influence of Service Quality On Customer Satisfaction Terminal 3 of Soekarno-Hatta Airport. Formula of the problem is how much the service quality influences the customer satisfaction Terminal 3 of Soekarno-Hatta Airport. This research was conducted in September until December 2017. The method used in this research is Quantitative Associative. Population in this research is the customer Terminal 3 in a day that amounted to 39.000 people, with a total sample of 203 people. Data were collected by observation and questionnaires. Sampling technique using probability sampling technique with the type cluster proportional sampling. In this research, to analyzing data was used by simple regrestion linear account. Based on the scores obtained from the research result shows that there is significant influence between service quality to customer satisfaction Terminal 3 of Soekarno-Hatta Airport, with correlation coeffieicients were obtained for 0,692 which is included in the strong category with a 5 % error level. Thus, the service quality affects the satisfaction level of the customer Terminal 3 Soekarno-Hatta Airport in amounted to 47,9% and the remaining 52,1% influenced by other factors.

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Maulana Aditiya Wilman

NIM : 6661131455

Tempat Tanggal Lahir: Tangerang, 22 November 1995

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TERMINAL 3 BANDARA SOEKARNO-HATTA adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiat, maka gelar kesarjanaan saya bisa dicabut.

Serang, Januari 2017



Maulana Aditiya Wilman

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan (Al-Insyirah: 5-6)

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

**Kedua orangtuaku tercinta : Radi dan Mani
Afriani.**

Kakaku: Mohammad Riyadi.

**Adikku : Z.R. Kharisma Putri dan Reza
Indra Adyatama Rizki.**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur selalu peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada kita semua. Shalawat serta salam senantiasa selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya sampai akhir zaman. Dan atas berkat rahmat, karunia, dan ridha-Nya serta dengan semangat dan diiringi doa, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TERMINAL 3 BANDARA SOEKARNO-HATTA”. Hasil penelitian ini tentunya tak lepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung peneliti secara moril dan materiil. Maka dengan ketulusan dan kerendahan hati, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Soleh Hidayat selaku Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Dr Agus Sjafari, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

3. Listyaningsih, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
4. Drs. Hasuri, M.Si selaku pembimbing 1 saya yang selalu memberikan motivasi dan semangat agar skripsi ini bisa diselesaikan.
5. Ima Maisaroh, M.S.I. selaku pembimbing 2 saya yang memberikan arahan agar penelitian yang saya lakukan dikerjakan dengan baik.
6. Deden M. Haris, M.Si selaku dosen akademik saya yang membimbing saya dari awal saya masuk kuliah dan sampai saya menyelesaikan penelitian ini.
7. Seluruh Dosen pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang telah memberikan pengetahuan kepada Peneliti selama masa perkuliahan.
8. Fitria Anggraeni selaku karyawan Angkasa Pura II yang membimbing dan membantu saya dalam melakukan penelitian di Bandara Soekarno-Hatta.
9. Kedua Orangtuaku yang selalu memberikan doa dan *support* yang membuat peneliti menjadi semangat menjalani kuliah dan menyelesaikan penelitian ini.
10. Kakakku yang selalu membantu peneliti dalam penyelesaian penelitian ini baik bantuan materiil dan imateriil.

11. Adik-adikku yang selalu memberikan semangat kepada saya agar segera cepat lulus kuliah.
12. Seluruh Anggota MAPALAUT yang memberikan semangat dan pembelajaran tentang kerja keras dan pantang menyerah.
13. Anak kosan Jomrik yang telah memberikan dorongan moril dan selalu bersama-sama dikala susah maupun senang.
14. Teman-teman FISIP UNTIRTA yang memberikan dukungan dan mengisi hari penuh canda tawa dan selalu membuat peneliti rindu saat masa perkuliahan.
15. Teman-teman Administrasi Negara UNTIRTA angkatan 2013 yang telah memberikan dukungan untuk Peneliti, selalu kompak dalam setiap suasana.

Tidak lupa juga peneliti memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang terdapat dalam skripsi ini. Peneliti mohon kritik dan saran yang sifatnya membangun sehingga menjadi skripsi yang lebih baik.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya dan bagi perkembangan keilmua khususnya tentang pelayanan publik dan Ilmu Administrasi

Serang, Januari 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	15
1.3 Batasan Masalah	16
1.4 Rumusan Masalah	16
1.5 Tujuan Penelitian.....	16
1.6 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
2.1 Landasan Teori	18
2.1.1 Pelayanan	18
2.1.2 Kualitas Pelayanan	23
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	28
2.1.4 Bandar Udara	36
2.1.5 Fungsi Bandar Udara	39
2.2 Penelitian Terdahulu	40
2.3 Kerangka Berpikir.....	41
2.4 Hipotesis Penelitian	42
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian	43

3.2 Fokus Penelitian.....	44
3.3 Lokasi Penelitian.....	44
3.4 Variabel Penelitian.....	44
3.4.1 Definisi Konsep	45
3.4.2 Definisi Operasional	47
3.5 Instrumen Penelitian	48
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian	50
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	53
3.7.1 Uji Instrumen Penelitian	54
3.7.2 Uji Normalitas.....	56
3.7.3 Analisis Regresi Linear Sederhana	56
3.7.4 Uji Koefisien Korelasi	57
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi	58
3.7.6 Uji Hipotesis	58
3.8 Jadwal Penelitian	59

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian	60
4.1.1 Gambaran Umum Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta.....	60
4.1.2 Fungsi Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta.....	61
4.2 Deskripsi Data.....	62
4.2.1 Identitas Responden	62
4.2.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	63
4.2.1.2 Responden Menurut Usia.....	64
4.2.1.3 Responden Menurut Pekerjaan	65
4.2.1.4 Responden Menurut Penghasilan.....	66

4.2.1.5 Responden Menurut Pendidikan	66
4.2.2 Tanggapan Responden Atas Angket	68
4.2.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	68
4.2.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	95
4.3 Pengujian Persyaratan Statistik.....	106
4.3.1 Uji Validitas	106
4.3.2 Uji Realibilitas	112
4.3.3 Uji Normalitas	113
4.4 Pengujian Hipotesis	116
4.4.1 Analisis Korelasi	116
4.4.2 Analisis Regresi Linear.....	117
4.4.3 Uji Koefisien Determinasi	119
4.3.1 Uji Hipotesis	119
4.5 Interpretasi Hasil Penelitian	124
4.6 Pembahasan.....	124
4.6.1 Kualitas Pelayanan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta.....	124
4.6.2 Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta	124
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta	124
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	127
5.2 Saran	127
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN.....	131
RIWAYAT HIDUP	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini kemajuan teknologi dan informasi yang cepat dapat membuat pola kehidupan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang banyak dan beragam dengan cara yang mudah dan cepat. Kebutuhan yang dimaksud bukan hanya kebutuhan akan barang melainkan kebutuhan akan jasa juga diperlukan oleh manusia. Dengan banyaknya kebutuhan jasa inilah bisnis jasa saat ini juga intensif ditawarkan kepada konsumen dari produk yang sederhana sampai pada produk yang canggih dan termutakhir untuk memenuhi kebutuhan kehidupan manusia yang terus bertambah. Dengan segmen pasar yang tidak mengenal strata sosial maka cakupan pasarnya pun sangat luas saat ini. Produk jasa tidak mengenal waktu dan batas teritorial suatu negara ketika akan dipasarkan bahkan dengan semakin luasnya jangkauan dan cakupan teknologi informasi, memungkinkan dipasarkan kapan dan dimana saja sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Dengan tingkat mobilitas perpindahan manusia dari satu tempat ke tempat lain yang semakin tinggi dan arus perpindahan barang juga semakin besar jumlahnya maka kebutuhan akan sarana transportasi juga makin besar. Adanya mobilisasi yang sangat tinggi saat ini, maka

diperlukan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan mobilisasi tersebut. Banyak perusahaan jasa yang menawarkan jasanya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan manusia untuk melakukan mobilitas ataupun aktifitas yang mengharuskan manusia melakukan perjalanan. Dengan perkembangan teknologi inilah yang membuat manusia menginginkan sesuatu yang cepat dan mudah dan salah satu produk jasa yang ditawarkan kepada konsumen untuk melakukan mobilitas dengan mudah dan cepat adalah transportasi udara. Transportasi jenis ini memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan jenis transportasi lainnya. Karena keunggulan itulah maka saat ini banyak yang menggunakan transportasi udara sebagai pilihan utama dalam melakukan mobilitas atau aktifitas lainnya karena kecepatan yang lebih cepat dibandingkan transportasi lainnya, daya jelajah yang lebih luas, dan teknologi yang canggih dan modern. Akibat dari fasilitas dan layanan yang diberikan oleh transportasi udara adalah biaya yang dikeluarkan konsumen relatif lebih besar dibandingkan dengan jenis transportasi yang lain. Namun bagi orang yang membutuhkan kecepatan dan ketepatan waktu dalam melakukan perjalanan, biaya yang dikeluarkan yang besar sebagai balas jasa atas jasa transportasi yang dinikmatinya tidak menjadi persoalan. Kualitas layanan yang didapatkan dari penggunaan jasa tersebut adalah hal yang terpenting. Dengan hal tersebut maka kualitas layanan di Bandara haruslah baik dan ditingkatkan agar konsumen dapat mendapatkan kualitas yang maksimal dan sesuai harapan.

Bandara adalah pintu gerbang masuk ke suatu daerah, wilayah atau negara dan telah menjadi sarana pokok sektor transportasi udara. Untuk dapat melaksanakan fungsinya, bandara harus ditata secara terpadu sehingga pelayanan terhadap konsumen dapat diberikan dengan baik dan sesuai dengan harapan konsumen itu sendiri. Tata penyelenggaraan bandara harus sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan No. 48 tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum agar terwujudnya penyelenggaraan operasi penerbangan yang handal dan berkemampuan tinggi sesuai dengan standar yang diberlakukan oleh Badan Standarisasi Indonesia (SNI) dan International Civil Aviation Organization (ICAO).

Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) yang diakses pada web https://www.bps.go.id/website/pdf_publicasi/Statistik-Transportasi-Udara-2015.pdf dan https://www.bps.go.id/website/pdf_publicasi/Statistik-Transportasi-Udara-2014.pdf menunjukan bahwa jumlah penumpang udara di sejumlah Bandara di Indonesia pada tahun 2014 mencapai 72,6 juta orang, naik 5,6 persen dari tahun 2013 sebanyak 68,5 juta orang. Dan selama tahun 2015, jumlah penumpang angkutan udara mencapai 82,5 juta orang, yang terdiri atas 68,8 juta orang penumpang udara domestik dan 13,7 juta orang penumpang internasional. Jumlah penumpang udara domestik tahun 2015 naik 16,74 persen dibandingkan periode sama tahun 2014. Dengan Jumlah penumpang terbanyak di Bandara Soekarno-Hatta yaitu sebanyak 20,3 juta orang atau 34,40 persen dari seluruh penumpang

domestik diikuti Bandara Juanda Surabaya 7 juta orang atau 11,86 persen. Sementara Penumpang di Bandara Kualanamu Medan 3,134 juta orang, Ngurah Rai Bali 4.516 juta orang, Hasanuddin Makassar 3,1470 juta orang dan Jumlah Bandara lainnya 20,868 juta orang pada tahun 2014. Sedangkan pada tahun 2015 bandara yang mengalami kenaikan penumpang tahun 2015 yaitu, Bandara Kualanamu 2,95 persen dari 3,1 juta orang menjadi 3,2 juta orang, Bandara Hasanuddin 5,35 persen dari 3,12 juta orang menjadi 3,3 juta orang dan bandara lainnya 52,49 persen dari 20,9 juta orang menjadi 31,81 juta orang. Sedangkan bandara yang mengalami penurunan adalah Bandara Soekarno-Hatta 4,4 persen dari 20,3 juta orang menjadi 19,4 juta orang, Bandara Juanda 1,85 persen dari 6,98 juta orang menjadi 6,86 juta orang, dan Bandara Ngurah Rai 7,19 persen dari 4,52 juta orang menjadi 4,1 juta orang.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) terhadap jumlah penumpang udara disejumlah bandara di Indonesia mengalami kenaikan setiap tahunnya yang dapat membuktikan bahwa kebutuhan jasa transportasi udara di Indonesia sangat tinggi. Dari data itu juga bisa dilihat bahwa di Indonesia, Bandara yang memiliki kepadatan pengguna transportasi udara adalah Bandara Soekarno-Hatta. Bandara Soekarno-Hatta merupakan bandara yang menjadi pintu gerbang transportasi udara yang ada di Indonesia. Penerbangan yang akan dilakukan ke luar negeri maupun dalam negeri melakukan perjalanan dari Bandara Soekarno-Hatta

dan Bandara Soekarno-Hatta juga menjadi bandara transit yang membuat lalu lintas di Bandara Soekarno-Hatta padat.

Tabel 1.1

Jumlah Penerbangan Internasional Bandara Soekarno-Hatta

SOEKARNO HATTA PENERBANGAN INTERNASIONAL					
Tahun		Datang	Berangkat	Transit	Lokal
2015	Pesawat	42.519	42.400		0
	Penumpang	5.997.582	6.174.944	48.972	
	Bagasi	0	0		
	Kargo	162.720.269	163.691.404		
	Pos	704.244	1.161.358		
2014	Pesawat	45.268	42.188		0
	Penumpang	6.110.268	6.400.760	42.408	
	Bagasi	0	0		
	Kargo	131.836.829	141.717.628		
	Pos	1.229.603	861.102		
2013	Pesawat	19.363	19.223		0
	Penumpang	3.159.601	3.192.532	6.196	
	Bagasi	0	29.553.391		
	Kargo	0	72.164.296		
	Pos	0	130.576		
2012	Pesawat	37.585	37.421		0
	Penumpang	5.922.819	5.903.868	22.474	
	Bagasi	83.134.236	53.359.130		
	Kargo	160.665.780	146.117.279		
	Pos	2.427.896	650.868		
2011	Pesawat	33.913	33.900		0
	Penumpang	5.287.715	5.310.522	28.859	
	Bagasi	82.174.043	54.055.632		
	Kargo	116.919.480	123.206.837		
	Pos	1.805.703	543.822		
2010	Pesawat	31.540	31.685		0
	Penumpang	4.762.198	4.795.670	49.123	
	Bagasi	76.759.887	51.569.658		
	Kargo	128.107.862	124.638.747		
	Pos	2.049.281	477.671		

Sumber : <http://hubud.dephub.go.id/?id/llu/index/filter:airport,222>

Dari tabel 1.1 bisa dilihat bahwa untuk penerbangan internasional di Bandara Soekarno Hatta terus mengalami kenaikan dari tahun 2010

hingga 2015. Bandara Soekarno-Hatta dalam tabel tersebut juga merupakan bandara yang menjadi tempat transit untuk penumpang untuk melakukan penerbangan selanjutnya.

Tabel 1.2
Jumlah Penerbangan Domestik Bandara Soekarno-Hatta

SOEKARNO HATTA PENERBANGAN DOMESTIK					
Tahun		Datang	Berangkat	Transit	Lokal
2015	Pesawat	152.914	148.782		0
	Penumpang	20.802.860	19.151.202	1.819.448	
	Bagasi	0	0		
	Kargo	77.521.419	210.888.766		
	Pos	1.514.020	432.889		
2014	Pesawat	154.868	151.360		0
	Penumpang	38.605.943	19.975.654	2.574.028	
	Bagasi	0	0		
	Kargo	107.171.793	211.920.126		
	Pos	1.508.756	362.288		
2013	Pesawat	77.380	76.092		0
	Penumpang	11.492.326	9.796.061	1.605.007	
	Bagasi	0	96.117.742		
	Kargo	0	108.246.102		
	Pos	0	1.319.780		
2012	Pesawat	153.621	151.660		0
	Penumpang	22.866.411	19.793.682	3.263.508	
	Bagasi	158.468.937	172.403.933		
	Kargo	97.862.124	219.309.443		
	Pos	2.615.808	5.100.996		
2011	Pesawat	137.855	137.108		0
	Penumpang	19.237.586	17.446.802	2.838.415	
	Bagasi	139.173.516	172.853.895		
	Kargo	76.199.047	203.688.400		
	Pos	3.202.600	6.576.729		
2010	Pesawat	124.183	124.007		0
	Penumpang	16.662.818	15.469.561	2.247.527	
	Bagasi	136.792.033	157.903.423		
	Kargo	72.526.010	166.918.359		
	Pos	3.270.007	6.921.705		

Sumber : <http://hubud.dephub.go.id/?id/llu/index/filter:airport,222>

Dari tabel 1.2 bisa dilihat bahwa untuk penerbangan domestik di Bandara Soekarno Hatta terus mengalami kenaikan dari tahun 2010 hingga 2015. Bandara Soekarno-Hatta dalam tabel tersebut juga merupakan bandara yang menjadi tempat transit untuk penumpang untuk melakukan penerbangan selanjutnya.

Dari data tabel di atas dapat menggambarkan bahwa pengguna jasa transportasi udara dari tahun 2010 sampai 2015 di Bandara Soekarno-Hatta mengalami kenaikan, dan Bandara Soekarno-Hatta merupakan bandara terpadat di Indonesia. Bandara Internasional Soekarno Hatta merupakan salah satu bandara terbesar yang ada di Indonesia.

Untuk menghadapi persaingan di lingkungan bisnis jasa, Bandar udara dituntut untuk selalu meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan jasanya dengan cara memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan para pengguna jasa. Peneliti telah membaca artikel yang berkaitan dengan Bandara Soekarno-Hatta yang peneliti akses pada tanggal 10 oktober 2016 dari web <http://lifestyle.okezone.com/read/2013/09/30/407/874350/soekarno-hatta-masuk-daftar-10-bandara-terpadat-di-dunia> dan <http://www.tribunnews.com/bisnis/2014/04/01/pelayanan-bandara-soekarno-hatta-di-peringkat-ke-4-versi-skytrax> . Bandara Internasional Soekarno-Hatta merupakan salah satu bandara yang termasuk dalam pengelolaan PT Angkasa Pura II (Persero). Bandara Internasional Soekarno-Hatta tercatat sebagai bandara tersibuk ke delapan di dunia pada

2013 berdasarkan Airport World yang merupakan media resmi dari Airport Council International. Dari peringkat Airport Council International tersebut, maka Bandara Internasional Soekarno-Hatta juga tercatat sebagai bandara tersibuk ke-4 di kawasan Asia Pasifik setelah Beijing Capital International Airport, Haneda International Airport di Tokyo, dan Dubai International Airport. Dengan lalu lintas penumpang Bandara Soekarno-Hatta di Cengkareng sebanyak 29.325.201 orang. Hal demikian, mencatatkan pertumbuhan sebanyak 4,1 persen dari tahun sebelumnya. Menurut Airport Council International (ACI) juga pada tahun 2014 Bandara Soekarno-Hatta berada pada posisi 12 dan berada pada posisi 18 pada tahun 2015 untuk bandara tersibuk didunia dengan pergerakan penumpang 54 juta orang. Bandara terbaik di dunia tahun 2016 menurut Skytrax, Bandara Internasional Soekarno Hatta belum masuk dalam daftar 10 teratas melainkan Bandara Internasional Soekarno Hatta berada di posisi 63 turun dari tahun 2015, dimana Bandara Internasional Soekano Hatta berada di posisi 57. Untuk memperbaiki peringkat tersebut maka Bandara Soekarno-Hatta haruslah meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan kepadatan Bandara Internasional Soekarno-Hatta pada lalu lintas penerbangan dan terminal yang kapasitas hanya 22 juta sementara disesaki dan dipadati oleh hampir 60 juta penumpang/tahun di 2015, membuat bandara ini tidak nyaman dan sulit memberikan kualitas yang maksimal dan memuaskan pelanggan. Padahal pelayanan yang memuaskan dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa transportasi

udara di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Oleh karena itu, Bandara Internasional Soekarno-Hatta harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada para konsumen untuk memenuhi harapan konsumen secara konsisten dan menyediakan fasilitas-fasilitas yang menunjang untuk konsumen sehingga kualitas pelayanan dapat maksimal sehingga para pelanggan atau konsumen merasa terpuaskan terhadap pelayanan yang ada pada Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Semakin cepat dan tepat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan serta sesuai dengan janji yang ditawarkan, akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan para pelanggan atau pengguna jasa tersebut. Oleh karena itu, kenyamanan pelanggan transportasi udara atas jaminan keselamatan dan keamanan saat berada di Bandara Internasional Soekarno-Hatta serta fasilitas-fasilitas yang tersedia di Bandara Internasional Soekarno-Hatta juga mempunyai pengaruh dalam upaya meningkatkan kepuasan para pelanggan jasa transportasi udara. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri dan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara telah menjelaskan bahwa Badan Usaha Bandar Udara harus memberikan standar pelayanan calon penumpang dan penumpang untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat mudah, terjangkau dan terukur. Dengan standar pelayanan selama di Bandar udara memuat komponen pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan

kehandalan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan, dan pelayanan kesetaraan.

