

**Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bandar Udara
Internasional Husein Sastranegara Bandung
(Studi Kasus Pada Penumpang di Ruang Tunggu Domestik)**

Try Andryanuar Kurniawan

Hesti Sugesti, S.Pd., MM

Diploma 4 Manajemen Bisnis, Politeknik Pos Indonesia

ABSTRAK

Penumpang yang menggunakan jasa Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara rute domestik yang terus meningkat di setiap tahunnya, dengan fasilitas yang dimiliki Bandar Udara terbatas, membuat para penumpang merasa kurang nyaman dengan keadaan tersebut. Mendasari rumusan masalah dalam penelitian ini, Bagaimana pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan di ruang tunggu domestik Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara?. Sedangkan tujuan dari penelitian dan pembuatan laporan ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan penumpang di ruang domestik Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara. Penelitian dilakukan di PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Husein Sastranegara, Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Cara pengambilan data yaitu melalui peneliti pustaka dan lapangan, sedangkan teknik dalam pengambilan data yaitu melalui observasi, wawancara, kuesioner dan telaah dokumen. Jenis data yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, untuk teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, analisis korelasi, analisis regresi sederhana dan uji hipotesis.

Hasil yang didapat dari penelitian ini diperoleh rata-rata tanggapan responden terhadap kualitas jasa sebesar 75,50%, yang berarti masuk ke dalam kategori “Baik”, sedangkan rata-rata tanggapan responden terhadap kepuasan pelanggan sebesar 73,52%, yang berarti masuk ke dalam kategori “Baik”. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, korelasi antara kualitas jasa dan kepuasan pelanggan sebesar 0,817, hal ini menunjukkan bahwa kualitas jasa dan kepuasan pelanggan mempunyai korelasi yang kuat. Sedangkan hasil dari regresi linier adalah 67%, hal ini berarti kualitas jasa berpengaruh sebesar 67% terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara

pendingin ruangan dan toilet pun dirasa kurang baik ketika pada jam sibuk (*peak hour*).

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan yang optimal dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa pesawat terbang di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Oleh karena itu Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung sebagai penyedia jasa penerbangan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada para penumpang pesawat terbang untuk memenuhi harapan pelanggannya.

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

Setiap penumpang pesawat terbang pasti mengharapkan bandar udara yang bersih dengan fasilitas yang memadai serta memberikan rasa nyaman bagi penumpang pesawat terbang saat menunggu untuk kedatangan pesawat terbang di ruang tunggu terminal keberangkatan. Akan tetapi kenyataannya fasilitas-fasilitas yang disediakan terkadang kurang memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, sehingga dapat menimbulkan rasa tidak puas dan kecewa bagi konsumen, seperti ruang tunggu yang kecil atau tidak sebanding dengan jumlah penumpang pada saat jam sibuk (*peak hour*).

Di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung jumlah kursi yang tersedia di ruang tunggu domestik hanya berjumlah 458 kursi, sedangkan pada jam sibuk (*peak hour*) terdapat 5 penerbangan dalam waktu bersamaan dengan jumlah \pm 700 penumpang. Hal ini perlu diperhatikan karena sangat mengganggu kenyamanan calon penumpang. Selain itu,

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka penulis dapat merumuskan masalah yang dikaji yaitu:

2. Bagaimana kualitas jasa di ruang tunggu domestik pada Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung.
3. Bagaimana kepuasan pelanggan di ruang tunggu domestik pada Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung.
4. Bagaimana pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan di ruang tunggu domestik pada Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung.

II. KAJIAN PUSTAKA

B. Kajian Pustaka

1. Kualitas Jasa

Kualitas jasa lebih sukar didefinisikan, dijabarkan dan diukur bila di 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 Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011: 180). 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, 2011:216). Berdasarkan pendapat ahli yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat dijelaskan bahwa kualitas jasa merupakan jasa yang diharapkan oleh pelanggan dan diakhiri oleh kepuasan pelanggan. Dalam studinya

Parasuraman menyimpulkan terdapat 5 (lima) dimensi SERVQUAL (dimensi kualitas):

1. *Tangible*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

2. Kepuasan Pelanggan

Adapun pengertian kepuasan pelanggan menurut Kotler yang dikutip oleh Rambat Lupiyoadi (2013:228) “kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan”.

