

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG PESAWAT TERBANG DI BANDARA
INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SURAKARTA**



TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Ahli Madya Manajemen Pemasaran**

Oleh :
Budyarti Eko Setyaningsih
F.3207030

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN PEMASARAN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA
2010**

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan semakin berkembangnya bidang teknologi dan perubahan pola kehidupan manusia yang semakin cepat membuat begitu banyak aktivitas yang harus dilakukan oleh manusia dan menuntut manusia untuk dapat memenuhi kebutuhannya yang semakin kompleks. Kebutuhan manusia tidak hanya terbatas pada kebutuhan akan barang, tetapi kebutuhan jasa juga diperlukan bagi manusia.

Saat ini banyak perusahaan di bidang jasa yang bersaing untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Bandara Internasional Adi Soemarmo merupakan salah satu contoh perusahaan yang menawarkan jasanya di bidang penerbangan. Untuk menghadapi persaingan di lingkungan bisnis jasa, bandar udara dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan jasanya dengan cara memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan para pengguna jasa. Karena salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut John Sviokla adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (Lupiyoadi, 2001).

Pelayanan yang sesuai dengan harapan dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa bandar udara, karena kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 1996).

Secara umum tingkat kepuasan konsumen tergantung pada kualitas jasa yang diterima. Kualitas jasa sering dijadikan sebagai ukuran bahwa jasa yang ditawarkan oleh perusahaan mampu memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. Kualitas jasa menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan jasa karena pada saat ini kualitas jasa dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo. Oleh karena itu Bandara Internasional Adi Soemarmo sebagai penyedia jasa penerbangan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada para penumpang pesawat terbang untuk memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Pada saat ini terdapat kecenderungan yang menunjukkan bahwa pengguna sarana transportasi umum udara menjadi semakin meningkat. Sebagai penyedia jasa dan pengelola Bandara Internasional Adi Soemarmo pihak PT. Angkasa Pura I (Persero) dituntut tidak hanya sekedar menyediakan fasilitas-fasilitas di bandara tetapi juga memperbaiki kualitas jasanya dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo, sehingga para pengguna jasa merasa terpuaskan terhadap jasa yang ditawarkan PT. Angkasa Pura I (Persero).

Semakin cepat dan tepat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pengguna jasa serta sesuai dengan janji yang ditawarkan, akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan para pengguna jasa tersebut. Oleh karena itu kenyamanan calon penumpang atas jaminan keselamatan dan keamanan saat berada di Bandara Internasional Adi Soemarmo serta fasilitas-fasilitas yang tersedia di Bandara Internasional Adi Soemarmo juga mempunyai pengaruh dalam upaya meningkatkan kepuasan para penumpang pesawat terbang.

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 I (Persero) sebagai pengelola bandar udara di Indonesia juga semakin luas dalam 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*) (Parasuraman, *et al.*, 1998 dalam Tjiptono, 2007). Perusahaan yang bergerak di bidang jasa juga harus mengetahui kepuasan konsumen yang sebenarnya serta mengamati dari sudut konsumen sebagai pengguna jasa.

Kualitas jasa yang diberikan perusahaan kepada para pelanggannya menjadi kunci utama untuk menjadi pemenang dalam persaingan di lingkungan bisnis jasa. Sehingga kepuasan calon penumpang pesawat terbang tergantung pada kualitas jasa yang diterima, maka untuk mengetahui tingkat kepuasan calon penumpang pesawat terbang sebagai pengguna jasa di Bandara Internasional Adi Soemarmo perlu dipelajari dengan menggunakan lima dimensi kualitas jasa (SERVQUAL) yaitu bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan karyawan yang sopan dan menarik. Keandalan meliputi ketepatan waktu pelayanan, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik. Daya tanggap menyangkut kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan

penyampaian informasi yang jelas. Jaminan menyangkut pengetahuan, kesopanansantunan, kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Yang terakhir adalah empati meliputi perhatian yang tulus dan bersifat individual.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan tentang upaya Bandara Internasional Adi Soemarmo dalam meningkatkan kualitas jasa yang bertujuan untuk memuaskan calon penumpang pesawat terbang yang menggunakan jasa Bandara Internasional Adi Soemarmo, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang kepuasan calon penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo yang dituangkan dalam judul "**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT TERBANG DI BANDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SURAKARTA**".

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasar latar belakang diatas dapat diketahui bahwa kegiatan pelayanan jasa transportasi berorientasi pada terpenuhinya kepuasan konsumen apabila perusahaan memberikan pelayanan yang baik, sehingga peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana hubungan antara kualitas jasa di Bandara Internasional Adi Soemarmo yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap,

jaminan dan empati terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang?

2. Apakah kualitas jasa di Bandara Internasional Adi Soemarmo berdasarkan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang?
3. Apakah kualitas jasa di Bandara Internasional Adi Soemarmo berdasarkan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang?

C. TUJUAN PENELITIAN

Setiap mengadakan penelitian pasti mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Tujuan penelitian sangat diperlukan karena menjadi pedoman tentang arah penelitian yang dilaksanakan. Oleh karena itu peneliti membuat tujuan penelitian sesuai dengan persoalan yang ada. Adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas jasa di Bandara Internasional Adi Soemarmo yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang.
2. Untuk mengetahui kualitas jasa di Bandara Internasional Adi Soemarmo berdasarkan dimensi bukti fisik, keandalan, daya

tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang.

3. Untuk mengetahui kualitas jasa di Bandara Internasional Adi Soemarmo berdasarkan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi manajemen PT. Angkasa Pura I (Persero) untuk mengetahui respon penumpang pesawat terbang terhadap jasa yang ditawarkan, sehingga pelayanan terhadap konsumen yang kurang sesuai dengan harapan konsumen dapat diperbaiki dan ditingkatkan melalui kualitas jasa. Serta dapat digunakan sebagai bahan informasi maupun pertimbangan dalam menyusun strategi pemasaran yang sesuai bagi PT. Angkasa Pura I (Persero).

2. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan bisa penulis jadikan sebagai wahana untuk mengaplikasikan teori-teori yang didapatkan dari perkuliahan sehingga meningkatkan pemahaman terhadap teori

dan realita yang ada pada kehidupan sesungguhnya, serta untuk memperluas wawasan dalam bidang pemasaran khususnya pengetahuan tentang cara menganalisis dan meneliti seberapa besar pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa.

- b. Bagi Universitas Sebelas Maret, 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.

E. METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Menurut Umar (2003) metode survey adalah riset yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta tentang gejala-gejala atas permasalahan yang timbul.

a. Populasi

Populasi adalah suatu kelompok atau kumpulan subjek atau objek yang akan dikenai generalisasi hasil penelitian (Priyatno, 2008). Populasi dalam penelitian ini adalah semua

calon penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti (Priyatno, 2008). Syarat utama pemilihan sampel suatu populasi adalah bahwa sampel tersebut dapat mewakili populasi. Dalam penentuan jumlah sampel yang akan digunakan, peneliti berpedoman pada rekomendasi yang dikemukakan oleh Roscoe (dalam Sekaran, 2000) bahwa ukuran sampel lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 adalah telah tercukupi untuk digunakan dalam semua penelitian. Namun untuk mengantisipasi adanya kuesioner yang rusak, maka peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden.

c. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2009). Sedangkan metode yang digunakan adalah metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2009). Yaitu dengan

cara memberikan kuesioner kepada setiap individu yang ditemui dengan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan untuk memilih sampel dalam penelitian ini adalah responden pernah menggunakan pelayanan jasa di Bandara Internasional Adi Soemarmo.

2. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta, karena atas pertimbangan bahwa bandar udara merupakan salah satu aspek vital dari pembangunan nasional dan merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang transportasi dimana seluruh pengelolaannya diserahkan kepada PT. Angkasa Pura I (Persero) yang tentunya mempunyai suatu permasalahan didalam pengelolaannya tersebut, terutama dalam hal kualitas pelayanan dalam pencapaian kepuasan pelanggannya.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer menurut Supranto (2001) merupakan data yang diperoleh langsung dari pelanggan/penumpang berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner. Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung dari responden, yaitu para calon penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo dengan cara mengisi kuesioner mengenai identitas

responden, bobot kepentingan dari pelayanan yang diterima dan bobot kualitas dari pelayanan yang diberikan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian (Supranto, 2001). Data sekunder diperoleh langsung dari dokumen yang telah tersedia pada PT. Angkasa Pura I (Persero). Data sekunder ini merupakan sumber informasi pendukung dalam penelitian, yaitu data mengenai gambaran umum mengenai PT. Angkasa Pura I (Persero), sejarah perusahaan, visi dan misi, fungsi dan tujuan perusahaan, serta data dari beberapa literatur buku perpustakaan yang ada hubungannya dengan masalah kualitas jasa dan kepuasan konsumen, serta mempelajari sumber-sumber buku lain.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Kuesioner

Pada penelitian ini akan mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat

pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2009).

Metode kuesioner digunakan untuk memperoleh data primer dari penumpang pesawat terbang yang menggunakan jasa di Bandara Internasional Adi Soemarmo. Daftar pertanyaan telah disusun untuk mendapatkan informasi yang diperlukan tentang dimensi kualitas jasa serta kepuasan penumpang yang akan diolah.

b. Metode Observasi

Metode observasi dilakukan peneliti melalui pengamatan secara langsung pada objek penelitian yang terdapat di PT. Angkasa Pura I (Persero) untuk memberikan gambaran yang sesungguhnya dari objek yang diteliti.

c. Studi Pustaka

Data melalui studi pustaka diperoleh dari buku atau pustaka yang berisi referensi-referensi yang diperlukan dalam penelitian, yaitu dengan mempelajari literatur dan referensi yang relevan dengan penelitian ini, sehingga mendapat data yang dapat digunakan sebagai landasan dalam membahas masalah yang diketengahkan.

5. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat 6 variabel. Dari 6 variabel tersebut dikelompokkan menjadi 2 bagian yaitu variabel terikat (*dependent variabel*) dan variabel bebas (*independent variabel*). Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena

adanya variabel bebas sedangkan variabel terikat adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo merupakan variabel terikat (Y), sedangkan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang tergabung dalam kesatuan kualitas jasa merupakan variabel bebas.

Konsep utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep kepuasan pelanggan, dimana konsep kepuasan pelanggan akan dijelaskan dengan mengukur kualitas jasa yang diberikan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.

a. Kualitas jasa

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan jasa di Bandara Internasional Adi Soemarmo diukur melalui 5 dimensi kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman. Dimensi-dimensi kualitas jasa tersebut dirinci sebagai berikut :

1) Bukti fisik (X_1)

Bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal.

Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti

nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Variabel ini akan dijabarkan kedalam 4 pertanyaan, untuk masing-masing pertanyaan mempunyai skor nilai mulai dari 1 hingga 4. Adapun indikator-indikator untuk mengukur dimensi bukti fisik adalah penilaian responden terhadap :

1. Bandara memiliki peralatan modern
(*X-ray, Walk Trough, dan Hand Metal Detector*)
2. Fasilitas fisik di bandara menarik secara visual.
3. Karyawan di bandara berpenampilan rapi.
4. Materi-materi berkaitan dengan layanan di bandara (seperti pamflet atau pernyataan) menarik secara visual.

2) Keandalan (X_2)

Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Variabel ini akan dijabarkan kedalam 4 pertanyaan, untuk masing-masing pertanyaan mempunyai skor nilai mulai dari 1 hingga 4. Adapun indikator-indikator untuk mengukur dimensi keandalan adalah penilaian responden terhadap :

1. Bila bandara berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya.
2. Bila pelanggan memiliki masalah, pihak bandara akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya.
3. Bandara memberikan layanannya secara tepat sejak awal.
4. Bandara menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

3) Daya tanggap (X_3)

Daya tanggap merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Variabel ini akan dijabarkan kedalam 4 pertanyaan, untuk masing-masing pertanyaan mempunyai skor nilai mulai dari 1 hingga 4. Adapun indikator-indikator untuk mengukur dimensi daya tanggap adalah penilaian responden terhadap :

1. Karyawan bandara memberitahu pelanggannya kapan pastinya jasa akan disampaikan.
2. Karyawan bandara memberikan layanan yang cepat kepada para pelanggan.
3. Karyawan bandara selalu bersedia membantu para pelanggan.
4. Karyawan bandara tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pelanggan.