Setiap calon penumpang pesawat terbang pasti mengharapkan bandar udara yang bersih dengan fasilitas yang memadai serta memberikan rasa nyaman bagi penumpang pesawat terbang saat menunggu kedatangan pesawat terbang. Akan tetapi, kenyataannya fasilitas-fasilitas yang disediakan terkadang kurang memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen sehingga mengecewakan atau menimbulkan rasa tidak puas.

Pelayanan di bandar udara harus ditingkatkan dari waktu ke waktu agar tetap mendukung kegiatan transportasi. Sehingga bandar udara selain berfungsi sebagai pelayanan jasa penerbangan juga merupakan lokasi yang cukup potensial bagi dunia usaha untuk memasarkan produknya. Peran dan fungsi PT. Angkasa Pura II (Persero) sebagai pengelola bandar udara di Indonesia khususnya wilayah Indonesia bagian barat juga harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa bandar udara.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam melayani konsumen harus dapat mengetahui keberadaan lima dimensi kualitas jasa seperti bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985) dalam Hardyansyah,2011). Perusahaan yang bergerak di bidang jasa juga harus mengetahui kepuasan konsumen

yang sebenarnya serta mengamati dari sudut konsumen sebagai pengguna jasa.

Mengantisipasi peluang-peluang yang akan terjadi di masa yang akan datang karena banyaknya dan bertumbuhnya pengguna transportasi udara, salah satu upaya untuk mempertahankan pelanggan adalah memberikan layanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang akan mampu mempertahankan bahkan meningkatkan pasar pasar yang sudah ada. Apalagi karakteristik bisnis jasa sangat peka dengan layanan yang diberikan produsen karena sifat produknya bersamaan waktunya ketika diproduksi dan dikonsumsi. Karena itu layanan yang terbaik merupakan satu-satunya cara untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa transportasi agar mereka menjadi konsumen yang loyal. Upaya untuk mempertahankan pelanggan tidaklah mudah, apalagi untuk meningkatkan kuantitas dari tahun ke tahun.

Menyadari hal itu, PT Angkasa Pura II (AP II) merancang pengembangan Terminal 3 dan renovasi Terminal 1 dan 2, supaya daya tampung Bandara Soekarno Hatta bertambah untuk menampung banyaknya pengguna penerbangan yang terus meningkat. Untuk mewujudkan visi PT Angkasa Pura II pada 2016 untuk menjadi *World Class*, maka kualitas pelayanan haruslah baik dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 tentang Percepat Pelaksanaan Proyek Strategis

Nasional dituliskan bahwa Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta termasuk dalam proyek strategis nasional.

Dengan adanya Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta yang besar dengan didukung teknologi yang canggih dan mutakhir diharapkan dapat mampu menjawab dan menyelesaikan permasalahan terkait kepadatan pengguna jasa transportasi udara dan untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal dan sesuai keinginan atau harapan konsumen jasa transportasi udara.

Namun pada tanggal 9 Agustus 2016. Sejak mulai dioperasionalkan, Terminal 3 mendapatkan berbagai masalah. Masalah tersebut diantaranya yaitu tertundanya beberapa penerbangan akibat keterlambatan penerbangan Garuda Indonesia sebagai akibat belum terbiasanya petugas *ground handling* dengan berbagai fasilitas baru dan canggih di Terminal 3. Sinkronisasi dan penggunaan peralatan terbaru antara petugas *Apron Movement Control (AMC)*, *Air Traffic Control (ATC)*, petugas pengatur penumpang, pengisi avtur Pertamina, pengatur bagasi dan *Aviation Security (Avsec)* di Terminal 3 juga memerlukan waktu untuk bisa saling selaras. Dan juga Terjadi gangguan listrik di Terminal 3 yang terjadi setelah 12 jam dioperasionalkan. Dengan gangguan listrik tersebut maka menyebabkan listrik mati di Terminal 3 dan tercatat sebanyak 38 penerbangan Garuda mengalami *delay* rata-rata satu jam.

Tabel 1.3
Penerbangan Di Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta/Hari

No	Jenis	Jumlah
1	Kedatangan	32
2	Keberangkatan	33
Total		65

Sumber : Wawancara peneliti dengan pihak Angkasa Pura II

Rata-rata penerbangan di Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta berjumlah 65 penerbangan yang dilakukan tiap hari, yaitu 32 penerbangan kedatangan dan 33 keberangkatan. Dengan adanya permasalahan *delay* tersebut maka setengah dari jumlah penerbangan yang dilakukan di terminal 3 mengalami *delay* dan mengakibatkan keterlambatan penerbangan.

Permasalahan lainnya yaitu belum siapnya dari segi infrastruktur Terminal 3 untuk beroperasi. Dengan adanya pembangunan yang masih berjalan di dalam terminal 3 yang mengganggu karena adanya bunyi bising dari pembangunan yang sedang dilakukan, dan peralatan peralatan konstruksi yang masih ada di sekitar terminal 3. AC atau pendingin ruangan yang kurang dingin atau sejuk karena dalam standar yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan suhu udara bandara adalah $<27^{\circ}$, serta terbatasnya kursi di *boarding room* yang membuat banyak konsumen yang berdiri dan duduk di lantai sambil menunggu penerbangan, Standar kursi atau tempat duduk adalah $60\% \times$ jumlah penumpang tersibuk waktu berangkat. Permasalahan lainnya ialah terjadinya kebingungan konsumen terkait informasi penerbangan yang akan segera dilakukan karena tidak adanya informasi dan tidak jelasnya *Gate* untuk penerbangan. Masalah

yang menunjukkan belum siapnya Terminal 3 adalah kebocoran dan banjir saat hujan deras menunjukkan sistem saluran air di terminal 3 bermasalah dan robohnya atap Terminal 3. Serta fasilitas menunjang seperti WiFi Terminal 3 yang 50 Mbps (megabyte per second) yang kenyataannya lambat dan suka terputus bahkan tidak bisa diakses pada area *boarding*. Dengan banyaknya permasalahan itu Terminal 3 dapat dikatakan belum siap untuk dioperasikan

Menurut YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) Ada pengaduan dari konsumen bahwa Terminal 3 belum dilengkapi dengan halte bus yang memadai. Karena terpisah dari bangunan fisik terminal dan hanya berupa tenda, penumpang pesawat terbang yang baru turun di Terminal 3 harus kebasahan bila cuaca hujan saat akan menuju halte bus.

Tabel 1.4

Fasilitas Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta

No	Jenis	Keterangan
1	Areal bermain anak	Ada
2	Jasa pembungkus bagasi	Ada
3	<i>Airport helper</i>	Ada
4	Musholla	Ada
5	Ruang menyusi anak	Ada
6	Ruang merokok	Ada
7	Toilet	Ada
8	<i>Free Wifi</i>	Ada
9	<i>Lounge</i>	Tidak ada
10	Layanan penitipan barang	Tidak ada

Sumber : <http://soekarnohatta-airport.co.id/id/airport/facilities/79>

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan tentang Kebutuhan jasa transportasi udara oleh masyarakat saat ini dan Bandara Internasional Soekarno Hatta terkait kualitas pelayanan yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan transportasi udara yang menggunakan jasa Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno Hatta, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang kepuasan pelanggan di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno Hatta yang dituangkan dalam judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TERMINAL 3 BANDARA SOEKARNO-HATTA "

1.2. Identifikasi Masalah

Dari pemaparan yang dijelaskan dalam latar belakang, maka peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada, yaitu :

- a. Kurangnya kapasitas Bandara Soekarno Hatta untuk menampung dan memberikan kualitas pelayanan transportasi udara.
- b. Belum siapnya Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta untuk dioperasikan.
- c. Kurangnya kemampuan karyawan untuk menjalankan teknologi yang ada pada Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta.
- d. Belum mencukupi fasilitas yang menunjang untuk memberikan pelayanan.
- e. Permasalahan bangunan Terminal 3 seperti banjir dan robohnya atap terminal.

1.3. Batasan Masalah

Dari uraian uraian yang ada dalam latar belakang dan diidentifikasi masalah maka peneliti membatasi penelitian pada masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta.

1.4. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah *Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta?*

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

a. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi manajemen PT. Angkasa Pura II (Persero) untuk mengetahui respon pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang ada, sehingga pelayanan terhadap konsumen yang kurang sesuai dengan harapan konsumen dapat diperbaiki dan ditingkatkan.

b. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai wahana untuk mengaplikasikan teori-teori yang didapatkan penulis dari perkuliahan sehingga meningkatkan pemahaman terhadap teori dan realita yang ada pada kehidupan sesungguhnya, serta untuk memperluas wawasan dalam bidang kualitas pelayanan khususnya pengetahuan tentang cara menganalisis dan meneliti seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa.
2. Bagi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, diharapkan dapat memberikan tambahan referensi penelitian tentang kualitas pelayanan jasa transportasi maupun perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Serta sebagai acuan pihak-pihak lain yang ingin melakukan penelitian dibidang yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN

DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Permintaan akan jasa transportasi udara semakin meningkat setiap tahunnya. Dengan meningkatnya jumlah permintaan tersebut maka Bandara dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen pengguna jasa transportasi udara. Keberhasilan suatu perusahaan adalah kemampuan memberikan kepuasan atas pelayanan kepada konsumen. Bandar udara merupakan salah satu industri yang bergerak dalam bidang jasa, yang memberikan pelayanan sebagai bagian dari perjalanan konsumen. Meskipun hanya sebagian pelayanan yang diberikan dalam keseluruhan perjalanan konsumen, kualitas pelayanan bandara akan turut menentukan persepsi konsumen dalam menilai keseluruhan perjalanan yang dilakukannya, karena pelayanan tersebut diberikan untuk kepuasan konsumen itu sendiri. Pada bab ini akan diuraikan teori, pengertian, konsep dan hipotesis dari penelitian yang akan dilakukan.

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pelayanan

Pelayanan berkaitan dengan melayani. Melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan itu adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain.

Pada dasarnya manusia untuk memenuhi kebutuhannya membutuhkan orang lain, sehingga diperlukan sesuatu yang dapat memenuhi tersebut. Pelayanan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan orang lain. Menurut Kotler (Majid, 2009:33) pelayanan adalah “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik”. Jadi pelayanan merupakan kesatuan dari kegiatan yang menawarkan produk perusahaan ke pelanggan meskipun tidak terikat pada produk yang ditawarkan tidak berwujud namun dapat dirasakan. Ini juga sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman (1991:14) mengenai karakteristik pelayanan, yakni sebagai berikut :

1. Pelayanan tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi atau konsumen dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Pelayanan yang dikemukakan oleh Granross (Ratminto dan Winarsih, 2006:3) :

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan

yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen ataupun pelanggan.

Pelayanan yang dimaksud oleh Granross pelayanan itu aktifitas yang tidak dapat diraba namun dapat dirasakan karena adanya interaksi antara konsumen dengan hal yang diberikan oleh perusahaan yang memberikan pelayanan. Permasalahan konsumen yang berkaitan dengan kebutuhan akan pelayanan haruslah bisa diatasi oleh perusahaan yang memberikan pelayanan.

Pelayanan menurut Moenir (2002:16-17), bahwa :

Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindra, dan anggota seluruh badan tanpa bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang ataupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Dengan demikian, pelayanan dapat diartikan bahwa suatu usaha atau kegiatan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan untuk pemenuhan kebutuhan konsumen atau pelanggan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari definisi itu, pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan baik dalam bentuk barang atau jasa yang pada dasarnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah sebagai berikut:

“Pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan.atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”

Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, karena pada dasarnya pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan manusia. Walaupun banyak sekali tuntutan dari masyarakat banyak yang tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih identik dengan pelayanan yang mahal, lambat, dan juga melelahkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu; penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan

usaha/badan hukum yang berkerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Untuk tugas dan fungsi yang tidak mampu disediakan pemerintah/pemerintah daerah dapat dilaksanakan oleh masyarakat umum atau swasta.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan sekurang kurangnya meliputi :

- a. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
- b. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
- c. Biaya pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- d. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang lain yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok (Moenir, 1997:197-200) yaitu:

- a. Tingkah laku yang sopan;
- b. Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan;
- c. Waktu penyampaian yang tepat;
- d. Keramahtamahan.

Dalam menerima pelayanan ingin dilayani secara baik oleh pemberi pelayanan, oleh karena itu tingkah laku yang sopan dan keramahan dari pegawai sangat penting untuk diterapkan diorganisasi pelayanan publik. Agar dalam memberikan jasa pelayanan dapat tersalurkan sebagaimana mestinya juga masyarakat akan merasa nyaman dan puas dalam menerima pelayanan barang ataupun jasa yang mereka inginkan.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Dalam perspektif *Total Quality Management*, kualitas dapat dipandang secara lebih luas karena tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Hal ini tampak jelas dalam definisi kualitas yang dirumuskan oleh Goetsh dan Davis (Tjiptono Fandy 2001:51) yaitu “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang

memenuhi atau yang melebihi harapan”. Kualitas akan berubah-ubah karena selalu berhubungan dengan kebutuhan pelanggan dan melebihi harapan pelanggan.

Kualitas adalah keseluruhan ciri sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler, 1997:25). Kualitas akan mempengaruhi kepuasan dan itu dirasakan oleh pelanggan.

Perspektif kualitas bisa diklasifikasikan dalam lima kelompok oleh Garvin (Tjiptono, 2005) yaitu:

1. *Transcendental approach*
Kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, yaitu sesuatu yang bisa dirasakan atau diketahui, namun sukar didefinisikan, dirumuskan atau dioperasionalisasikan. Perspektif ini menegaskan bahwa orang hanya bisa belajar memahami kualitas melalui pengalaman yang didapatkan dari eksposur berulang kali (*repeated exposure*).
2. *Product-based approach*
Kualitas merupakan karakteristik atau atribut objektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.
3. *User-based approach*
Kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (*maximum satisfaction*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.
4. *Manufacturing-based approach*
Perspektif ini bersifat *supply-based* dan lebih berfokus pada praktik-praktik perkerajaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirements*).
5. *Value-based approach*

Memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*). Dengan mempertimbangkan *trade off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellence*. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai.

Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh menurut Wyekof dan Lovelock (Nasution,2004:47), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang dapat diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan adanya keinginan atau kebutuhan pelanggan yang terus bertambah dan meningkat maka kualitas dijadikan pengendali atas keinginan dan kebutuhan pelanggan agar kebutuhan dan keinginan itu dapat diberikan dan sesuai dengan harapan.

Sedangkan kualitas pelayanan menurut Parasuraman, et.al. (Tjiptono, 2007) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expexted service*). Menurut definisi ini, ada 2 faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diterima (*perceived service*) dan layanan yang diharapkan (*expexted service*). Jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Sebaliknya, jika jasa yang diterima melebihi harapan maka

kualitas jasa dipersepsikan baik. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen yang diberikan oleh suatu organisasi.

Menurut Lovelock dan Wright (2005:15) ada 4 (empat) fungsi inti yang harus dipahami penyedia layanan jasa, yaitu:

1. Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk,
2. Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan,
3. Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud, dan
4. Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/produk tercapai dan kebutuhan setiap *stakeholders* terpenuhi.

Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan, Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Tjiptono, 2007:273) berhasil mengidentifikasi lima dimensi untuk kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (berwujud), yaitu penampilan fasilitas-fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi yang disediakan.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

3. *Responsiveness* (respon/ketanggapan), yaitu keinginan, kemauan atau kesigapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan; bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
5. *Empathy* (empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Teori Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1985) ini dipakai untuk meneliti Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta.

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang dijadikan keunggulan bagi perusahaan ataupun organisasi penyedia pelayanan. Oleh karena itu pelayanan sangat dipengaruhi oleh perusahaan tersebut memberikan kepuasan ke pelanggan. Pelayanan dikatakan memuaskan dan berkualitas jika pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan sesuai harapan pelanggan atau masyarakat. Apabila pelanggan atau masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan dan disiapkan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas. Karena itulah kualitas pelayanan berfokus kepada kepuasan pelanggan.

Banyak sebab mengapa pelayanan penyedia jasa tidak memuaskan pelanggan, dalam buku Manajemen Jasa, Tjiptono (2001:160) mengemukakan bahwa gejala memburuknya kualitas pelayanan dapat terjadi apabila tuntutan dan permintaan pelanggan

tidak dapat dipenuhi, bahkan tidak tertanganinya permasalahan tersebut secara cepat dan tepat, dapat menyebabkan pelanggan berprasangka buruk dan sakit hati.

Peningkatan kualitas pelayanan bandara banyak dilakukan oleh bandara di seluruh dunia untuk memberikan pengalaman pelayanan bandara yang baik kepada penumpang. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi sangat penting dalam bisnis bandara, sebagai pemberi jasa harus secara komprehensif memberikan seluruh pelayanan yang diperlukan penumpang. Beragam pelayanan terus mengalami inovasi dan pembaharuan sejalan dengan kemajuan dan penggunaan teknologi (ASQ Survey, 2011). ASQ merupakan lembaga yang melakukan survey kualitas pelayanan bandara di dunia setiap tahun dan menginformasikan hasil survey kepada masyarakat umum, tujuannya tidak lain adalah peningkatan kualitas pelayanan bandara di dunia.

Kualitas pelayanan bandara perlu dikelola secara profesional dengan memprioritaskan pelayanan kepada pelanggan secara berkelanjutan dan terukur agar dapat mengetahui kinerja jasa bandara.

2.1.3 Kepuasan Pelanggan

Karena fokus dari kualitas adalah kepuasan pelanggan, perlu dipahami komponen komponen yang berkaitan dengan

kepuasan pelanggan itu. Pada dasarnya, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi. Kepuasan pelanggan dalam hal ini pengguna transportasi udara merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian (Rangkuti, 2006:22). Pelayanan bandar udara yang baik dan berkualitas adalah pelayanan yang diberikan berorientasi kepada kepuasan pelanggan sesuai dengan tingkat rata-rata pengguna jasa.

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*Statis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*Factio*” (artinya melakukan atau membuat). Secara sederhana, kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2005).

Pengertian Kepuasan Pelanggan menurut Walker, et al. (2001:35) kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya

Kepuasan konsumen menurut Kotler (Rangkuti, 2006:23) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasikan kesetian pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Pendapat Kotler ini dapat disimpulkan bahwa pelanggan akan merasa puas jika harapannya dapat terpenuhi. Harapan manusia adalah dorongan-dorongan akan pemuas tertentu dari kebutuhan yang mendalam.

Hubungan antara kepuasan pelanggan dan pelanggan yang loyal adalah tidak proporsional, contohnya adalah kepuasan pelanggan yang diranking dengan skala 1-5, yaitu :

1. Kepuasan pelanggan pada tingkat sangat rendah (tingkat 1), kemungkinan besar pelanggan akan berpindah meninggalkan perusahaan dan menjelek-jelekkannya.
2. Kepuasan pelanggan pada tingkat 2 sampai dengan tingkat 4, pelanggan merasa agak puas, tetapi masih mungkin untuk berpindah ketika suatu penawaran lebih baik muncul.

3. Kepuasan pelanggan pada tingkat 5, pelanggan sangat mungkin membeli kembali dan bahkan menyebarluaskan kabar baik tentang perusahaan. Kesenangan atau kepuasan yang tinggi menciptakan suatu ikatan emosional dengan merek atau perusahaan tersebut dan tidak hanya terpaku pada pilihan yang masuk akal saja.

Day dan Wilton (Nasution, 2004:104) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja akan dirasakan setelah pemakaiannya. Sama dengan Tjiptono (2007:349) yang mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah konsumsi produk. Sementara itu, Engel, et al (Nasution, 2004:104) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Secara umum, kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat

kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.