Sedangkan menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011:292) mendefinisikan kepuasan sebagai berikut: “Kepuasan merupakan respon efektif yang sifatnya *transaction specific* dan dihasilkan dari perbandingan yang dilakukan konsumen antara kinerja produk dengan beberapa standar pra pembelian”

Konsekuensi kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan sangat krusial bagi kalangan bisnis, pemerintah dan konsumen. Bagi bisnis kepuasan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar. Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang. Bagi konsumen, konsep kepuasan pelanggan bermanfaat dalam memberikan informasi lebih lanjut tentang seberapa puas atau tidak konsumen lain terhadap produk atau jasa tertentu. Menurut Kotler dalam kutipan Rambat Lupiyoadi (2010:158), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain:

1. Kualitas Produk
2. Kualitas pelayanan
3. Emosional
4. Harga
5. Biaya

III. METODE PENELITIAN

A. Uji Validitas

Uji validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2013:455).

Masih menurut (Sugiyono, 2013:178) kriteria atau syarat suatu item tersebut dinyatakan valid adalah bila korelasi tiap faktor tersebut bernilai positif dan besarnya 0,3 keatas.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data merupakan suatu alat ukur kuesioner dengan tujuan untuk mengetahui kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Menurut Husein Umar (2008:125).

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60 Ghazali (2008:90)

C. Teknik Analisis Data

1. Teknik Analisis Deskriptif

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya dan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. (Arikunto, 2010:353)

2. Analisis Korelasi

Analisis Korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi hubungan linier antara dua variabel. Korelasi tidak menunjukkan hubungan fungsional atau dengan kata lain analisis korelasi tidak membedakan antara variabel dependen dengan variabel independen. Kuat tidaknya hubungan antar variabel X dan variabel Y dapat diukur seperti dikategorikan oleh sugiyono (2007:216).

Tabel 1

Kriteria Nilai Korelasi

Nilai Korelasi	Hubungan
0,000 - 0,199	Sangat Rendah
0,200 - 0,399	Rendah
0,400 - 0,599	Sedang
0,600 - 0,799	Kuat
0,800 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2011:184)

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana yaitu hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Analisis regresi linier sederhana menggunakan rumus persamaan seperti yang dikutip Sugiyono (2013:270)

4. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Secara Simultan

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen.

- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka independen mempunyai hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen.

5. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui persentase peranan variabel independen (X, yaitu kualitas jasa) terhadap variabel dependen (Y, yaitu kepuasan pelanggan), dalam uji koefisien determinasi. (Sugiyono, 2002:216)

Interval	Tingkat Pengaruh
0% - 4%	Pengaruh rendah dan lemah sekali
4% - 16%	Pengaruh rendah tetapi pasti
16% - 36%	Pengaruh cukup kuat
36% - 64%	Pengaruh tinggi
64% - 100%	Pengaruh sangat tinggi atau kuat

Tabel 2

Tingkat Pengaruh Koefisien Determinasi

Sumber: Sugiyono, 2002:216

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

• Uji Validitas

Uji validitas data merupakan suatu alat ukur kuesioner dengan tujuan untuk mencari fakta-fakta atau uji validitas dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana ketepatan dan ketelitian antara hasil pengukuran dari variabel yang diteliti dengan teori. Hasil penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. menurut (Sugiyono, 2013:178) kriteria atau syarat suatu item tersebut dinyatakan valid adalah bila korelasi tiap faktor tersebut bernilai positif dan besarnya 0,3 keatas. Data yang diperoleh nantinya akan di olah menggunakan program olah data komputer yaitu SPSS versi 20.0 untuk menghasilkan nilai koefisien determinasi yang lebih akurat.

• Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data merupakan suatu alat ukur kuesioner dengan tujuan untuk mengetahui kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Menurut Husein Umar (2008:125).

