**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DOMESTIK TERHADAP FASILITAS RUANG TUNGGU TERMINAL BANDAR UDARA APT PRANOTO**

**SAMARINDA**

Okky Ryon

*Karya Mahasiswa Jurusan Teknil Sipil, Fakultas Teknik  
Universitas 17 Agustus 1945*

*Jl. Ir. H. Juanda No.80* Samarinda *KP 75123 - Telpon : 0541 743390*

*E-mail :* [*Okkyryon1994@gmail.com*](mailto:Okkyryon1994@gmail.com)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui : 1) profil konsumen yang menggunakan fasilitas ruang tunggu internal, terminal Bandara APT Pranoto Samarinda; dan 2) Tingkat kepuasan konsumen setelah menggunakan fasilitas ruang tunggu internal, terminal Bandara APT Pranoto Samarinda; 3) Perbedaan tingkat kepuasan konsumen setelah menggunakan fasilitas terminal, Bandara APT Pranoto ditinjau dari aspek usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir dan status pekerjaan.

Penelitian ini menggunakan Analisis Persentase dengan pengukuran Skala Likert untuk penyelesaian masalah pertama, Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan dengan pengukuran Skala Likert untuk menyelesaikan permasalahan kedua dan Analisis *Chi-Square* dengan pengukuran Skala Likert untuk menyelesaikan permasalahan ketiga. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan 200 sampel yang diperoleh dengan cara *Purposive Sampling*.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa: 1) karakteristik atau profil konsumen yang menggunakan fasilitas ruang tunggu internal, Bandara APT Pranoto sebagian besar berjenis kelamin Pria, berusia antara 17-28 tahun, pendidikan terakhir SMU/STM, status pekerjaan adalah pelajar dan mahasiswa. 2) pendapat konsumen terhadap fasilitas ruang tunggu terminal Bandara APT Pranoto, menyatakan bahwa sebagian besar konsumen merasa tidak puas yaitu 27% responden merasa “sangat puas”, 7% responden merasa “puas”, serta 66% responden merasa “tidak puas”; dan 3) ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas ruang tunggu internal, terminal Bandara APT Pranoto berdasarkan aspek golongan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir dan status pekerjaan.( F=100 ; p  0,05)

### Kata kunci: *Customer Satisfaction Index (CSI), Analisi IPA, Vasiliditas dan Reabilitas*

# PENDAHULUAN

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

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

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

Data dari Direktorat Jendral Perhubungan Udara ( DEPHUB ) yang dapat diakses pada *web* [*http://hubud.dephub.go.id/?id/news/detail/3881*](http://hubud.dephub.go.id/?id/news/detail/3881) menujukan bahwa hal ini terlihat dari data periode Januari 2019, tercatat kedatangan penumpang di Bandara APT Pranoto adalah 35.609 orang dan keberangkatan penumpang sebanyak 32572. Jumlah penumpang berangkat ini meningkat 44.232,8 % , dan penumpang yang datang meningkat 107 458,0 % dibandingkan periode Januari 2018. Adapun pada pekan pertama Februari 2019, Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) APT Pranoto mencatat kedatangan 7.973 penumpang, mengalami kenaikan 15.574,4 %. Begitu pula dengan keberangkatan penumpang pada pekan pertama Februari sebanyak 8.250 keberangkatan. Jumlah keberangkatan ini meningkat 18.822,0 % dibandingkan periode Januari 2018.

Semakin banyak pilihan produk atau jasa bagi konsumen mengharuskan penyelenggara penerbangan untuk memiliki suatu strategi keunggulan dalam bersaing agar dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya dan dapat memperoleh laba yang diharapkan. Strategi yang dilakukan oleh penyelenggara penerbangan sebaiknya memfokuskan pada harapan dan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka konsumen akan merasa tidak puas apabila kinerja sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa puas. Sedangkan apabila kinerja melebihi harapan maka konsumen akan sangat puas.

Masyarakat semakin kritis dalam menilai suatu kualitas pelayanan. Ini disebabkan oleh semakin tingginya tingkat kesadaran akan hak untuk memperoleh pelayanan dengan sebaik-baiknya, sebesar yang dibayarnya. Kesadaran itu sangatlah tinggi dalam lingkup pelayanan transportasi udara, karena merupakan transportasi terpandang, dengan konsumen masyarakat kelas menengah keatas.

