

## PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT TERBANG DI BANDARA SYAMSUDIN NOOR BANJARMASIN

Selviana Windyastari<sup>1</sup>, Miftahul Huda<sup>2</sup>, Titin S Rini<sup>3</sup>

Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil<sup>1</sup>, Dosen Program Fakultas Teknik Sipil<sup>2,3</sup>  
Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya  
Jl. Dukuh Kupang XX No. 54, Kota Surabaya, 60225, Jawa Timur, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[Selvianawindyastari@yahoo.com](mailto:Selvianawindyastari@yahoo.com) <sup>2</sup>[kuliah.uwks@gmail.com](mailto:kuliah.uwks@gmail.com) <sup>3</sup>[titien.rini@gmail.com](mailto:titien.rini@gmail.com)

**Abstrak.** Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kesesuaian antara tingkat kepentingan atribut pelayanan menurut konsumen dengan tingkat kinerja yang telah diberikan pengelola bandara Syamsudin Noor Banjarmasin, sehingga akan diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan bandara Syamsudin Noor Banjarmasin dan memberikan rekomendasi perbaikan alternatif. Metode yang digunakan adalah metode IPA dan CSI yang diolah dengan software Microsoft Excel for windows. Kuesioner yang disebar berjumlah 366 responden. Hasil pengolahan data dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil dari metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) menunjukkan tingkat kepuasan konsumen sebesar 59,8%. Nilai tersebut berada pada rentang 51% – 65.99%, dengan demikian secara keseluruhan konsumen merasa cukup puas terhadap kinerja pelayanan di bandara Syamsudin Noor Banjarmasin.

**Kata kunci :** CSI (*Customer Satisfaction Index*), IPA (*Importance Performance Analysis*), Kepuasan Konsumen, Kualitas pelayanan

### 1. PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pada saat ini terdapat kecenderungan yang menunjukkan bahwa pengguna sarana transportasi umum udara menjadi semakin meningkat sebagai penyedia jasa dan pengelola Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin 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 Syamsudin Noor, 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 Syamsudin Noor serta fasilitas-fasilitas yang tersedia di Bandara Syamsudin Noor juga mempunyai pengaruh dalam upaya meningkatkan kepuasan para penumpang pesawat terbang.

#### 1.2 Identifikasi Masalah

Bandara harus ditunjang dengan pelayanan jasa yang memadai dengan standar minimal yang telah ditetapkan, guna untuk memenuhi

kebutuhan penumpang pesawat terbang dilihat dari tingkat kepuasan dan kepercayaan penumpang untuk menentukan kualitas pelayanan jasa bandara tersebut. Sejauh mana tingkat layanan jasa bandara dalam pemenuhan kebutuhan penumpang pesawat terbang demi tercapainya kepuasan dan kepercayaan penumpang

#### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan yang dapat diambil yaitu:

- 1) Sejauh mana indeks kepuasan penumpang atau kualitas pelayanan jasa di bandara Syamsudin Noor Banjarmasin.
- 2) Faktor - faktor yang menjadi prioritas bagi penumpang atau kualitas pelayanan jasa di bandara Syamsudin Noor Banjarmasin untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- 3) Strategi apa yang dipakai untuk meningkatkan kepuasan penumpang atau kualitas pelayanan jasa di bandara Syamsudin Noor Banjarmasin.

#### 1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah

- 1) Menganalisa tingkat kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin.
- 2) Menganalisis faktor - faktor yang menjadi prioritas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin.

# PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT TERBANG DI BANDARA SYAMSUDIN NOOR BANJARMASIN

(Selviana Windyastari, Miftahul Huda, Titin S Rini)

- Mengnalisa faktor – faktor yang menjadi strategi untuk meningkatkan kepuasan penumpang atau kualitas pelayanan jasa di bandara Syamsudin Noor Banjarmasin

## 1.1 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah :

- Penelitian hanya dilakukan di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin (BSNB). Yang meliputi penumpang harian Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin (BSNB).
- Masalah yang diteliti adalah tingkat kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin (BSNB).
- Responden adalah para penumpang pesawat terbang yang ada di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin (BSNB).