No	Dimensi	Rata ² Skor Total	Persentase
1	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	308,50	61,70%
2	<i>Reliabilitas</i> (keandalan)	422,67	84,00%
3	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	377,00	75,40%
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	373,00	74,60%
5	<i>Empathy</i> (empati)	409,00	80,80%
Rata-rata (%)			73,84%

Tabel 3

Uji Reliabilitas Kualitas Jasa (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.635	15

Sumber: Diolah sendiri, 2015

Dari tabel diatas diketahui bahwa kuesioner yang digunakan adalah reliabel, Hal ini terlihat karena nilai *Cronbach's Alpha* 0,635 diatas 0,6 Ghozali (2008:90).

Tabel 4

Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.682	10

Sumber: Diolah Sendiri, 2015

Dari tabel diatas diketahui bahwa kuesioner yang digunakan adalah reliabel, Hal ini terlihat karena nilai *Cronbach's Alpha* 0,682 diatas 0,6 Ghozali (2008:90). Dengan demikian,

penyebaran kuesioner dapat dilanjutkan sebagai langkah pengumpulan data selanjutnya.

- Analisis Deskriptif

Setelah melakukan analisis deskriptif, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Tabel 5

Kualitas Jasa (X)

Sumber: Diolah sendiri 2015

Dari tabel diatas, keandalan memiliki persentase tertinggi, yaitu 84,00%, dan terendah adalah bukti fisik dengan persentase sebesar 61,70%.

Tabel 6

Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Dimensi	Rata ² Skor Total	Persentase
1	Kualitas Produk	323,00	64,60%
2	Kualitas Pelayanan	427,00	85,40%
3	Emosional	374,00	74,80%
4	Harga	318,00	63,60%
5	Biaya	396,00	81,20%
Rata-rata (%)			73,92%

Sumber: Diolah sendiri 2015

Dari tabel diatas kualitas pelayanan memiliki hasil tertinggi, yaitu 85,40%, sedangkan persentase terendah adalah harga, sebesar 63,60%.

- Analisis Korelasi

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel X (Kualitas Jasa) dan variabel Y (Kepuasan Pelanggan).

Tabel 7

**Analisis Korelasi
Correlations**

Tabel 8

**Analisis Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,917	,212		4,325	,000
X	,764	,055	,817	14,013	,000

Sumber: *output* Program SPSS (diolah sendiri 2015)

Dari tabel diatas, maka didapatkan suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 917 + 0,764 X$$

Dimana:

Y = kepuasan pelanggan

X = kualitas jasa

Dari hasil perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa koefisien memiliki tanda positif yang berarti perubahan yang positif pada variabel X (kualitas jasa) akan membuat perubahan yang positif pada variabel Y (kepuasan pelanggan). Demikian juga sebaliknya, perubahan yang negatif pada kualitas jasa akan membuat perubahan yang negatif pula pada kepuasan pelanggan. Menurut Coakes dan Steed (2007:142) Taraf signifikansi yang dapat diterima yaitu data kurang dari 0,05. Kualitas jasa berada pada angka 0,000, artinya kualitas jasa berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

- Uji Hipotesis

✓ Uji F

Tabel 9

Uji F

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	,817**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Y	Pearson Correlation	,817**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: *output* Program SPSS (diolah sendiri 2015)

Korelasi sebesar 0,817 mempunyai maksud hubungan antara variabel kualitas jasa (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sangat kuat (karena hasilnya positif). Korelasi dua variabel bersifat signifikan karena angka signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

- Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel X (Kualitas Jasa) dan variabel Y (Kepuasan Pelanggan).

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	21,847	1	21,847	196,375	,000 ^b
Residual	10,903	98	,111		
Total	32,750	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Sumber: *output* Program SPSS (diolah sendiri 2015)

Pada ANOVA, nilai F = 196,373 dengan Sig. = 0,000. Oleh karena $p < 0,05$, maka regresi dapat dipakai untuk memprediksi kepuasan pelanggan, dan kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada taraf kepercayaan 95%.

- Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (*R-square*) merupakan koefisien yang digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap perubahan variabel dependen.

Tabel 10

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,817 ^a	,667	,664	,334

a. Predictors: (Constant), kualitas jasa

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary

Sumber: *output* Program SPSS (diolah sendiri 2015)

Berdasarkan tabel 4.26, dapat diketahui bahwa nilai R-square adalah 0,667, nilai ini dikenal dengan determinasi yang diperoleh dari hasil kuadrat angka korelasi.

$$KD = (r^2) \times 100\%$$

$$KD = (0,667)^2 \times 100\%$$

$$KD = 44,4\%$$

Koefisien determinasi sebesar 44,4% memiliki arti bahwa pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan pada Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara berpengaruh tinggi. 44,4% perubahan pada kepuasan pelanggan bisa dijelaskan atau dipengaruhi oleh kualitas jasa pada Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara. Sedangkan pengaruh sebesar 55,6 % disebabkan oleh variabel-variabel lain diluar model ini.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

• Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian teori, hasil penelitian dan pengujian analisis regresi yang dilaksanakan mengenai pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan pada Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara (Studi Kasus pada penumpang di ruang tunggu domestik) dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Jasa di PT. Angkasa Pura II (Persero) pada Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara terdiri dari 5 indikator, yaitu: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dimensi keandalan memiliki hasil yang tinggi dan masuk ke dalam kategori "Sangat Baik", dan yang memiliki hasil terendah adalah dimensi *tangible* (bukti fisik) dan masuk ke dalam kategori "Cukup Baik".
2. Kepuasan pelanggan di PT. Angkasa Pura II (Persero) pada Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara terdiri dari 5 indikator, yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Dimensi kualitas pelayanan memiliki hasil yang tinggi dan masuk ke dalam kategori "Sangat Baik", sedangkan yang memiliki hasil terendah adalah dimensi harga dan masuk ke dalam kategori "Cukup Baik".

3. Terdapat pengaruh antara kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan di PT. Angkasa Pura II (Persero) pada Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara.

• **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan di ruang tunggu domestik pada Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung, maka penulis menyatakan hal-hal sebagai berikut dengan harapan dapat memberikan manfaat dan menjadi masukan bagi divisi operasional pada PT. Angkasa Pura II (Persero) kantor cabang Husein Sastranegara, yaitu sebagai berikut:

1. Perlunya perhatian dari PT. Angkasa Pura II (Persero) untuk pengadaan penambahan kursi untuk penumpang, namun tetap di sesuaikan dengan keadaan ruang tunggu domestik itu sendiri. Selain itu fasilitas lain pun perlu di perhatikan, seperti: AC, toilet, musholla, untuk kenyamanan penumpang selama berada di ruang tunggu domestik Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara.
2. Meningkatkan kepuasan pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) dengan cara memberikan pelayanan terbaik, namun dengan harga PSC (*Passanger Service Charge*) menyesuaikan dengan pelayanan yang diberikan.
3. Kualitas jasa mempengaruhi cukup besar terhadap kepuasan pelanggan, maka dari itu pihak PT. Angkasa Pura II (Persero) sebagai pengelola Bandara diharapkan dapat memberikan jasa yang berkualitas.

Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*.

Semarang:BP-UNDIP

Husein Umar. 2008. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat

Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran*

Jasa. edisi 3. Jakarta:Salemba Empat

Pasolong, Harbani. 2007. *Manajemen Pemasaran*

Jasa, Pelayanan, Jakarta:Erlangga

Riduwan. 2011. *Belajar Mudah Penelitian*. Cetakan Ketujuh. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono. F. Dan Chandra. G. 2011. *Service, Quality dan Satisfaction*. edisi 3. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi

DAFTAR PUSTAKA

Arikanto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Cet. X. Jakarta: Rineka Cipta. 2009

Bambang Supomo dan Nur Indriantoro. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BFEE UGM

Coakes, Sheridan J dan Steed, Lyndall. 2007. *SPSS Analysis Without Anguish*, Singapore, Fabulous Printers Pte Ltd.