

# Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Penumpang. Studi Kasus: Pelayanan Jasa Penumpang di Bandara Wiriadinata Tasikmalaya

Wiwit Purwita<sup>1</sup>, BP.Kusumo Bintoro<sup>2</sup>.

<sup>1\*2\*</sup> Jurusan Magister Manajemen FEIS Universitas Bakrie  
Jl.H.R Rasuna Said Kav C-22 Jakarta Selatan Indonesia

<sup>1</sup>[wiwit.purwita@bakrieac.id](mailto:wiwit.purwita@bakrieac.id)

**Abstract**—Tasikmalaya is one of the advanced cities in terms of the economy, especially in terms of handicraft production, so that many people do business as craftsmen where their products are distributed to many cities or countries. To facilitate the shipment of goods, the development of air transportation is the most effective solution. However, it needs to be examined in terms of service satisfaction on passenger satisfaction so that it can be seen the effect of service quality and its variables on passenger satisfaction at Wiriadinata Airport, Tasikmalaya. The approach taken is the method of interview and quantitative research. A total of 100 respondents were involved in this study. The results of this study indicate that in this study is in accordance with the theory that service quality will be very dominant influence on passenger satisfaction and positive impact. The results of this study are also consistent with previous studies stating that service quality has an effect on passenger satisfaction. Because with good service in the form of Tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy will have a positive impact on passenger satisfaction at the airport Wiriadinata Tasikmalaya. In addition, it was revealed that overall service quality at Wiriadinata airport was quite good for passenger satisfaction.

**Keywords**— Public Service Quality, Passenger Satisfaction, Air Transportation Modes.

**Abstrak**— Tasikmalaya merupakan salah satu kota yang maju dalam hal perekonomian terutama dalam hal produksi kerajinan tangan, sehingga banyak masyarakat yang berbisnis sebagai pengrajin dimana hasil produksinya banyak di distribusikan ke berbagai kota atau pun Negara. Untuk mempermudah pengiriman barang tersebut, pengembangan moda transportasi udara adalah solusi yang paling efektif. Namun, hal tersebut perlu dikaji dalam hal kepuasan pelayanan terhadap kepuasan penumpang sehingga dapat diketahui pengaruh kualitas pelayanan dan variabelnya terhadap kepuasan penumpang di Bandara Wiriadinata Tasikmalaya. Pendekatan yang dilakukan adalah dengan metode wawancara dan penelitian kuantitatif. Sebanyak 100 responden terlibat dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa dalam penelitian ini telah sesuai dengan teori bahwa kualitas pelayanan akan sangat dominan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dan berdampak positif. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Karena dengan pelayanan yang baik berupa bukti fisik (Tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance) dan kepedulian (empathy) akan berdampak positif pada kepuasan penumpang di bandar udara Wiriadinata Tasikmalaya. Selain itu, terungkap bahwa secara keseluruhan pelayan kualitas bandara Wiriadinata cukup baik terhadap kepuasan penumpang.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Penumpang, Moda Transportasi Udara.

## PENDAHULUAN

Tasikmalaya merupakan salah satu kota yang maju dalam hal perekonomian terutama dalam hal produksi kerajinan tangan, sehingga banyak masyarakat yang melakukan kegiatan bisnis dan berprofesi sebagai pengrajin dimana hasil produksinya banyak di distribusikan ke berbagai kota atau pun Negara. Untuk mempermudah pengiriman barang tersebut dan untuk mempermudah bisnis warga Tasikmalaya, maka Menteri

Perhubungan membuat Rute penerbangan dalam menangani masalah transportasi tersebut. Belum lama ini Presiden Joko Widodo meresmikan terminal baru Bandara Wiriadinata Tasikmalaya dan beliau memastikan untuk bisa menambah rute penerbangan. Dengan penambahan rute ini diharapkan dapat memenuhi keinginan pasar dan salah satu maskapai yang berminat mengisi slot penambahan rute ini adalah Garuda Indonesia Airways.

Transportasi udara menjadi yang utama karena dapat meningkatkan pelayanan transportasi ke daerah-daerah pelosok. Hal ini membuat jalur penerbangan di daerah-daerah perbatasan serta kegiatan ekonomi seperti pariwisata sangat terbantu dengan adanya kebutuhan transportasi dari daerah tersebut. Pemerintah dalam memutuskan kebijakan-kebijakan mengenai transportasi udara seperti maskapai penerbangan, selalu melakukan evaluasi agar transportasi udara seperti maskapai penerbangan mampu melayani konsumen secara efektif dan mampu melayani ke daerah-daerah terpencil. Pelayanan merupakan sebuah usaha yang bertujuan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan agar keinginan masyarakat atau penumpang pesawat udara pada umumnya dapat lebih terlayani dengan baik. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan (Davis, 1996). Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pada layanan jasa ini terdapat sumber daya manusia seperti karyawan yang diperlukan untuk mengoptimalkan waktu, biaya, penyedia jasa dan kualitas yang diberikan oleh perusahaan, dimana kepuasan pelanggan menjadi tujuannya. Perusahaan dalam hal ini harus memahami apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kota Tasikmalaya yaitu adanya pengembangan transportasi udara. Bandara udara Wiriadinata yang terletak di kota Tasikmalaya adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kebandara udara yang senantiasa memperhatikan kualitas pelayanan kepada *stakeholders*. Oleh karena itu, upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan selalu menjadi urutan awal dalam setiap kebijakan perusahaan., sehingga Bandar udara ini ingin meningkatkan pelayanan bandar udara yang lebih efektif dan efisien. Disamping itu juga merupakan sarana salah satu pintu gerbang pariwisata dan sektor ekonomi yang ada di daerah Tasikmalaya.