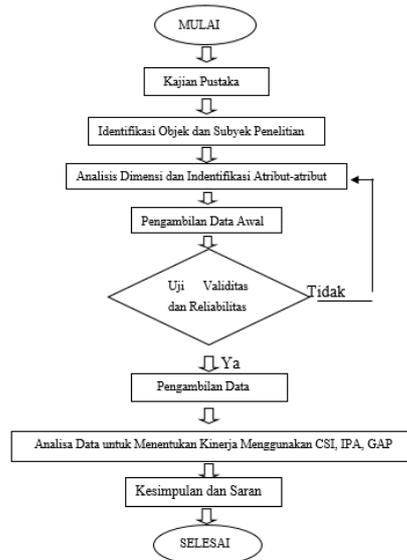
## 2 METODOLOGI PERENCANAAN

### 2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian akan dilaksanakan di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin (BSNB) dibawah naungan PT. Angkasa Pura I (Persero). Penelitian ini dilakukan 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.

### 2.1 Bagan Alir Metodologi Penelitian

Bagan alir metodologi penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian analisa tingkat kepuasan pengguna jasa bandara adalah sebagaimana tertuang di bawah ini :



Gambar 1 Diagram Alur Penelitian

### 3.3 Tahapan Penelitian

Penelitian ini rencananya akan dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

- Penelitian diawali dengan survey pendahuluan dan menganalisis dimensi parameter kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan berdasarkan *framework*, untuk menentukan atribut – atribut yang akan digali dari proses pengambilan data (kuesioner).
- Selanjutnya dilakukan pengambilan data primer berupa kuesioner kepada responden yang merupakan sampel dari penumpang pesawat terbang atau pengunjung di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin sebagai sampel sebelum disebar, dilakukan uji validitas dan uji reabilitas terhadap kuesioner tersebut.
- Data primer berupa hasil kuesioner tersebut akan dianalisis untuk mengukur tingkat pemenuhan layanan yang diharapkan oleh pengguna untuk dibandingkan terhadap tingkat pemenuhan layanan yang mereka terima, berdasarkan skema *framework* yang digunakan. Hasil analisis tersebut menunjukkan tingkat pemenuhan layanan dan kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin, yang kemudian dijadikan dasar penentuan efektivitas layanan Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin.

### 2.2 Populasi dan Sampel

Pemilihan responden sebagai sampel dalam penelitian ini didasarkan pada metode kouta sampling, dimana responden merupakan

penumpang Pesawat terbang dan pengguna jasa Bandara. Adapun ukuran responden dalam survei ini di tentukan dengan menggunakan rumus *Slovin* (Setiawan, 2007) :

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

dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

E = presentase kesalahan yang bisa ditolelir

Diketahui bahwa jumlah pengguna jasa bandara dalam 1 (satu) hari rata-rata mencapai 4347 penumpang, maka dalam 3 hari jumlah pengguna bandara mencapai (4347 x 3 hari) = 13.041 pengguna bandara. Perhitungan dengan rumus Slovin akhirnya di dapatkan jumlah koresponden yang harus penulis survey dengan persentase kesalahan yang bisa ditolerir sebanyak 5% adalah :

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

$$= \frac{13.041}{1 + (13.041 \times 5\%)^2} = 388.09 \text{ atau dibulatkan } 388$$

responden

dimana :

n = jumlah sampel, e = presentase kesalahan yang bisa ditolelir 10%, N = jumlah populasi

Hasil kuesioner data yang valid sebanyak 366 responden, dan data yang tidak valid sebanyak 22 responden. Sedangkan metode yang digunakan untuk memilih sampling adalah *Sampling Judge*. Agar sample yang terpilih sesuai dengan tujuan penelitian (Moshtangle, 2006). Pada penelitian ini diharapkan sampel yang terpilih adalah pengguna jasa bandara. Proses judging sample ini dilakukan dengan meletakkan pertanyaan judging ini di lembar kuesioner. Responden yang tidak lolos dari saringan *sample judge* akan diabaikan (didrop).