4) Jaminan (X_4)

Jaminan merupakan pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Variabel ini akan dijabarkan kedalam 4 pertanyaan, untuk masing-masing pertanyaan mempunyai skor nilai mulai dari 1 hingga 4. Adapun indikator-indikator untuk mengukur dimensi jaminan adalah penilaian responden terhadap :

1. Perilaku para karyawan bandara mampu membuat para pelanggan mempercayai mereka.
2. Pelanggan bandara merasa aman dalam bertransaksi.
3. Karyawan bandara secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan.
4. Karyawan bandara memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan.

5) Empati (X_5)

Empati merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Variabel ini akan dijabarkan kedalam 5 pertanyaan, untuk masing-masing pertanyaan mempunyai skor nilai mulai dari 1 hingga 4. Adapun

indikator-indikator untuk mengukur dimensi empati adalah penilaian responden terhadap :

1. Bandara memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya.
2. Bandara memiliki jam operasi yang nyaman bagi semua pelanggannya.
3. Bandara memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal kepada para pelanggan.
4. Bandara selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan.
5. Karyawan bandara memahami kebutuhan spesifik para pelanggannya.

b. Kepuasan Konsumen

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen setelah membandingkan jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan. Jadi, kepuasan pelanggan terjadi apabila persepsi pelanggan sama atau bahkan melebihi harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima.

Variabel kepuasan penumpang pesawat terbang (Y) merupakan variabel terikat. Variabel ini akan dijabarkan kedalam 10 pertanyaan, untuk masing-masing pertanyaan mempunyai skor nilai mulai dari 1 hingga 4. Adapun indikator-indikator untuk

mengukur variabel kepuasan konsumen adalah penilaian responden terhadap :

1. Pelayanan dimulai secepatnya ketika saya tiba di bandara.
2. *Ticketing sales* menyelesaikan transaksi pembelian tiket dalam yang waktu singkat.
3. Bagian *ticketing* di bandara mampu memberikan kepastian dapat tempat duduk kepada penumpang.
4. Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan janji yang ditawarkan terjadi pada waktu yang menyenangkan.
5. Karyawan bandara berbicara dengan cara yang menyenangkan.
6. Karyawan bandara sangat ramah dan sopan.
7. Karyawan bandara mendengarkan baik-baik ketika saya minta bantuan.
8. Karyawan tahu bagaimana harus memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan.
9. Saya puas dengan pelayanan yang saya terima.
10. Mutu pelayanan memenuhi harapan saya.

6. Teknik Pengukuran Variabel

Untuk menentukan bobot penilaian terhadap kuesioner maka dalam penelitian ini menggunakan modifikasi Skala Likert. Skala likert merupakan skala yang berisi lima tingkat jawaban mengenai tanggapan responden terhadap pertanyaan yang dikemukakan melalui opsi jawaban yang disediakan (Hadi, 1991).

Tetapi penyusunan kuesioner dalam penelitian ini untuk kategori 3 (Netral) diabaikan. Modifikasi terhadap skala likert dimaksudkan untuk menghilangkan kesulitan dengan menggunakan skala 5 tingkat dengan alasan seperti yang dikemukakan oleh Hadi (1991) sebagai berikut:

1. Kategori (c) itu mempunyai arti ganda, bisa diartikan belum dapat memutuskan atau memberi jawaban. Bisa juga diartikan netral, setuju/puas tidak, tidak setuju/tidak puas atau bahkan ragu-ragu. Kategori jawaban yang pada arti ini tentu saja tidak diharapkan dalam suatu instrumen.
2. Tersedianya jawaban yang ditengah menimbulkan kecenderungan ketengah, terutama bagi mereka yang ragu-ragu atas arah kecenderungan jawabannya, kearah setuju/puas atau kearah tidak setuju/tidak puas.
3. Maksud ketegorisasi jawaban menjadi empat jawaban adalah untuk melihat kecenderungan pendapat responden kearah setuju/puas atau kearah tidak setuju/tidak puas. Jika disediakan

jawaban (c) akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyak informasi yang dapat dijangkau dari para responden.

Tanggapan responden akan diklasifikasikan dengan menggunakan skala likert, dengan bobot nilai sebagai berikut :

1 Penilaian terhadap kualitas jasa :

Sangat Setuju diberi bobot	= 4
Setuju diberi bobot	= 3
Tidak Setuju diberi bobot	= 2
Sangat Tidak Setuju diberi bobot	= 1

2 Penilaian terhadap kepuasan konsumen :

Sangat Puas diberi bobot	= 4
Puas diberi bobot	= 3
Tidak Puas diberi bobot	= 2
Sangat Tidak Puas diberi bobot	= 1

7. Teknik Pembahasan

a. Pengujian Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu alat ukur dapat dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing pertanyaan

dengan skor total dari keseluruhan item. Validitas suatu alat ukur (misalkan suatu kuesioner) menunjukkan seberapa jauh alat ukur tersebut bisa mengukur apa yang seharusnya diukur (Supranto, 2001). Kuesioner yang memuat pertanyaan-pertanyaan yang tidak jelas termasuk alat ukur yang tidak sah (tidak valid) dimana akan menghasilkan data yang tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Perhitungan validitas dilakukan dengan memakai rumus teknik korelasi *product moment* (Priyatno, 2008) :

$$r_{ix} = \frac{n\sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{[n\sum i^2 - (\sum i)^2][n\sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

keterangan :

r_{ix} = koefisien korelasi item-total

i = skor item

x = skor total

n = banyaknya subyeknya

Dalam penelitian ini uji validitas dihitung dengan menggunakan SPSS 16.0 taraf signifikansi ditentukan 5%. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka item-item pertanyaan dinyatakan valid, tetapi jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item-item pertanyaan dinyatakan tidak valid (Priyatno, 2008).

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang (Priyatno, 2008). Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut memberikan hasil yang relatif tidak berbeda jika terhadap subjek yang sama dilakukan pengukuran kembali. Rumus reliabilitas dengan metode Alpha (Arikunto dalam Priyatno, 2008) adalah :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

keterangan :

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

σ_1^2 = varian total

Dalam penelitian ini uji validitas dihitung dengan menggunakan SPSS 16.0. Instrumen dapat dikatakan reliabel bila nilai alpha lebih besar dari 0,6 (Priyatno, 2008).

b. Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda untuk mengetahui

bagaimana hubungan variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk menguji hubungan kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen digunakan model analisis regresi linear berganda melalui program SPSS versi 16.0.

Menurut Priyatno (2008) rumus persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n$$

keterangan :

Y' = variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X₁ dan X₂ = variabel independen

a = konstanta (nilai Y' apabila X₁, X₂X_n = 0)

b = Koefisien regresi
(nilai peningkatan ataupun penurunan)

Sedangkan model persamaan regresi kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta adalah :

$$Y' = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

keterangan:

Y' = jawaban responden mengenai variabel kepuasan penumpang pesawat terbang

X₁ = jawaban responden mengenai variabel bukti fisik

X₂ = jawaban responden mengenai variabel keandalan

- X_3 = jawaban responden mengenai variabel daya tanggap
- X_4 = jawaban responden mengenai variabel jaminan
- X_5 = jawaban responden mengenai variabel empati
- a = konstanta (nilai Y' apabila $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 = 0$)
- $b_1 - b_5$ = koefisien regresi

c. Pengujian Hipotesis

1) Uji koefisien regresi secara bersama-sama (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. (Priyatno, 2008). Uji F dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} . Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka dinyatakan bahwa variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y), tetapi jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dinyatakan bahwa variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Rumus untuk menghitung F_{hitung} menurut Priyatno (2008) sebagai berikut :

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

keterangan :

- R^2 = koefisien determinasi
- n = jumlah data atau kasus

k = jumlah variabel bebas

2) Pengujian secara Parsial (Uji t)

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Priyatno, 2008).

Pengujian terhadap pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} . Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka dinyatakan bahwa variabel bebas (X) yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y), tetapi jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dinyatakan bahwa variabel bebas (X) yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Rumus uji t menurut Priyatno (2008) sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-k-1}}{\sqrt{1-r^2}}$$

keterangan :

r = koefisien korelasi parsial

k = jumlah variabel independen

n = jumlah data atau kasus

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. JASA

1. Pengertian Jasa

Jasa adalah semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan akan masalah yang dihadapi konsumen (Lupiyoadi, 2001).

Definisi lain mengenai jasa yaitu sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Walaupun demikian, produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak (Kotler dalam Tjiptono, 2007).

Jasa (*American Marketing Association* dalam Supranto, 2001) didefinisikan sebagai berikut:

Services are those separately identifiable, essential intangible activities which provide want satisfaction and that is not necessarily tied to the sales of a product or another service. To produce a service

may or may not require the use of tangible goods. However when such use required, there is no transfer of title (permanent ownership) to these tangible goods.

Jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dalam strategi pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.

Gronroos mengemukakan definisi lain tentang jasa yang berorientasi pada aspek proses atau aktivitas. Jasa (Gronroos dalam Tjiptono, 2005) adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan kerap kali terjadi dalam jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak menyadarinya. Jasa juga bukan merupakan barang, jasa adalah suatu proses atau aktivitas, dan aktivitas-aktivitas tersebut tidak berwujud (Lupiyoadi, 2001).

2. Karakteristik Jasa

Menurut Fandy Tjiptono (2007) Karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja atau usaha. Oleh sebab itu jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

b. Tidak terpisahkan (*Inseparability*)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

c. Bervariasi (*Variability*)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardised output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung kepada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.

d. Mudah lenyap (*Perishability*)

Perishability berarti jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau kapasitas jalur telepon yang tidak dimanfaatkan akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak bisa disimpan.

e. *Lack of ownership*

Lack of ownership merupakan perbedaan dasar antara jasa dan barang. Pada pembelian barang, konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka bisa mengkonsumsi, menyimpan, atau menjualnya. Di lain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan mungkin hanya memiliki akses personal atas suatu jasa untuk jangka waktu yang terbatas.

Produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang, karakteristik jasa (Griffin dalam Lupiyoadi, 2001) sebagai berikut :

a. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau rasa aman.

b. *Unstorability*

Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga tidak dapat (*inseparability*) dipisahkan mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

c. *Customization*

Jasa juga sering kali didesain khusus untuk kebutuhan pelanggan sebagaimana pada jasa asuransi dan kesehatan.

B. KUALITAS JASA

1. Pengertian Kualitas

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.

Definisi kualitas sangat beranekaragam dan mengandung banyak makna. Kualitas (Goetsch dan Davis dalam Tjiptono, 2005) yaitu sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten (*American Society for Quality Control* dalam Lupiyoadi, 2001).

Pengertian di atas dapat dijelaskan bahwa kualitas merupakan suatu kemampuan dari produk/jasa yang mempunyai ciri dan karakteristik

mampu memenuhi kebutuhan konsumen sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan.

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

a. *Transcendental approach*

Kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, yaitu sesuatu yang bisa dirasakan atau diketahui, namun sukar didefinisikan, dirumuskan atau dioperasionalkan. Perspektif ini menegaskan bahwa orang hanya bisa belajar memahami kualitas melalui pengalaman yang didapatkan dari *eksposur* berulang kali (*repeated exposure*).

b. *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.

c. *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.

d. *Manufacturing-based approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan lebih berfokus pada praktik-praktik perancangan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirements*).

e. *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.

2. Pengertian Kualitas Jasa

Kualitas jasa jauh lebih sukar didefinisikan, dijabarkan dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas barang. Pada dasarnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa (Kotler dalam Tjiptono, 2005).

Service quality (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2001) yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas

layanan yang mereka terima/peroleh. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan. Jadi dapat disimpulkan kualitas jasa dapat dilihat dari layanan dan hasil yang dirasakan oleh konsumen, sehingga produsen harus memperhatikan kenyataan yang ada pada pasar.

Kualitas jasa merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wyckof dalam Tjiptono, 2007).

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*) (Parasuraman, *et al.*, dalam Tjiptono, 2000).

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Tjiptono, 2000).

3. Dimensi Kualitas Jasa

a. Bukti Langsung (*tangibles*)

Definisi bukti langsung menurut Rambat Lupiyoadi (2001) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Menurut Fandy Tjiptono (2005) yaitu berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

b. Keandalan (*reliability*)

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001) keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Menurut Tjiptono (2000) *reliabilitas* yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001) daya tanggap adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Menurut Fandy Tjiptono (2005) daya tanggap yakni berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

d. Jaminan (*assurance*)

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001) jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

Menurut Fandy Tjiptono (2005) jaminan yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan

keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

e. Empati (*empathy*)

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001) empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (2005) empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

C. KEPUASAN KONSUMEN

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan (Oliver dalam Tjiptono, 2000) merupakan evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

Kotler menandakan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan (Kotler dalam Tjiptono, 1996). Kepuasan pelanggan (Engel, *et al.*, dalam Tjiptono, 2000) merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Ada kesamaan diantara beberapa definisi diatas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli (Tjiptono, 2000).