Dalam setiap perusahaan, kepuasan pelanggan adalah hal yang paling penting, karena jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan atau produk itu, maka posisi produk atau jasa itu akan baik di pasar. Apa yang diharapkan dan diinginkan oleh pelanggan merupakan faktor utama yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan dalam menyusun rencana kebijakan bagian pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang berbeda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Rangkuti (2006:30) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut :

1. Nilai

Pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk yang didasarkan pada persepsi pelanggan atas apa yang diterima oleh pelanggan dan yang telah diberikan oleh produk tersebut. Yang dibutuhkan oleh pelanggan adalah pelayanan serta manfaat dari produk tersebut.

2. Daya Saing

Sesuatu produk jasa maupun barang harus memiliki daya saing agar dapat menarik pelanggan. Agar dapat bersaing, suatu produk harus memiliki keunikan dibandingkan dengan produk

3. Persepsi pelanggan

Sebagai proses dimana individu memilih, mengorganisasikan, serta mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna.

a. Harga

Biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh suatu produk

b. Citra

Kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan

c. Tahap pelayanan

Proses pelayanan

d. Momen pelayanan

Kondisi fisik dimana pelayanan yang diberikan dan proses pelayanan

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka hanya merekalah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa yang hanya mereka yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Hal inilah yang menyebabkan slogan gerakan kualitas yang populer berbunyi "kualitas dimulai dari pelanggan".

Selanjutnya, kepuasan pelanggan merupakan posisi penting dalam praktik bisnis karena manfaat yang ditimbulkan bagi perusahaan. Dengan adanya kepuasan maka akan mendorong komunikasi dari mulut ke mulut "*word of mouth communication*" yang bersifat positif. Hal tersebut sejalan dengan studi yang dilakukan Fodness dan Murray (2007), yang menyatakan bahwa

kemampuan bandara memberikan kepuasan kepada konsumen akan menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk menggunakan bandara tersebut sebagai tempat memulai perjalanannya atau persinggahan dalam jadwal penerbangannya.

Menurut Rangkuti (2002), mengukur tingkat kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh:

1. *Desire Service* (Keinginan Layanan)
Desire Service adalah pelayanan yang diharapkan akan diterima oleh pelanggan.
2. *Adequate Service* (Layanan yang memadai)
Adequate Service adalah pelayanan yang cukup dapat diterima atau tanggapan pelanggan menerima pelayanan.

Menurut Kotler (2000), ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran
Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*customer oriented*).
2. Survei kepuasan pelanggan
Sesekali perusahaan perlu melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para pelanggan. Melalui survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa perusahaan tersebut, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh pelanggan.
3. *Ghost Shopper*
Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai pelanggan di perusahaan pesaing, dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri.

4. Analisa pelanggan yang hilang

Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali pelanggan yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan pembelian lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke perusahaan pesaing. Selain itu, perusahaan dapat menanyakan sebab-sebab berpindahnya pelanggan ke perusahaan pesaing.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggan jadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan, dan laba yang diperoleh menjadi meningkat.

Dalam memahami pengertian kepuasan pelanggan, perlu dicermati beberapa hal yang berkaitan dengan tercapainya kepuasan pelanggan. Menurut Lupiyoadi (2008:192) ada beberapa aspek dalam mengetahui kepuasan pelanggan yakni:

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan,
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi didalam perbaikan proses pelayanan,
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan,
4. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.

Adapun indikator yang digunakan dalam menilai kepuasan konsumen adalah (Philip Kotler,2009:36):

1. Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.

2. Pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi konsumen.

Indikator Philip Kotler ini dipakai untuk meneliti Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta.

2.1.4 Bandar Udara

Menurut Anex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) Bandar Udara adalah Area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 tahun 2001 tentang Kebandarudaraan. Definisi bandara adalah sebagai berikut:

“Bandar Udara adalah Lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, dan naik turunnya penumpang atau bongkar muatan kargo atau pos, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan.”

Dari pengertian tersebut, definisi tentang bandara meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan transportasi udara untuk menunjang kelancaran, keamanan, kargo dan/atau pos, keselamatan penerbangan, tempat perpindahan intra

dan/atau antar moda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah.

Penggunaan bandar udara terdiri dari bandar udara internasional dan bandar udara domestik. Bandar udara Internasional adalah bandar yang ditetapkan sebagai bandar udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri dan rute penerbangan dari dan ke luar negeri. Bandar udara domestik adalah bandar yang ditetapkan sebagai bandar udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri.

Bandar udara ditetapkan sebagai bandar udara internasional dengan mempertimbangkan:

1. Rencana induk nasional bandar udara
2. Pertahanan dan keamanan Negara
3. Pertumbuhan dan perkembangan pariwisata
4. Kepentingan dan kemampuan angkutan udara nasional
5. Pengembangan ekonomi nasional dan perdagangan luar negeri

Penetapan bandar udara internasional ditetapkan oleh Menteri setelah berkoordinasi dengan menteri yang tugas dan tanggungjawabnya dibidang keimigrasian, kepabeanan dan kekarantinaan dalam rangka penempatan unit kerja dan personel.

Pengecualian: untuk kegiatan tertentu yang bersifat nasional dan internasional maka bandar udara domestik dapat

digunakan untuk melayani penerbangan dari dan ke luar negeri setelah mendapat persetujuan dari Menteri.

Bandar udara memiliki peran sebagai simpul dalam jaringan transportasi udara yang digambarkan sebagai titik lokasi bandar udara yang menjadi pertemuan beberapa jaringan dan rute penerbangan sesuai hirarki bandar udara; Pintu gerbang kegiatan perekonomian dalam upaya pemerataan pembangunan, pertumbuhan dan stabilitas ekonomi serta keselarasan pembangunan nasional dan pembangunan daerah yang digambarkan sebagai lokasi dan wilayah di sekitar bandar udara yang menjadi pintu masuk dan keluar kegiatan perekonomian; Tempat kegiatan alih moda transportasi, dalam bentuk interkoneksi antar moda pada simpul transportasi guna memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan yang terpadu dan berkesinambungan yang digambarkan sebagai tempat perpindahan moda transportasi udara ke moda transportasi lain atau sebaliknya; Pendorong dan penunjang kegiatan industri, perdagangan dan/atau pariwisata dalam menggerakkan dinamika pembangunan nasional, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya, digambarkan sebagai lokasi bandar udara yang memudahkan transportasi udara pada wilayah di sekitarnya; Pembuka isolasi daerah, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang dapat membuka daerah terisolir karena kondisi geografis dan/atau karena

sulitnya moda transportasi lain; Pengembangan daerah perbatasan, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang memperhatikan tingkat prioritas pengembangan daerah perbatasan Negara Kesatuan Republik Indonesia di kepulauan dan/atau di daratan; Penanganan bencana, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang memperhatikan kemudahan transportasi udara untuk penanganan bencana alam pada wilayah sekitarnya; Prasarana memperkuat Wawasan Nusantara dan kedaulatan negara, digambarkan dengan titik-titik lokasi bandar udara yang dihubungkan dengan jaringan dan rute penerbangan yang mempersatukan wilayah dan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2.1.5 Fungsi Bandar Udara

Berdasarkan fungsinya maka bandar udara merupakan tempat penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan/atau perusahaan.

Sebagai tempat penyelenggaraan pemerintahan maka bandar udara merupakan tempat unit kerja instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya terhadap masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan dalam urusan antara lain:

1. Pembinaan kegiatan penerbangan
2. Kepabeanaan
3. Keimigrasian

4. Kekarantinaan

Bandar udara sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan perusahaan maka bandarudara merupakan tempat usaha bagi:

1. Unit Penyelenggara Bandar Udara atau Badan Usaha Bandar Udara;
2. Badan Usaha Angkutan Udara; dan
3. Badan Hukum Indonesia atau perorangan melalui kerjasama dengan Unit Penyelenggara Bandar Udara atau Badan Usaha Bandar Udara.

2.2 Penelitian Terdahulu

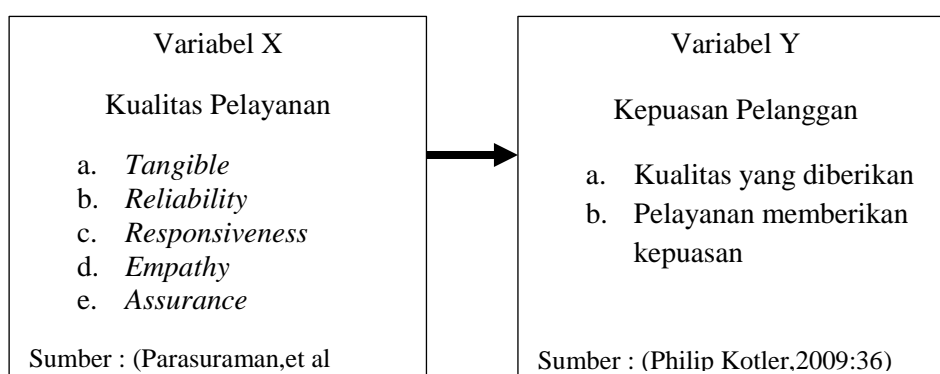
Penelitian yang dijadikan referensi dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Tomy Andrianto S.ST, MM. Par dan Any Ariani Noor, M.Sc yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung”, November 2012. Penelitian ini memiliki kesamaan tujuan yaitu mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan namun lokasi penelitian berbeda. Peneliti juga memakai teori yang dijadikan landasan teori yang ada pada BAB II penelitian ini. Namun untuk BAB III untuk populasi dan pengambilan sampel penelitian ini berbeda. Hasil penelitian ini rata-rata penilaian responden bernilai 3.3653 yang berarti kualitas pelayanan bandara Husein Sastranegara dianggap biasa saja atau belum baik.

Selanjutnya penelitian yang dijadikan referensi adalah “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang Di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta” oleh Budiarti Eko Setyaningsih dari Universitas Sebelas Maret. Kesamaan pada penelitian ini adalah teori yang digunakan. Peneliti juga menggunakan penelitian “Analisa Kepuasan Pelanggan Bandar Udara Hang Nadim Batam”, Rusda Irawati, Aditiya Wirangga dan Shinta Wahyu Hati untuk membantu peneliti dalam pembuatan angket yang akan disebar.

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir menggambarkan alur pikiran peneliti sebagai kelanjutan dari kajian teori untuk memberikan penjelasan kepada mengapa ia mempunyai anggapan seperti yang dinyatakan dalam hipotesis. Berdasarkan dari latar belakang masalah, identifikasi masalah dan perumusan masalah yang telah peneliti uraikan sebelumnya, maka untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Karena sifatnya masih sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empirik yang terkumpul (Sugiyono, 2005:138). Untuk memerlukan hipotesis perlu adanya asumsi terlebih dahulu, karena asumsi itu merupakan titik tolak merumuskan hipotesis. Berdasarkan latar belakang masalah yang diperoleh dari observasi peneliti dan pengumpulan data di lapangan, serta berdasarkan kerangka berpikir diatas, maka hipotesis yang dipakai penelitian ini adalah :

”Terdapat Pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta”.

Selanjutnya hipotesis tersebut diuji secara statistik sehingga bentuknya menjadi sebagai berikut:

Ha : $\rho \neq 0$, Terdapat Pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta.

Ho : $\rho = 0$ Tidak Terdapat Pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian

Metode penelitian dapat diartikan sebagai langkah-langkah atau cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2005:1). Untuk mencapai tujuan itu maka penelitian sangat erat dengan tipe penelitian yang digunakan, karena tiap-tiap tipe dan tujuan penelitian yang didesain memiliki konsekuensi pada pilihan metode penelitian yang tepat.

Metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menggunakan metode kuantitatif asosiatif. Menurut Sugiyono (2005:11) penelitian asosiatif yaitu penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Penelitian kuantitatif lebih banyak menggunakan instrumen dalam mengumpulkan data. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Proses penelitian kuantitatif adalah mencari teori-teori, konsep-konsep dan generalisasi-generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai landasan teori untuk pelaksanaan penelitian.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta.

3.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, penelitian, peneliti memfokuskan penelitian kepada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta. Teori yang digunakan terdiri dari teori kualitas pelayanan, teori kepuasan dan teori lainnya guna menguatkan dasar pemikiran dalam penelitian ini.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menjelaskan tempat (*locus*) penelitian. Penelitian dilaksanakan pada Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta PT. Angkasa Pura II yang merupakan BUMN pengelola jasa kebandarudaraan dan pelayanan navigasi yang berlokasi di Tangerang, Banten.

3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Secara ringkas, dapat dikatakan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005:31).

3.4.1 Definisi Konsep

Definisi Konseptual memberikan penjelasan tentang konsep dari variabel yang akan diteliti berdasarkan kerangka teori yang digunakan. Pada penelitian ini variabelnya adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Untuk variabel kualitas pelayanan adalah :

1. *Tangibles*

Penampilan fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

2. *Reability*

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, seperti informasi yang akurat, penanganan konsumen, penyediaan pelayanan sesuai dengan perjanjian, pelayanan yang tepat pertama kali, penanganan masalah konsumen, dan penyediaan pelayanan tepat waktu.

3. *Responsiveness*

Respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberi pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam menangani konsumen, kerja tim yang baik, kecepatan karyawan menangani transaksi dan penanganan konsumen, penyampaian informasi saat pelayanan, pemberian layanan ekstra, dan kemauan membantu konsumen.

4. *Empathy*

Perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

5. *Assurance*

Meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, pelayanan yang adil pada konsumen, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Untuk indikator kepuasan pelanggan menggunakan indikator kepuasan pelanggan (Kotler, 2009:36) yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas yang diberikan

Kualitas yang diberikan sesuai dengan dengan yang dijanjikan.

2. Pelayanan memberikan kepuasan

pelayanan yang cukup dapat diterima dan memberikan kepuasan.

3.4.2 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjabaran konsep atau variabel penelitian dalam rincian yang terukur. Variabel penelitian dikategorikan menjadi dua variabel, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dengan simbol variabel X dan variabel tetap (*dependent variable*) dengan simbol variabel Y. Adapun penjelasannya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1

Operasional Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	Dimensi	Indikator	No. Item Instrumen
Variabel X Kualitas Pelayanan	<i>Reliability</i> (kehandalan)	a. Ketepatan dan kecepatan pelayanan	1,2,3
		b. Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong	4,5,6
(Parasuraman, et al dalam Tiptono, 2007:273)	<i>Responsiviness</i> (respon/ketanggapan)	a. Kemampuan karyawan untuk selalu tanggap dalam memberikan pelayanan	1,2,3
		b. Kemampuan karyawan untuk selalu tanggap terhadap keluhan dari pengguna jasa	4,5,6

	<i>Assurance</i> (jaminan)	a. Karyawan dapat dipercaya dan memberikan rasa aman	1,2
		b. Sikap karyawan dan pengetahuan karyawan	3,4
		c. Melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan	5,6
	<i>Empathy</i> (empati)	a. Bertanggung jawab terhadap keamanan kepentingan, dan kenyamanan pelanggan	1,2,3
		b. Memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan	4,5,6
	<i>Tangible</i> (berwujud)	a. Kebersihan dan kerapian lingkungan Terminal 3	1,2,3,4 5,6
b. Penataan fasilitas dan peralatan Terminal 3			
Variabel Y Kepuasan Pelanggan (Kotler, 2009:36)	Kualitas yang diberikan		1,2,3,4
	Pelayanan memberikan kepuasan		5,6,7,8,9, 10

3.5 Instrumen Penelitian

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yaitu mempelajari buku dan dokumen-dokumen dengan maksud untuk menghimpun teori. Sedangkan data primer melalui teknik-teknik sebagai berikut :

1. Observasi, menurut Sugiyono (2005:166) adalah proses pengamatan yang dilakukan secara *intens* terhadap obyek yang akan diteliti, dengan observasi nonpartisipan dimana peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen. Observasi yang dilakukan pada penelitian adalah observasi pra penelitian dimana kegiatan pengamatan peneliti dilakukan sebelum merancang penelitian. Observasi pra penelitian dilakukan untuk menghimpun data awal dan merumuskan masalah yang terjadi di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta.
2. Angket, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini angket merupakan instrumen utama yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian dan akan diberikan kepada pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta. Angket yang digunakan oleh peneliti adalah angket tertutup, dimana responden hanya diperkenankan memilih dari sejumlah alternatif jawaban yang sudah peneliti sediakan.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiyono, 2005:107). Skala *Likert* hanya menggunakan item secara pasti baik dan secara pasti buruk, tidak dimasukkan yang agak baik, yang agak kurang, yang netral dan ranking

lain diantara dua sikap yang pasti diatas. Maka peneliti menggunakan skala nilai 1 sampai 4, dan bobot yang diberikan pada setiap jawaban responden adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2

Skor Pengikat Menggunakan Skala *Likert*

Jawaban	Alternatif	Skor
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2011:87)

3.6 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi menurut Sugiyono (2005:90) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan transportasi udara yang pernah mendapatkan pelayanan di terminal 3 Bandara Soekarno Hatta dalam satu hari. Jumlah pelanggan adalah 39.000 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.3**Jumlah Pelanggan Di Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta / Hari**

No	Pelanggan	Jumlah
1	Kedatangan	19.000
2	Keberangkatan	20.000
Total		39.000

Sumber : Wawancara peneliti dengan pihak Angkasa Pura II

Sedangkan sampel menurut Sugiyono (2005:91) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel diambil dari populasi yang sesuai dengan karakteristik yang diteliti. Adapun jumlah sampel tersebut diperoleh dari perhitungan yang menggunakan rumus dari Taro Yamane sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen ketidaktelitian sebesar 7%

Berdasarkan rumus ini, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{39.000}{1 + 39.000(0,07)^2}$$

$$n = 203,01$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan sebagai responden dalam penelitian ini sebanyak 203 orang. Peneliti menggunakan 7 % dalam persen ketidaktelitian dikarenakan waktu yang diberikan untuk melakukan penelitian di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta adalah 2 minggu. Apabila peneliti menggunakan 5 % ketidaktelitian maka sampel yang diambil banyak dan waktu tidak memungkinkan, dan apabila peneliti mengambil 10% ketidaktelitian sampel yang diambil terlalu kecil untuk mengeneralisasikan sebuah populasi yang ada.

Setelah jumlah sampel didapat melalui perhitungan Taro Yamane, maka selanjutnya menentukan pembagian sampel karena populasi pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta terdiri dari kedatangan dan keberangkatan maka sampel harus proporsional sesuai dengan populasi dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Sampel}_1 = \frac{\text{Populasi}_1 \times \text{Total sampel}}{\text{Total Populasi}}$$

$$\begin{aligned} \text{Sampel kedatangan} &= \frac{19.000 \times 203}{39.000} \\ &= 98,89 \text{ (dibulatkan menjadi 99 orang)} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Sampel keberangkatan} &= \frac{20.000 \times 203}{39.000} \\ &= 104,1 \text{ (dibulatkan menjadi 104 orang)} \end{aligned}$$

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dengan tipe *cluster proportional sampling* (Sugiyono, 2005:92).

3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif, yaitu suatu metode analisis data dengan menggunakan angka-angka agar pemecahan masalah dapat dihitung secara pasti dengan penghitungan matematis.

Teknik pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui tahapan sebagai berikut :

1. *Editing* adalah tahap mengoreksi kesalahan yang ada pada data yang harus dilakukan secara berulang-ulang dan cermat.
2. *Coding* adalah tahap melakukan penggolongan data berdasarkan kategori-kategori tertentu dan memberikan kode-kode tertentu pada masing-masing kategori.
3. *Tabulating* adalah tahap penyusunan data berdasarkan jenis-jenis data, serta perhitungan data yang disajikan dalam bentuk-bentuk tabel.

Setelah pengolahan data dilakukan, tahap selanjutnya adalah analisis data. Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisa data tersebut dapat diberi arti dan

makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian dalam rumusan masalah, dapat digunakan dengan teknik statistik yang digunakan untuk analisis.

1. Analisis Kuantitatif, yaitu metode ilmiah yang menjelaskan tentang data-data yang berbentuk angka yang diperoleh dari sumber data dalam penelitian.
2. Uji Hipotesis, digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis dalam penelitian ini.