## 2.3 Metode Uji Kepuasan

### 2.3.1 Customer Satisfaction Index (CSI)

Pengukuran terhadap CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat tabel digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran yang akan datang. Indeks diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat kontinu. Dari tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen pada Tabel 1 di bawah ini :

**Tabel 1** Nilai Indeks Kepuasan Konsumen

No	Nilai	Index
1	81%-100%	Sangat Puas

2	66%-80.99%	Puas
3	51%-65.9%	Cukup
4	35%-50.99%	Kurang Puas
5	0%-34.99%	Tidak Puas

### 2.3.2 Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode ini akan menghasilkan suatu peringkat pada masing-masing indikator, dengan mengidentifikasi menurut prioritas dalam memberikan tindakan yang diperlukan. Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius seperti pada Gambar 2 di bawah ini :



**Gambar 2.** Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis (IPA)*

A = Menunjukkan variabel-variabel dalam posisi kuadran ini dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna bandara terhadap kinerja pengelola bandara, termasuk unsur kinerja yang dianggap sangat penting oleh pengguna bandara, tetapi tidak banyak dilaksanakan oleh pengelola bandara.

B = Menunjukkan variabel-variabel dalam posisi kuadran ini, penting mempengaruhi kepuasan pengguna bandara terhadap kinerja pengelola bandara dan berhasil dilaksanakan oleh pengelola bandara.

C = Menunjukkan variabel-variabel dalam posisi kuadran ini dinilai kurang penting pengaruhnya terhadap pengguna bandara, dan dilaksanakan oleh pengelola bandara secara biasa saja.

D = Menunjukkan variabel-variabel dalam posisi kuadran ini dinilai kurang penting sedangkan pelaksanaannya berlebihan. Dengan kata lain dianggap kurang penting bagi pengguna bandara tetapi pelaksanaannya sangat memuaskan.

## PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT TERBANG DI BANDARA SYAMSUDIN NOOR BANJARMASIN

(Selviana Windyastari, Miftahul Huda, Titin S Rini)

### 2.4 Instrumen Penelitian

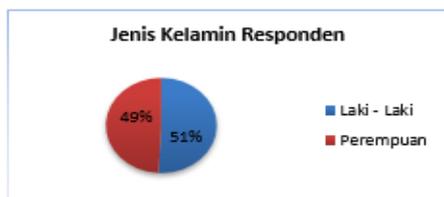
Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan pada instrumen asli *Servqual* yang memproyeksikan kelima dimensi pengukuran kualitas layanan Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin. Instrumen inilah yang digunakan dalam pengumpulan data primer kepada responden melalui kuesioner. Instrumen penelitian menggunakan skala pengukuran 5 *point-Likert*. Skala pengukuran ini diklasifikasi menjadi 5 skala dengan pemberian skor nilai (1) untuk sangat tidak setuju hingga nilai (5) untuk sangat setuju.

### 3 HASIL PENELITIAN

Sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu obyek, kejadian atau hasil pengujian (benda). Peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara menjawab pertanyaan riset (metode survey) atau penelitian benda (metode observasi). Dalam penelitian ini terdapat 366 kuisisioner yang dianggap valid dan dapat di analisis sebagai bahan penelitian, hasil sebaran karakteristik responden yang ada di kuisisioner adalah sebagai berikut :

**Tabel 2** Jenis Kelamin Responden

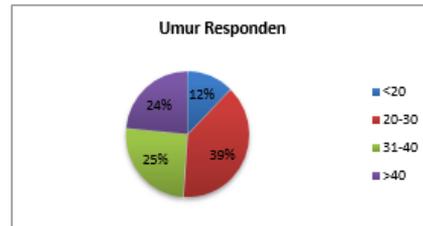
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki - Laki	186	51%
Perempuan	180	49%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>



**Gambar 3** Jenis Kelamin Responden

**Tabel 3** Umur Responden

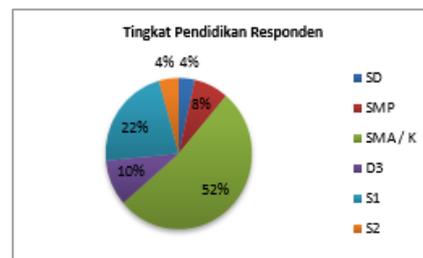
Umur	Jumlah	Persentase (%)
<20	45	12%
21 - 30	142	39%
31 - 40	93	25%
>40	86	24%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>



**Gambar 4** Umur Responden

**Tabel 4** Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	13	4%
SMP	28	8%
SMA/SMK	192	52%
D3	36	10%
S1	81	22%
S2	16	4%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>