Faktor pelayanan dan keamanan merupakan salah satu kunci usaha sebagai citra jati diri perusahaan. Pelayanan dan keamanan penerbangan sebagai salah satu jenis jasa pelayanan yang diberikan pihak bandar udara yang memiliki peranan yang sangat penting dalam strategis penyelenggaraan penerbangan.

Dalam tinjauan manajemen pelayanan publik, ciri struktur birokrasi yang terdesentralisir memiliki beberapa tujuan dan manfaat antara lain:

1. Mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antar organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada di lapangan.
2. Melakukan efisiensi dan penghematan alokasi penggunaan keuangan,
3. Mengurangi jumlah staf/aparat yang berlebihan terutama pada level atas dan level menengah (prinsip rasionalisasi).
4. Mendekatkan birokrasi dengan masyarakat pelanggan. Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun terhadap jasanya (Kotler, 1995).

Untuk dapat mewujudkan terciptanya suatu keamanan, keselamatan dan kelancaran operasional penerbangan, diperlukan kondisi bandara yang aman dan kondusif. Sistem transportasi nasional memiliki sasaran terciptanya penyelenggaraan transportasi yang efektif dan efisien serta memiliki fungsi sebagai unsur penunjang (*servicing*) dan sebagai unsur pendorong (*promoting*) (Subhash, 1997).

Setiap perusahaan, baik yang bergerak di bidang jasa maupun non jasa, dalam melakukan kegiatan bisnis diperlukan suatu strategi yang mampu menempatkan perusahaan pada posisi yang terbaik, mampu bersaing serta terus berkembang dengan mengoptimalkan semua potensi sumber daya yang dimiliki (Sitepu, 2005). Perusahaan jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan perusahaan nonjasa. Pemasaran jasa penerbangan merupakan suatu proses penyesuaian antara permintaan penumpang pada saat ini. Untuk menjadi perusahaan yang kompetitif tentu harus memenuhi sejumlah kriteria, salah satu adalah kepuasan pelanggan yang bersifat dinamis yang sangat dipengaruhi oleh kemajuan-kemajuan yang diraih dalam teknologi telekomunikasi dan teknologi informasi.

Baik buruknya citra suatu perusahaan tergantung dari pelayanan yang diberikan dalam memuaskan pelanggan pada kehidupan sehari-hari, sekaligus perusahaan harus berupaya untuk mampu menghadapi pasar yang semakin kompetitif saat ini dalam beraktifitas, maka selayaknya bagi perusahaan memperhatikan lebih mendalam lagi mengenai arti pentingnya kepuasan pelanggan, karena perusahaan mutlak tergantung dari ada atau tidaknya perhatian terhadap pelanggan dengan peningkatan

pelayanan demi meningkatkan kepuasan yang diberikan oleh maskapai penerbangan.

Kepuasan merupakan sebuah fungsi persepsi terhadap suatu produk atau jasa dan pengharapannya terhadap *performance* produk atau jasa tersebut. Kepuasan pelanggan pada industri jasa dipengaruhi oleh kinerja karyawannya, sedangkan kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, dan kemudian kepercayaan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kesetiaan penumpang (Engel, 1995).

Bandara Wiriadinata Tasikmalaya yang diresmikan pada Desember 2018 oleh Menteri Perhubungan (Menhub) Budi Karya Sumadi. Semula berfungsi sebatas pangkalan udara TNI, namun sejak tahun lalu bandara tersebut dibuka untuk penerbangan komersial. Sampe sekarang baru hanya ada satu yang digunakan yaitu maskapai Wings Air yang mengoperasikan satu rute, yakni Jakarta-Tasikmalaya melalui bandara ini, tetapi dengan pengoperasian terbatas. Pangkalan Udara TNI AU Wiriadinata (atau Lanud Wiriadinata) adalah Pangkalan Udara Militer/bandar udara yang terletak di Jln. Letkol Basyir Surya Cibeureum Tasikmalaya, Jawa Barat. Dan pada awal Maret kemarin bandara Wiriadinata memperluas terminal yang di resmikan oleh presiden Joko Widodo. Untuk menambah kepuasan pelanggan presiden Joko Widodo berharap adanya penambahan rute penerbangan dan penambahan maskapai. Dengan keadaan sarana yang belum memadai seperti keadaan ruang tunggu, untuk membuat kenyamanan pada penumpang khususnya bagi yang menjemput terasa kurang nyaman.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Wiriadinata Tasikmalaya”(studi kasus Pelayanan Jasa Penumpang).