3.7.1 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian ini berkaitan dengan pengujian dari angket sebagai alat pengumpulan data primer. Angket yang peneliti buat akan diuji nantinya untuk mengetahui apakah angket tersebut telah memenuhi kelayakan sebagai instrumen penelitian atau alat pengumpulan data. Uji instrument penelitian terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 20. Tahapan uji instrumen penelitian diuraikan sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Untuk menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen maka diperlukan uji validitas. Instrumen dikatakan sah apabila mampu mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antar konsep dan hasil pengukuran. Muhidin (2007:37) menyatakan

item pertanyaan dinyatakan valid apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel} (0,3)$. Uji validitas menggunakan metode korelasi *pearlson product moment* dengan program SPSS versi 20

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil relatif yang sama. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan internal konsistensi menggunakan *Alpha Cronbach*. Sekaran (2009:75) menyatakan dimana nilai koefisien reliabilitas yang ditunjukkan dari nilai cronbach alpha < 0.6 adalah kurang baik, nilai *cronbach alpha* > 0.7 adalah dapat diterima dan nilai *cronbach alpha* > 0.8 baik.

Peneliti sebelum menyebar angket ke responden yang ada di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta, peneliti melakukan uji coba butir butir pernyataan dengan menggunakan google form dan disebar. Setelah mendapatkan hasilnya dan dinyatakan valid maka peneliti melakukan penyebaran angket ke Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta.

3.7.2 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, *dependent variable* dan *independent variable* keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal (Ghozali, 2011:105). Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Jika nilai *Asymptotic (2-tailed)* > alpha (0.05), maka data dinyatakan berasal dari populasi berdistribusi normal.

Selain itu, uji normalitas data juga dapat diketahui dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik normal P-P Plot. Adapun pengambilan keputusan didasarkan kepada:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka regresi tidak memenuhi asumsi normal.

3.7.3 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara

variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Adapun rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

:

$$Y = a + b X$$

Keterangan :

- Y = kepuasan pelanggan
 a = konstanta
 b = koefisien regresi
 X = kualitas pelayanan

3.7.4 Uji Koefisien Korelasi

Analisis korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui korelasi dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Analisis korelasi sederhana dalam penelitian ini menggunakan metode *product moment* dengan alat bantu program SPSS versi 20. Ketentuan interpretasi koefisien korelasi disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2011 : 66)

Setelah melakukan analisis korelasi dan mendapatkan nilai koefisien korelasi, maka nilai tersebut akan ditafsirkan menurut tabel interpretasi koefisien korelasi untuk dapat menafsirkan kategori atau taraf hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

3.7.5 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011:97). Koefisien determinasi dinyatakan dalam persentase yang diketahui dari nilai *Adjusted R Square* yang diperoleh dari hasil pengujian statistik menggunakan program SPSS versi 20.

3.7.6 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian menggunakan uji t (uji parsial) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta. Rancangan hipotesis sebagai berikut :

H_0 ; $b = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta.

Ha ; b \neq 0, artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta.

3.8 Jadwal Penelitian

Tabel 3.5
Jadwal penelitian

No	Kegiatan	2016				2017			
		September	Oktober	November	Desember	Januari	Februari	Maret	April
1.	Pengajuan judul								
2.	Penyusunan Bab 1,2,3								
3.	Pengumpulan data								
4.	Seminar Proposal								
5.	Pengolahan dan analisis data								
6.	Penyusunan Bab 4								
7.	Penyusunan Bab 5								
8.	Sidang Skripsi								

Sumber : Peneliti, 2016

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1.Deskripsi Objek Penelitian

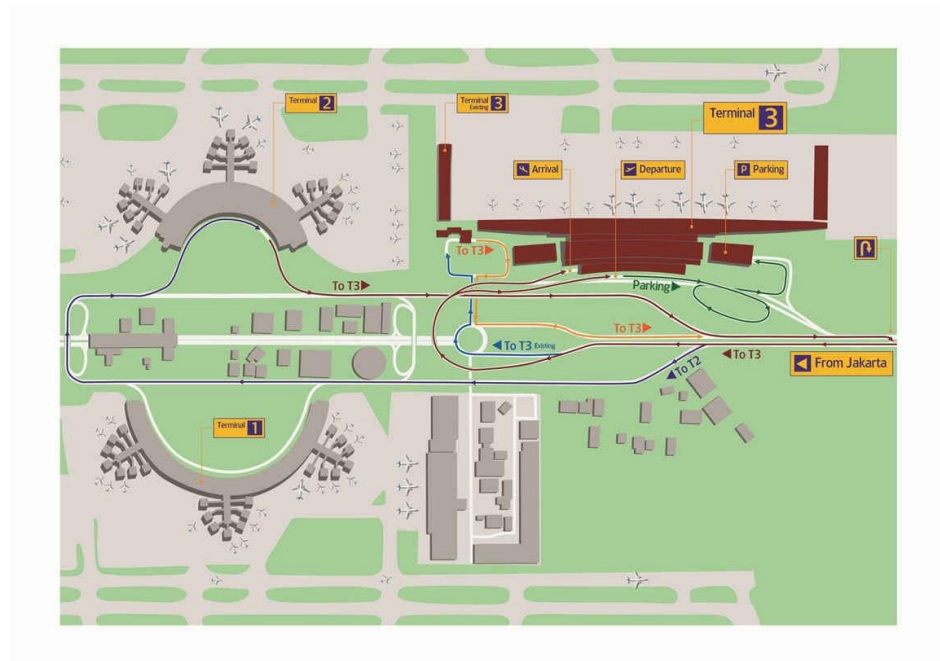
4.1.1. Gambaran Umum Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta

Terminal Bandara merupakan sebuah bangunan dibandar udara dimana penumpang berpindah antara transportasi darat dan fasilitas yang memperbolehkan mereka menaiki dan meninggalkan pesawat. Di terminal, penumpang membeli tiket, menitipkan bagasinya, dan diperiksa pihak keamanan.

Terminal 3 adalah terminal penumpang umum yaitu terminal yang menampung kegiatan operasional, komersial dan administrasi bagi pelayanan penumpang. Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta adalah terminal yang mulai dioperasikan pada tanggal 9 Agustus 2016. Terminal 3 terletak di sebelah timur Bandara Soekarno-Hatta dan bersampingan dengan Terminal 2. Terminal 3 menggunakan konsep *eco friendly* dan modern.

Terminal 3 dibangun untuk penerbangan internasional dan domestik, namun untuk saat ini terminal 3 masih dioperasikan untuk penerbangan domestik. Maskapai yang beroperasi melalui terminal 3 adalah maskapai Garuda Indonesia. Terminal 3 ini dapat menampung hingga 25 juta penumpang pertahun.

Gambar 4.1
Lokasi Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta



4.1.2. Fungsi Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta

Terminal 3 merupakan salah satu fasilitas pelayanan dalam Bandara Soekarno-Hatta yang mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi Operasional yaitu kegiatan pelayanan penumpang dari dan ke transportasi udara. Yang termasuk dalam fungsi operasional antara lain:
 - a) Pertukaran Moda yaitu perjalanan udara merupakan perjalanan kelanjutan dari berbagai moda, mencakup akses perjalanan darat dan perjalanan udara. Sehingga, dalam rangka pertukaran moda tersebut penumpang melakukan pergerakan di kawasan terminal penumpang.

- b) Pelayanan penumpang yaitu proses pelayanan penumpang pesawat udara antara lain: layanan tiket, pendaftaran penumpang dan bagasi, memisahkan bagasi dari penumpang dan kemudian mempertemukannya kembali.
 - c) Pertukaran tipe pergerakan yaitu proses perpindahan penumpang dan atau barang/bagasi dari dan ke pesawat.
2. Fungsi Komersil yaitu bagian ruang tertentu yang terdapat dalam terminal untuk disewakan antara lain untuk: restoran, toko, iklan, bank, asuransi, biro wisata dan lain-lain.

4.2.Deskripsi Data

4.2.1. Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta. Populasi pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta dalam sehari adalah 39.000 pelanggan. Berdasarkan hitungan dari rumus Taro Yamane dengan tingkat kesalahan 7% maka diperoleh sampel dalam penelitian ini sejumlah 203 orang yang dijadikan sampel.

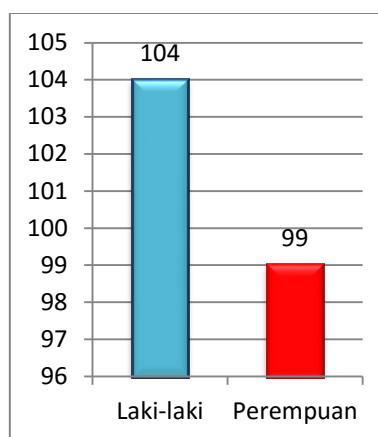
Dalam mengisi angket, responden diminta memberikan identitas diri sebagai penunjang data. Identitas diri meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan, dan pendidikan akhir.

4.2.1.1. Responden Menurut Jenis Kelamin

Responden menurut jenis kelamin dapat dikelompokkan yaitu laki-laki dan perempuan. Oleh karena itu dalam responden menurut jenis kelamin dapat disajikan pada diagram berikut ini:

Diagram 4.1

Jenis Kelamin Responden



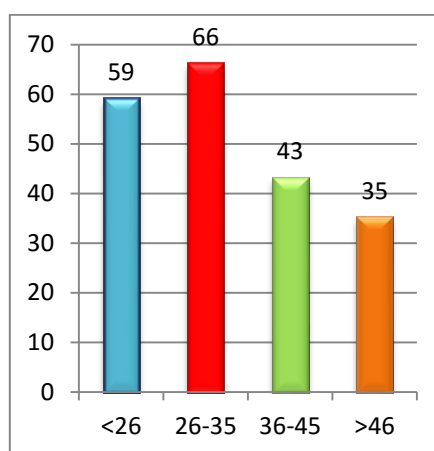
Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, tahun 2016

Berdasarkan diagram 4.1, terlihat bahwa jenis kelamin laki-laki dalam penelitian ini adalah sebanyak 104, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan adalah sebanyak 99 orang dari sampel yang telah ditentukan, dan penyebaran sampel dilakukan secara merata di Terminal 3 untuk pelanggan kedatangan dan keberangkatan. Dari data tersebut menunjukkan bahwa responden laki-laki lebih banyak karena responden laki-laki lebih banyak ditemukan untuk mengisi angket penelitian ini.

4.2.1.2. Responden Menurut Usia

Responden menurut umur dapat dikelompokkan menjadi 4 kelompok yaitu: di bawah 26 tahun, 26-35 tahun, 36-45 tahun, dan di atas 45 tahun.

Diagram 4.2
Usia Responden



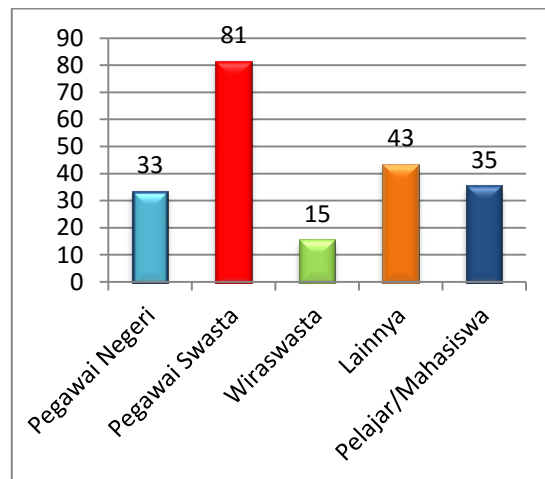
Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, tahun 2016

Berdasarkan diagram 4.2 terlihat bahwa dari 203 responden, 59 responden adalah responden yang berumur antara di bawah 26 tahun, 66 responden yang memiliki umur antara 26-35 tahun, 36-45 tahun mempunyai responden sebesar 43 responden, dan di atas 45 tahun mempunyai responden sebesar 35 responden. Mayoritas terbesar dalam penelitian ini adalah responden yang berumur 26-35 tahun.

4.2.1.3. Responden Menurut Pekerjaan

Responden menurut umur dapat dikelompokkan menjadi 5 kelompok yaitu: pegawai negeri, pegawai swasta, wiraswasta, lainnya dan pelajar/mahasiswa

Diagram 4.3
Pekerjaan Responden



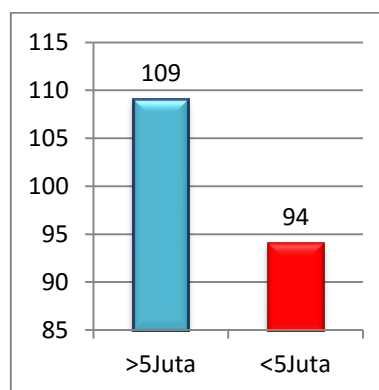
Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, tahun 2016

Berdasarkan diagram 4.3 terlihat bahwa dari 203 responden, 33 responden adalah pegawai negeri, 81 responden pegawai swasta, wiraswasta mempunyai responden sebesar 15 responden, untuk pekerjaan lainnya ada 43 responden, dan pelajar/mahasiswa mempunyai responden sebesar 35 responden. Mayoritas terbesar dalam penelitian ini adalah pegawai swasta.

4.2.1.4. Responden Menurut Penghasilan

Responden menurut pendapatan dapat dibagi menjadi 2 pendapatan yang berbeda yaitu $<5.000.000$ dan $>5.000.000$. Oleh karena itu akan disajikan hasil olahan data frekuensi responden menurut pendapatan yang dapat disajikan pada diagram 4.4 yaitu sebagai berikut :

Diagram 4.4
Penghasilan Responden



Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, tahun 2016

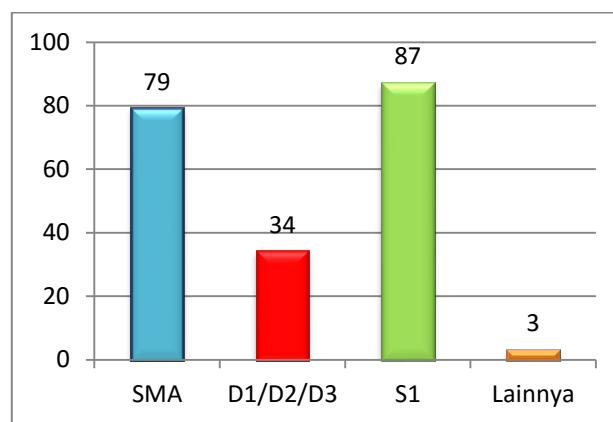
Diagram 4.4 yakni persentase frekuensi responden menurut pendapatan, dilihat dari tingkat pendapatan responden maka mayoritas responden yang terbesar dalam penelitian ini yaitu responden yang memiliki pendapatan >5000.000 .

4.2.1.5. Responden Menurut Pendidikan

Responden menurut pendidikan dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan menjadi 4 kelompok pendidikan yaitu

SMA, Diploma, Sarjana dan lainnya. Oleh karena itu akan disajikan hasil olahan data frekuensi responden menurut pendidikan yang dapat disajikan pada grafik 4.5 yaitu sebagai berikut :

Diagram 4.5
Pendidikan Responden



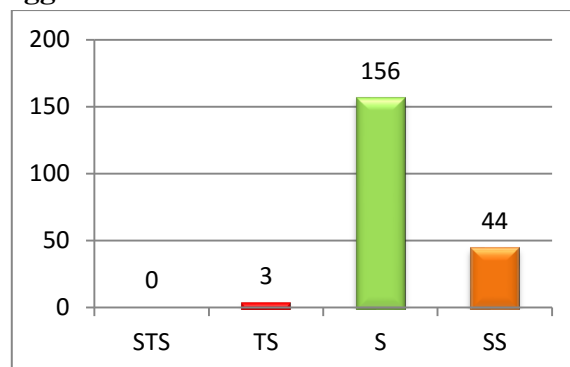
Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, tahun 2016

Diagram 4.5 yakni persentase frekuensi menurut pendidikan terakhir, jika dilihat dari jenjang pendidikan responden terlihat bahwa dari 203 responden disimpulkan bahwa pengguna jasa yang memiliki pendidikan SMA sebesar 79 responden, pengguna jasa yang memiliki pendidikan diploma sebanyak 34 responden, sarjana sebesar 87 responden, dan yang lainnya sebesar 3 responden. Jadi mayoritas pengguna jasa yaitu yang memiliki pendidikan S1.

4.2.2. Tanggapan Responden Atas Angket

4.2.2.1. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (Variabel X)

Diagram 4.6
Setiap pelanggan ada masalah di Terminal 3 karyawan sungguh-sungguh berusaha membantu memecahkannya

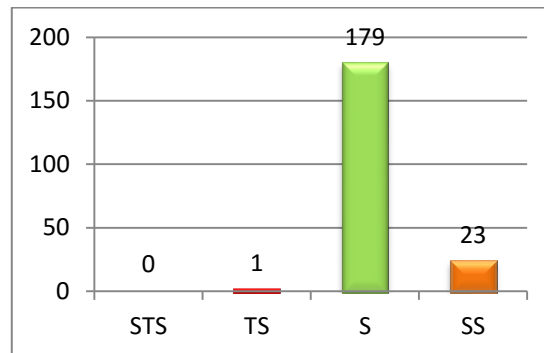


Sumber :Pernyataan Dimensi Kehandalan nomer 1

Berdasarkan diagram 4.6, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 44 responden atau sebanyak 21.7%, yang menyatakan setuju sebanyak 156 responden atau sebanyak 76.8%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 1.5%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan setiap pelanggan ada masalah di Terminal 3 karyawan sungguh-sungguh berusaha membantu memecahkannya. Hal ini berarti karyawan membantu pelanggan apabila pelanggan mendapatkan masalah.

Diagram 4.7
Layanan di Terminal 3 diberikan secara tepat sejak pelanggan datang

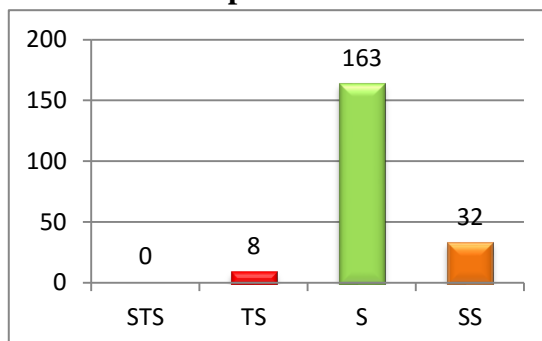


Sumber : Pernyataan Dimensi Kehandalan nomer 2

Berdasarkan diagram 4.7, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden atau sebanyak 11.3%, yang menyatakan setuju sebanyak 179 responden atau sebanyak 88.2%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 0.5%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas layanan di Terminal 3 diberikan secara tepat sejak pelanggan datang. Hal ini berarti bahwa layanan yang diberikan karyawan dan Angkasa Pura II untuk pelayanan di Terminal 3 tepat dan sesuai dengan standar yang sudah ada.

Diagram 4.8
Kemudahan mendapat informasi di Terminal 3

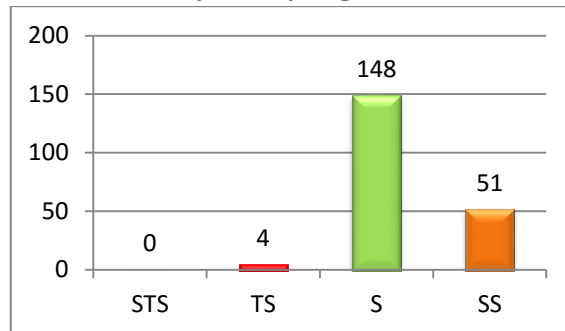


Sumber : Pernyataan Dimensi Kehandalan nomer 4

Berdasarkan diagram 4.8, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 responden atau sebanyak 15.8%, yang menyatakan setuju sebanyak 163 responden atau sebanyak 80.3%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden atau 3.9%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas kemudahan mendapatkan informasi di Terminal 3. Hal ini berarti bahwa informasi yang ada di Terminal 3 dapat dengan mudah didapat oleh pelanggan.

Diagram 4.9
Pelayanan yang ramah

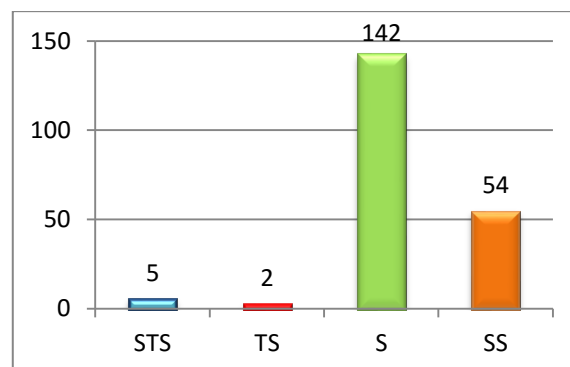


Sumber: Pernyataan Dimensi Kehandalan nomer 5

Berdasarkan diagram 4.9, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 51 responden atau sebanyak 25.1%, yang menyatakan setuju sebanyak 148 responden atau sebanyak 72.9%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 2%.