Berdasarkan definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja/hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan,

konsumen akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

2. Teknik Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen

Empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan (Kotler, *et al.*, dalam Fandy Tjiptono, 2005) yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya. Guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, website dan lain-lain.

b. Survei kepuasan pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survey melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara langsung.

c. *Ghost shopping*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Berdasarkan pengalamannya tersebut, mereka kemudian diminta melaporkan temuan-temuannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing.

d. Lost customer analysis

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

3. Faktor-faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan

Menurut Lupiyoadi (2001) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan yaitu:

a. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya

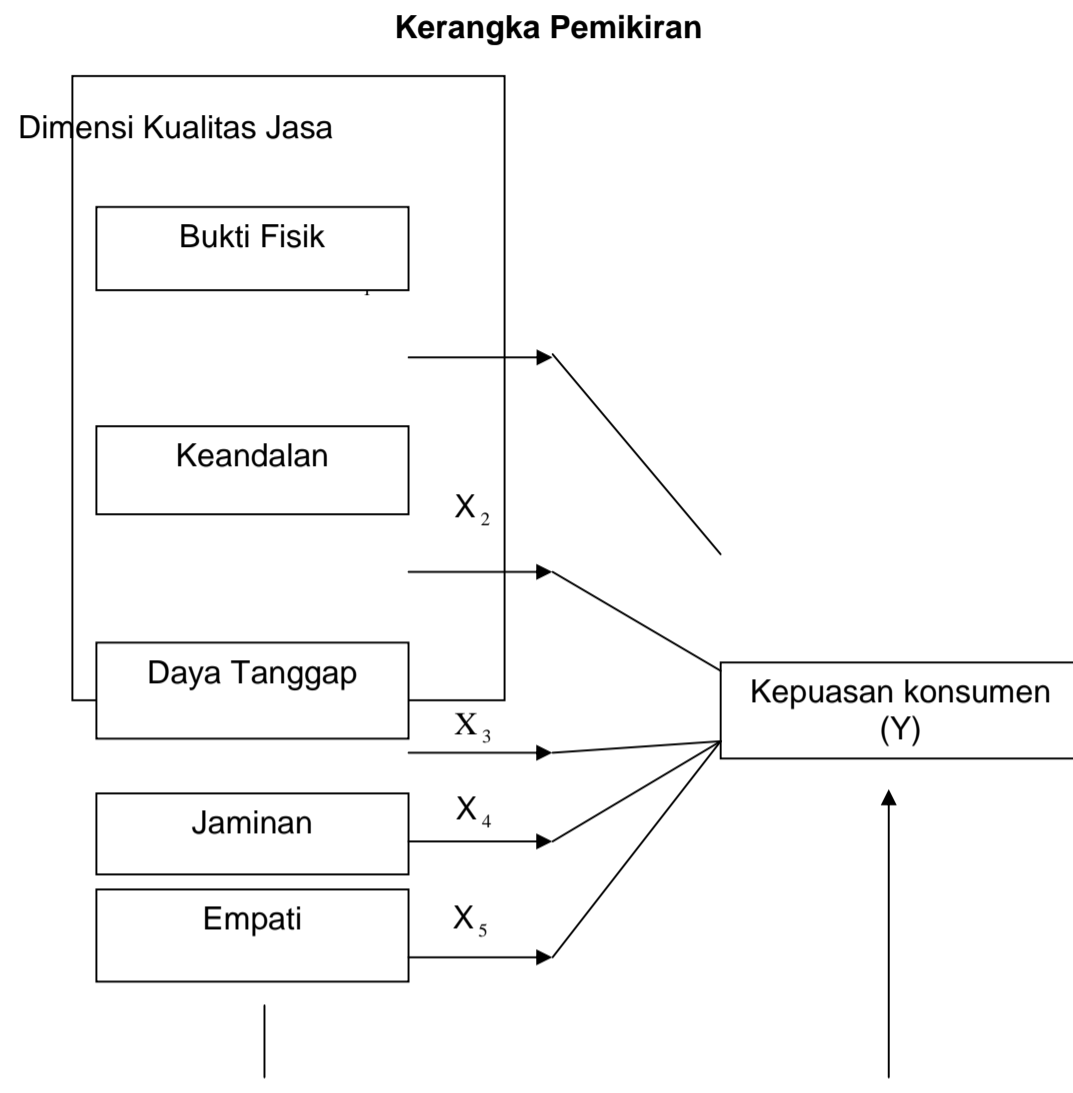
Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

D. HIPOTESIS

- H1 : Diduga bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.
- H2 : Diduga keandalan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.
- H3 : Diduga daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.
- H4 : Diduga jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.
- H5 : Diduga empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.
- H6 : Diduga variabel-variabel kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.

E. KERANGKA PEMIKIRAN

Gambar II.1



Sumber : Utami dan Aryani (Jurnal UNS 2004)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen (variabel yang dipengaruhi) adalah kepuasan pengguna jasa di Bandara Adi Soemarmo Surakarta. Sedangkan variabel independen (variabel yang

mempengaruhi) meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis ingin mengetahui apakah ke lima variabel independen berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. Kepuasan penumpang pesawat terbang yang dirasakan oleh pelanggan dapat diketahui setelah dilakukan analisis terhadap pengaruh ke lima variabel independen tersebut, sehingga dapat dikatakan penumpang pesawat terbang merasa puas jika harapannya dapat terpenuhi dalam menggunakan jasa pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. Selain itu juga dapat diketahui bahwa kelima variabel tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo.

BAB III

PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

1. Sejarah Singkat Bandara Adi Soemarmo Surakarta

Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta, pada zaman penjajahan merupakan lapangan terbang darurat yang terletak di sebelah barat kota Surakarta (14 KM) dibangun pada tahun 1940 oleh pemerintah Belanda dan bertepatan dengan masuknya tentara Jepang ke Indonesia. Lapangan terbang tersebut dihancurkan oleh Belanda dan dibangun kembali oleh Pemerintah Jepang pada tahun 1942 yang kemudian digunakan sebagai basis militer penerbangan Angkatan Laut Jepang (Kaigun–Bokusha). Setelah Proklamasi Kemerdekaan RI pada tanggal 17 Agustus 1945, kesanggupan dan kemampuan menyelenggarakan penerbangan dimanifestasikan dalam bentuk organisasi yang dinamakan "Penerbangan Surakarta" yang diresmikan pada tanggal 6 Februari 1946 dan pada bulan Mei 1946 "Penerbangan Surakarta" berubah menjadi "Pangkalan Udara Panasan" dimana kegiatan penerbangannya hanya diperuntukkan Penerbangan Militer. Menjelang Konferensi PATA tahun 1974 fasilitas pelabuhan udara bagi keselamatan penerbangan ditingkatkan sehingga dapat dimanfaatkan untuk melayani penerbangan komersial disamping penerbangan militer.

Penerbangan komersial secara teratur resmi dibuka sejak tanggal 23 April 1974 dan dilayani oleh perusahaan penerbangan PT. Garuda dengan route Jakarta–Solo–Jakarta sebanyak 3 kali dalam 1 minggu.

Dasar-dasar penggunaan bersama Pangkalan Udara Panasan diatur dalam SKB MENHANKAM PANGAB, MENHUB, dan MENKEU No. Kop/30/IX/1975 dan KM 393/S. PHB–1975 dan KEP 927 A/KM/IV/8/1975 tanggal 21 Agustus 1975. Berdasarkan surat keputusan KSAU NO.SKEP/07/VII/1977 tanggal 25 Juli 1977 Pangkalan Udara Panasan diubah namanya menjadi Pangkalan Udara Utama (LANUMA) Adi Soemarmo. Nama tersebut diambil untuk menghormati jasa–jasa dari Pahlawan Bangsa Almarhum Kapten Udara Anumerta Adi Soemarmo Wiryo Koesoemo.

Semakin meningkatnya arus barang dan penumpang yang menggunakan jasa penerbangan di Bandara Adi Soemarmo, maka frekuensi penerbangan yang semula 3 kali dalam 1 minggu ditingkatkan menjadi 5 kali dalam sehari. Disamping peningkatan frekuensi penerbangan, kemampuan Bandar Udara Adi Soemarmo juga ditingkatkan sehingga mampu melayani operasi penerbangan untuk DC 09 dan sejenisnya. Penerbangan DC 09 ke dan dari Bandara Adi Soemarmo diresmikan pada tanggal 9 Agustus 1986 oleh Menteri Perhubungan.

Untuk meningkatkan pelayanan bagi wisatawan, melalui SK Menteri Perhubungan No. KP.2/AU.005/PBH-89 tanggal 31 Maret

1989, Departemen Perhubungan menetapkan Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta sebagai bandar udara yang selain melayani penerbangan domestik juga melayani penerbangan keluar negeri. Penerbangan perdana ke luar negeri yaitu Singapore-Jakarta-Solo (PP) yang dilayani oleh maskapai penerbangan Garuda Indonesia dan diresmikan pada 1 Mei 1989. Terhitung mulai tanggal 1 April 1992 Bandara Adi Soemarmo Surakarta secara resmi masuk jajaran Perum Angkasa Pura I berdasarkan PP No.5 tahun 1992. Kemudian pada tanggal 2 Januari 1993 status Badan Hukum Perum Angkasa Pura I berubah menjadi PT. Angkasa Pura I (Persero) berdasarkan PP No.14 tahun 1993. Mulai tanggal 15 Maret 1997 Bandara Adi Soemarmo Surakarta secara resmi menjadi Embarkasi Haji untuk daerah Jawa Tengah dan Yogyakarta.

Pada saat Bandara Adi Soemarmo dibangun oleh pemerintah Hindia Belanda pada tahun 1940, tidak ada yang menduga bandara ini akan menjadi bandara internasional kelas menengah yang mampu didarati pesawat berbadan lebar jenis MD 11. Program pembangunan nasional pada tahun 1970-an membawa perubahan yang begitu cepat dalam berbagai aspek kehidupan termasuk dalam bidang kebandarudaraan. Bandar udara yang dahulu hanya sebagai tempat naik turunnya pesawat terbang, berkembang menjadi salah satu infrastruktur penting bagi perekonomian bangsa sekaligus sebagai kawasan bisnis baru yang menjanjikan beragam peluang.

Pada tahun 1990-an diperkenalkan pola pengembangan terpadu kawasan segitiga Yogyakarta-Solo-Semarang (JOGLOSEMAR), karena Departemen Perhubungan memandang perlu adanya pengembangan salah satu bandara yang ada di kawasan Joglosemar tersebut untuk mengimbangi pertumbuhan kawasan itu pada masa mendatang. Setelah melalui kajian yang mendalam oleh konsultan JICA (*Japan International Cooperation Agency*) terhadap 3 bandara yang ada di kawasan Joglosemar yaitu Bandara Adi Soemarmo, Bandara Adisucipto, dan Bandara Ahmad Yani, akhirnya disimpulkan bahwa bandara yang sudah sejak tahun 1989 telah berstatus bandara Internasional, yaitu Bandara Adi Soemarmo dinilai paling memenuhi syarat kelayakan untuk dikembangkan. Melalui proyek PFBU Dirjen Perhubungan Udara pada tahun 1996 dimulai pengembangan tahap I Bandara Adi Soemarmo yang meliputi pembangunan terminal baru dan apron disisi utara, serta perpanjangan landasan pacu (*runway*).

Bandara Adi Soemarmo memiliki berbagai keunggulan, sehingga diharapkan mempunyai prospek cerah untuk dapat dikembangkan pada masa mendatang. Oleh karena itu, manajemen Bandara Internasional Adi Soemarmo memproyeksikan bandara ini sebagai *The Premier Air Gateway of Central Java and Yogyakarta*, terutama untuk kegiatan pariwisata, industri dan perdagangan.

Letak Bandara Internasional Adi Soemarmo sangat strategis, berada didekat kota Solo yang sejak jaman Hindia Belanda dikenal sebagai salah satu pusat pertumbuhan industri dan perdagangan di jalur selatan Pulau Jawa. Selain itu, Bandara Internasional Adi Soemarmo terletak hanya 60 km dari Jogjakarta yang merupakan kota daerah tujuan wisata utama ke-2 setelah Pulau Bali serta 100 km dari kota Semarang yang merupakan kota industri dan perdagangan terbesar ke-3 setelah Jakarta dan Surabaya.