Berdasarkan paparan diatas, beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan penumpang di bandara Wiriadinata Tasikmalaya
2. Variabel pelayanan yang bagaimana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di bandara Wiriadinata Tasikmalaya.

Selain itu, tujuan yang melandasi dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di bandara Wiriadinata Tasikmalaya.

2. Untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di bandara Wiriadinata Tasikmalaya.

## METODOLOGI PENELITIAN

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

Metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menggunakan metode kuantitatif yang didapatkan dari data primer dengan teknik wawancara dengan penumpang, pejabat bandara serta observasi langsung dan data sekunder diperoleh dari laporan, artikel dan standar operasional pelayanan. Penelitian kuantitatif lebih banyak menggunakan instrument dalam mengumpulkan data. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Proses penelitian kuantitatif adalah mencari teori-teori, konsep-konsep dan generalisasi-generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai landasan teori untuk pelaksanaan penelitian. Dalam penelitian bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik pada penumpang di bandara udara Wiriadinata Tasikmalaya.

Untuk memperdalam analisis data yang berkaitan dengan kinerja pelayanan publik di bandar udara Wiriadinata Tasikmalaya, maka akan dilakukan wawancara dengan informan dari penumpang yang menggunakan pesawat udara sebagai penerima manfaat dari kualitas pelayanan pada bandara udara secara langsung dan dari pihak bandara sebagai penyedia layanan. Sedangkan teknik pengambilan sampelnya dilakukan dengan cara *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel non probabilitas yang dilakukan berdasarkan kebetulan yaitu siapa aja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Apabila diperlukan *probing* untuk pendalaman informasi, akan dilakukan wawancara dengan pihak penyedia layanan.

### A. Fokus Penelitian

Dalam Penelitian ini, peneliti akan memfokuskan penelitian kepada pengaruh kualitas pelayanan publik khususnya kepada penumpang bandar udara Wiriadinata Tasikmalaya. Teori yang digunakan teori kualitas pelayanan, teori kepuasan dan teori lainnya guna menguatkan dasar pemikiran dalam penelitian ini.

## B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menjelaskan tempat penelitian. Penelitian dilaksanakan pada Bandara Udara Wiriadinata Tasikmalaya Direktorat Jenderal Perhubungan Udara yang merupakan sebagai unit penyelenggara bandar udara yang berlokasi di Tasikmalaya.



Gambar 1. Lokasi Penelitian, Bandara Udara Wiriadinata

## C. Variabel Penelitian

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

## D. Definisi Operasional

Terdapat 2 variabel dalam penelitian ini yaitu variable independen (Kualitas Pelayanan) dan variable dependen yaitu kepuasan pelanggan. Dimensi yang terdapat pada Kualitas pelayanan elektronik adalah *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *emphaty*. Dimensi yang Kepuasan Pelanggan akan diukur berdasarkan perbandingan antara harapan dan kenyataan akan pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Adapun indikator yang akan dipakai adalah keseluruhan fasilitas bandara, menggunakan kembali pelayanan bandara, merekomendasikan kepada orang lain, informasi pelayanan kepada orang lain, dan menilai kualitas bandara.

## E. Instrumen Penelitian

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

1. Observasi, menurut sugiyono (2005:16) adalah proses pengamatan yang dilakukan secara intens terhadap obyek yang akan diteliti, dengan observasi nonpartisipan dimana peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen. Observasi yang dilakukan pada penelitian adalah observasi pra penelitian dimana kegiatan pengamatan peneliti dilakukan sebelum merancang penelitian.

2. Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini angket/kuesioner merupakan instrumen utama yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian dan akan diberikan kepada pelanggan Bandar udara Wiriadinata Tasikmalaya.

3. Wawancara, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan secara lisan kepada salah stau petugas bandara untuk memperkuat variabel kualitas layanan.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Skala Likert hanya menggunakan item secara pasti baik dan secara pasti buruk, tidak dimasukkan yang agak baik, yang agak kurang, yang netral dan ranking lain diantara dua sikap yang pasti diatas. Maka peneliti menggunakan skala nilai 1 sampai 4, dan bobot yang diberikan pada setiap jawaban responden (Tabel 1. Skala Likert)

Tabel 1. Skala Likert

| Jawaban | Alternatif          | Skor |
|---------|---------------------|------|
| SS      | Sangat Setuju       | 5    |
| S       | Setuju              | 4    |
| N       | Netral              | 3    |
| TS      | Tidak Setuju        | 2    |
| STS     | Sangat Tidak Setuju | 1    |

Sumber : Sugiyono (2011:87)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan terhitung sejak bulan April sampai dengan bulan Mei 2019. Total responden yang didapatkan dan diolah sebanyak 100. Pemilihan responden berdasarkan kriteria pelanggan yang pernah mendapatkan pelayanan dari bandar udara Wiriadinata Tasikmalaya. Seluruh proses pengumpulan data dilakukan di Tasikmalaya.