Dari informasi jawaban responden, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong. Hal ini berarti karyawan bersikap ramah terhadap masyarakat sebagai pengguna dan penerima layanan.

Diagram 4.10
Perlakuan terhadap pengguna jasa tidak diskriminatif atau dibedakan

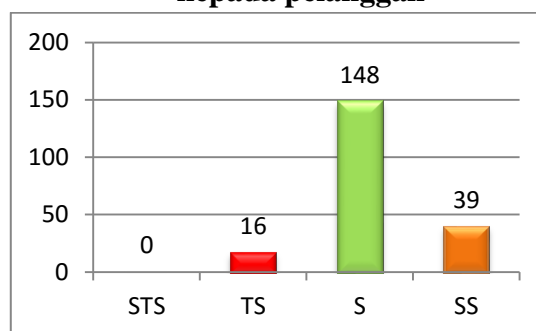


Sumber : Pernyataan Dimensi Kehandalan nomer 6

Berdasarkan diagram 4.10, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 54 responden atau sebanyak 26.6%, yang menyatakan setuju sebanyak 142 responden atau sebanyak 70%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 1% dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 5 responden atau 2.5%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas perlakuan terhadap pengguna jasa tidak diskriminatif atau dibeda-bedakan. Hal ini berarti dalam memberikan pelayanan, pegawai tidak membeda-bedakan pelanggan dan memberikan pelayanan yang sama terhadap semua pelanggan.

Diagram 4.11
Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada pelanggan



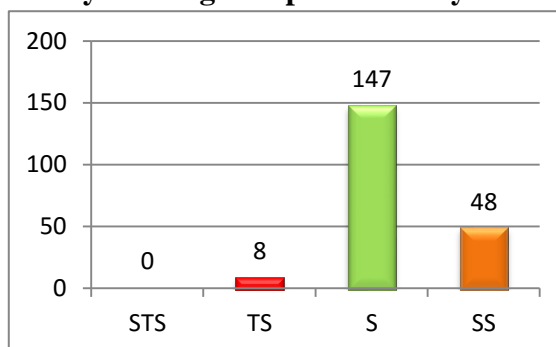
Sumber : Pernyataan Dimensi Daya Tanggap nomer 1

Berdasarkan diagram 4.11, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 responden atau sebanyak 19.2%, yang menyatakan setuju sebanyak 148 responden atau sebanyak

72.9%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16 responden atau 7.9%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju tentang kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada pelanggan. Hal ini berate dalam penyampaian informasi dilakukan dengan jelas dan dapat dimengerti oleh pelanggan.

Diagram 4.12
Pelanggan dilayani dengan cepat oleh karyawan Terminal 3



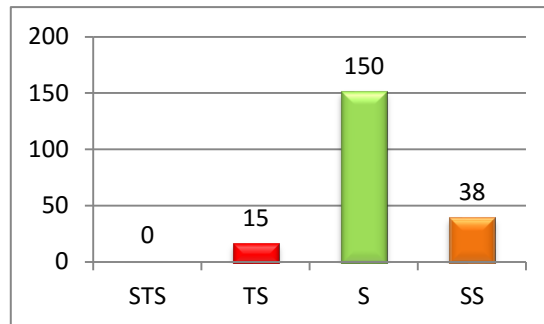
Sumber : Pernyataan Dimensi Daya Tanggap nomer 2

Berdasarkan diagram 4.12, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 48 responden atau sebanyak 23.6%, yang menyatakan setuju sebanyak 147 responden atau sebanyak 72.4%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden atau 4%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pelayanan dilakukan dengan cepat oleh karyawan Terminal 3. Hal ini berarti dalam memberikan

pelayanan karyawan Terminal 3 dilakukan dengan segeran/cepat sehingga pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Diagram 4.13
Karyawan Terminal 3 selalu bersedia membantu pelanggan

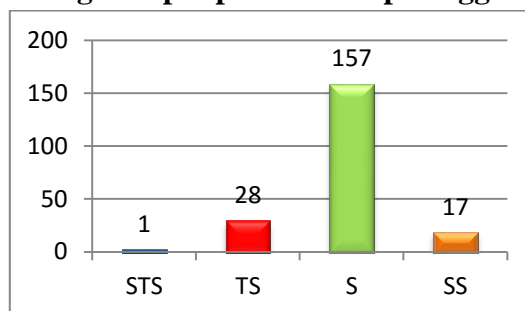


Sumber : Pernyataan Dimensi Daya Tanggap nomer 3

Berdasarkan diagram 4.13, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 responden atau sebanyak 18.7%, yang menyatakan setuju sebanyak 150 responden atau sebanyak 73.9%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 15 responden atau 7.4%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas karyawan Terminal 3 bersedia membantu pelanggan. Hal ini berarti dalam karyawan Terminal 3 siap dan bersedia membantu apabila diminta bantuan oleh pelanggan.

Diagram 4.14
Karyawan di Terminal 3 tidak terlalu sibuk sehingga merespon dengan cepat permintaan pelanggan

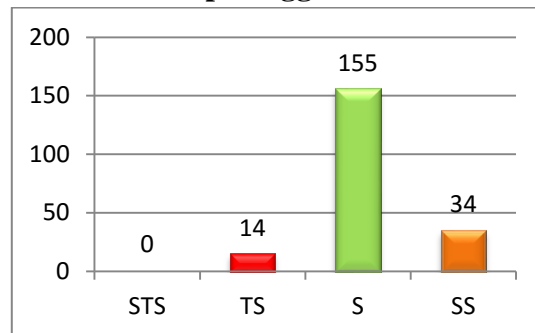


Sumber : Pernyataan Daya Tanggap nomer 4

Berdasarkan diagram 4.14, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau sebanyak 8.4%, yang menyatakan setuju sebanyak 157 responden atau sebanyak 77.3%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 28 responden atau 13.8% dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0.5%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas karyawan di Terminal 3 tidak terlalu sibuk sehingga merespon dengan cepat permintaan pelanggan. Hal ini berarti karyawan Terminal 3 dapat merespon permintaan pelanggan dengan cepat jika karyawan Terminal 3 tidak terlalu sibuk.

Diagram 4.15
Kemampuan karyawan untuk tanggap terhadap keluhan dari pelanggan

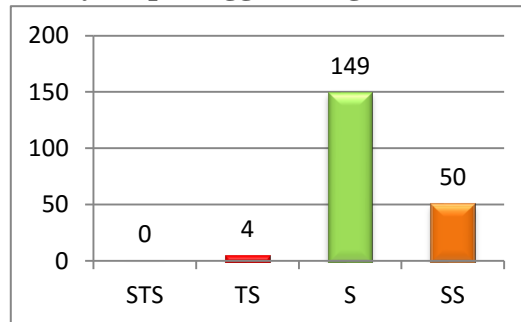


Sumber : Pernyataan Dimensi Daya Tanggap nomer 5

Berdasarkan diagram 4.15, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 responden atau sebanyak 16.7%, yang menyatakan setuju sebanyak 155 responden atau sebanyak 76.4%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 14 responden atau 6.9%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas kemampuan karyawan untuk tanggap terhadap keluhan dari pelanggan. Hal ini berarti bahwa keluhan pelanggan dapat segera ditanggapi oleh karyawan.

Diagram 4.16
Karyawan melayani pelanggan dengan baik dan profesional

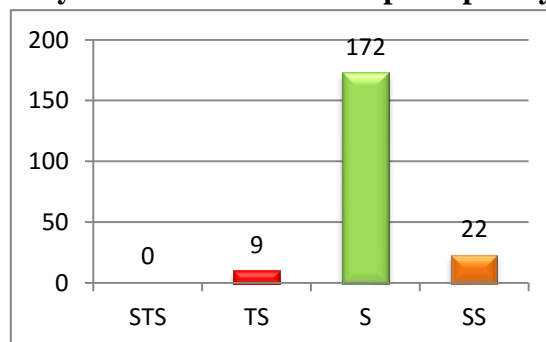


Sumber : Pernyataan Dimensi Daya Tanggap nomer 6

Berdasarkan diagram 4.16, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 50 responden atau sebanyak 24.6%, yang menyatakan setuju sebanyak 149 responden atau sebanyak 73.4%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 2%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas pelayanan dilakukan dengan baik dan profesional. Hal ini berarti bahwa karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada.

Diagram 4.17
Karyawan di Terminal 3 dapat dipercaya

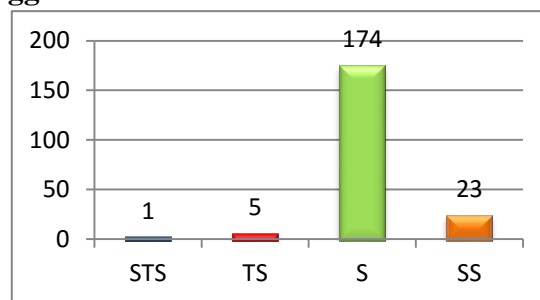


Sumber : Pernyataan Dimensi Jaminan nomer 1

Berdasarkan diagram 4.17, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 responden atau sebanyak 10.8%, yang menyatakan setuju sebanyak 172 responden atau sebanyak 84.7%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 responden atau 4.4%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas karyawan di Terminal 3 dapat dipercaya. Hal ini berarti pelanggan dapat mempercayai karyawan apabila karyawan memberikan pelayanan.

Diagram 4.18
Pelanggan merasa aman berinteraksi di Terminal 3

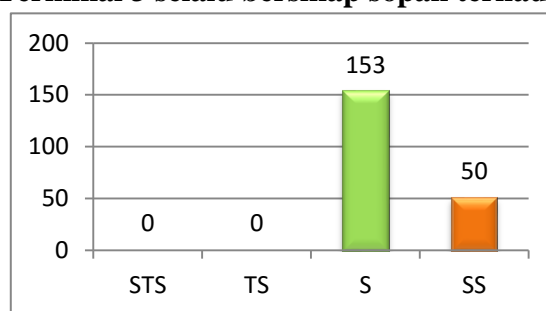


Sumber : Pernyataan Dimensi Jaminan nomer 2

Berdasarkan diagram 4.18, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden atau sebanyak 11.3%, yang menyatakan setuju sebanyak 174 responden atau sebanyak 85.7%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 2.5% dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0.5%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas pelanggan merasa ama berinteraksi di Terminal 3. Hal ini berarti bahwa interaksi yang dilakukan pelanggan aman dan tidak mendapatkan ancaman.

Diagram 4.19
Karyawan Terminal 3 selalu bersikap sopan terhadap pelanggan

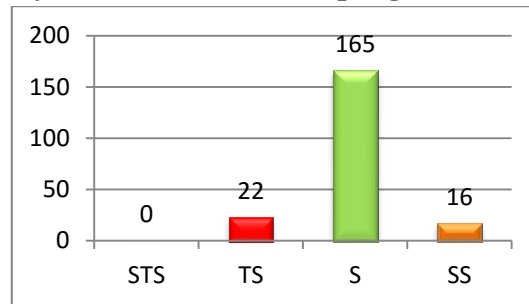


Sumber : Pernyataan Dimensi Jaminan nomer 3

Berdasarkan diagram 4.19, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 50 responden atau sebanyak 24.6% dan yang menyatakan setuju sebanyak 153 responden atau sebanyak 75.4%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas karyawan di Terminal 3 berperilaku sopan. Hal ini berarti bahwa karyawan di Terminal 3 sopan terhadap pelanggan.

Diagram 4.20
Karyawan Terminal 3 berpengetahuan luas

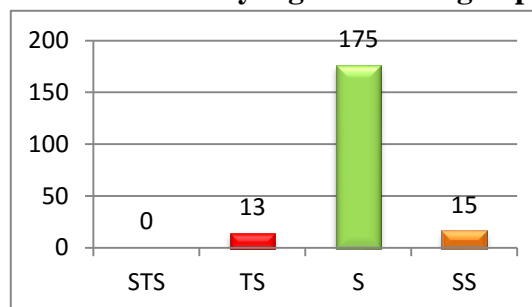


Sumber : Pernyataan Dimensi Jaminan nomer 4

Berdasarkan diagram 4.20, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau sebanyak 7.9%, yang menyatakan setuju sebanyak 165 responden atau sebanyak 81.3%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 22 responden atau 10.8%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas karyawan di Terminal 3 berpengetahuan luas. Hal ini berarti bahwa karyawan Terminal 3 berpengetahuan luas dan dapat menjawab pertanyaan pelanggan.

Diagram 4.21
Melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan

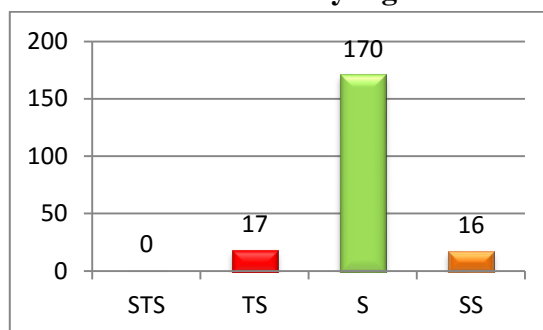


Sumber : Pernyataan Dimensi Jaminan nomer 5

Berdasarkan diagram 4.21, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden atau sebanyak 7.4%, yang menyatakan setuju sebanyak 175 responden atau sebanyak 86.2%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 13 responden atau 6.4%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas melakukan komunikasi yang efektif. Hal ini berarti bahwa dalam informasi yang diberikan dilakukan dengan komunikasi yang efektif sehingga dapat dimengerti oleh pelanggan.

Diagram 4.22
Mudahnya memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan

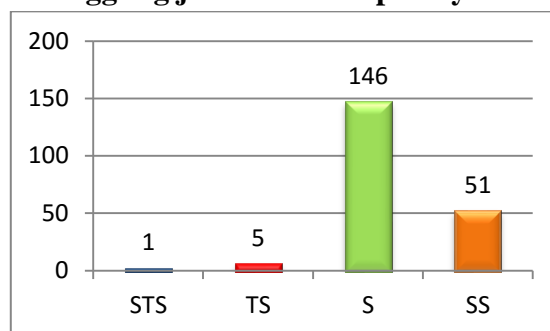


Sumber : Pernyataan Dimensi Jaminan Nomer 6

Berdasarkan diagram 4.22, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau sebanyak 7.9%, yang menyatakan setuju sebanyak 170 responden atau sebanyak 83.7%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 17 responden atau 8.4%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas mudahnya mendapatkan informasi. Hal ini berarti bahwa informasi yang ada di Terminal 3 dapat dengan mudah didapat oleh pelanggan.

Diagram 4.23
Karyawan bertanggung jawab terhadap kenyamanan pelanggan

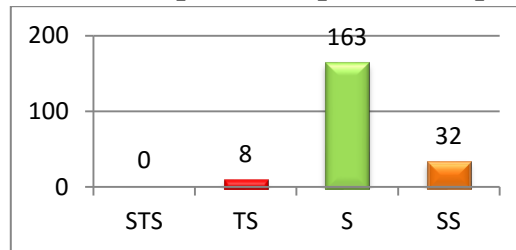


Sumber : Pernyataan Dimensi Empati nomer 1

Berdasarkan diagram 4.23, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 51 responden atau sebanyak 25.1%, yang menyatakan setuju sebanyak 146 responden atau sebanyak 71.9%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 2.5% dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0.5%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas karyawan bertanggung jawab kenyamanan pelanggan. Hal ini berarti bahwa karyawan dapat memberikan dan menjamin kenyamanan pelanggan.

Diagram 4.24
Karyawan memberikan perhatian personal kepada pelanggan

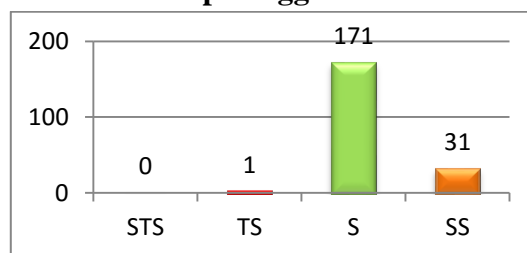


Sumber : Pernyataan Dimensi Empati nomer 2

Berdasarkan diagram 4.24, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 responden atau sebanyak 15.8%, yang menyatakan setuju sebanyak 163 responden atau sebanyak 80.3%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden atau 3.9%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas karyawan memberikan perhatian personal kepada pelanggan. Hal ini berarti bahwa pelanggan yang membutuhkan bantuan dapat dibantu oleh karyawan. Seperti pelanggan yang mengalami disabilitas dapat dibantu hingga ke *Boarding Area*.

Diagram 4.25
Manajemen/karyawan Terminal 3 mengutamakan kepentingan pelanggan

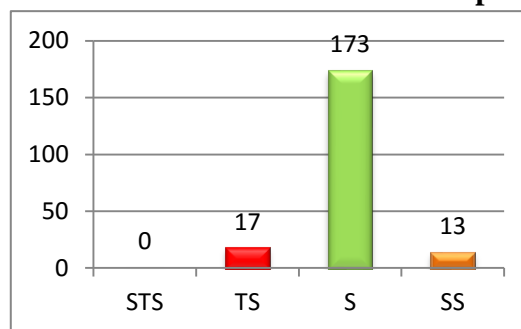


Sumber : Pernyataan Dimensi Empati nomer 3

Berdasarkan diagram 4.25, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 responden atau sebanyak 15.3%, yang menyatakan setuju sebanyak 171 responden atau sebanyak 84.2%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0.5%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas mengutamakan kepentingan pelanggan. Hal ini berarti bahwa pelanggan adalah “raja” yang selalu diutamakan kebutuhannya.

Diagram 4.26
Karyawan Terminal 3 memahami kebutuhan spesifik pelanggan

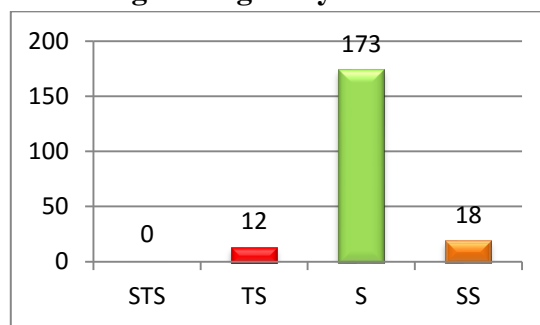


Sumber : Pernyataan Dimensi Empati nomer 4

Berdasarkan diagram 4.26, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 responden atau sebanyak 6.4%, yang menyatakan setuju sebanyak 173 responden atau sebanyak 85.2%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 17 responden atau 8.4%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas karyawan memahami kebutuhan spesifik pelanggan. Hal ini berarti bahwa setiap pelanggan dapat diberikan bantuan sesuai dengan yang dibutuhkan pelanggan.

Diagram 4.27
Pelanggan mudah menghubungi karyawan untuk meminta bantuan

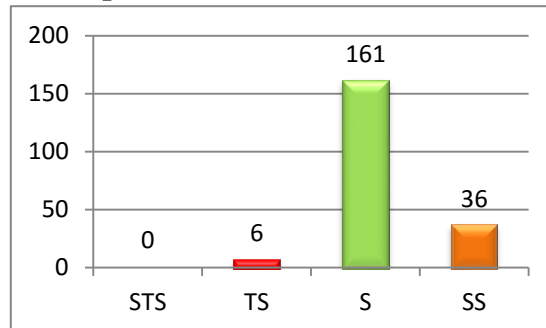


Sumber : Pernyataan Dimensi Empati nomer 5

Berdasarkan diagram 4.27, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau sebanyak 8.9%, yang menyatakan setuju sebanyak 173 responden atau sebanyak 85.2%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 responden atau 5.9%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas kemudahan menghubungi karyawan untuk meminta bantuan. Hal ini berarti pelanggan dapat dengan mudah meminta bantuan kepada karyawan.

Diagram 4.28
Karyawan selalu sopan dan santun dalam memberikan pelayanan

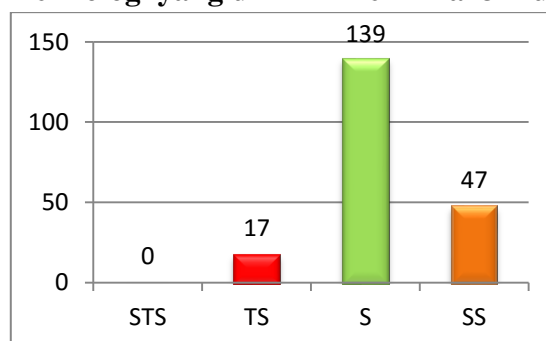


Sumber : Pernyataan Dimensi Empati Nomer 6

Berdasarkan diagram 4.28, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 36 responden atau sebanyak 17.7%, yang menyatakan setuju sebanyak 161 responden atau sebanyak 79.3%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 responden atau 3%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas karyawan selalu sopan dan santun dalam memberikan pelayanan. Hal ini berarti bahwa dalam memberikan pelayanan karyawan selalu sopan dan santun.