Tanggal 7 Maret 2009, terminal baru Bandar Internasional Adi Soemarmo diresmikan oleh Presiden RI Susilo Bambang Yudhoyono. Terminal yang terdiri dari 3 (tiga) lantai tersebut dibangun diatas lahan seluas 13.000 m² dan menelan biaya 58 miliar rupiah. Terminal baru Bandara Internasional Adi Soemarmo memiliki fasilitas parking stand 9 pesawat bertubuh kecil (*narrow body*) dan 3 pesawat bertubuh besar (*wide body*), seperti Boeing 737-200, 737-300, 737-400.

Terminal baru Bandara Internasional Adi Soemarmo berbentuk bangunan khas Jawa (Joglo) ini terletak tepat dibelakang bandara lama. Terminal baru mampu menampung total 600 orang dan akan dilengkapi dengan lounge tenaga kerja (TKI). Setelah membangun terminal, PT. Angkasa Pura I (Persero) berencana membangun jalan akses khusus ke bandara sepanjang 529,8 meter.

Jalan selebar 15 meter ini rencananya akan mulai dibangun pada 2009 dan ditargetkan akan selesai pada 2010.

2. Sejarah Singkat PT. Angkasa Pura I (Persero)

PT. Angkasa Pura I (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam lingkungan Departemen Perhubungan yang bergerak dalam bidang perhubungan udara khususnya menyediakan jasa penerbangan udara. Wilayah kerja PT. Angkasa Pura I (Persero) meliputi sebagian besar bandara-bandara di kawasan timur Indonesia, sedangkan kawasan barat Indonesia pengaturannya ditangani oleh PT. Angkasa Pura II (Persero). Manajemen Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta berada dalam wilayah kerja PT. Angkasa Pura I (Persero).

Pendirian PT. Angkasa Pura I (Persero) dimulai dari tanggal 20 Februari 1964 dengan Bandar Udara Kemayoran berdasarkan Peraturan Pemerintah PP No. 33 Tahun 1962. Kemudian sejak tanggal 17 Mei 1965, Perusahaan Negara Angkasa Pura berdasarkan Peraturan Pemerintah PP No. 21 Tahun 1965, status badan hukum Perusahaan Negara Angkasa Pura ditingkatkan menjadi Perusahaan Umum (Perum) Angkasa Pura berdasarkan Peraturan Pemerintah PP No. 37 Tahun 1974. Pada tanggal 1 April 1985 Bandara Kemayoran ditutup dan seluruh kegiatan penerbangan dialihkan ke Bandar Udara Halim Perdana Kusuma dan Bandar Udara Cengkareng. Pada tanggal 19 Mei 1985, perum Angkasa Pura

diubah namanya menjadi Perum Angkasa Pura I dengan PP No.25 Tahun 1985. Status badan hukum Perum Angkasa Pura I ditingkatkan dari Perum Angkasa Pura I menjadi PT. Angkasa Pura I (Persero) mulai tanggal 2 Januari 1993 berdasarkan Peraturan Pemerintah PP No. 14 Tahun 1993. PT. Angkasa Pura I (Persero) telah mengelola sebagian besar bandar udara di Indonesia terutama sebagai kawasan timur Indonesia. Keseluruhan Bandar Udara yang berada dalam jajaran pengelolaan PT. Angkasa Pura I (Persero) antara lain:

1. Bandar Udara Internasional Adisucipto, Yogyakarta
2. Bandar Udara Internasional Ahmad Yani, Semarang
3. Bandar Udara Syamsudin Noor, Banjarmasin
4. Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, Surakarta
5. Bandar Udara Internasional Frans Kaisepo, Biak
6. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai, Denpasar
7. Bandar Udara Internasional Hasanudin, Ujung Pandang
8. Bandar Udara Internasional Juanda, Surabaya
9. Bandar Udara Internasional Sepinggan, Balikpapan
10. Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi, Manado
11. Bandar Udara Pattimura, Ambon
12. Bandar Udara Internasional Selaparang, Lombok

3. Profil Perusahaan

Nama Perusahaan	: Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta
Tahun Berdiri	: 1946
Telepon	: (0271) 780715, 780400
E-mail	: soc@angkasapural.co.id
Faksimile	: (0271) 780058
Alamat	: Bandara Adi Soemarmo Surakarta Tromol pos 800, Kode pos 57108
Klasifikasi Bandara	: Kelas IIA
Jam Operasi	: 12 jam
Terminal	: 1. Domestik 2. Internasional
Fasilitas Pengamanan	: X-Ray, Walk Trough, Hand Metal Detector
Transportasi	: Taxi
Fasilitas penunjang lain	: Imigrasi, Bea Cukai, Karantina, Gedung Kargo
Pelayanan Umum	: Bank, Konsesiner, Telepon Umum

4. Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan misi dari PT. Angkasa Pura I (Persero) kantor cabang Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta adalah sebagai berikut:

a. Visi Perusahaan

1. Menjadi perusahaan yang dapat diandalkan oleh perusahaan penerbangan, pemerintah, mitra kerja, pemegang saham, masyarakat dan karyawan sejajar dengan perusahaan sejenis di kawasan Asia Pasific.
2. Menjadi perusahaan yang efisien, proaktif, mengandalkan system dan prosedur, serta selalu komitmen terhadap kualitas pelayanan.

b. Misi Perusahaan

1. PT. Angkasa Pura I (Persero) adalah perusahaan penyelenggaraan fasilitas bandara, jasa property serta konsultasi kebandarudaraan yang dapat diandalkan dikawasan Asia Pasific.
2. PT. Angkasa Pura I (Persero) menciptakan standar efisiensi yang menjadi ukuran bagi perusahaan sejenis di Indonesia dan memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi kepada perusahaan penerbangan, penumpang, mitra usaha, dan masyarakat pengguna jasa lainnya.
3. PT. Angkasa Pura I (Persero) menjalankan usaha dengan komitmen untuk tumbuh secara wajar dengan tetap

berusaha menjadi patner pemerintah dalam peningkatan ekonomi nasional, tanggap terhadap lingkungan sekitar bandar udara dan menjadikan karyawan sebagai aset perusahaan yang dapat mengembangkan kompetensi di bidang kebandarudaraan.

5. Tujuan Perusahaan

Tujuan PT. Angkasa Pura I (Persero) kantor cabang Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta antara lain:

- a. Meningkatkan kemanfaatan perusahaan bagi *stakeholder* dengan perusahaan pelayanan jasa Lalu Lintas Udara dan jasa bandar udara yang berkualitas tinggi dan efisien.
- b. Agar manajemen dapat memiliki informasi yang dapat digunakan sebagai pedoman yang terukur dan terstruktur dalam melaksanakan kegiatan perusahaan dalam jangka waktu 5 tahun.

6. Jenis Usaha

Jenis-jenis usaha PT. Angkasa Pura I (Persero) kantor cabang Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta antara lain sebagai berikut:

- a. Jasa Pelayanan Aeronautika
 1. Jasa pelayanan pendaratan, penempatan, dan parkir pesawat udara.

2. Jasa pelayanan penumpang pesawat terbang.
3. Jasa pelayanan penerbangan dan pelayanan aeronautika lainnya.

b. Jasa Pelayanan Non Aeronautika

1. Jasa fasilitas counter
2. Jasa penyewaan ruang dan tanah
3. Jasa pungutan konsesi
4. Jasa advertensi
5. Jasa pelayanan dan pengunjung bandara
6. Jasa parkir kendaraan
7. Jasa penyediaan listrik, air, telepon dan pelayanan non aeronautika lainnya.

c. Operasi penerbangan di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.

Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta

menyelenggarakan 2 jenis operasi penerbangan, yaitu:

1. Operasi penerbangan terjadwal (*regular*)

Operasi penerbangan terjadwal adalah operasi penerbangan yang diselenggarakan secara terjadwal atau kontinyu yang umumnya melayani penerbangan komersial.

2. Operasi penerbangan tak terjadwal (*incidental*)

Operasi penerbangan tidak terjadwal adalah operasi penerbangan yang diselenggarakan pada waktu yang tidak ditentukan, misalnya pada acara kunjungan dinas kenegaraan, misi kebudayaan atau pariwisata, penyelenggaraan embarkasi dan embarkasi haji atau acara khusus lainnya yang memerlukan jasa penerbangan.

7. Struktur Organisasi

Struktur organisasi kantor cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) kantor cabang Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta adalah sebagai berikut :

a. *General Manager*

General Manager mempunyai tugas antara lain:

1. Sebagai pimpinan tertinggi Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero).
2. Sebagai koordinator dalam pelaksanaan tugas-tugas yang diemban oleh Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) sesuai dengan pedoman dan kebijaksanaan yang digariskan Direksi.
3. Mengkoordinir semua tugas yang dilakukan oleh *Manager* dan *Asisten Manager*.

b. *Airport Duty Manager (ADM)*

Airport Duty Manager (ADM) merupakan staf fungsional yang memiliki fungsi penanggulangan masalah pelayanan operasional bandar udara selama waktu berlangsungnya kegiatan pelayanan operasi bandar udara, yang menjalankan tugasnya secara bergiliran. Dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya *Airport Duty Manager* bertanggung jawab kepada *General Manager*.

c. *Kepala Unit Pengadaan*

Kepala Unit Pengadaan bertugas menangani pengadaan dan pemesanan kupon PJP2U. Kepala Unit Pengadaan bertanggung jawab kepada *General Manager*.

d. *Manager Operasi dan Teknik*

Manager Operasi dan Teknik mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:

1. Menyiapkan, melaksanakan, mengendalikan dan melaporkan kegiatan pelayanan jasa operasi keselamatan dan keamanan bandar udara.
2. Menyiapkan, melaksanakan, mengendalikan dan melaporkan kegiatan pelayanan jasa operasi bandar udara.
3. Menyiapkan, melaksanakan, mengendalikan dan melaporkan kegiatan pelayanan jasa operasi lalu lintas penerbangan.

4. Menyiapkan, melaksanakan, mengendalikan dan melaporkan kegiatan pembangunan dan pemeliharaan fasilitas teknik umum dan peralatan bandar udara.
5. Menyiapkan, melaksanakan, mengendalikan dan melaporkan kegiatan pembangunan dan pemeliharaan fasilitas teknik elektronika dan listrik bandar udara.

Dalam melaksanakan tugasnya *Manager* Operasi dan Teknik dibantu oleh:

1. *Asisten Manager* Keselamatan dan Keamanan Bandara.
Asisten Manager Keselamatan dan Keamanan Bandara, mempunyai tugas membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pelayanan operasi pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadam kebakaran serta pengamanan dan penertiban umum bandar udara.
2. *Asisten Manager* Pelayanan Bandar Udara.
Asisten Manager Pelayanan Bandar Udara, mempunyai tugas membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pelayanan operasi sisi udara (*air side*), sisi darat (*land side*), terminal serta penerbangan bandar udara.

3. *Asisten Manager* Operasi Lalu Lintas Penerbangan.

Asisten Manager Operasi Lalu Lintas Penerbangan, mempunyai tugas membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pelayanan jasa operasi lalu lintas penerbangan serta menunjang kegiatan pencarian dan pertolongan kecelakaan penerbangan di daerah *adarahaerodrome traffic zone* (ATZ), pelayanan jasa bantuan operasi penerbangan berupa komunikasi penerbangan dan penerangan *aeronautika*.

4. *Asisten Manager* Teknik Umum dan Peralatan.

Asisten Manager Teknik Umum dan Peralatan, mempunyai tugas membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan penyiapan pakai fasilitas bangunan, landasan, tata lingkungan bandar udara, mekanikal, air bersih, kendaraan operasi, alat-alat besar serta perbengkelan.

5. *Asisten Manager* Teknik Elektronika dan Listrik.

Asisten Manager Teknik Elektronika dan Listrik, mempunyai tugas membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan penyiapan pakai fasilitas teknik keselamatan penerbangan yang meliputi telekomunikasi penerbangan, navigasi udara, radar,

elektronika dan listrik bandar udara yang meliputi sistem pembangkit jaringan listrik.

e. *Manager Keuangan, Komersial dan Umum*

Manager Keuangan, Komersial dan Umum mempunyai tugas sebagai koordinator dalam menyiapkan dan melaksanakan kegiatan:

1. Komersial dan Pengembangan Usaha
2. Akuntansi dan Anggaran
3. Perbendaharaan dan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL)
4. Personalia dan umum

Manager Keuangan, Komersial dan Umum dibantu oleh empat *Asisten Manager*, yaitu:

1. *Asisten Manager* Komersial dan Pengembangan Usaha

Asisten Manager Komersial dan Pengembangan Usaha, mempunyai tugas membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pengembangan produk jasa, pemasaran dan pemungutan pendapatan jasa pelayanan *aeronautika* serta *non aeronautika*.