## A. Profil Responden

Analisa profil responden digunakan untuk mengetahui karakteristik responden dalam penelitian ini. Beberapa profil responden yang diketahui yaitu jenis kelamin, Pendidikan dan pekerjaan. Berikut hasil analisa terhadap profil responden tersebut.

### Demografi

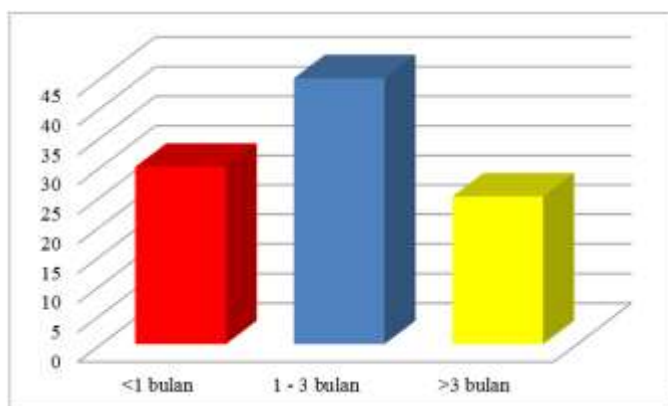
Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang, yang terdiri dari 48 orang pria dan 52 orang wanita. Selain itu, mayoritas pendidikan responden adalah lulusan S1 sebanyak 45 orang, responden S2 sebanyak 35 orang dan responden tingkat SMA sebanyak 20 orang. Hal ini membuktikan bahwa responden tingkat pendidikan sarjana banyak melakukan perjalanan menggunakan alat transportasi udara.

Selanjutnya, mayoritas pegawai swasta yang banyak melakukan perjalanan yaitu sebanyak 39 orang, kemudian disusul oleh responden yang pekerjaannya sebagai wiraswasta sebanyak 36 orang, kemudian responden yang PNS sebanyak 18 orang dan sebanyak 7 orang responden yang melakukan perjalanan sebanyak 7 orang.

Data tersebut menjelaskan bahwa perjalanan menggunakan pesawat terbang tidak hanya didominasi oleh pegawai saja tetapi oleh pelajar dan mahasiswa. Hal ini mungkin menjadi pertimbangan juga adalah berkembangnya transportasi yang biaya relatif murah dan sangat efektif dan cepat dalam melakukan perjalanan terutama terhindar dari kemacetan.

### Kebutuhan terhadap moda transportasi udara

Distribusi data yang menggambarkan frekuensi responden dalam menggunakan moda transportasi disajikan pada Gambar 2:



Gambar 2. Penggunaan moda transportasi udara

Berdasarkan gambar 10 diatas, maka profil responden yang menggunakan bandar udara Wiriadinata Tasikmalaya yang kurang dari satu bulan sebanyak 30 orang, antara 1 – 3 bulan sebanyak 45 orang dan responden yang lebih dari 3 bulan sebanyak 25 orang. Hal ini penting dalam melakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana persepsi responden untuk mengingat dengan mudahnya pelayanan yang pernah diterima di Bandara Wiriadinata Tasikmalaya. Semakin konsumen dekat dengan waktu terakhir kali melakukan perjalanan semakin baik konsumen dapat menjawab dengan baik pelayanan yang diterima.

### Frekuensi menggunakan moda transportasi udara

Distribusi data yang menggambarkan frekuensi responden dalam menggunakan moda transportasi disajikan pada Gambar 3:



Gambar 3. Frekuensi penggunaan moda transportasi udara

Gambar diatas menjelaskan jumlah responden yang telah melakukan penerbangan di bandara udara Wiriadinata Tasikmalaya sebanyak 45 orang yang telah terbang lebih dari 10 kali, sebanyak 40 orang yang terbang 5 – 10 kali dan sebanyak 15 orang yang terbang kurang dari lima kali. Hal tersebut menjelaskan bahwa walaupun mayoritas responden yang melakukan penerbangan lebih dari 10 kali melalui bandara Wiriadinata Tasikmalaya, tetapi responden telah mendapatkan pelayanan yang diberikan bandar udara Wiriadinata Tasikmalaya.

### Uji Validitas, Reliabilitas dan Normalitas

Uji Validitas dan Reliabilitas kuesioner dilakukan terhadap 30 responden untuk melihat apakah kuesioner yang dibuat valid dan reliabel, Uji validitas dan Reliabilitas ini dilakukan di Bandara Wiriadinata Tasikmalaya.