Diagram 4.29
Peralatan/ Teknologi yang dimiliki Terminal 3 mutakhir/baru

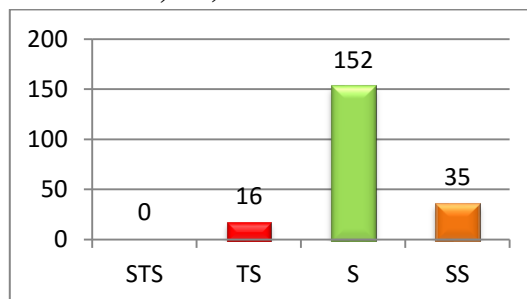


Sumber : Pernyataan Dimensi Bukti Fisik nomer 1

Berdasarkan diagram 4.29, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 47 responden atau sebanyak 23.2%, yang menyatakan setuju sebanyak 139 responden atau sebanyak 68.5%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 17 responden atau 8.4%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas peralatan di Terminal 3 modern. Hal ini berarti bahwa teknologi di Terminal 3 modern dan canggih yang dapat dengan mudah memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Diagram 4.30
Fasilitas fisik (gedung terminal, ruang tunggu, counter check-in, toilet, dll) di Terminal baik

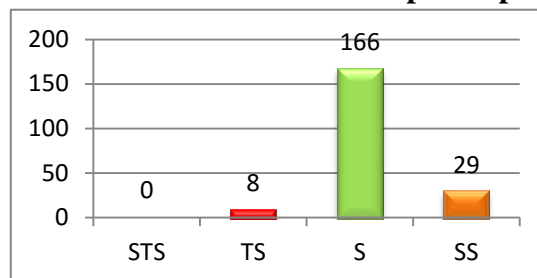


Sumber : Pernyataan Dimensi Bukti Fisik nomer 2

Berdasarkan diagram 4.30, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 responden atau sebanyak 17.2%, yang menyatakan setuju sebanyak 152 responden atau sebanyak 74.9%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16 responden atau 7.9%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas fasilitas fisik di Terminal 3 baik. Hal ini berarti bahwa kondisi fasilitas fisik di Terminal 3 baik kondisinya.

Diagram 4.31
Karyawan di Terminal 3 selalu berpenampilan rapi

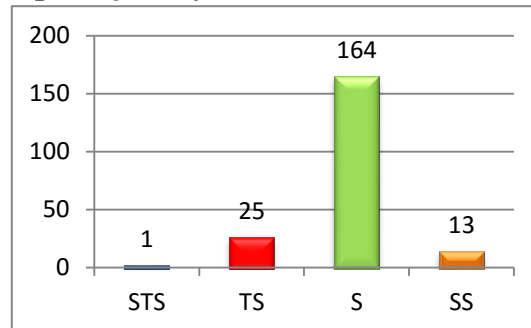


Sumber : Pernyataan Dimensi Bukti Fisik nomer 3

Berdasarkan diagram 4.31, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 responden atau sebanyak 14.3%, yang menyatakan setuju sebanyak 166 responden atau sebanyak 81.8%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden atau 3.9%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas karyawan di Terminal 3 berpenampilan rapi. Hal ini berarti karyawan Terminal 3 berpenampilan rapi.

Diagram 4.32
Pernyataan/petunjuk layanan di Terminal 3 menarik dilihat

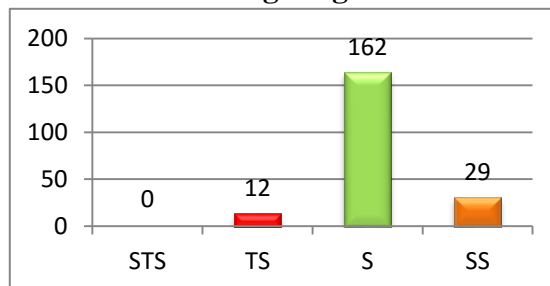


Sumber : Pernyataan Dimensi Bukti Fisik nomer 4

Berdasarkan diagram 4.32, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 responden atau sebanyak 6.4%, yang menyatakan setuju sebanyak 164 responden atau sebanyak 80.8%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 25 responden atau 12.3% dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0.5%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas petunjuk layanan menarik dilihat. Hal ini berarti bahwa petunjuk pelayanan yang ada menarik untuk dilihat dan memudahkan pelanggan untuk mengetahui informasi.

Diagram 4.33
Kebersihan dilingkungan Terminal 3

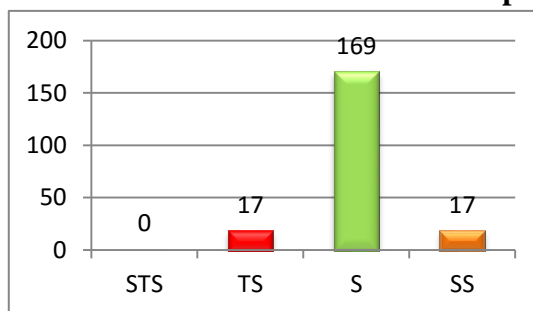


Sumber : Pernyataan Dimensi Bukti Fisik nomer 5

Berdasarkan diagram 4.33, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 responden atau sebanyak 14.3%, yang menyatakan setuju sebanyak 162 responden atau sebanyak 79.8%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 responden atau 5.9%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas kebersihan dilingkungan Terminal 3. Hal ini berarti bahwa lingkungan Terminal 3 bersih.

Diagram 4.34
Penataan fasilitas di Terminal 3 rapi



Sumber : Pernyataan Dimensi Bukti Fisik nomer 6

Berdasarkan diagram 4.34, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau sebanyak 8.4%, yang menyatakan setuju sebanyak 169 responden atau sebanyak 83.3%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 17 responden atau 8.4%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas penataan fasilitas di Terminal 3 rapi. Hal ini berarti bahwa penataan fasilitas di Terminal 3 rapi.

Kata setuju diganti menjadi baik pada akumulasi tanggapan responden. Akumulasi atas item pernyataan kuesioner pada variabel kualitas pelayanan (variabel X) disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.1

Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

No	Deskriptor Pernyataan	Bobot Skala Likert				Skor Aktual
		1	2	3	4	
P1	Setiap pelanggan ada masalah di Terminal 3 karyawan sungguh-sungguh berusaha membantu memecahkannya	0	3	156	44	650
P2	Layanan di Terminal 3 diberikan secara tepat sejak pelanggan datang	0	1	179	23	631
P4	Kemudahan mendapat informasi di Terminal 3	0	8	163	32	633
P5	Pelayanan yang ramah	0	4	148	51	656
P6	Perlakuan terhadap pengguna jasa tidak diskriminatif	5	2	142	54	651
P7	Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas	0	16	148	39	632
P8	Pelanggan dilayani dengan segera oleh karyawan Terminal 3	0	8	147	48	649
P9	Karyawan Terminal 3 selalu bersedia membantu pelanggan	0	15	150	38	632
P10	Karyawan di Terminal 3 merespon dengan cepat permintaan/kebutuhan pelanggan	1	28	157	17	596
P11	Kemampuan karyawan untuk tanggap	0	14	155	34	629

	terhadap keluhan dari pelanggan					
P12	Karyawan melayani pelanggan dengan professional	0	4	149	50	655
P13	Karyawan di Terminal 3 dapat dipercaya	0	9	172	22	622
P14	Pelanggan merasa aman berinteraksi di Terminal 3	1	5	174	23	625
P15	Karyawan Terminal 3 selalu bersikap sopan terhadap pelanggan	0	0	153	50	659
P16	Karyawan Terminal 3 berpengetahuan luas	0	22	165	16	603
P17	Melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan	0	13	175	15	611
P18	Mudahnya memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	0	17	170	16	608
P19	Karyawan bertanggung jawab terhadap kenyamanan pelanggan	1	5	146	51	653
P20	Karyawan Terminal 3 memberikan perhatian personal kepada pelanggan	0	8	163	32	633
P21	Manajemen/karyawan Terminal 3 mengutamakan kepentingan pelanggan	0	1	171	31	639
P22	Karyawan Terminal 3 memahami kebutuhan spesifik pelanggan	0	17	173	13	605
P23	Pelanggan mudah menghubungi karyawan untuk meminta bantuan	0	12	173	18	615
P24	Karyawan selalu sopan dalam memberikan pelayanan	0	6	161	36	639
P25	Peralatan/ Teknologi yang dimiliki Terminal 3 mutakhir/baru	0	17	139	47	639
P26	Fasilitas fisik di Terminal baik	0	16	152	35	628
P27	Karyawan di Terminal 3 selalu berpenampilan rapi	0	8	166	29	630
P28	Pernyataan/petunjuk layanan di Terminal 3 menarik dilihat	1	25	164	13	595
P29	Kebersihan lingkungan Terminal 3	0	12	162	29	626
P30	Penataan fasilitas di Terminal 3 rapi	0	17	169	17	609
Total		9	313	4642	923	18.253

Sumber : Data Primer Diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.1, diketahui item yang memiliki skor terendah sebesar 595 pada item pernyataan Pernyataan/petunjuk layanan di Terminal 3 menarik dilihat sedangkan skor tertinggi sebesar 659 pada item pernyataan Karyawan Terminal 3 selalu bersikap sopan terhadap pelanggan dengan total skor aktual sebesar 18.253.

Untuk lebih jelasnya bagaimana kualitas pelayanan yang ada pada Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta dapat dianalisis berdasarkan hasil skoring jawaban dari responden sebagai berikut :

$$\text{Jumlah skor sebesar 756 untuk yang menjawab SB} = 923 \times 4 = 3.692$$

$$\text{Jumlah skor sebesar 524 untuk yang menjawab B} = 4642 \times 3 = 13.926$$

$$\text{Jumlah skor sebesar 177 untuk yang menjawab TB} = 313 \times 2 = 626$$

$$\text{Jumlah skor sebesar 181 untuk yang menjawab STB} = 9 \times 1 = \underline{9}$$

$$\text{Jumlah} = \mathbf{18.253}$$

Untuk rumus mencari kelas interval peneliti mengakses web <http://www.inicaranya.xyz/2013/10/cara-menentukan-kelas-interval-pada.html> pada tanggal 16 April 2016.

$$\text{Jumlah skor tertinggi} = 4 \times 29 \times 203 = 23.548$$

$$\text{Jumlah skor rendah} = 1 \times 29 \times 203 = 5.887$$

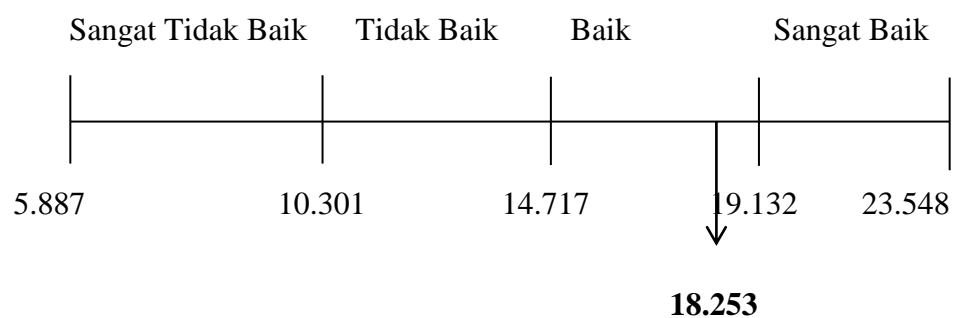
Berdasarkan hal tersebut maka, dapat diketahui untuk variabel X panjang kelasnya yaitu 4.415

Nilai	Kriteria
5.887-10.301	Sangat Tidak Baik
10.302-14.716	Tidak Baik
14.717-19.131	Baik
19.132-23.548	Sangat Baik

Kriteria Penilaian Tanggapan

Gambar 4.2

Pengukuran Kualitas Pelayanan Secara Kontinum



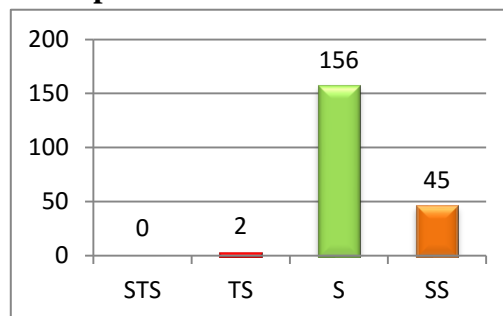
Berdasarkan data yang diperoleh dari 203 responden, maka total skor aktual sebesar 18.253 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta menurut tanggapan responden dalam penelitian ini masih berada pada kategori yang “baik”.

4.2.2.2. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)

Diagram 4.35

Karyawan mampu memberikan rasa aman di Terminal 3

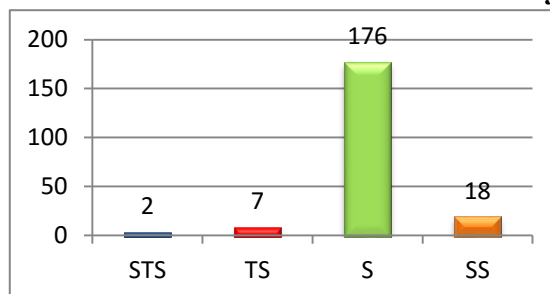


Sumber : Pernyataan Kepuasan nomer 1

Berdasarkan diagram 4.35, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 45 responden atau sebanyak 22.2%, yang menyatakan setuju sebanyak 156 responden atau sebanyak 76.8%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 1%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas karyawan mampu memberikan rasa aman di Terminal 3. Hal ini berarti bahwa karyawan memberikan rasa aman kepada pelanggan di Terminal 3.

Diagram 4.36
Karyawan di Terminal 3 melakukan komunikasi yang efektif

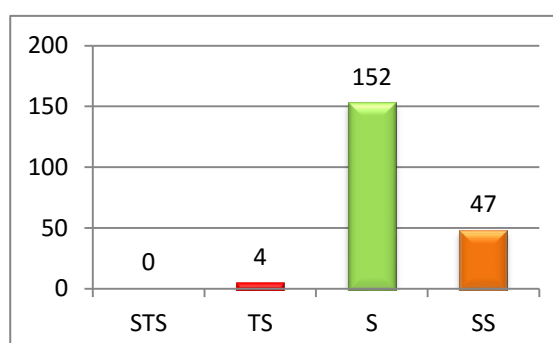


Sumber : Pernyataan Kepuasan nomer 2

Berdasarkan diagram 4.36, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau sebanyak 8.9%, yang menyatakan setuju sebanyak 176 responden atau sebanyak 86.7%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden atau 3.4% dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 1%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas karyawan melakukan komunikasi yang efektif. Hal ini berarti karyawan dalam memberikan informasi dilakukan dengan komunikasi yang efektif dan dapat dimengerti pelanggan.

Diagram 4.37
Karyawan Terminal 3 bersikap ramah

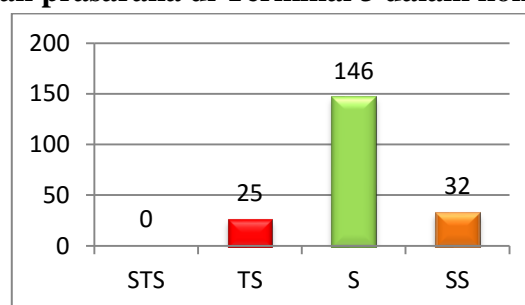


Sumber : Pernyataan Kepuasan nomer 3

Berdasarkan diagram 4.37, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 47 responden atau sebanyak 23.2%, yang menyatakan setuju sebanyak 152 responden atau sebanyak 74.8%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 2%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas karyawan Terminal 3 bersikap ramah. Hal ini berarti bahwa karyawan dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan ramah.

Diagram 4.38
Sarana dan prasarana di Terminal 3 dalam kondisi yang baik



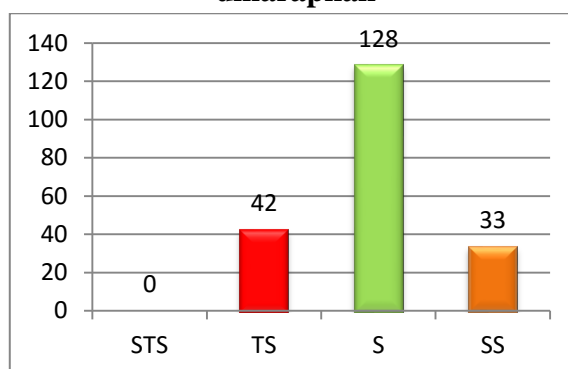
Sumber : Pernyataan Kepuasan nomer 4

Berdasarkan diagram 4.38, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 responden atau sebanyak 15.8%, yang menyatakan setuju sebanyak 146 responden atau sebanyak

71.9%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 25 responden atau 12.3%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas saran dan prasaran di Terminal 3 dalam kondisi yang baik. Hal ini berarti bahwa sarana dan prasaran di Terminal 3 dapat digunakan dan dalam kondisi yang baik.

Diagram 4.39
Kapasitas Terminal 3 telah memadai dan sesuai dengan yang diharapkan



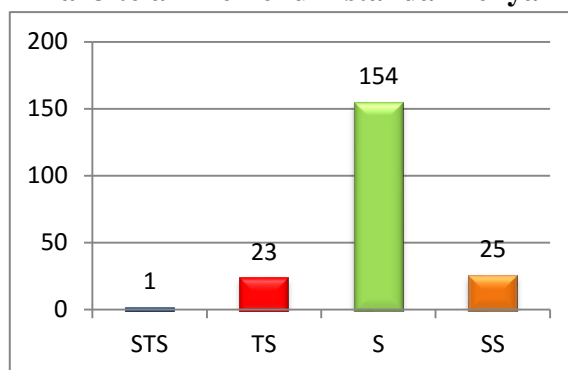
Sumber : Pernyataan Kepuasan nomer 5

Berdasarkan diagram 4.39, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 33 responden atau sebanyak 16.3%, yang menyatakan setuju sebanyak 128 responden atau sebanyak 63.1%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 42 responden atau 20.7%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas kapasitas di Terminal 3 memadai.

Hal ini berarti bahwa kapasitas memadai dan luas sehingga pelanggan yang ada di Terminal 3 tidak merasa padat.

Diagram 4.40
Terminal 3 telah memenuhi standar kenyamanan

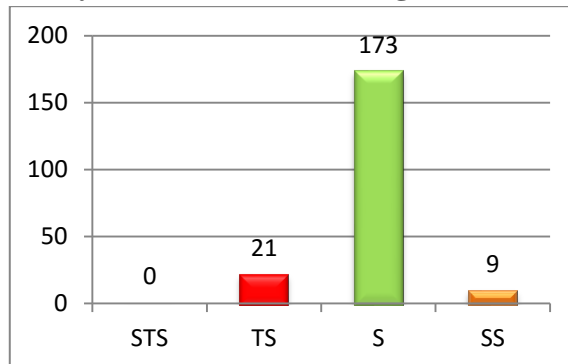


Sumber : Pernyataan Kepuasan nomer 6

Berdasarkan diagram 4.40, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden atau sebanyak 12.3%, yang menyatakan setuju sebanyak 154 responden atau sebanyak 75.9%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 23 responden atau 11.3% dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0.5%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas Terminal 3 telah memenuhi standar kenyamanan . Hal ini berarti bahwa Terminal 3 sudah memenuhi standar kenyamanan yang diharapkan pelanggan.

Diagram 4.41
Karyawan Terminal 3 menguasai teknologi

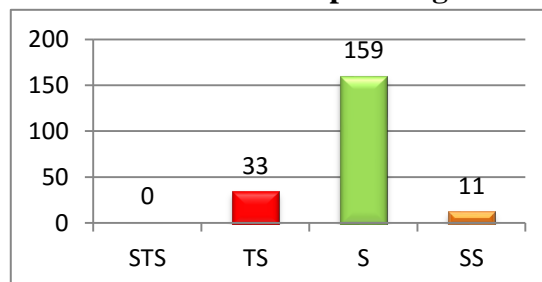


Sumber : Pernyataan Kepuasan nomer 7

Berdasarkan diagram 4.41, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 responden atau sebanyak 4.4%, yang menyatakan setuju sebanyak 173 responden atau sebanyak 85.2%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 21 responden atau 10.3%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas karyawan Terminal 3 menguasai teknologi. Hal ini berarti bahwa karyawan dapat membantu pelanggan yang mengalami permasalahan teknologi di Terminal 3.