2. *Asisten Manager* Akuntansi dan Anggaran

Asisten Manager Akuntansi dan Anggaran, mempunyai tugas membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pencatatan dan pelaporan akuntansi keuangan, akuntansi manajemen, akuntansi persediaan dan aktiva tetap serta penyusunan, pengendalian dan pelaporan anggaran Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero).

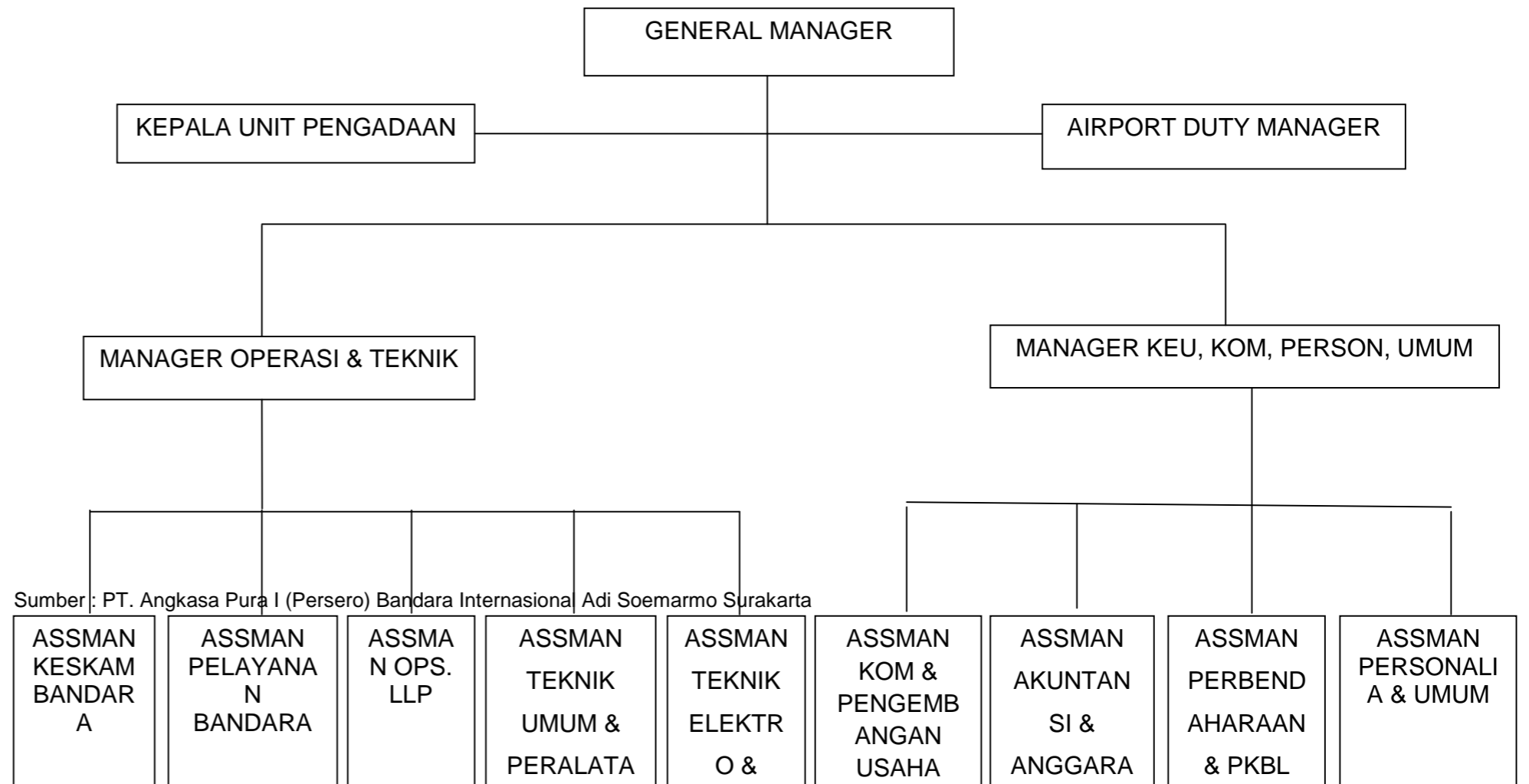
3. *Asisten Manager* Perbendaharaan dan PKBL

Asisten Manager Perbendaharaan dan Program Kemitraan serta Bina Lingkungan (PKBL), mempunyai tugas membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pengelolaan penerimaan dan pengeluaran kas atau bank (manajemen kas), administrasi dan penyimpanan surat berharga, bukti-bukti kekayaan perusahaan serta penghapusan aset, pengelolaan, penarikan dan pencairan piutang, perpajakan, pemotongan dan penyetoran iuran pegawai, kegiatan administrasi lainnya, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pengelolaan penerimaan, penyimpanan dan pengelolaan barang persediaan di gudang beserta administrasi pendukungnya serta penyaluran dana dan pengendalian PKBL.

4. *Asisten Manager* Personalia dan Umum

Asisten Manager Personalia Umum, mempunyai tugas membuat rencana kerja, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan perencanaan dan pengembangan personalia, administrasi personalia, ketatausahaan kantor, hukum, hubungan masyarakat, sistem informasi manajemen (SIM) sebagai alat bantu untuk percepatan dan ketepatan pengambilan keputusan manajemen, termasuk perangkat keras dan perangkat lunaknya, kegiatan pengumpulan, pengelolaan, penyajian data dan laporan, pengadaan barang dan jasa.

Gambar III.1
Bagan Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta



B. LAPORAN MAGANG KERJA

1. Pengertian Magang Kerja

Magang kerja merupakan suatu bentuk kegiatan penunjang perkuliahan di luar kampus yang berorientasi pada dunia kerja. Magang kerja ini dimaksudkan agar mahasiswa dapat menerapkan teori-teori yang sudah diperoleh di bangku kuliah. Magang kerja tersebut merupakan program Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan pada Program DIII Manajemen Pemasaran, sehingga mahasiswa dapat beradaptasi dengan dunia kerja secara nyata setelah menyelesaikan perkuliahan.

Selain itu, pada waktu magang kerja mahasiswa juga melakukan penelitian untuk memperoleh data yang akan digunakan untuk menyusun Tugas Akhir. Data yang telah diperoleh akan diolah kemudian dibahas dan dijabarkan dalam Tugas Akhir.

2. Tujuan Magang Kerja

- a. Sebagai perbandingan antara teori dengan kenyataan dilapangan sebagai gambaran permasalahan yang sebenarnya dan mencoba untuk memberikan alternatif solusi dan penerapannya.

- b. Menambah wawasan dan melatih pola pikir mahasiswa untuk menggali permasalahan dan kemudian dianalisis serta dicari penyelesaiannya.
- c. Mendapatkan pengalaman kerja dan pengetahuan secara langsung mengenai berbagai kegiatan dalam dunia kerja.
- d. Meningkatkan kreatifitas dan profesionalitas mahasiswa agar siap dalam persaingan di era global mendatang.
- e. Membangun serta membina hubungan yang baik antara Jurusan Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta dengan lembaga dimana mahasiswa menjalankan praktik Kuliah Kerja Lapangan.

3. Manfaat magang kerja

- a. Bagi perusahaan

Hasil penelitian yang diperoleh dari mahasiswa yang melakukan magang kerja dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil keputusan yang lebih baik khususnya dalam penilaian kepuasan konsumen pengguna jasa di Bandara Adi Soemarmo.

b. Bagi mahasiswa

- 1) Agar mahasiswa mampu menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan khususnya dalam dunia bisnis.
- 2) Mempersiapkan mahasiswa untuk berfikir secara praktis dan kreatif terhadap segala masalah yang dihadapi dalam dunia kerja.

c. Bagi Universitas

Dengan adanya program magang yang dilakukan oleh Universitas Sebelas Maret akan mampu menghasilkan mahasiswa yang memiliki keterampilan kerja dan memiliki kemampuan kerja yang sebanding dengan para pekerja professional yang telah ada.

4. Pelaksanaan Magang Kerja

a. Lokasi Magang Kerja

Magang kerja dilaksanakan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.

b. Waktu Magang Kerja

Kegiatan magang kerja dilaksanakan selama 2 bulan, dengan penempatan magang kerja di bagian Komersial.

Pelaksanaan magang kerja di PT. Angkasa Pura I (Persero) dimulai setiap hari Senin sampai Jumat dengan rincian waktu sebagai berikut :

Senin – Kamis : pukul 08:00 – 16:30

Jumat : pukul 08:00 – 16:00

Istirahat siang : pukul 12:00 – 13:00

5. Rincian Kegiatan Magang Kerja

Dalam kegiatan magang kerja penulis didampingi staf perusahaan untuk membantu kegiatan kerja yang dilakukan untuk pelaksanaan kegiatan magang kerja yang dilakukan penulis. Kegiatan yang dilakukan penulis selama magang kerja yaitu:

Tabel III.1
Rincian Kegiatan Magang di Komersial

Tanggal	Kegiatan
2-5 Februari 2010	<ul style="list-style-type: none">• Perkenalan dengan staff dan karyawan di PT. Angkasa Pura I (Persero).• Perkenalan dengan lingkungan perusahaan dan tugas-tugasnya.• Membuat rekapan jumlah penumpang pesawat terbang yang datang (<i>arrival</i>) menggunakan maskapai Garuda, Sriwijaya, Lion dan Silk Air pada bulan Oktober, November dan Desember

	<p>2009.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengambil <i>Manifes</i> di Bandara Internasional Adi Soemarmo. • Mengambil dan mengeset laporan <i>detail aviobridge</i> untuk maskapai Garuda, Sriwijaya, Lion dan Air Asia. • Memasukkan data rekapan produksi dan pendapatan (pendapatan dapat berasal dari PJP2U, PJP4U, parkir, konsesi). • Memasukkan data RKA tahun 2009 dan realisasi 2009. • Memasukkan data realisasi pendapatan rencana kegiatan (RKA) 2010. • Membuat rekapan jumlah penumpang pesawat terbang yang datang (<i>arrival</i>) menggunakan maskapai Garuda, Sriwijaya, Lion, Silk Air dan Air Asia pada bulan Desember 2008. • Mengambil <i>Counter Pax</i> pada maskapai Garuda, Lion dan Sriwijaya.
<p>8-12 Februari 2010</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mengeprint faktur pajak standar untuk tagihan telepon, pemakaian listrik, sewa tempat antena, tagihan pemakaian <i>counter pax</i> internasional, tagihan sewa tempat dan konsesi. • Memasukkan data rekapan pendapatan dan produksi RKA serta Realisasi 2009.

	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat rekapan jumlah penumpang pesawat terbang yang datang (<i>arrival</i>) menggunakan maskapai Air Asia pada bulan Oktober 2009.
15-19 Februari 2010	<ul style="list-style-type: none"> • Mengambil <i>Manifes</i> di Bandara Internasional Adi Soemarmo. • Memasukkan data <i>Counter Pax</i> bulan Januari 2009 untuk maskapai Air Asia dan Silk Air. • Memasukkan data <i>airport movement control sheet</i>. • Memasukkan data ACD Sheet untuk tanggal 1 sampai 9 Februari 2010. • Memasukkan data sewa ruang <i>beauty contest</i> terminal baru tahun 2009. • Mengeset faktur pajak standar tagihan sewa ruang.
22-26 Februari 2010	<ul style="list-style-type: none"> • Memasukkan data Laporan Produksi dan Pendapatan, PJP dan PJP4U. • Mengentri <i>block on block off</i> untuk tanggal 1 sampai 13 Maret 2010, serta mengentri ke dalam ACDSheet.
1-5 Maret 2010	<ul style="list-style-type: none"> • Mengambil dan mengeset laporan <i>detail aviobridge</i> untuk maskapai Garuda, Sriwijaya, Lion dan Air Asia. • Mengantar <i>Counter Pax</i> pada maskapai Garuda, Lion dan Sriwijaya.