Tabel 2. Hasil Uji Validasi

| Variabel | No | Nilai $F_{Hitung}$ | Nilai $F_{Tabel(5\%)}$ | Keterangan |
|----------|----|--------------------|------------------------|------------|
| T1       | 1. | 0.508              | 0.444                  | Valid      |

|      |     |       |       |       |
|------|-----|-------|-------|-------|
| T2   | 2.  | 0.599 | 0.444 | Valid |
| T3   | 3.  | 0.481 | 0.444 | Valid |
| T4   | 4.  | 0.657 | 0.444 | Valid |
| Rel1 | 5.  | 0.744 | 0.444 | Valid |
| Rel2 | 6.  | 0.841 | 0.444 | Valid |
| Rel3 | 7.  | 0.738 | 0.444 | Valid |
| Res1 | 8.  | 0.792 | 0.444 | Valid |
| Res2 | 9.  | 0.729 | 0.444 | Valid |
| Res3 | 10. | 0.828 | 0.444 | Valid |
| Res4 | 11. | 0.750 | 0.444 | Valid |
| A1   | 12. | 0.697 | 0.444 | Valid |
| A2   | 13. | 0.672 | 0.444 | Valid |
| A3   | 14. | 0.532 | 0.444 | Valid |
| E1   | 15. | 0.723 | 0.444 | Valid |
| E2   | 16. | 0.718 | 0.444 | Valid |
| E3   | 17. | 0.559 | 0.444 | Valid |
| K1   | 18. | 0.884 | 0.444 | Valid |
| K2   | 19. | 0.867 | 0.444 | Valid |
| K3   | 20. | 0.900 | 0.444 | Valid |
| K4   | 21. | 0.869 | 0.444 | Valid |

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan program SPSS.16, didapat nilai r hitung seperti tabel diatas dan nilai r tabel untuk N=30 adalah sebesar 0.444. seperti terlihat pada tabel 3 Nilai r Hitung > r tabel sehingga dapat disimpulkan semua kuesioner dalam penelitian ini dikatakan valid untuk dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

Selanjutnya uji Reliabilitas dilakukan pada responden yang bertujuan untuk menilai tingkat kestabilan dan konsentrasi responden dalam menjawab kuesioner. Berikut table uji reliabilitas dari setiap variable

Tabel 3. Hasil uji Reliabilitas

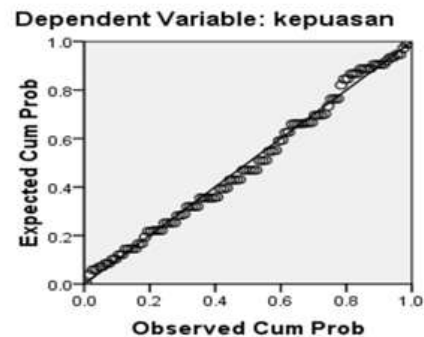
| Variabel             | Cronbach's Alpha | Interprestasi | Hasil    |
|----------------------|------------------|---------------|----------|
| Kualitas Layanan (X) | 0,948            | Sangat Tinggi | Reliabel |
| Kepuasan (Y)         | 0,901            | Sangat Tinggi | Reliabel |

Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha baik variabel Independen (kualitas) dan variabel dependen (kepuasan) dapat dikatakan reliabel bahwa kuesioner dapat dipercaya dan mempunyai tingkat reliabilitas yang sangat tinggi

### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi variabel pengganggu secara normal. Sehingga yang diuji disini adalah residualnya atau nilai selisih dari nilai duga dengan pengamatan sebenarnya.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4. Normal P-P Plot Regression Standardized Residual

Dari Gambar tersebut terlihat sebaran nilai residual dapat dikatakan terletak disekitar garis lurus sehingga dapat kita katakan bahwa nilai residual dari kepuasan penumpang akan terdistribusi normal. Sehingga data tersebut memenuhi persyaratan normalitas dapat terpenuhi.

### B. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Bandara

Sebanyak 100 kuesioner yang disebarakan ke lapangan dan diperoleh data yang telah diolah, yaitu rata-rata penilaian responden sebanyak 3.91 yang berarti kualitas pelayanan bandara dianggap biasa saja, hal ini ditampilkan pada tabel 4.

Tabel 4. Statistik Deskriptif

|                             | N   | Min  | Max  | Mean   | Std. Deviation |
|-----------------------------|-----|------|------|--------|----------------|
| SERVQUAL Valid N (listwise) | 100 | 3.00 | 5.00 | 3.9100 | .58767         |
| SERVQUAL Valid N (listwise) | 100 | 3.00 | 5.00 | 3.9100 | .58767         |

Secara detail juga diperlihatkan 5 variabel yang menjadi ukuran dalam penelitian ini, yang diperlihatkan pada tabel 5.