Pembangunan disektor perhubungan harus ditunjang dengan pengembangan, pemeliharaan dan penyediaan fasilitas – fasilitas jasa perhubungan udara termasuk Bandar Udara. Penyediaan Fasilitas – fasilitas tersebut diharapkan mampu memberikan kenyamanan, kemudahan dan keamanan bagi para pengunjung. Fasilitas-fasilitas yang ada di bandara antara lain :

* 1. Fasilitas landasan pacu untuk pendaratan dan penerbangan pesawat
  2. Fasilitas Kesen(gardu pandang)
  3. Fasilitas terminal
  4. Fasilitas Listrik
  5. Fasilitas Apron
  6. Fasilitas gedung

Dari beberapa fasilitas di atas yang menjadi perhatian penulis yaitu mengenai fasilitas Ruang Tunggu terminal bandara, karena yang menjadi tujuan langsung dan berkumpulnya pengguna jasa penerbangan adalah ruang tunggu. Maka untuk memenuhi permintaan dari konsumen sehingga konsumen merasa betah dan dapat memenuhi kebutuhan selama menunggu penerbangan, maka didalam fasilitas ruang tunggu tersebut juga terdapat fasilitas – fasilitas penunjang

(jasa non aero) yang nantinya konsumen dapat menikmatinya secara langsung sehingga tidak merasa jenuh saat menunggu. Adapun fasilitas – fasilitas penunjang yang terdapat di dalam ruang tunggu yang juga merupakan bagian dari fasilitas terminal dan konsesioner antara lain :

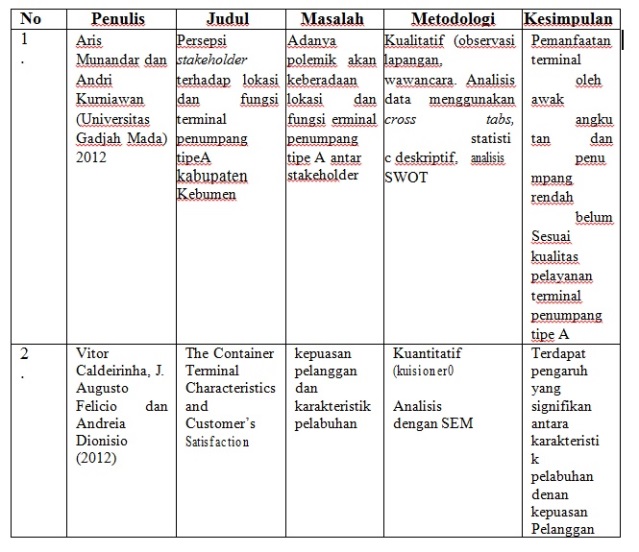
* + 1. Tempat duduk
    2. Televisi
    3. Koran
    4. AC
    5. Ruangan untuk perokok
    6. *Viewer :* informasi untuk mengetahui pesawat datang dan pergi
    7. ATM
    8. Wartel
    9. Kios – kios souvenir dan kafe
    10. Biro pelayanan penerbangan
    11. Warnet
    12. Toilet
    13. Penjualan tiket penerbangan*.*

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan tentang Kebutuhan jasa transportasi udara oleh masyarakat saat ini dan Bandara Apt Pranoto terkait kualitas pelayanan yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan transportasi udara yang menggunakan jasa Terminal Bandara Apt Pranoto, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang kepuasan pelanggan di Terminal Bandara Apt Pranoto yang dituangkan dalam judul ”ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DOMESTIK TERHADAP RUANG TUNGGU TERMINAL BANDAR UDARA APT PRANOTO SAMARINDA “

# TINJAUAN PUSTAKA

Dalam penelitian terdahulu banyak yang mengemukakan bahwa studi tentang evaluasi kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak, dengan sektor swasta maupun publik sebagai objek dan subjek dari pelaksanaan program yang dikeluarkan oleh pemerintah. Tinjauan Pustaka yang penulis jadikan referensi penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 2.1** Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang



**Pengertian Bandar Udara**

Bandara atau bandar udara yang juga populer disebut dengan istilah *airport* merupakan sebuah fasilitas di mana pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Suatu bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu atau helipad (untuk pendaratan helikopter), sedangkan untuk bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya seperti bangunan terminal dan hanggar. Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) : Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Definisi bandar udara menurut PT (Persero) Angkasa Pura I adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat. Pada masa awal penerbangan, bandara hanyalah sebuah tanah lapang berumput yang bisa didarati pesawat dari arah mana saja tergantung arah angin. Di masa Perang Dunia I, bandara mulai dibangun permanen seiring meningkatnya penggunaan pesawat terbang dan landas pacu mulai terlihat seperti sekarang. Setelah perang, bandara mulai ditambahkan fasilitas komersial untuk melayani penumpang. Dimasa modern, bandara bukan hanya tempat untuk naik dan turun pesawat. Dalam perkembangannya, berbagai fasilitas ditambahkan seperti toko- toko, restoran, pusat kebugaran, dan butik-butik merek ternama apalagi di bandara- bandara baru.