	<ul style="list-style-type: none"> • Meneliti rekapan pendapatan RKA tahun 2009.
8-12 Maret 2010	<ul style="list-style-type: none"> • Memasukkan data laporan bulanan untuk bulan Februari 2010 mengenai konsesi, air, telp dan <i>beauty contest</i>. • Mengeprint laporan bulanan serta tagihan listrik, telepon, konsesi, air, parkir, pas harian, pas bulana, pas tahunan dan <i>beauty contest</i>.
15-19 Maret 2010	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan survey di ruang tunggu mengenai Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara PJP2U. • Mengeprint faktur pajak standar untuk maskapai Lion dan sriwijaya. • Memasukkan data laporan bulanan untuk bulan Februari 2010.
22-26 Maret 2010	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat rekapan jumlah penumpang pesawat terbang domestik yang berangkat (<i>departure</i>) pada bulan Januari 2007 sampai bulan Desember 2009. • Memasukkan data dukung RKA produksi dan pendapatan listrik bulan Januari 2011 sampai Desember 2011. • Merekap jumlah penumpang domestik yang berangkat pada bulan Januari 2010 sampai Februari 2010 berdasarkan tagihan <i>counter pax</i>. • Merekap jumlah penumpang domestik dan internasional yang datang pada bulan Januari

	<p>2010 sampai Februari 2010.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Merekap jumlah penumpang pesawat terbang internasional berangkat (<i>departure</i>) pada bulan Januari 2010 sampai Februari 2010. • Memasukkan data dukung RKA produksi dan pendapatan listrik dari bulan Januari 2011 sampai Desember 2011. • Mengambil dan mengeset laporan <i>detail aviobridge</i> • Mengentri airport <i>movement control sheet</i> • Mengentri block on block off untuk maskapai Garuda, Sriwijaya, Lion, Air Asia, Silk Air dan Batavia bulan Maret 2010.
<p>29 Maret sampai 2 April 2010</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memasukkan data <i>unschedule</i> bulan Maret. • Mengentri <i>block on block off</i>. • Mengentri MTOW dan tabel berat maskapai Batavia. • Mengentri <i>block on block off</i>. • Perpisahan dan berpamitan dengan para staff dan karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero).

C. PROFIL RESPONDEN

Profil responden diperoleh berdasarkan data diri responden yang terdapat dalam kuesioner pada bagian identitas responden, yang

terdiri dari jenis kelamin, usia , tingkat penggunaan jasa Bandara Internasional Adi Soemarmo selama 1 tahun, tingkat pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Berikut ini disajikan profil responden yang diperoleh berdasarkan jawaban yang diberikan responden atas dasar pertanyaan dalam kuesioner, hasil selengkapnya adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan kuesioner yang disebar dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah laki-laki yakni 61 orang atau 61%. Sedangkan responden perempuan sebanyak 39 orang atau 39%. Data tersebut dapat dilihat pada tabel III.2 berikut ini :

Tabel III.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Prosentase (%)
Laki-laki	61	61%
Perempuan	39	39%
Total	100	100

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2010

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Jika dilihat berdasarkan usia responden, yang berusia kurang dari 20 tahun sebanyak 9 orang atau sebesar 9%, selanjutnya responden yang berusia antara 21-30 tahun sebanyak 13 orang atau 13%. Berikutnya responden yang berusia 31-40

tahun sebanyak 56 orang atau 56% dan yang terakhir adalah responden yang berusia lebih dari 41 tahun sebanyak 22 orang atau 22%. Data tersebut dapat dilihat pada tabel III.3 berikut :

Tabel III.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi (orang)	Prosentase (%)
≤ 20 tahun	9	9
21-30 tahun	13	13
31-40 tahun	56	56
≥ 41 tahun	22	22
Total	100	100

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2010

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penggunaan Jasa Bandar Udara Dalam 1 Tahun

Dari data yang diperoleh menunjukkan bahwa responden yang tingkat penggunaan jasa Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo dalam 1 kali sebanyak 34 orang atau 34%, berikutnya antara 3-5 kali sebanyak 43 orang atau 43%. Kemudian antara 6-8 kali sebanyak 13 orang atau 13% dan yang terakhir lebih dari 8 kali sebanyak 10 orang atau 10%. Data tersebut dapat dilihat pada tabel III.4 berikut :

Tabel III.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penggunaan Jasa Bandara Dalam 1 Tahun

Tingkat Penggunaan Jasa Bandar Udara	Frekuensi (orang)	Prosentase (%)
1 kali	35	35
3-5 kali	43	43
6-8 kali	12	12
> 8 kali	10	10
Total	100	100

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2010

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Berdasarkan kuesioner yang disebar menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini sebanyak 7 orang atau 7% berpendidikan SLTA. Selanjutnya D III sebanyak 16 orang atau 16% berikutnya S1 sebanyak 58 orang atau 58%. 23 orang atau 23% berpendidikan S2, kemudian yang terakhir S3 sebanyak 13 orang atau 13%. Data tersebut dapat dilihat pada tabel III.5 berikut :

Tabel III.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Tingkat Pendidikan	Frekuensi (orang)	Prosentase (%)
SD	0	0
SLTP	0	0
SLTA	4	4
D III	12	12
S1	54	54
S2	21	21
S3	9	9
Total	100	100

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2010

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jika dilihat berdasarkan pekerjaan responden, dapat diketahui bahwa 8 orang atau 8% adalah Pelajar/Mahasiswa. Berikutnya 39 orang atau 39% adalah Pegawai Negeri/TNI, kemudian 28 orang atau 28% adalah Pegawai Swasta. Selanjutnya 16 orang atau 16% adalah Pengusaha/Wirausaha dan 10 orang atau 10% lainnya adalah lain-lain. Data tersebut dapat dilihat pada tabel III.6 berikut :

Tabel III.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Prosentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	8	8
Pegawai Negeri/TNI	39	39
Pegawai Swasta	26	26
Pengusaha/Wirausaha	16	16
Lainnya	11	11
Total	100	100

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2010

D. PENGUJIAN INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam suatu penelitian yang menggunakan kuesioner diperlukan adanya suatu pengukuran mengenai validitas dan reliabilitas kuesioner yang digunakan. Pengukuran ini memiliki tujuan untuk menentukan apakah alat pengukuran dapat digunakan atau tidak dalam proses pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian.

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui bahwa setiap butir pertanyaan yang diajukan kepada responden ternyata valid atau tidak. Pengujian validitas dilakukan dengan *Person Product Moment* dengan bantuan program SPSS versi 16.0. Kriteria pengujiannya yaitu apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan dalam kuesioner dikatakan valid. Tetapi jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pertanyaan

dalam kuesioner dikatakan tidak valid. Jumlah sampel penelitian (n) sebanyak 100 responden dengan taraf signifikansinya 0,05, maka ditentukan besarnya r_{tabel} yaitu 0,195. Hasil uji validitas secara lengkap dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel III.7
Hasil Uji Validitas Bukti Fisik (X₁)

Item Pertanyaan	r_{hitung} (nilai <i>pearson correlation</i>)	r_{tabel}	Keterangan
X ₁ .1	0,832	0,195	Valid
X ₁ .2	0,895	0,195	Valid
X ₁ .3	0,818	0,195	Valid
X ₁ .4	0,845	0,195	Valid

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2010

Dari tabel III.7 diatas dapat diketahui besarnya koefisien korelasi dari 4 butir pertanyaan untuk variabel bukti fisik seluruhnya mempunyai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} (nilai $r_{tabel} = 0,195$).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan variabel bukti fisik valid dan dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

Tabel III.8
Hasil Uji Validitas Keandalan (X_2)

Item Pertanyaan	r_{hitung} (nilai <i>pearson correlation</i>)	r_{tabel}	Keterangan
$X_2.1$	0,936	0,195	Valid
$X_2.2$	0,908	0,195	Valid
$X_2.3$	0,930	0,195	Valid
$X_2.4$	0,812	0,195	Valid

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2010

Dari tabel III.8 diatas dapat diketahui besarnya koefisien korelasi dari 4 butir pertanyaan untuk variabel keandalan seluruhnya mempunyai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} (nilai $r_{tabel} = 0,195$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan variabel keandalan valid dan dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

Tabel III.9
Hasil Uji Validitas Daya Tanggap (X_3)

Item Pertanyaan	r_{hitung} (nilai <i>pearson correlation</i>)	r_{tabel}	Keterangan
$X_3.1$	0,934	0,195	Valid
$X_3.2$	0,909	0,195	Valid
$X_3.3$	0,900	0,195	Valid
$X_3.4$	0,746	0,195	Valid

Dari tabel III.9 diatas dapat diketahui besarnya koefisien korelasi dari 4 butir pertanyaan untuk variabel daya tanggap seluruhnya mempunyai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} (nilai $r_{tabel} = 0,195$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan variabel daya tanggap valid dan dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

Tabel III.10
Hasil Uji Validitas Jaminan (X_4)

Item Pertanyaan	r_{hitung} (nilai <i>pearson correlation</i>)	r_{tabel}	Keterangan
$X_4 .1$	0,872	0,195	Valid
$X_4 .2$	0.846	0,195	Valid
$X_4 .3$	0.895	0,195	Valid
$X_4 .4$	0.850	0,195	Valid

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2010

Dari tabel III.10 diatas dapat diketahui besarnya koefisien korelasi dari 4 butir pertanyaan untuk variabel jaminan seluruhnya mempunyai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} (nilai $r_{tabel} = 0,195$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan variabel jaminan valid dan dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

Tabel III.11
Hasil Uji Validitas Empati (X₅)

Item Pertanyaan	r_{hitung} (nilai <i>pearson correlation</i>)	r_{tabel}	Keterangan
X ₅ .1	0.867	0,195	Valid
X ₅ .2	0.911	0,195	Valid
X ₅ .3	0.850	0,195	Valid
X ₅ .4	0.848	0,195	Valid
X ₅ .5	0.806	0,195	Valid

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2010

Dari tabel III.11 diatas dapat diketahui besarnya koefisien korelasi dari 5 butir pertanyaan untuk variabel empati seluruhnya mempunyai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} (nilai $r_{tabel} = 0,195$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan variabel empati valid dan dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

Tabel III.12
Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

Item Pertanyaan	r_{hitung} (nilai <i>pearson correlation</i>)	r_{tabel}	Keterangan
Y ₁	0.712	0,195	Valid
Y ₂	0.884	0,195	Valid
Y ₃	0.852	0,195	Valid
Y ₄	0.792	0,195	Valid
Y ₅	0.889	0,195	Valid
Y ₆	0.795	0,195	Valid
Y ₇	0.781	0,195	Valid
Y ₈	0.854	0,195	Valid
Y ₉	0.877	0,195	Valid
Y ₁₀	0.836	0,195	Valid

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2010

Dari tabel III.12 diatas dapat diketahui besarnya koefisien korelasi dari 10 butir pertanyaan untuk variabel kepuasan pelanggan seluruhnya mempunyai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} (nilai $r_{tabel} = 0,195$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan variabel kepuasan pelanggan valid dan dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut memberikan hasil yang relatif tidak berbeda jika terhadap subjek yang sama dilakukan pengukuran kembali. Teknik yang digunakan dalam pengujian adalah *cronbach alpha*. Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 (Priyatno, 2008).

Hasil yang diperoleh dari uji reliabilitas pada variabel-variabel dimensi kualitas jasa dengan bantuan program SPSS versi 16.0 ditunjukkan dalam tabel berikut :

Tabel III.13
Hasil Uji Reliabilitas Bukti Fisik (X₁)

Variabel	Koefisien <i>cronbach alpha</i>	Nilai r_{tabel}	Keterangan
Bukti Fisik (X ₁)	0,867	0,6	Reliabel

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2010

Dari tabel III.13 diatas dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk variabel bukti fisik sebesar 0,867. Variabel ini dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan mengenai bukti fisik merupakan pertanyaan yang reliabel.

Tabel III.14
Hasil Uji Reliabilitas Keandalan (X_2)

Variabel	Koefisien <i>cronbach's alpha</i>	Nilai r_{tabel}	Keterangan
Keandalan (X_2)	0,920	0,6	Reliabel

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2010

Dari tabel III.14 diatas dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk variabel keandalan sebesar 0,920. Variabel ini dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan mengenai keandalan merupakan pertanyaan yang reliabel.

Tabel III.15
Hasil Uji Reliabilitas Daya Tanggap (X_3)

Variabel	Koefisien <i>cronbach's alpha</i>	Nilai r_{tabel}	Keterangan
Daya Tanggap (X_3)	0,896	0,6	Reliabel

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2010

Dari tabel III.15 diatas dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk variabel daya tanggap sebesar 0,896. Variabel ini dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan mengenai daya tanggap merupakan pertanyaan yang reliabel.

Tabel III.16
Hasil Uji Reliabilitas Jaminan (X₄)

Variabel	Koefisien <i>cronbach's alpha</i>	Nilai r _{tabel}	Keterangan
Jaminan (X ₄)	0,884	0,6	Reliabel

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2010

Dari tabel III.16 diatas dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk variabel jaminan sebesar 0,884. Variabel ini dinyatakan reliabel nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan mengenai jaminan merupakan pertanyaan yang reliabel.