Tabel 5. Statistik

|         | Tangibel | Reliability | Responsiveness | Assurance | Empathy |
|---------|----------|-------------|----------------|-----------|---------|
| N Valid | 100      | 100         | 100            | 100       | 100     |
| Missing | 0        | 0           | 0              | 0         | 0       |
| Mean    | 3.9575   | 3.7300      | 3.9600         | 3.8500    | 3.8300  |

|                |        |        |        |        |        |
|----------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Std. Deviation | .51131 | .61718 | .60168 | .53889 | .56951 |
| Min            | 3.00   | 2.00   | 3.00   | 3.00   | 3.00   |
| Max            | 5.00   | 5.00   | 5.00   | 5.00   | 5.00   |
| Sum            | 395.75 | 373.00 | 396.00 | 385.00 | 383.00 |

a. *Responsiveness*

Berdasarkan tabel diatas, bisa dilihat bahwa untuk variabel *responsiveness* ini mendapatkan nilai 3.96 merupakan nilai ukur tertinggi dari lima variabel yang memperlihatkan petugas bandara membantu penumpang pada saat dibutuhkan, memberikan pelayanan chek-in dengan cepat, memberikan informasi dengan cepat dan selalu siap dalam merespon permintaan pelanggan dalam kategori biasa saja.

b. *Tangibel*

Variabel kedua tertinggi yaitu *Tangibel*, memiliki nilai ukur sebesar 3.95 yang penampilan eksterior, ruangan di bandara, sarana parkir dan penampilan karyawan bandara yang baik yang dinilai masih belum baik atau kategori biasa saja dengan nilai lebih kecil dari variabel yang lain.

c. *Assurance*

Variabel ketiga tertinggi yaitu *Assurance*, memiliki nilai ukur sebesar 3.85 yang memperlihatkan petugas bandara dalam memberikan kepercayaan pada penumpang, konsisten dalam bersikap yang sopan dan memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan masuk dalam penilaian biasa saja.

d. *Empathy*

Variabel keempat yang mendapatkan nilai sebesar 3.83 adalah *empathy* yang ditunjukkan Hal ini juga memperlihatkan bahwa petugas bandara memberikan perhatian yang penuh terhadap penumpang bisa dikatakan sudah baik.dengan petugas bandara menanggapi pertanyaan dari penumpang dengan cepat, memberikan pelayanan dengan tepat dan menyediakan tempat duduk untuk penumpang termasuk biasa saja.

e. *Reliability*

Variabel kelima yang mendapatkan nilai sebesar 3.73 adalah *Reliability* yaitu dengan petugas bandara menanggapi pertanyaan dari penumpang dengan cepat, memberikan pelayanan dengan tepat dan menyediakan tempat duduk untuk penumpang termasuk biasa saja.

Secara keseluruhan, 5 variabel kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan bandara udara Wiriadinata dengan kategori biasa saja atau cukup.

Meskipun 2 variabel yang mempunyai nilai tertinggi yaitu *Tangibel* dan *Responsiveness* namun kedua variabel itu belum memperlihatkan persepsi yang ideal atau baik dari pelayanan yang diberikan bandar udara Wiriadinata. Nilai standar deviasi yang cukup tinggi juga memperlihatkan keberagaman jawaban yang diberikan oleh responden. Standar deviasi untuk dimensi *Reliability*, *Assurance*, dan *empathy* dinilai tinggi berarti keberagaman jawaban dari responden untuk ke tiga variabel tersebut.

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan tabel di bawah ini, rata-rata nilai kepuasan penumpang memiliki nilai 4.0100 dan kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata 3.906. hal ini menunjukkan secara keseluruhan sudah baik.

Tabel 7. Statistik Deskriptif

|                       | N   | Mean | Std. Deviation |
|-----------------------|-----|------|----------------|
| <i>Tangibel</i>       | 100 | 3.67 | .53286         |
| <i>Reliability</i>    | 100 | 3.71 | .68601         |
| <i>Responsiveness</i> | 100 | 3.92 | .66180         |
| <i>Assurance</i>      | 100 | 3.83 | .60394         |
| <i>Empathy</i>        | 100 | 4.04 | 2.99468        |
| Kepuasan              | 100 | 4.01 | .61126         |
|                       | 100 |      |                |

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata pada untuk variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* memiliki nilai 3 dan untuk variabel *empathy* memiliki nilai 4.

Tabel 6. KMO dan Uji Bartlett

|  |         |
|--|---------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy  | .853    |
| Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square | 816.176 |
| Df   | 136     |
| sig  | .000    |

Tes KMO and Bartlett's di lakukan untuk mengetahui kelayakan suatu variable (Tabel 6), dapat di proses lebih lanjut atau tidak dari suatu penelitian ini. Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai KMO sebesar 0,853 lebih besar 0,50 dan nilai *Bartlett's Test of Sphericity* (sig) 0,000 lebih kecil 0,05 yang artinya bahwa analisis faktor dalam penelitian ini sudah memenuhi persyaratan.

D. Analisis Korelasi

Tabel analisa korelasi di bawah ini yang menunjukkan tingkat keeratan variabel *independen* (kualitas pelayanan) terhadap *dependen* (kepuasan pelanggan) nilai lebih

besar 0,05 dengan nilai Sig 0,000. Hal ini dapat kita jelaskan adanya hubungan yang signifikan, positif dan cukup kuat antar kualitas pelayanan terhadap pengaruh kepuasan terhadap penumpang. karena nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan kata lain faktor kualitas pelayanan akan meningkatkan pula kepuasan pelanggan.