**Gambar 5** Tingkat Pendidikan Responden

### 3.1 Analisa Uji Kepuasan

#### 3.1.1 Perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan suatu pelayanan secara menyeluruh dengan melihat besarnya indeks yang didapat dari hasil perhitungan. Menghitung weight factor (WF), bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut. Setelah itu menghitung Weighting Score (WS). Bobot ini merupakan perkalian antara Weighting Factor (WF). Proses perhitungan Weighting Score (WS) ditunjukkan pada Tabel 5 dibawah ini :

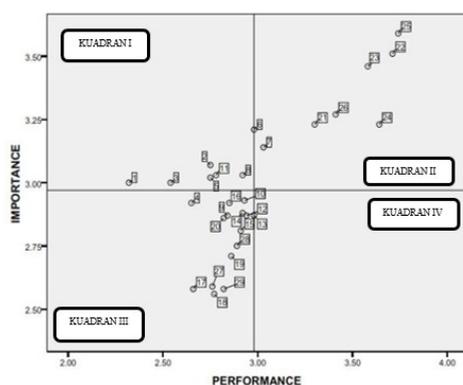
**Tabel 5** Customer Satisfaction Index (CSI)

No. MIS	MSS	WF	WS	
A1	2.32	3.00	3.47	0.08
A2	2.75	3.07	3.55	0.10
A3	2.5	3.00	3.47	0.09
A4	2.65	2.92	3.38	0.09
A5	2.75	3.02	3.49	0.10
A6	2.98	3.21	3.72	0.11
A7	3.03	3.14	3.63	0.11
A8	2.92	3.03	3.50	0.10

A9	2.84	2.87	3.31	0.09
A10	2.93	2.93	3.39	0.10
A11	2.78	3.03	3.50	0.10
A12	2.94	2.87	3.32	0.10
A13	2.98	2.87	3.31	0.10
A14	2.92	2.88	3.33	0.10
A15	2.91	2.81	3.25	0.09
A16	2.85	2.92	3.37	0.10
A17	2.66	2.58	2.98	0.08
A18	2.77	2.56	2.96	0.08
A19	2.86	2.71	3.13	0.09
A20	2.82	2.86	3.30	0.09
A21	3.30	3.23	3.74	0.12
A22	3.71	3.51	4.06	0.15
A23	3.58	3.46	4.00	0.14
A24	3.64	3.23	3.74	0.14
A25	3.74	3.59	4.15	0.16
A26	3.41	3.27	3.78	0.13
A27	2.76	2.59	2.99	0.08
A28	2.89	2.75	3.18	0.09
A29	2.82	2.58	2.99	0.08
Jumlah	86.08	86.48	100.0	2.99

### 3.1.2 Importance-Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan nilai rata-rata (mean) pada masing-masing indikator selanjutnya dihitung selisih (gap) antara variable importance vs performance. nilai tiap Importance dan Performance dimasukkan ke dalam Diagram Importance-Performance untuk mengetahui pengelompokan tiap indikator. Selain memuat sebaran posisi indikator, diagram kartesius IPA juga memuat garis iso-rating serta garis pembagi kuadran, yang merupakan nilai rata-rata (mean) dari variable Importance dan Performance (I-P).



Gambar 6 Diagram Importance Performance Analysis

### 3.1.3 Analisa GAP

Tabel 6 Tabel Skor Gap Untuk Variabel Kinerja

No.	Xi	Yi	Gap
A1	2.32	3.00	0,68
A2	2.75	3.07	0,32
A3	2.54	3.00	0,46
A4	2.65	2.92	0,27
A5	2.75	3.02	0,27
A6	2.98	3.21	0,23
A7	3.03	3.14	0,11
A8	2.92	3.03	0,11
A9	2.84	2.87	0,02
A10	2.93	2.93	0,00
A11	2.78	3.03	0,24
A12	2.94	2.87	-0,07
A13	2.98	2.87	-0,11
A14	2.92	2.88	-0,04
A15	2.91	2.81	-0,10
A16	2.85	2.92	0,07
A17	2.66	2.58	-0,08
A18	2.77	2.56	-0,21
A19	2.86	2.71	-0,15
A20	2.82	2.86	0,04
A21	3.30	3.23	-0,07
A22	3.71	3.51	-0,20
A23	3.58	3.46	-0,13
A24	3.64	3.23	-0,41
A25	3.74	3.59	-0,15
A26	3.41	3.27	-0,14
A27	2.76	2.59	-0,17
A28	2.89	2.75	-0,14
A29	2.82	2.58	-0,24