Diagram 4.42
Karyawan di Terminal 3 mampu menguasai bahasa asing

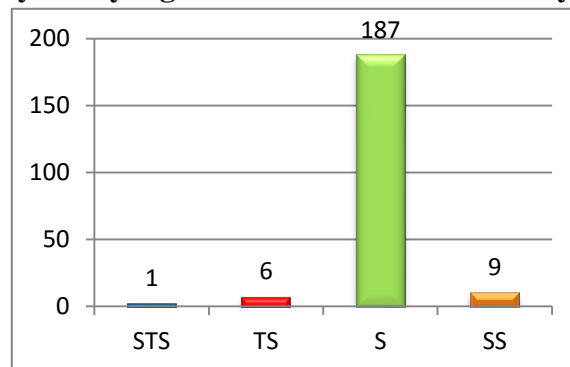


Sumber : Pernyataan Kepuasan nomer 8

Berdasarkan diagram 4.42, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden atau sebanyak 5.4%, yang menyatakan setuju sebanyak 159 responden atau sebanyak 78.3%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 33 responden atau 16.3%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas karyawan di Terminal 3 mampu menguasai bahasa asing. Hal ini berarti bahwa karyawan Terminal 3 mampu menguasai bahasa asing yang dapat membantu pelanggan warga negara asing yang mengalami kesulitan komunikasi.

Diagram 4.43
Pelayanan yang diberikan memberikan kenyamanan



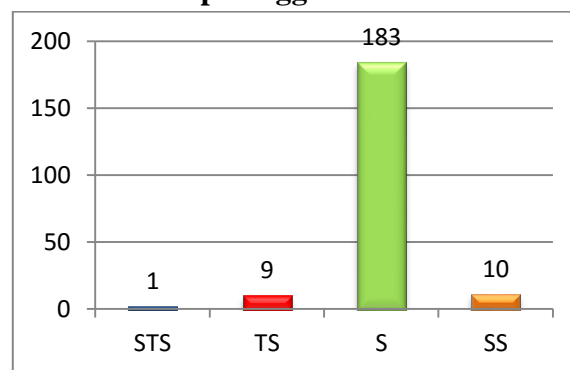
Sumber : Pernyataan Kepuasan nomer 9

Berdasarkan diagram 4.43, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 responden atau sebanyak 4.4%, yang menyatakan setuju sebanyak 187 responden atau sebanyak 92.1%,

yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 responden atau 3% dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0.5%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas pelayanan memberikan kenyamanan. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan membuat pelanggan nyaman.

Diagram 4.44
Pelayanan yang diberikan sudah dapat memenuhi kebutuhan pelanggan



Sumber : Pernyataan Kepuasan nomer 10

Berdasarkan diagram 4.44, diketahui bahwa dari 203 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau sebanyak 4.9%, yang menyatakan setuju sebanyak 183 responden atau sebanyak 90.1%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 responden atau 4.4% dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0.5%.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan setuju atas kemudahan mendapatkan informasi

di Terminal 3. Hal ini berarti bahwa informasi yang ada di Terminal 3 dapat dengan mudah didapat oleh pelanggan.

Kata setuju diganti baik dalam akumulasi tanggapan responden. Akumulasi atas item pernyataan kuesioner pada variabel kepuasan pelanggan (Variabel Y) disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.2
Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan

No	Deskriptor Pertanyaan	Bobot Skala Likert				Skor Aktual
		1	2	3	4	
P1	Para petugas mampu memberikan aman ketika pelanggan berada di Terminal 3	0	2	156	45	652
P2	Karyawan di Terminal 3 melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan	2	7	176	18	616
P3	Karyawan Terminal 3 bersikap ramah dan sopan	0	4	152	47	652
P4	Sarana dan prasarana di Terminal 3 dalam kondisi baik	0	25	146	32	616
P5	Kapasitas Terminal 3 telah memadai dan sesuai dengan yang diharapkan	0	42	128	33	600
P6	Terminal 3 telah memenuhi standar kenyamanan	1	23	154	25	609
P7	Karyawan di Terminal 3 menguasai teknologi	0	21	173	9	597
P8	Karyawan di Terminal 3 mampu menguasai bahasa asing	0	33	159	11	587
P9	Pelayanan yang diberikan memberikan kenyamanan	1	6	187	9	610
P10	Pelayanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan	1	9	183	10	608
Total		5	172	1614	239	6147

Sumber : Data Primer Diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.2, diketahui item yang memiliki skor terendah sebesar 587 pada item pernyataan karyawan di Terminal 3 mampu menguasai bahasa asing sedangkan skor tertinggi sebesar 652 pada item pernyataan para petugas mampu memberikan rasa nyaman dan aman ketika pelanggan berada di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta dan karyawan Terminal 3 bersikap ramah dan sopan dengan total skor aktual sebesar 6.147.

Untuk lebih jelasnya bagaimana kepuasan pelanggan saat ini dianalisis berdasarkan hasil skoring jawaban dari responden sebagai berikut:

Jumlah skor sebesar 239 untuk yang menjawab SB	= 239 x 4	= 956
Jumlah skor sebesar 1614 untuk yang menjawab B	= 1614 x 3	= 4.842
Jumlah skor sebesar 172 untuk yang menjawab TB	= 172 x 2	= 344
Jumlah skor sebesar 5 untuk yang menjawab STB	= 5 x 1	= <u>5</u>
Jumlah		= 6.147

Untuk rumus mencari kelas interval peneliti mengakses web <http://www.inicaranya.xyz/2013/10/cara-menentukan-kelas-interval-pada.html> pada tanggal 16 April 2016.

$$\text{Jumlah skor tertinggi} = 4 \times 10 \times 203 = 8.120$$

$$\text{Jumlah skor rendah} = 1 \times 10 \times 203 = 2.030$$

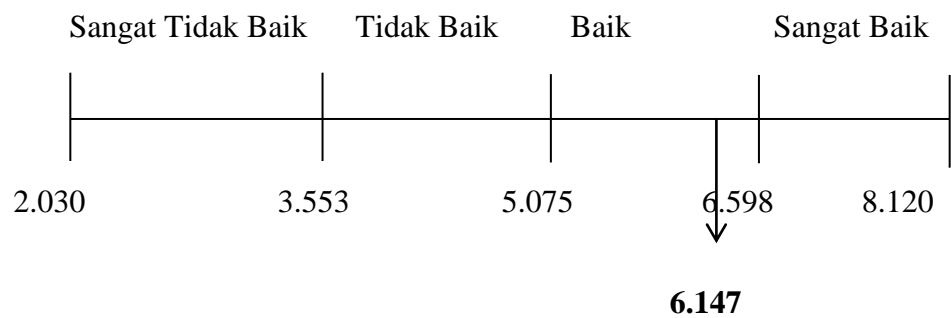
Berdasarkan hal tersebut maka, dapat diketahui untuk variabel Y panjang kelasnya yaitu 1.522

Nilai	Kriteria
2.030-3.552	Sangat Tidak Baik
3.553-5.074	Tidak Baik
5.075-6.597	Baik
6.598-8.120	Sangat Baik

Kriteria Penilaian Tanggapan

Gambar 4.3

Pengukuran Kepuasan Pelanggan Secara Kontinum



Berdasarkan data yang diperoleh dari 203 responden, maka total skor aktual sebesar 6.147 menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta menurut tanggapan responden dalam penelitian ini masih berada pada kategori yang “baik”.

4.3. Pengujian Persyaratan Statistik

Uji persyaratan statistik ini berkaitan dengan pengujian dari kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer. Kuesioner yang peneliti buat akan diuji nantinya untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut telah memenuhi kelayakan sebagai instrumen penelitian atau alat pengumpulan data. Pengujian ini terdiri dari uji validitas dan uji realibilitas.

4.3.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat kevalidan instrumen penelitian (angket), artinya instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Keputusan pada sebuah item pertanyaan dapat dianggap valid apabila r_{hitung} (koefisien korelasi *pearson*) $> r_{tabel}$ (0.3). Uji validitas menggunakan metode *pearson product moment* dengan program SPSS versi 20.

Untuk mengetahui item pertanyaan kuesioner variabel kualitas pelayanan (variabel X) dinyatakan valid atau tidak valid disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.3

Uji Validitas Kualitas Pelayanan I (Variabel X)

Kualitas Pelayanan (X)		r_{hitung}	Keterangan
Pert.1_X	Pearson Correlation	.405**	Valid
Pert.2_X	Pearson Correlation	.402**	Valid
Pert.3_X	Pearson Correlation	.283	Tidak Valid

Pert.4_ X	Pearson Correlation	.451 ^{**}	Valid
Pert.5_ X	Pearson Correlation	.554 ^{**}	Valid
Pert.6_ X	Pearson Correlation	.569 ^{**}	Valid
Pert.7_ X	Pearson Correlation	.619 ^{**}	Valid
Pert.8_ X	Pearson Correlation	.611 ^{**}	Valid
Pert.9_ X	Pearson Correlation	.599 ^{**}	Valid
Pert.10_ X	Pearson Correlation	.516 ^{**}	Valid
Pert.11_ X	Pearson Correlation	.622 ^{**}	Valid
Pert.12_ X	Pearson Correlation	.571 ^{**}	Valid
Pert.13_ X	Pearson Correlation	.422 ^{**}	Valid
Pert.14_ X	Pearson Correlation	.340 ^{**}	Valid
Pert.15_ X	Pearson Correlation	.496 ^{**}	Valid
Pert.16_ X	Pearson Correlation	.539 ^{**}	Valid
Pert.17_ X	Pearson Correlation	.389 ^{**}	Valid
Pert.18_ X	Pearson Correlation	.490 ^{**}	Valid
Pert.19_ X	Pearson Correlation	.519 ^{**}	Valid
Pert.20_ X	Pearson Correlation	.450 ^{**}	Valid
Pert.21_ X	Pearson Correlation	.468 ^{**}	Valid
Pert.22_ X	Pearson Correlation	.422 ^{**}	Valid
Pert.23_ X	Pearson Correlation	.588 ^{**}	Valid

Pert.24_ X	Pearson Correlation	.537 ^{**}	Valid
Pert.25_ X	Pearson Correlation	.478 ^{**}	Valid
Pert.26_ X	Pearson Correlation	.478 ^{**}	Valid
Pert.27_ X	Pearson Correlation	.438 ^{**}	Valid
Pert.28_ X	Pearson Correlation	.315 ^{**}	Valid
Pert.29_ X	Pearson Correlation	.536 ^{**}	Valid
Pert.30_ X	Pearson Correlation	.448 ^{**}	Valid

Sumber: *Output* SPSS versi 20, 2016

Berdasarkan tabel 4.3, diketahui dari 30 item pernyataan angket pada variabel kualitas pelayanan (variabel X) terdapat sebanyak 29 item pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,3) yang ditandai dengan tanda bintang ganda, menunjukkan item pernyataan tersebut dikatakan “valid”. Selain itu, ditemukan sebanyak 1 item pernyataan yang memiliki nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ (0,3), menunjukkan bahwa item pernyataan tersebut dikatakan “tidak valid”.

Sugiyono (2011:177) mengemukakan apabila terdapat item pernyataan yang tidak valid maka dapat diambil tindakan dengan menghapus item pernyataan tersebut atau melakukan perbaikan isi dari item pernyataan tersebut dengan yang lain dan kemudian disebarkan kembali. Berdasarkan rujukan tersebut, peneliti mengambil tindakan untuk menghapus item pernyataan yang tidak valid guna efisiensi langkah-langkah penelitian berikutnya.

Kemudian setelah diambil tindakan dengan menghapus item pernyataan yang tidak valid, maka hasil pengujian validitas tahap II pada item pernyataan variabel kualitas pelayanan (variabel X) disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.4
Uji Validitas Kualitas Pelayanan Tahap II (Variabel X)

Kualitas Pelayanan (X)		r_{hitung}	Keterangan
Pert.1_X	Pearson Correlation	.409 ^{**}	Valid
Pert.2_X	Pearson Correlation	.406 ^{**}	Valid
Pert.4_X	Pearson Correlation	.443 ^{**}	Valid
Pert.5_X	Pearson Correlation	.553 ^{**}	Valid
Pert.6_X	Pearson Correlation	.580 ^{**}	Valid
Pert.7_X	Pearson Correlation	.621 ^{**}	Valid
Pert.8_X	Pearson Correlation	.613 ^{**}	Valid
Pert.9_X	Pearson Correlation	.604 ^{**}	Valid
Pert.10_X	Pearson Correlation	.512 ^{**}	Valid
Pert.11_X	Pearson Correlation	.621 ^{**}	Valid
Pert.12_X	Pearson Correlation	.571 ^{**}	Valid
Pert.13_X	Pearson Correlation	.422 ^{**}	Valid
Pert.14_X	Pearson Correlation	.342 ^{**}	Valid
Pert.15_X	Pearson Correlation	.496 ^{**}	Valid

Pert.16_ X	Pearson Correlation	.536 ^{**}	Valid
Pert.17_ X	Pearson Correlation	.393 ^{**}	Valid
Pert.18_ X	Pearson Correlation	.493 ^{**}	Valid
Pert.19_ X	Pearson Correlation	.523 ^{**}	Valid
Pert.20_ X	Pearson Correlation	.445 ^{**}	Valid
Pert.21_ X	Pearson Correlation	.480 ^{**}	Valid
Pert.22_ X	Pearson Correlation	.410 ^{**}	Valid
Pert.23_ X	Pearson Correlation	.581 ^{**}	Valid
Pert.24_ X	Pearson Correlation	.534 ^{**}	Valid
Pert.25_ X	Pearson Correlation	.488 ^{**}	Valid
Pert.26_ X	Pearson Correlation	.488 ^{**}	Valid
Pert.27_ X	Pearson Correlation	.435 ^{**}	Valid
Pert.28_ X	Pearson Correlation	.318 ^{**}	Valid
Pert.29_ X	Pearson Correlation	.535 ^{**}	Valid
Pert.30_ X	Pearson Correlation	.444 ^{**}	Valid

Sumber: *Output* SPSS versi 20, 2016

Berdasarkan tabel 4.4, diketahui setelah dilakukan tindakan menghapus item pernyataan yang tidak valid maka hasil uji validitas tahap II menunjukkan seluruh item pernyataan sebanyak 29 item pernyataan

memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0.3) yang ditandai dengan tanda bintang ganda, menunjukkan bahwa item pernyataan tersebut dikatakan valid.

Untuk mengetahui item pertanyaan kuesioner variabel kepuasan pelanggan (variabel Y) dinyatakan valid atau tidak valid disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.5
Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)

Kinerja Pegawai (Y)		r_{hitung}	Keterangan
Pert.1_Y	Pearson Correlation	.462 ^{**}	Valid
Pert.2_Y	Pearson Correlation	.456 ^{**}	Valid
Pert.3_Y	Pearson Correlation	.530 ^{**}	Valid
Pert.4_Y	Pearson Correlation	.696 ^{**}	Valid
Pert.5_Y	Pearson Correlation	.715 ^{**}	Valid
Pert.6_Y	Pearson Correlation	.651 ^{**}	Valid
Pert.7_Y	Pearson Correlation	.536 ^{**}	Valid
Pert.8_Y	Pearson Correlation	.460 ^{**}	Valid
Pert.9_Y	Pearson Correlation	.539 ^{**}	Valid
Pert.10_Y	Pearson Correlation	.574 ^{**}	Valid

Sumber: *Output* SPSS versi 20, 2016

Berdasarkan tabel 4.5, dari 10 pertanyaan untuk kepuasan pelanggan menunjukkan seluruh item sebanyak 10 item pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0.3) yang ditandai dengan tanda bintang

ganda, menunjukkan seluruh item pernyataan variabel kepuasan pelanggan (variabel Y) dikatakan valid.

4.3.2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, handal dan konsisten dalam pengukuran. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's Alpha* dari hasil pengolahan data dengan ketentuan dari Sekaran (2009:75), dimana nilai koefisien reliabilitas yang ditunjukkan dari nilai *Cronbach's Alpha* < 0.6 adalah kurang baik, nilai *cronbach alpha* > 0.7 adalah dapat diterima dan nilai *cronbach alpha* > 0.8 baik.

Hasil pengujian realibilitas instrumen penelitian atau kuesioner pada variabel kualitas pelayanan (variabel X) disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.6

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	29

Sumber: *Output SPSS* versi 20, 2016

Berdasarkan tabel 4.6, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* variabel kualitas pelayanan (variabel X) sebesar 0.890, sehingga angket disebut reliabel dalam kategori “baik” karena nilai *cronbach alpha* > 0.7 ($0.890 > 0.8$).

Selain itu, hasil pengujian realibilitas instrumen penelitian atau kuesioner pada variabel kepuasan pelanggan (variabel Y) disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	10

Sumber: *Output SPSS* versi 20, 2016

Berdasarkan tabel 4.7, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* variabel kepuasan pelanggan (variabel Y) memperoleh nilai sebesar 0.762, sehingga angket disebut reliabel yang berada dalam kategori “dapat diterima” karena nilai *cronbach alpha* > 0.7 ($0.762 > 0.7$). Dengan demikian, instrumen penelitian atau kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya.

4.3.3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, *dependent variable* dan *independent variable* mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal (Ghozali, 2011:105). Uji normalitas data menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Jika nilai *Asymptotic* (2-tailed) $> alpha$ (0.05), maka data dinyatakan berasal dari populasi

berdistribusi normal. Adapun hasil uji normalitas disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		203
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.09558860
Most Extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.093
	Negative	-.102
Kolmogorov-Smirnov Z		1.454
Asymp. Sig. (2-tailed)		.329

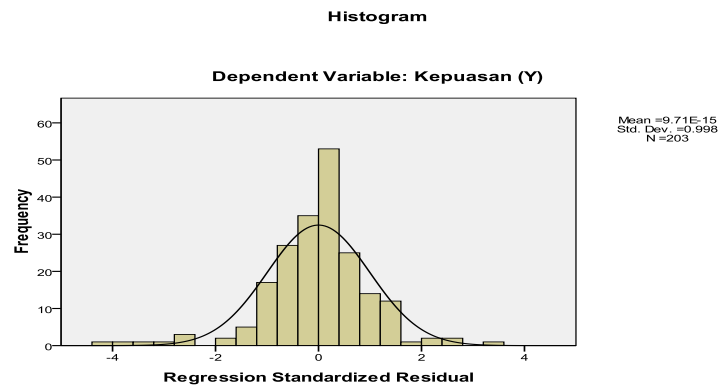
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

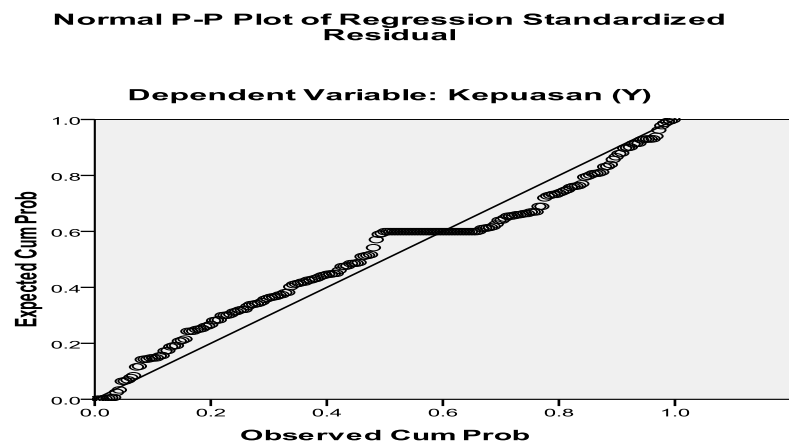
Berdasarkan tabel 4.8, diketahui normalitas data ditunjukkan dari nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0.329. Apabila nilai *Asym.Sig. (2-tailed)* sebesar $0.329 \geq \alpha (0.05)$, maka dapat dinyatakan bahwa data berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Selain itu, uji normalitas data

dapat pula dideteksi dengan melihat kurva Histogram dan kurva Normal PP – Plot yang disajikan pada gambar berikut :

Gambar 4.4
Kurva Histogram



Gambar 4.5
Kurva Normal P-P Plot



Berdasarkan gambar 4.4 dan 4.5, diketahui bahwa kurva histogram dan kurva PP – Plot menunjukkan data menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal maka model dianggap memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2011:105).