Tabel 7. Nilai korelasi terhadap kepuasan

|  |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Kualitas pelayanan<br>Pearson<br>Correlation<br>Sig. (2-tailed)<br>N | 1<br>100              | .583**<br>.000<br>100 |
| Kepuasan pelanggan<br>Pearson<br>Correlation<br>Sig. (2-tailed)<br>N | .583**<br>.000<br>100 | 1<br>100              |

Dari hasil analisa korelasi yang mempunyai hubungan yang erat yaitu untuk variabel kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi < 0.05, artinya kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat terhadap kepuasan penumpang dengan signifikan.

#### E. Analisis Regresi

Analisa regresi dilakukan untuk melihat seberapa kuat pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini melihat seberapa kuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di bandara Wiriadinata Tasikmalaya

Tabel 10. Ringkasan Model

| Model | R     | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .670a | .449     | .419              | .39192                     |

Pada model summary kita mendapatkan informasi tentang besarnya pengaruh dari variabel independen (kualitas layanan) terhadap dependen (kepuasan). Berdasarkan model summary dapat dilihat bahwa nilai pada kolom R sebesar 0,449, berarti bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan adalah 44.9% dengan kata lain korelasi antara variabel independen dan variabel dependen kuat.

Tabel 11. Annova

| Model      | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.  |
|------------|----------------|----|-------------|--------|-------|
| Regression | 11.751         | 5  | 2.350       | 15.301 | .000a |
| Residual   | 14.439         | 94 | .154        |        |       |
| Total      | 26.190         | 99 |             |        |       |

Uji simultan (Uji F) digunakan untuk melihat apakah terdapat pengaruh antara variabel independen secara simultan. Kelima variabel kualitas pelayanan digunakan untuk melihat apakah terdapat pengaruh antara variabel dependen terhadap variabel independen secara simultan. Dari hasil uji simultan (Uji F) penelitian ini dapat dilihat bahwa secara keseluruhan antara variabel independen (kualitas layanan) terhadap variabel dependen (kepuasan) memberikan pengaruh secara signifikan dapat dilihat pada model regresi, nilai signifikansi F sebesar 0,000 atau di bawah 0,05 artinya secara keseluruhan variabel dependen dan variabel independen (kualitas layanan) memberikan pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Penumpang).

Pada model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan penumpang. Tentunya hal ini menjadi sangat penting dan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa Hipotesis penelitian terbukti diterima. Sehingga kualitas pelayanan sangat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di bandara Wiriadinata Tasikmalaya.

Tabel 12. Koefisien Regresi Linier

|                | Unstandardized Coefficients - B | Unstandardized Coefficients - Std. Error | Std. Coefficient - Beta | t     | Sig. |
|----------------|---------------------------------|--|-------------------------|-------|------|
| (Constant)     | .997                            | .383                                     |                         | 2.607 | .011 |
| Tangible       | .146                            | .118                                     | .127                    | 1.236 | .219 |
| Reliability    | -.064                           | .101                                     | -.069                   | -.633 | .528 |
| Responsiveness | .260                            | .116                                     | .269                    | 2.235 | .028 |
| Assurance      | .222                            | .110                                     | .221                    | 2.018 | .046 |
| Empathy        | .238                            | .113                                     | .237                    | 2.111 | .037 |

Berdasarkan tabel output SPSS Coefficient diatas, dapat dilihat bahwa variabel yang berpengaruh pada kepuasan penumpang yaitu pada variabel responsiveness, assurance dan empathy yang memiliki nilai sig < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut yang mempengaruhi pada kepuasan penumpang signifikan. Sedangkan untuk variabel tangible dan reliabiliti nilai sig > 0,05 maka kedua variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang tidak signifikan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan yang dapat menjawab tujuan penelitian ini, yaitu: Penilaian positif terhadap beberapa dimensi fasilitas publik yang tertinggi sampai ke terendah yaitu *Empathy, Responsiveness, Assurance, Reliability dan Tangible*. Begitu pun dari kualitas pelayanan dalam bidang keterampilan petugas dalam memudahkan dalam mendapatkan informasi serta kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang serta perhatian yang di berikan kepada penumpang. Selain itu, pengaruh kualitas pelayanan terhadap penumpang bandara Wiriadinata Tasikmalaya dinyatakan cukup signifikan. Hal ini di buktikan dengan pengolahan data menunjukkan R square dan tabel Anova. Selanjutnya, berdasarkan hasil uji simultan variabel yang berpengaruh pada kepuasan penumpang yaitu pada variabel *responsiveness, assurance* dan *empathy* yang memiliki nilai  $\text{sig} < 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut yang mempengaruhi pada kepuasan penumpang signifikan. Sedangkan untuk variabel *tangible* dan *reliability* nilai  $\text{sig} > 0,05$  maka kedua variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang tidak signifikan. Penelitian ini sesuai dengan teori bahwa pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan. Saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian ini, Bandar Udara Wiriadinata sebaiknya memperhatikan kembali mengenai dimensi *tangible* sebaiknya memperhatikan penampilan eksterior bandara, kebersihan ruangan di bandara, kenyamanan saran dan prasarana serta penampilan dari para petugasnya. Penulis juga menyarankan adanya penambahan fasilitas seperti fasilitas untuk beribadah, kantin/minimarket. serta sarana parkir yang memadai. Daw\*\*\*