## 4 PEMBAHASAN

### 4.1 Analisa Uji Kepuasan

#### 4.1.1 Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Berdasarkan hasil dari tingkat kinerja yang paling rendah berada di atribut A1 dengan indikator kesiapan pegawai bandara menangani keluhan pengguna bandara dengan hasil perhitungan sebesar 2.32, sedangkan tingkat kinerja yang paling tinggi berada di atribut A25 dengan indikator puaskah anda dengan ketersediaan tempat beribadah di bandara dengan hasil perhitungan 3,74. Untuk tingkat kepentingan yang paling rendah berada di atribut A18 dengan indikator kerapihan pegawai bandara dalam proses pelayanan dengan hasil perhitungan sebesar 2.56, sedangkan tingkat kepentingan yang paling tinggi berada di atribut A25 dengan indikator puaskah anda dengan ketersediaan tempat beribadah di bandara dengan hasil perhitungan 3,59. Selanjutnya perhitungan CSI didapa hasil sebagai berikut :

## PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT TERBANG DI BANDARA SYAMSUDIN NOOR BANJARMASIN

(Selviana Windyastari, Miftahul Huda, Titin S Rini)

CSI =  $(2.99/5) \times 100\% = 59,8$

**Tabel 9** keterangan hasil Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Nilai (CSI) (%)	Keterangan (CSI)
1	81% – 100%	Sangat Puas
2	66% – 80.99%	Puas
3	51% – 65.99%	Cukup Puas
4	35% – 50.99%	Kurang Puas
5	0 – 34.99%	Tidak Puas

Tingkat kepuasan pengguna jasa Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin sebesar 59,8 %, masuk pada kategori cukup puas.

### 4.1.2 Importance-Performance Analysis (IPA)

Dari Gambar 3.4, di dapatkan beberapa hasil yaitu :

1) Khusus untuk indikator berikut memiliki jarak paling jauh terhadap iso-rating, yaitu :

- (1) Angka 1 (Indikator XY 1.1 Kesiapan pegawai bandara menangani keluhan pengguna bandara)
- (2) Angka 2 (Indikator XY 1.2 Kemampuan pegawai bandara untuk membantu pemecahan masalah yang dihadapi pengguna bandara)
- (3) Angka 3 (Indikator XY 1.3 Kesiapan pegawai bandara memberikan informasi yang jelas)
- (4) Angka 5 (Indikator XY 2.1 Kemudahan pengguna bandara mendapatkan informasi)
- (5) Angka 6 (Indikator XY 2.2 Kecepatan pemberian pelayanan kepada pengguna bandara)
- (6) Angka 8 (Indikator XY 2.4 Prosedur yang sesuai dan tidak berbelit-belit)
- (7) Angka 11 (Indikator XY 3.3 Kemudahan pengguna bandara dalam menyampaikan keluhan)

Indikator-indikator tersebut berada di kuadran I, dan harus menjadi perhatian lebih, karena memuat indikator tingkat kepuasan pengguna jasa Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin yang dianggap penting oleh pengguna jasa bandara dimana pada realisasinya belum sesuai dengan apa yang diharapkan (tingkat kepuasan masih rendah).

2) Indikator yang berada di kuadran II, yaitu :

- (1) Angka 7 (Indikator XY 2.3 Ketepatan waktu pelayanan)
- (2) Angka 21 (Indikator XY 6.1 Puaskah anda dengan ketersediaan toilet di bandara)

(3) Angka 22 (Indikator XY 6.2 Puaskah anda dengan ketersediaan ATM Center dan money charger di bandara)

(4) Angka 23 (Indikator XY 6.3 Puaskah anda dengan ketersediaan store atau factory outlet di bandara)

(5) Angka 24 (Indikator XY 6.4 Puaskah anda dengan ketersediaan snack bar, cafe dan lounge di bandara)

(6) Angka 25 (Indikator XY 6.5 Puaskah anda dengan ketersediaan tempat beribadah di bandara)

(7) Angka 26 (Indikator XY 6.6 Puaskah anda dengan ketersediaan smoking area di sekitar bandara)

Indikator-indikator ini dianggap penting dan sudah sesuai dengan apa yang di harapkan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Indikator-indikator ini mewakili aspek persepsi pribadi masing-masing pengguna jasa bandara. Karenanya, indikator-indikator ini cukup dipertahankan saja performanya.