Tabel III.17
Hasil Uji Reliabilitas Empati (X₅)

Variabel	Koefisien <i>cronbach's alpha</i>	Nilai r _{tabel}	Keterangan
Empati (X ₅)	0,907	0,6	Reliabel

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2010

Dari tabel III.17 diatas dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk variabel empati sebesar 0,907. Variabel ini dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan mengenai empati merupakan pertanyaan yang reliabel.

Tabel III.18

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)

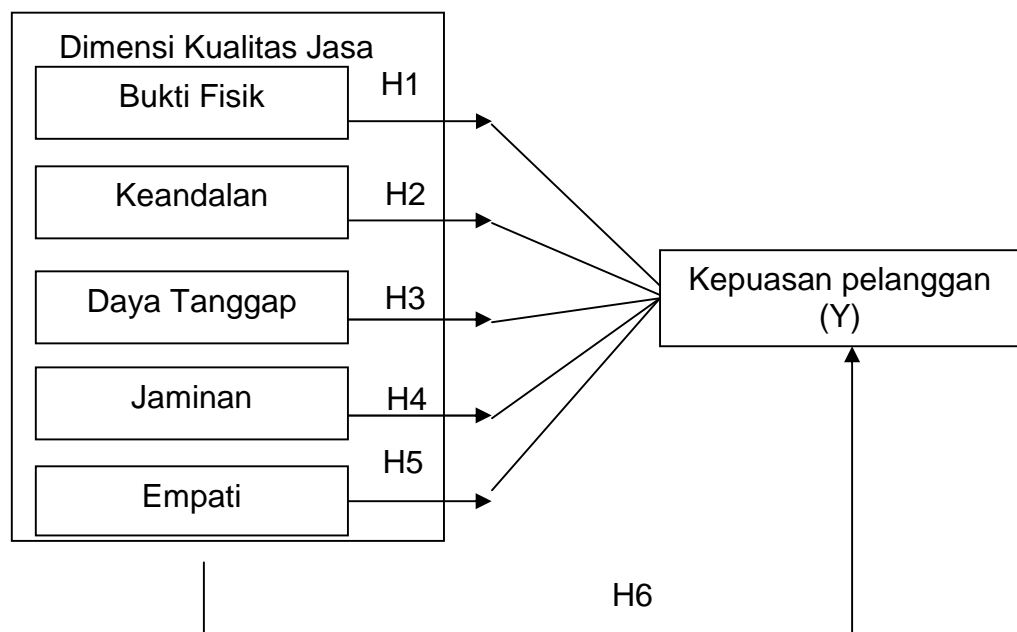
Variabel	Koefisien <i>cronbach's alpha</i>	Nilai r_{tabel}	Keterangan
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,949	0,6	Reliabel

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2010

Dari tabel III.18 diatas dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,949. Variabel ini dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan merupakan pertanyaan yang reliabel.

E. ANALISIS DATA

Gambar III.2
Kerangka Hipotesis



1. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara kualitas jasa terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang, maka digunakan analisis regresi linear berganda yang dapat ditulis dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

keterangan :

Y' = kepuasan penumpang pesawat terbang

a = konstanta

$b_1 - b_5$ = koefisien regresi

X_1 = variabel bukti fisik

X_2 = variabel keandalan

X_3 = variabel daya tanggap

X_4 = variabel jaminan

X_5 = variabel empati

Perhitungan dengan model regresi linier berganda ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 16.0. Rangkuman hasil perhitungan regresi linear berganda dapat ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel III.19

Rangkuman Hasil Data Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Std	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig
Bukti Fisik (X_1)	-2,125	0,926	-2,294	1,98	0,024
Keandalan (X_2)	3,497	1,183	2,956	1,98	0,004
Daya Tanggap (X_3)	0,373	1,015	0,368	1,98	0,714
	1,757	1,126	1,560	1,98	0,122
Jaminan (X_4)	2,448	0,974	2,514	1,98	0,014
Empati (X_5)					
Constanta	12,459				
R	0,726				
R Square	0,527				
Adjusted R Square	0,502				
F_{hitung}	20,952				
Sig F_{hitung}	0,000				

Sumber : Data Primer yang Diolah (2010)

Dari perhitungan hasil analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS 16.0 dapat disusun fungsi persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y' = 12,459 - 2,125X_1 + 3,497X_2 + 0,373X_3 + 1,757X_4 + 2,448X_5$$

Persamaan regresi linier diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Konstanta bernilai positif, hal ini menunjukkan jika kepuasan penumpang pesawat terbang tidak didukung oleh variabel bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5), maka kepuasan penumpang pesawat terbang tetap ada.
- b. Koefisien regresi bukti fisik (X_1) bernilai negatif artinya terjadi hubungan yang negatif antara variabel bukti fisik dengan kepuasan penumpang pesawat terbang, semaki ditingkatkan variabel bukti fisik maka semakin menurunkan kepuasan penumpang pesawat terbang dengan asumsi variabel yang lain tetap.
- c. Koefisien regresi keandalan (X_2) bernilai positif artinya terjadi hubungan yang positif antara variabel keandalan dengan kepuasan penumpang pesawat terbang, semaki ditingkatkan variabel keandalan maka semakin meningkatkan kepuasan penumpang pesawat terbang dengan asumsi variabel yang lain tetap.
- d. Koefisien regresi daya tanggap (X_3) bernilai positif artinya terjadi hubungan yang positif antara variabel daya tanggap

dengan kepuasan penumpang pesawat terbang, semakin ditingkatkan variabel daya tanggap maka semakin meningkatkan kepuasan penumpang pesawat terbang dengan asumsi variabel yang lain tetap.

- e. Koefisien regresi jaminan (X_4) bernilai positif artinya terjadi hubungan yang positif antara variabel jaminan dengan kepuasan penumpang pesawat terbang, semakin ditingkatkan variabel jaminan maka semakin meningkatkan kepuasan penumpang pesawat terbang dengan asumsi variabel yang lain tetap.
- f. Koefisien regresi empati (X_5) bernilai positif artinya terjadi hubungan yang positif antara variabel empati dengan kepuasan penumpang pesawat terbang, semakin ditingkatkan variabel empati maka semakin meningkatkan kepuasan penumpang pesawat terbang dengan asumsi variabel yang lain tetap.

2. Pengujian hipotesis dengan Uji F (Uji Serentak)

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. Uji F dilakukan dengan cara

membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Untuk melakukan uji F maka dilakukan proses pengujian sebagai berikut :

a. Merumuskan Hipotesis

H_0 : Tidak ada pengaruh secara signifikan antara variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang.

H_a : Ada pengaruh secara signifikan antara variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang.

b. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05

c. Menentukan F_{hitung}

Dari hasil perhitungan dengan program SPSS 16.0 diperoleh hasil bahwa besarnya F_{hitung} adalah 20,952.

d. Menentukan F_{tabel}

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, nilai F_{tabel} adalah 2,31

e. Kriteria pengujian

H_0 diterima bila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

H_0 ditolak bila $F_{hitung} > F_{tabel}$

f. Membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel}

$F_{hitung} > F_{tabel}$ (20,952 > 2,31), maka H_0 ditolak

g. Kesimpulan

Karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (20,952 > 2,31), maka H_0 ditolak dan menerima H_a . Artinya ada pengaruh secara signifikan antara variabel bebas (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) secara bersama-sama terhadap variabel terikat atau variabel kepuasan penumpang pesawat terbang. Jadi dapat disimpulkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.

3. Pengujian hipotesis dengan uji t (uji individual)

Uji t digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional

Adi Soemarmo Surakarta. Pengujian regresi digunakan uji dua arah (*two tailed test*) dengan menggunakan $\alpha = 5\%$ yang berarti bahwa tingkat keyakinan adalah sebesar 95%. Adapun pengujian terhadap pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilakukan dengan menggunakan uji t dan penyajiannya adalah sebagai berikut:

a. Pengaruh variabel bukti fisik (X_1) terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo (Y)

1. Menentukan hipotesis

H_0 : Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bukti fisik dengan kepuasan penumpang pesawat terbang.

H_a : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara variabel bukti fisik dengan kepuasan penumpang pesawat terbang.

2. Menentukan tingkat signifikansi

Taraf signifikansi yang digunakan adalah 5%

3. Menentukan t_{hitung}

Dari hasil perhitungan dengan bantuan program SPSS 16.0 dapat diperoleh hasil bahwa besarnya t_{hitung} adalah -2,294.

4. Menentukan t_{tabel}

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, nilai t_{tabel} adalah 1,98

5. Kriteria pengujian

H_0 diterima apabila $-1,98 \leq t_{hitung} \leq 1,98$

H_0 ditolak apabila $t_{hitung} > 1,98$ atau $t_{hitung} < -1,98$

6. Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

Nilai $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ ($-2,294 < -1,98$) maka H_0 ditolak.

7. Kesimpulan

Hasil pengujian pada tabel III.19 menunjukkan bahwa variabel bukti fisik memiliki nilai t_{hitung} sebesar -2,294. Pada hasil penghitungan nilai t_{hitung} (-2,294) lebih kecil dari nilai t_{tabel} (-1,98), maka H_0 ditolak dan menerima H_a . Artinya ada pengaruh antara variabel bukti fisik (X_1) terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo (Y).

- b. Pengujian variabel keandalan (X_2) terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo (Y).

1. Menentukan hipotesis

H_0 : Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara variabel keandalan dengan kepuasan penumpang pesawat terbang.

H_a : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara variabel keandalan dengan kepuasan penumpang pesawat terbang.

2. Menentukan tingkat signifikansi

Taraf signifikansi yang digunakan adalah 5%

3. Menentukan t_{hitung}

Dari hasil perhitungan dengan bantuan program SPSS 16.0 dapat diperoleh hasil bahwa besarnya t_{hitung} adalah 2,956.

4. Menentukan t_{tabel}

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, nilai t_{tabel} adalah 1,98

5. Kriteria pengujian

H_0 diterima apabila $-1,98 \leq t_{hitung} \leq 1,98$

H_0 ditolak apabila $t_{hitung} > 1,98$ atau $t_{hitung} < -1,98$

6. Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,956 > 1,98$) maka H_0 ditolak.

7. Kesimpulan

Hasil pengujian pada tabel III.19 menunjukkan bahwa variabel keandalan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,956. Pada hasil perhitungan nilai t_{hitung} (2,956) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,98), maka H_0 ditolak dan menerima H_a . Artinya ada pengaruh antara variabel keandalan (X_2) terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta (Y).

c. Pengujian variabel daya tanggap (X_3) terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo (Y).

1. Menentukan hipotesis

H_0 : Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara variabel daya tanggap dengan kepuasan penumpang pesawat terbang.

H_a : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara variabel daya tanggap dengan kepuasan penumpang pesawat terbang.

2. Menentukan tingkat signifikansi

Taraf signifikansi yang digunakan adalah 5%

3. Menentukan t_{hitung}

Dari hasil perhitungan dengan bantuan program SPSS 16.0 dapat diperoleh hasil bahwa besarnya t_{hitung} adalah 0,368.

4. Menentukan t_{tabel}

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, nilai t_{tabel} adalah 1,98

5. Kriteria pengujian

H_0 diterima apabila $-1,98 \leq t_{hitung} \leq 1,98$

H_0 ditolak apabila $t_{hitung} > 1,98$ atau $t_{hitung} < -1,98$

6. Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,368 < 1,98$) maka H_0 diterima.

7. Kesimpulan

Hasil pengujian pada tabel III.19 menunjukkan bahwa variabel keandalan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 0,368. Pada hasil perhitungan nilai t_{hitung} (0,368) lebih kecil dari nilai t_{tabel} (1,98), maka H_0 diterima dan menolak H_a . Artinya tidak ada pengaruh antara variabel daya tanggap (X_3) terhadap

kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta (Y).

d. Pengaruh variabel jaminan (X_4) terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo (Y).

1. Menentukan hipotesis

H_0 : Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara variabel jaminan dengan kepuasan penumpang pesawat terbang.

H_a : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara variabel jaminan dengan kepuasan penumpang pesawat terbang.

2. Menentukan tingkat signifikansi

Taraf signifikansi yang digunakan adalah 5%

3. Menentukan t_{hitung}

Dari hasil perhitungan dengan bantuan program SPSS 16.0 dapat diperoleh hasil bahwa besarnya t_{hitung} adalah 1,560.

4. Menentukan t_{tabel}

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, nilai t_{tabel} adalah 1,98

5. Kriteria pengujian

H_0 diterima apabila $-1,98 \leq t_{hitung} \leq 1,98$

H_0 ditolak apabila $t_{hitung} > 1,98$ atau $t_{hitung} < -1,98$

6. Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,560 < 1,98$) maka H_0 diterima.