## REFERENSI

- Cr Al-Refaie, A. (2014). . Examining Factors that Affect Passenger's Overall Satisfaction and Loyalty. vol. 8(No. 2).
- Arief, Muhammad. Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar
- Arikunto, S. (2002). , Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arnoldina. (2014). Evaluation of The Airport Service Quality. *Procedia – Social and Behavioral Science*, 110.
- Davis, K. & William WB.,(1996), Human resources and personnel management ,McGraw Hill Inc. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 1999, Level of service, Jakarta, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara
- Engel, J.F, Blackwell,Rd dan Miniard, DW. (1995). Perilaku Konsumen. Terjemahan. Jilid 1. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Ferrinadewi E., (2005), Pengaruh Tipe Keterlibatan Konsumen Terhadap Kepercayaan Merek dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian, *Modus*, Vol. 17, No. 1.
- Gary, A. (1999). *Principle of Marketing*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hoang , P. T. (2016). Factors Affecting The Service Quality Standars at The international Airports When Viet Nam Intergrates TPP. *British Journal or marketing Studies*, No.1.
- Hastono, Yuli Sudoso, 2008, *Pelayanan Publik Di Bandar Udara Polonia Medan*, Tesis, Sekolah Pasca Sarjana USU, Medan
- Ilyas, Y. (1999). *KInerja: Teori Penilaian dan Penelitian*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, Prasetya. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIA-LAN Press, Jakarta.
- Kotler, P. d. (2009). *Marketing Managemen, Analysis, Planning, Implementation and Control*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller., K. L. (2009). *Marketing management*, 13th ed. England: 13th ed.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Mahendrayan, N. i. (2016). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan kepercayaan sebagai variable intervening (Studi pada pelanggan Lion Air di Bandara Juanda Surabaya).
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Reaserch. *Journal of Marketing*, vol: 49: pp 41-50.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing* , vol: 64, issue:1, pp 12-40.

- Rangkuti, F. (2009). *The Power of brands*, Cetakan keempat. Jakarta: Gramedia.
- Ruhayat, C. (2018). *Influence Of Service Quality On Passenger Satisfaction At Halim Perdana Kusumah Airport*. Atlantis Press, vol.147.
- Pallant, J. (2007). *SPSS Survival Manual*. England: Open University Press.
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT.Gramedia.
- RI, P. (2015). *Peraturan Menteri tentang Standar Pelayanan Penggunaan Jasa Bandar Udara*.
- Santoso, S. T. (2001). *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Santoso, S. T. (2001). *Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sitepu, Masliana Bangun. 2005. *Mengatasi Berbagai Tantangan dalam Era Globalisasi melalui Peningkatan Perilaku Kewira-swastaan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi, Vol.13, No.1 (Januari)
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi. (2012). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Jakarta: PT.Ufuk Publishing House.
- Subekti.S (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang di Bandar Udara Rendani Manokwari*
- Susanto. (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Prilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (2000). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2004). *Marketing Scale*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yuzal, Indra dan Agushinta, Lira, 2016, *Pelayanan Fasilitas Terminal Bagi Pengguna Jasa Penerbangan*, Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik, Vol.2 No 2 Januari 2016, 267 –275
- awford, M. & Benedetto, A. D., 2010. *New products management*. New York: McGraw-Hill Irwin.
- Ferdinand, A., 2000. *Manajemen Pemasaran : Sebuah Pendekatan Strategy*. *Research Paper Serie. No. 01*.
- Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Maret.*
- Hurley, R. F. & H. G. T. M., 1998. *Innovation, Market Orientation, and Organizational Learning: An Integration and Empirical Examination*. <https://doi.org/>. *Journal of Marketing*, 62(3), 42..
- ITBCareerCenter, 2016. *Tracer Study ITB 2016 Program Studi Manajemen*, Bandung: Lembaga Kemahasiswaan ITB.
- Jaworski, B. J. & Kohli, A. K., 1993. *Market Orientation: The Construct, Research Propositions, and Managerial Implications*. *Journal of Marketing Vol. 54 (April 1990)*, pp. 1-18.
- Kemenristekdikti, 2015. *Laporan Kinerja Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi*, Jakarta:: Kemenristekdikti.
- Umar, H., 2005. *Riset Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta. : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Uncles, M., 2000. "Market Orientation. *Australian Journal of Management. Vol.25, No.2.*
- Weber, C., Current, J. & Benton, W., 1991. *Vendor selection criteria and methods*. *European Journal of Operational Research, Vol. 50 No. 1*, pp. pp. 2-18..
- Zakic, N. J. A. & Stamatovic, M., 2008. *External and Internal Factors Affecting the Product and Business Process innovation*. *Economics and Organization, 5, 1*, pp. 17-29.