4.4. Pengujian Hipotesis

4.4.1. Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui taraf hubungan antara variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Adapun nilai r atau nilai korelasi yang diperoleh akan merujuk kepada ketentuan interpretasi koefisien korelasi yang telah diuraikan pada bab III.

Untuk mengetahui bagaimana taraf hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dapat dilihat dari hasil *output* SPSS versi 20 dengan metode *product moment* pada tabel berikut ini :

Tabel 4.9
Analisis Korelasi *Product Moment*
Correlations

		Pelayanan (X)	Kepuasan (Y)
Pelayanan (X)	Pearson Correlation	1	.692**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	203	203
Kepuasan (Y)	Pearson Correlation	.692**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	203	203

Correlations

		Pelayanan (X)	Kepuasan (Y)
Pelayanan (X)	Pearson Correlation	1	.692**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	203	203
Kepuasan (Y)	Pearson Correlation	.692**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	203	203

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Berdasarkan tabel analisis korelasi sederhana, maka dapat diambil kesimpulan nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan sebesar 0,692 menunjukkan bahwa pelayanan memiliki hubungan yang kuat dan bersifat positif dengan kepuasan.

4.4.2. Analisis Regresi Linear

Analisis regresi linear digunakan untuk memprediksi nilai kepuasan pelanggan (variabel Y) jika kualitas pelayanan (variabel X) akan dinaikkan atau diturunkan. Analisis regresi linear ini untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis regresi sederhana dengan menggunakan program SPSS versi 20 disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.10
Hasil Analisis Regresi Linear
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.240	2.327		3.111	.002
Pelayanan (X)	.269	.020	.692	13.597	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Berdasarkan tabel 4.10, maka persamaan matematis regresi linear sederhana yang diperoleh sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 7.240 + 0.269 X$$

Berdasarkan persamaan regresi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 7,240 menunjukkan bila tidak ada peningkatan atau penurunan dari kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan pelanggan sebesar 7,240.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,269 menunjukkan setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1, maka akan meningkatkan nilai kepuasan sebesar 0,269.

4.4.3. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel tetapnya (Ghozali, 2011:97). Koefisien determinasi dinyatakan dalam persentase yang diketahui dari nilai *R Square* yang diperoleh dari pengujian statistik yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.11
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.692 ^a	.479	.477	3.103280

a. Predictors: (Constant), Pelayanan (X)

Berdasarkan tabel 4.11, diketahui nilai *R Square* sebesar 0.479. Hal ini menunjukkan bahwa variasi pada variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan sebesar 47,9% oleh variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 52,1% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

4.4.4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk membuktikan apakah hipotesis yang diajukan oleh peneliti dapat diterima atau ditolak. Uji hipotesis menggunakan uji t (uji parsial) untuk mengetahui

apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut :

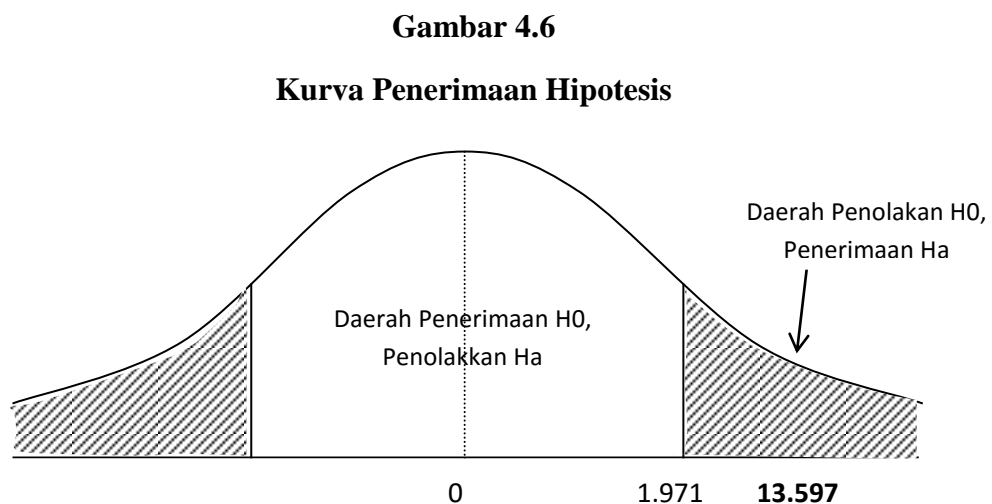
1. Mencari t_{hitung}

Berdasarkan tabel 4.10, diketahui kualitas pelayanan (variabel X) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 13.597 dan signifikansi sebesar 0.000.

2. Mencari t_{tabel}

Dengan melihat tabel distribusi t dengan $\alpha = 5\%$ (0.05), $df = n - k$ ($203 - 1 = 202$) dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel bebas; untuk uji satu pihak yaitu : 1.971.

Gambar daerah penerimaan hipotesis disajikan pada gambar berikut ini :



Interpretasi :

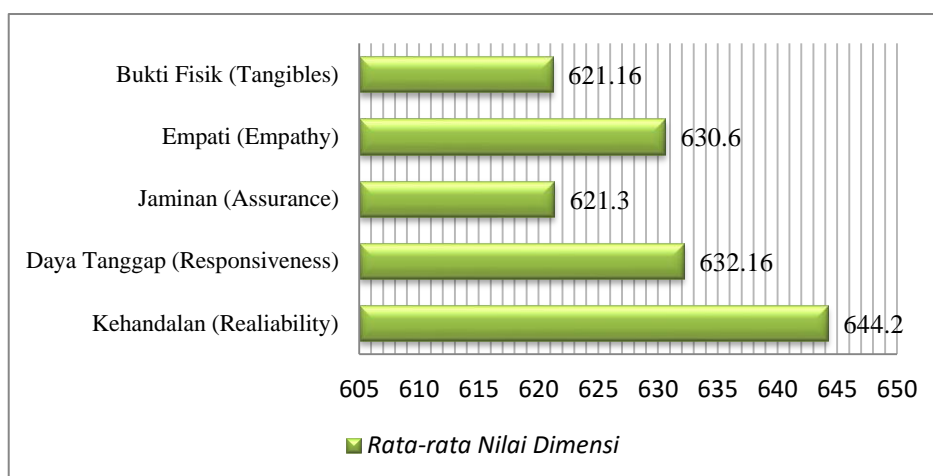
1. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($13,597 \geq 1,971$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta.
2. Nilai signifikan sebesar 0,000 menunjukkan bahwa model adalah signifikan, karena Sig. kualitas pelayanan ($0.000 \leq \alpha$ (0.05)).

4.5. Interpretasi Hasil Penelitian

Kemudian untuk dapat mengetahui dimensi kualitas pelayanan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta dilakukan dengan cara membuat peringkat dari nilai rata-rata masing-masing dimensi dari yang disajikan pada tabel berikut :

Diagram 4.45

Ranking Dimensi Kualitas Pelayanan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta



Berdasarkan diagram 4.45, diketahui dengan jelas masing-masing nilai item dimensi kualitas pelayanan yang diuraikan sebagai berikut ini :

- 1 Dimensi kehandalan, memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 644,2 dari nilai ideal sebesar 812. Hal ini menunjukkan bahwa Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta memiliki kehandalan yang baik, menunjukkan bahwa ketepatan dan kecepatan dalam melakukan pelayanan baik. Serta pelayanan yang ramah kepada pelanggan serta siap menolong pelanggan apabila pelanggan mengalami kesulitan dan membutuhkan pelayanan.
- 2 Dimensi daya tanggap memperoleh nilai rata-rata sebesar 632,16 dari nilai ideal sebesar 812. Hal ini dapat memberikan gambaran yang baik karena dengan nilai rata-rata tersebut dapat dijelaskan bahwa daya tanggap yaitu keinginan, kemampuan atau kesigapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan adalah baik. Kemampuan karyawan untuk selalu tanggap terhadap masalah yang timbul di pelanggan serta kemampuan karyawan untuk selalu tanggap terhadap keluhan dari pengguna jasa adalah baik.
- 3 Dimensi jaminan memperoleh nilai rata-rata sebesar 621,3 dari nilai ideal sebesar 812. Hal ini memberikan gambaran bahwa kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan baik dan juga pelanggan merasa bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

- 4 Dimensi empati memperoleh nilai rata-rata sebesar 630,6 dari nilai ideal sebesar 812. Hal ini memberikan gambaran bahwa kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik karyawan dengan pelanggan dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- 5 Dimensi bukti fisik memperoleh nilai rata-rata terendah yakni sebesar 621,16 dari nilai ideal sebesar 812. Hal ini menunjukkan bahwa masih adanya penampilan fasilitas-fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang masih kurang. Dari hasil ini juga bias menggambarkan bahwa kondisi fisik terminal 3 bandara Soekarno-Hatta harus segera diperbaiki dan ditingkatkan.

Berdasarkan perhitungan pada tabel 4.9 korelasi sederhana, maka dapat diambil kesimpulan nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan sebesar 0,692 menunjukkan bahwa pelayanan memiliki hubungan yang kuat dan bersifat positif dengan kepuasan.

Pada tabel 4.11 dilihat dari nilai *R Square*/besarnya pengaruh menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah 0,479 atau 47,9% yang berarti bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 47,9% dan sisanya sebesar 52,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Dari uji hipotesis didapatkan nilai t_{hitung} adalah 13,597 dan $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka hipotesis yang dinyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Terminal 3 Bandara

Soekarno-Hatta dapat diterima, atau tidak terdapat perbedaan antara yang diduga dalam populasi dengan data yang terkumpul dari sampel.

4.6.Pembahasan

4.6.1. Kualitas Pelayanan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta

Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa kualitas pelayanan yang ada di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta menurut tanggapan responden dalam penelitian ini berada pada kategori yang “baik”.

4.6.2. Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta

Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa kepuasan pelanggan yang ada di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta menurut tanggapan responden dalam penelitian ini berada pada kategori yang “baik”.

4.6.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta. Dari hasil perhitungan SPSS versi 20 menunjukkan $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($13,597 \geq 1,971$) Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari penelitian ini juga dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 47,9% dan sisanya 22,1% dipengaruhi faktor

lain. Selain itu hasil yang diperoleh dalam penelitian ini ternyata selaras dengan hasil dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Budiyarti Eko Setyaningsih (2010) Tomy Andrianto S.ST, MM. Par (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono (1998), kualitas pelayanan dan kepuasan tidak bisa dipisahkan. Kepuasan merupakan dasar yang penting dalam mengukur mutu dari pelayanan. Tingkat kepuasan klien adalah sangat tergantung pada kinerja penyaji jasa. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi yang ia rasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jadi tingkat kepuasan klien merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Teori Tjiptono tersebut telah teruji dengan adanya penelitian ini, memang kepuasan merupakan dasar yang penting untuk mengukur kualitas pelayanan, oleh karena itu kualitas pelayanan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta ini harus diperhatikan dengan baik. Mengingat dalam penelitian ini diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan maka sudah seharusnya kualitas pelayanan yang ada di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta ditingkatkan dan disempurnakan lagi.

Selain itu, peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidaklah sempurna yang disebabkan oleh hambatan-hambatan dari peneliti. Adapun hambatan tersebut yang kemudian menjadi keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Peneliti memiliki keterbatasan dalam memahami dan mengaplikasikan teori-teori yang khususnya pada saat melakukan klasifikasi dimensi kualitas pelayanan dan membuat item pertanyaan dari dimensi kualitas pelayanan dan juga kepuasan pelanggan.
2. Peneliti tidak dapat mengawasi ketidakjujuran pelanggan sebagai responden penelitian sewaktu melakukan pengisian angket.
3. Peneliti memiliki keterbatasan waktu dan biaya selama penelitian berlangsung.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis membuat kesimpulan dalam penelitian ini adalah adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta. Besarnya pengaruh adalah 47,9%, dan sisanya 52,1% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Pengaruh keduanya dikatakan berbanding lurus dan memiliki hubungan positif, dimana jika nilai kualitas pelayanan besar maka kepuasan pelanggan akan tinggi, begitu pun juga sebaliknya. Pengaruh lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat seperti harga, emosi dan biaya.

5.2 Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, penulis memberikan saran antara lain :

1. Kualitas pelayanan yang ada di terminal 3 bandara Soekarno-Hatta, sebaiknya dapat ditingkatkan. Hal ini mengingat masih ada kualitas pelayanan yang mendapatkan nilai yang kurang baik dari tanggapan pelanggan, terutama dari dimensi bukti fisik. Masih banyaknya bangunan atau permasalahan dari infrastruktur di Terminal 3 yang belum baik namun masih dioperasikan.

2. Melakukan peningkatan tingkat kepuasan pelanggan, karena kepuasan merupakan tujuan dari sebuah pelayanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Angkasa Pura II selaku perusahaan yang mengelola Bandara Soekarno-Hatta dapat melakukan perbaikan yang optimal dan menyeluruh terhadap semua aspek yang menyangkut kualitas pelayanan dengan cara melakukan *control* terhadap kualitas pelayanan yang ada dan diberikan kepada pelanggan transportasi udara.
3. Peneliti menganjurkan untuk meneliti variabel lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dikarenakan ada 52,1% variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah hal yang harus diutamakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman dan Muhidin, 2007. *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur Penelitian*. Bandung: CV.Pustaka Setia
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks
- Lupiyoadi, Rambat. 2001, *Edisi Pertama. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Majid, A. S. 2009, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution, N. M., 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Rangkuti, Freddy. 2006, *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ratminto dan Winarsih. 2006, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Supranto, J. 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandi. 2001, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset
- _____. 2003, *Prinsip prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset
- _____. 2004, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset

Dokumen

Undang Undang No. 1 Tentang Penerbangan dan PM.69 Tahun 2013

Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 Kebandarudaraan

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2015

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 178 Tahun 2015

Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2016

Sumber Lainnya

Bezerra, George dan Gomes, Carlos. 2015. *The effects of service quality dimensions and passenger characteristics on passenger's overall satisfaction with an airport*. Portugal

Hussain Rahim, Nasser Al Amjad dan Hussain K. Yomna. 2014 *Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation*. University of Dubai, United Arab Emirates

<http://www.angkasapura2.co.id>

<http://hubud.dephub.go.id>

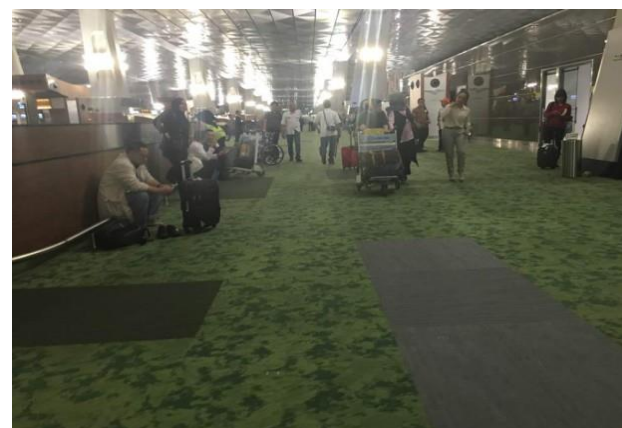
<https://m.tempco.co/read/news/2016/08/13/090795679/penumpang-pesawat-keluhkan-2-hal-ini-di-terminal-3-ultimate> diakses pada tanggal 10 Oktober 2016

<https://www.merdeka.com/uang/sekelumit-masalah-saat-terminal-3-ultimate-dipaksakan-beroperasi.html> diakses pada tanggal 10 Oktober 2016

<http://wartakota.tribunnews.com/2016/08/15/inilah-sejumlah-masalah-terminal-3-ultimate-bandara-soetta-versi-ylki> diakses pada tanggal 10 Oktober 2016

<https://www.ukessays.com/essays/marketing/passengers-satisfaction-on-airport-service-quality.php> diakses pada tanggal 28 Desember 2016

<http://www.inicaranya.xyz/2013/10/cara-menentukan-kelas-interval-pada.html> diakses pada tanggal 16 April 2016



UJI VALIDITAS = TAHAP 1

VARIABEL PELAYANAN (VAR. X)

		Pelayanan (X)
P1_X	Pearson Correlation	.405 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P2_X	Pearson Correlation	.402 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P3_X	Pearson Correlation	.283
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P4_X	Pearson Correlation	.451 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P5_X	Pearson Correlation	.554 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P6_X	Pearson Correlation	.569 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P7_X	Pearson Correlation	.619 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000

	N	203
P8_X	Pearson Correlation	.611**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P9_X	Pearson Correlation	.599**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P10_X	Pearson Correlation	.516**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P11_X	Pearson Correlation	.622**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P12_X	Pearson Correlation	.571**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P13_X	Pearson Correlation	.422**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P14_X	Pearson Correlation	.340**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P15_X	Pearson Correlation	.496**
	Sig. (1-tailed)	.000

	N	203
P16_X	Pearson Correlation	.539 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P17_X	Pearson Correlation	.389 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P18_X	Pearson Correlation	.490 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P19_X	Pearson Correlation	.519 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P20_X	Pearson Correlation	.450 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P21_X	Pearson Correlation	.468 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P22_X	Pearson Correlation	.422 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P23_X	Pearson Correlation	.588 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000

	N	203
P24_X	Pearson Correlation	.537 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P25_X	Pearson Correlation	.478 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P26_X	Pearson Correlation	.478 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P27_X	Pearson Correlation	.438 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P28_X	Pearson Correlation	.315 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P29_X	Pearson Correlation	.536 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P30_X	Pearson Correlation	.448 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203

Pelayanan (X)	Pearson Correlation	1
	Sig. (1-tailed)	
	N	203

VARIABEL KEPUASAN (VAR. Y)

		Kepuasan (Y)
P1_Y	Pearson Correlation	.462**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P2_Y	Pearson Correlation	.456**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P3_Y	Pearson Correlation	.530**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P4_Y	Pearson Correlation	.696**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P5_Y	Pearson Correlation	.715**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203

P6_Y	Pearson Correlation	.651**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P7_Y	Pearson Correlation	.536**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P8_Y	Pearson Correlation	.460**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P9_Y	Pearson Correlation	.539**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P10_Y	Pearson Correlation	.574**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
Kepuasan (Y)	Pearson Correlation	1
	Sig. (1-tailed)	
	N	203

UJI VALIDITAS = TAHAP 2

VARIABEL PELAYANAN (VAR. X)

		Pelayanan (X)
P1_X	Pearson Correlation	.409**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P2_X	Pearson Correlation	.406**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P4_X	Pearson Correlation	.443**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P5_X	Pearson Correlation	.553**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P6_X	Pearson Correlation	.580**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P7_X	Pearson Correlation	.621**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P8_X	Pearson Correlation	.613**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203

	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P9_X	Pearson Correlation	.604**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P10_X	Pearson Correlation	.512**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P11_X	Pearson Correlation	.621**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P12_X	Pearson Correlation	.571**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P13_X	Pearson Correlation	.422**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P14_X	Pearson Correlation	.342**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P15_X	Pearson Correlation	.496**
	Sig. (1-tailed)	.000

	N	203
P16_X	Pearson Correlation	.536**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P17_X	Pearson Correlation	.393**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P18_X	Pearson Correlation	.493**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P19_X	Pearson Correlation	.523**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P20_X	Pearson Correlation	.445**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P21_X	Pearson Correlation	.480**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P22_X	Pearson Correlation	.410**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P23_X	Pearson Correlation	.581**
	Sig. (1-tailed)	.000

	N	203
P24_X	Pearson Correlation	.534**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P25_X	Pearson Correlation	.488**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P26_X	Pearson Correlation	.488**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P27_X	Pearson Correlation	.435**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P28_X	Pearson Correlation	.318**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P29_X	Pearson Correlation	.535**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P30_X	Pearson Correlation	.444**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203

Pelayanan (X)	Pearson Correlation	1
	Sig. (1-tailed)	
	N	203

VARIABEL KEPUASAN (VAR. Y)

		Kepuasan (Y)
P1_Y	Pearson Correlation	.462**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P2_Y	Pearson Correlation	.456**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P3_Y	Pearson Correlation	.530**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P4_Y	Pearson Correlation	.696**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P5_Y	Pearson Correlation	.715**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P6_Y	Pearson Correlation	.651**

	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P7_Y	Pearson Correlation	.536 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P8_Y	Pearson Correlation	.460 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P9_Y	Pearson Correlation	.539 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
P10_Y	Pearson Correlation	.574 ^{**}
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	203
Kepuasan (Y)	Pearson Correlation	1
	Sig. (1-tailed)	
	N	203