7. Kesimpulan

Hasil pengujian pada tabel III.19 menunjukkan bahwa variabel jaminan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 1,560. Pada hasil perhitungan nilai t_{hitung} (1,560) lebih kecil dari nilai t_{tabel} (1,98), maka H_0 diterima dan menolak H_a . Artinya tidak ada pengaruh antara variabel jaminan (X_4) terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta (Y).

e. Pengaruh variabel empati (X_5) terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo (Y)

1. Menentukan hipotesis

H_0 : Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara variabel empati dengan kepuasan penumpang pesawat terbang.

H_a : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara variabel empati dengan kepuasan penumpang pesawat terbang.

2. Menentukan tingkat signifikansi

Taraf signifikansi yang digunakan adalah 5%

3. Menentukan t_{hitung}

Dari hasil perhitungan dengan bantuan program SPSS 16.0 dapat diperoleh hasil bahwa besarnya t_{hitung} adalah 2,514.

4. Menentukan t_{tabel}

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, nilai t_{tabel} adalah 1,98

5. Kriteria pengujian

H_0 diterima apabila $-1,98 \leq t_{hitung} \leq 1,98$

H_0 ditolak apabila $t_{hitung} > 1,98$ atau $t_{hitung} < -1,98$

6. Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,514 > 1,98$) maka H_0 ditolak.

7. Kesimpulan

Hasil pengujian pada tabel III.19 menunjukkan bahwa variabel keandalan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2.514. Pada hasil perhitungan nilai t_{hitung} (2,514) lebih besar dari nilai t_{tabel}

(1,98), maka H_0 ditolak dan menerima H_a . Artinya ada pengaruh antara variabel empati (X_5) terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta (Y).

F. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pada tabel III.19 dapat diketahui bahwa variabel-variabel kualitas jasa yang terdiri dari keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) mayoritas memiliki hubungan yang positif, sedangkan variabel bukti fisik (X_1) memiliki hubungan yang negatif.

Dimensi keandalan (X_2) mempunyai nilai koefisien regresi tertinggi yaitu 3,497. Koefisien regresi dimensi keandalan bernilai positif, artinya terjadi hubungan yang positif antara dimensi keandalan dengan kepuasan penumpang pesawat terbang, semakin ditingkatkan dimensi keandalan maka semakin meningkatkan kepuasan penumpang pesawat terbang. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Anjar (2006) yang menyatakan bahwa dimensi keandalan berhubungan positif terhadap kepuasan konsumen. Apabila dimensi keandalan ditingkatkan dengan cara bandara menepati janji sesuai dengan waktu yang telah ditentukan,

bandara bersungguh-sungguh membantu pelanggan yang menemui masalah, bandara memberikan layanan secara tepat sejak awal dan bandara memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, maka akan semakin meningkatkan kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo.

Urutan kedua dimensi kualitas jasa yang mempunyai nilai koefisien regresi yang tinggi adalah empati (X_5), dengan nilai koefisien regresi sebesar 2,448. Koefisien regresi empati bernilai positif, artinya terjadi hubungan yang positif antara empati dengan kepuasan penumpang pesawat terbang, semakin ditingkatkan variabel empati maka semakin meningkatkan kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Anjar (2006) yang menyatakan bahwa dimensi empati berhubungan positif terhadap kepuasan konsumen. Apabila dimensi empati ditingkatkan dengan cara bandara memiliki jam operasi yang nyaman bagi semua pelanggan, karyawan bandara memberikan perhatian individual kepada para pelanggan, bandara selalu mengutamakan kepentingan pelanggan dan karyawan bandara memahami kebutuhan spesifik para pelanggan, maka akan semakin meningkatkan kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo.

Bukti fisik (X_1) adalah variabel ketiga yang mempunyai nilai koefisien regresi yang tinggi dengan nilai koefisien regresi sebesar -

2,125. Koefisien regresi bukti fisik bernilai negatif, artinya terjadi hubungan yang negatif antara bukti fisik dengan kepuasan penumpang pesawat terbang, semakin ditingkatkan dimensi bukti fisik maka semakin menurunkan kepuasan penumpang pesawat terbang. Hasil penelitian ini berlawanan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anjar (2006) yang menyatakan bahwa dimensi bukti fisik berhubungan positif terhadap kepuasan konsumen. Hubungan yang tidak positif ini disebabkan karena kualitas jasa yang diberikan oleh Bandara Internasional Adi Soemarmo kurang sesuai dengan harapan konsumen, sehingga konsumen merasa tidak puas terhadap jasa layanan yang diberikan. Untuk meningkatkan kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo, maka pihak bandara harus mengurai jumlah peralatan modern yang dipergunakan seperti *x-ray*, *walk trough* dan *hand metal detector* serta materi-materi yang berkaitan dengan layanan di bandara seperti pamflet atau pernyataan yang terlalu banyak.

Di urutan keempat adalah dimensi jaminan (X_4), dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,757. Koefisien regresi jaminan bernilai positif, artinya terjadi hubungan yang positif antara jaminan dengan kepuasan penumpang pesawat terbang, semakin ditingkatkan variabel jaminan maka semakin meningkatkan kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Anjar (2006) yang menyatakan bahwa dimensi jaminan berhubungan positif

terhadap kepuasan konsumen. Apabila dimensi jaminan ditingkatkan dengan cara perilaku para karyawan bandara mampu membuat para pelanggan mempercayai mereka, pelanggan bandara merasa aman dalam bertransaksi, karyawan bandara secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan dan karyawan bandara memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan, maka akan semakin meningkatkan kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo.

Urutan kelima adalah dimensi daya tanggap (X_3), dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,373. Koefisien regresi daya tanggap bernilai positif, artinya terjadi hubungan yang positif antara daya tanggap dengan kepuasan penumpang pesawat terbang, semakin ditingkatkan dimensi daya tanggap maka semakin meningkatkan kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Anjar (2006) yang menyatakan bahwa dimensi daya tanggap berhubungan positif terhadap kepuasan konsumen. Apabila dimensi daya tanggap ditingkatkan dengan cara karyawan bandara memberitahu pelanggan kapan pastinya jasa akan disampaikan, karyawan bandara memberikan layanan yang cepat kepada para pelanggan, karyawan bandara selalu bersedia membantu para pelanggan, dan karyawan bandara tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pelanggan, maka akan semakin

meningkatkan kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo.

Berdasarkan besaran nilai signifikansi didapat bahwa nilai signifikansi keandalan adalah sebesar 0,004, nilai signifikansi empati sebesar 0,014, nilai signifikansi bukti fisik sebesar 0,024, nilai signifikansi jaminan sebesar 0,122 dan nilai signifikansi daya tanggap sebesar 0,174. Jika dilihat dari taraf signifikansi sebesar 0,05 maka urutan variabel kualitas jasa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo adalah keandalan, empati, bukti fisik, jaminan dan daya tanggap.

BAB IV

PENUTUP

Pada bab ini akan dipaparkan kesimpulan sebagai akhir dari penelitian. Kesimpulan ini didasarkan pada hasil akhir dari analisis data yang telah dilakukan dan akan menjawab permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya sesuai dengan tujuan penelitian ini :

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang Di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta”, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari persamaan regresi diperoleh hasil regresi linear berganda sebagai berikut :
 - a. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel bukti fisik sebesar -2,294. Karena $t_{hitung} (-2,294) < t_{tabel} (-1,98)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta terbukti.

- b. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel keandalan sebesar 2,956. Karena $t_{hitung} (2,956) > t_{tabel} (1,98)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan keandalan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara internasional Adi Soemarmo Surakarta terbukti.
- c. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel daya tanggap sebesar 0,368. Karena $t_{hitung} (0,368) < t_{tabel} (1,98)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta tidak terbukti.
- d. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel jaminan sebesar 1,560. Karena $t_{hitung} (1,560) < t_{tabel} (1,98)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta tidak terbukti.
- e. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel empati sebesar 2,514. Karena $t_{hitung} (2,514) > t_{tabel}$

(1,98), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan empati berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara internasional Adi Soemarmo Surakarta terbukti.

2. Terdapat pengaruh yang signifikan dari kelima dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang secara bersama-sama. Hasil tersebut dapat dilihat pada hasil pengujian uji F diperoleh hasil nilai F_{hitung} sebesar 20,952 dan nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$ maka variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara internasional Adi Soemarmo Surakarta (Y). Dalam hasil ini maka hipotesis keenam yang menyatakan bahwa diduga variabel-variabel kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adisumarmo terbukti.
3. Dari hasil regresi berganda dapat diketahui bahwa variabel keandalan mempunyai nilai koefisien regresi tertinggi yaitu

sebesar 3,497. Sedangkan variabel daya tanggap merupakan variabel yang memiliki nilai koefisien regresi terendah yaitu 0,373.

Tabel IV.1
Hasil Kesimpulan

Hipotesis	Keterangan
H1	Terbukti
H2	Terbukti
H3	Tidak terbukti
H4	Tidak terbukti
H5	Terbukti
H6	Terbukti

B. SARAN

Dari kesimpulan di atas, maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat bagi perusahaan. Adapun saran tersebut adalah :

1. Saran bagi PT. Angkasa Pura I (Persero) sebagai pengelola Bandara Internasional Adi Soemarmo, sebagai berikut :
 - a. Dari hasil penelitian terlihat bahwa variabel keandalan mempunyai koefisien regresi positif, maka diharapkan pihak Bandara Internasional Adi Soemarmo meningkatkan pelayanannya dengan cara Bandara memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, maksudnya jadwal keberangkatan dan kedatangan maskapai selalu tepat waktu

dan mengenakan biaya extended apabila maskapai mengalami keterlambatan sehingga kepuasan penumpang pesawat terbang mengalami peningkatan.

- b. Dari hasil penelitian terlihat bahwa variabel daya tanggap mempunyai koefisien regresi positif, maka diharapkan pihak Bandara Internasional Adi Soemarmo meningkatkan pelayanannya dengan cara bandara memberitahu tentang informasi penerbangan kepada para penumpang, sehingga kepuasan penumpang pesawat terbang mengalami peningkatan.
- c. Dari hasil penelitian terlihat bahwa variabel jaminan mempunyai koefisien regresi positif, maka diharapkan pihak Bandara Internasional Adi Soemarmo meningkatkan pelayanannya dengan cara para karyawan bandara selalu bersikap sopan terhadap para pelanggan, sehingga kepuasan penumpang pesawat terbang mengalami peningkatan.
- d. Dari hasil penelitian terlihat bahwa variabel empati mempunyai koefisien regresi positif, maka diharapkan pihak Bandara Internasional Adi Soemarmo meningkatkan pelayanannya dengan cara bandara memahami apa yang

menjadi kebutuhan para pelanggan, sehingga kepuasan penumpang pesawat terbang mengalami peningkatan.

- e. Selain keempat variabel yang disebutkan diatas, terdapat satu variabel kualitas jasa yang mempunyai koefisien regresi bernilai negatif yaitu variabel bukti fisik. Karena koefisien regresi bernilai negatif, maka pihak Bandara Internasional Adi Soemarmo perlu mengurangi jumlah materi-materi yang berkaitan dengan layanan di bandara seperti pamflet supaya kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo meningkat.

2. Saran bagi penelitian selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya mencantumkan uji koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat dan besarnya pengaruh variabel lain yang tidak diteliti terhadap variabel terikat.

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner sehingga data yang diperoleh hanya terbatas pada pengukuran variabel yang tercantum pada kuesioner. Oleh karena itu dalam rangka pengembangan penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat menggali data lebih mendalam melalui wawancara dengan responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhusin, Syahri. 2003. **Aplikasi Statistik dengan Menggunakan SPSS.10 for Windows**. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anggit, Utami dan Anni, Aryani. 2004. **Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah**. Jurnal Riset Akuntansi & Bisnis. Vol 4. No 1, Februari 2004.
- Hadi, Sutrisno. 1991. **Metodologi Rearch**. Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Priyatno, Duwi. 2008. **Mandiri Belajar SPSS**. Yogyakarta: Mediakom.
- Sekaran, Uma. 2000. **Research Methods for Business**. 3rd Edition. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Sugiyono. 2009. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. **Perspektif manajemen dan pemasaran kontemporer**. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, dkk. 2004. **Marketing Scales**. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. **Service, Quality & Satisfaction**. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2007. **Pemasaran Jasa**. Malang: Bayumedia.
- Umar, Husein. 2003. **Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa**. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Yanti, Anjar, 2006. **Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penumpang Karet Api Kelas Ekonomi Di Stasiun Solo Jebres Jurusan Solo Balapan-Bandung**. Skripsi Manajemen, FE-UNS. Surakarta