3) Indikator yang berada di kuadran III, yaitu :

- (1) Angka 4 (Indikator XY 1.4 Pengetahuan dan kemampuan pegawai bandara dalam pelayanan)
- (2) Angka 9 (Indikator XY 3.1 Memberikan perhatian individual kepada pengguna bandara)
- (3) Angka 10 (Indikator XY 3.2 Kemampuan pegawai bandara berkomunikasi dengan pengguna bandara)
- (4) Angka 12 (Indikator XY 3.4 Pegawai memahami kebutuhan pengguna bandara)
- (5) Angka 14 (Indikator XY 4.2 Keterampilan dan pengetahuan pegawai bandara)
- (6) Angka 15 (Indikator XY 4.3 Kesopanan pegawai bandara pada pelanggan)
- (7) Angka 16 (Indikator XY 4.4 Kesabaran pegawai bandara dalam pelayanan)
- (8) Angka 17 (Indikator XY 5.1 Kenyamanan dilihat dari atribut yang telah ada di bandara)
- (9) Angka 18 (Indikator XY 5.2 Kerapihan pegawai bandara dalam proses pelayanan)
- (10) Angka 19 (Indikator XY 5.3 Kelengkapan peralatan dalam proses pelayanan)
- (11) Angka 20 (Indikator XY 5.4 Kecepatan dan ketepatan pada proses pelayanan)

- (12) Angka 27 (Indikator XY 7.1 Puaskah anda dengan ketersediaan tempat parkir di bandara)
- (13) Angka 28 (Indikator XY 7.2 Puaskah anda dengan kondisi terminal bandara)
- (14) Angka 29 (Indikator XY 7.3 Puaskah anda dengan penghijauan di sekitar bandara).

Indikator-indikator ini dianggap kurang penting oleh pengguna jasa bandara serta kinerjanya pun dianggap kurang memuaskan. Sehingga indikator – indikator tersebut bukan merupakan prioritas,

## 5 PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

- 1) Berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau indeks kepuasan pengguna bandara terhadap kinerja pengelola bandara PT. Angkasa Pura I diperoleh indeks kepuasan pengguna bandara sebesar 59,8% atau dalam katagori cukup puas.
- 2) Faktor – faktor yang mempengaruhi yaitu :
  - (1) Kesigapan pegawai bandara menangani keluhan pengguna bandara
  - (2) Kemampuan pegawai bandara untuk membantu pemecahan masalah yang dihadapi pengguna bandara
  - (3) Kesigapan pegawai bandara memberikan informasi yang jelas
  - (4) Kemudahan pengguna bandara mendapatkan informasi
  - (5) Kecepatan pemberian pelayanan kepada pengguna bandara
  - (6) Prosedur yang sesuai dan tidak berbelit-belit
  - (7) Kemudahan pengguna bandara dalam menyampaikan keluhan

Dimensi dalam upaya meningkatkan kepuasan yaitu:

- (1) Kinerja
- (2) Interaksi Pegawai
- (3) Keandalan
- (4) Daya Tahan
- (5) Ketepatan Waktu dan Kenyaman
- (6) Estetika
- (7) Kesadaran akan Merek

Faktor-faktor yang menunjang terciptanya kepuasan pelanggan, antara lain :

- (1) Wujud Fisik (Tangible)
- (2) Keandalan (Reliability)
- (3) Daya Tanggap (Responsiveness)
- (4) Keyakinan (*Assurance*)
- (5) Empati (emphaty)

- 3) Strategi yang dipakai untuk meningkatkan kepuasan penumpang atau kualitas

pelayanan jasa di bandara Syamsudin Noor Banjarmasin adalah :

- (1) Peralatan yang modern
- (2) Fasilitas yang menarik
- (3) Memberikan pelayanan sesuai janji
- (4) Pertanggungjawaban tentang penanganan pelanggan akan masalah pelayanan
- (5) Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada pelanggan, dan tidak membedakannya satu dengan yang lainnya
- (6) Memberikan pelayanan tepat waktu
- (7) Memberikan informasi kepada pelanggan tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan
- (8) Memberikan pelayanan yang cepat
- (9) Kerelaan untuk membantu / menolong pelanggan
- (10) Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para pelanggan
- (11) Karyawan yang memberi jaminan berupa kepercayaan diri kepada pelanggan
- (12) Membuat pelanggan merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan
- (13) Karyawan yang sopan
- (14) Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari pelanggan
- (15) Memberikan perhatian individu kepada pelanggan
- (16) Karyawan yang mengerti keinginan dari para pelanggannya

### 5.1 Saran

- 1) Diharapkan untuk peneliti selanjutnya menambahkan indikator lainnya yang belum di uji untuk penelitian selanjutnya, karena masih banyak indikator penting lainnya yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang pesawat dan pengguna jasa bandara.
- 2) Beberapa indikator yang menjadi titik penting adalah Kecepatan pemberian pelayanan kepada pengguna bandara, pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam pelayanan, kemudahan penumpang mendapatkan informasi serta prosedur yang sesuai dan tidak berbelit-belit, maka perusahaan harus segera melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan demi kemajuan perusahaan.

## PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT TERBANG DI BANDARA SYAMSUDIN NOOR BANJARMASIN

(Selviana Windyastari, Miftahul Huda, Titin S Rini)

### DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin, M. 2009, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Persero Angkasa Pura 1 Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. *Tesis*, Pasca Sarjana Universitas Terbuka, Jakarta.
- Andri Triyono, 2012, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Express Airlines Di Bandara Babullah Ternate, Surakarta
- Ariani, D, Wahyu, 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Budiyarti Eko Setyaningsih, 2010. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang Di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta, Surakarta.
- Dhangat Wihasta Hutama, 2015. Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Kenyamanan Lokasi, dan Persepsi Harga Terhadap Nilai Pelanggan Serta Dampaknya Pada Minat Loyalitas, Semarang
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra, 2007. *Service, Quality, Satisfaction. Andi Offset, Yogyakarta*.
- Fandy Tjiptono 2000, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E- government Services. Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research. Unicersidadnde Talca.Chile*
- Manullang, Ida 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia di Bandara Polonia Medan. *Tesis*, Pasca Sarjana Universitas Sumatra Utara, Medan.
- Muhammad Dho Darus Kasyful Mahalli, S.E., M.Si, 2014, Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualamanu, Medan.
- Nanang Tasunar, "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak". *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 Mei 2006
- Priyatno, Duwi, 2008. *Mandiri Belajar SPSS*. Mediakom, Yogyakarta.
- Palti MT Sitorus 2012. Analisis Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Jasa Di Bandar Udara Internasional Husein Sastra Negara Bandung, *Jurnal Manajemen Indonesia*. Vol 12 (2), (Agustus, 2012).
- Setyaningsih, 2010. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang Di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta, *Skripsi Manajemen*, FE-UNS. Surakarta.
- Supranto, J, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sunarto. "Perilaku Pelanggan". 2003. Yogyakarta: AMUS Jogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama.
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Tjiptono, Fandi 2012. "10 Prinsip Kepuasan Pelanggan". Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Airport, Angkasa Pura, 2013, *Syamsudin Noor Airport* (online) : <http://syamsudinnoor-airport.co.id>, diakses tanggal 02 Desember 2016, 08.35 wib.
- Danuarta, Adad, 2013, *Mudah Menyusun Proposal Part 3* (Online) : <http://adaddanuarta.blogspot.co.id/2013/01/mudah-menyusun-proposal-part-3.html>. diakses tanggal 02 Desember 2016, 09.00 wib.
- Juliandi, Azuar, 2007, *Teknik Pengujian Validitas dan Reliabilitas*, <http://www.azuarjuliandi.com/elearnin> [g/](http://www.azuarjuliandi.com/elearnin). diakses tanggal 03 Desember 2016, 08.30 wib.
- Susilo, M, 2015, *Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya Menurut Para ahli* (online) : <http://adityolaksono26.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html>. diakses tanggal 02 Desember 2016, 08.30 wib.
- <http://danipanconk.blogspot.co.id/2012/06/analisis-kepuasan-konsumen-terhadap.html>. diakses tanggal 16 Januari 2017, 15.00 wib.