Transportasi udara umumnya dibagi menjadi tiga golongan, yakni angkutan udara, penerbangan umum, dan militer. Kategori penerbangan swasta dan umum selain penerbangan terjadwal yang dilaksanakan penerbangan (airlines) meliputi juga penerbangan pribadi dan yang digunakan oleh industri swasta dan komersial untuk mengirimkan barang ataupun alat – alat dan hasil pruduksi. Dalam kategori penerbangan juga termasuk kegiatan penerbangan non – transport, misalnya untuk keperluan inspeksi penerbangan, pemadam kebakaran, dan lain – lain.

Adapun istilah yang berkaitan dengan operasi penerbangan adalah :

* + 1. Penerbangan terjadwalPenerbangan secara teratur dan tetap pada jalur - jalur tertentu untuk mengangkut penumpang, barang, dan pos.
    2. Penerbangan tidak terjadwal

Penerbangan sewaktu - waktu pada jalur - jalur yang diperlukan untuk pengangkutan penumpang, barang, dan pos termasuk penerbangan carteran.

# 3. METODE PENELITIAN

## Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

*Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan indek untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribuut-atribut produk atau jasa yang diukur[3]. CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai lebih.

Tabel 3.1 Kriteria Tingkat Kepuasan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 |

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan.

## Objek Penelitian

Objek penelitian adalah variabel- variabel yang akan diteliti (Arikunto,2002;27). Obyek penelitian dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen terhadap fasilitas Ruang Tunggu , terminal Bandara Udara APT Pranoto..

## Metode Penelitian

Dalam pembuatan sistem ini tentunya peneliti membutuhkan beberapa metode penelitian, diantaranya yaitu:

### Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh hasil yang akurat dan valid secara maksimal. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Yaitu metode pegumpulan data dengan bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden (Nawawi, 1990:111).

1. Kuesioner

Yaitu cara pengumpulan data dengan menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis, untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden (Nawawi, 1990:177).

1. Dokumentasi

Yaitu cara mengumpilkan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penyelidikan (Nawawi, 1990:133).

### Teknik Analisis Data

Analisis Persentase

Analisis ini digunakan untuk menganalisa hasil jawaban responden yang menggunakan fasilitas ruang tunggu Terminal Bandara APT Pranoto .data yang terkumpul dibandingkan dan ditafsirkan untuk mendapatkan kesimpulan, hal-hal yang dianalisa adalah jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, status pekerjaan, Dengan rumus Supranto ( 2000 : 35 )

A + B% = A/(A+B)x100%

Keterangan:

A = Jumlah responden yang menjawab.

A+B = Total responden yang diteliti.

A+B% = Nilai persentase jawaban responden.

2. Kepuasan Konsumen.

Konsumen yang dimaksud adalah konsumen yang menggunakan fasilitas ruang tunggu, Bandara Adisutjipto. Analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKP) tersebut digunakan untuk menjawab perumusan masalah kedua yaitu bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas ruang tunggu internal Terminal Bandara APT Pranoto.

Menurut Fandy Tjiptono (1997:36), kepuasan konsumen = f(expectations performance). Kepuasan konsumen tercapai apabila performance atau kinerja lebih besar dari expectations atau harapan, dan sebaliknya, konsumen tidak puas apabila harapan lebih besar dari kinerja.

Dalam penelitian ini, rumus yang akan digunakan adalah:

IKP = PP – EP

di mana:

IKP : Indeks Kepuasan Konsumen

PP : Perceived Performance atau kinerja

EP : Expectations atau harapan

Untuk menyimpulkan bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap harapan sebelum membeli dan kenyataan setelah memakai produk adalah:

Apabila PP > EP maka konsumen merasa sangat puas

Apabila PP < EP maka konsumen merasa tidak puas

Apabila PP = EP maka konsumen merasa puas.

Langkah-langkah penerapan rumus tersebut sebagai berikut:

Membuat tabel yang meliputi:

Kolom nomor kode

Kolom kinerja (PP)

Kolom harapan (EX)

Kolom PP- EX

Memasukkan skor harapan dan kinerja ke dalam masing-masing kolom.

Menghitung dan mengisi kolom PP-EX.

Apabila hasil dari langkah c adalah positif (+) maka konsumen puas dengan sub-sub variabel fasilitas ruang tunggu internal yang ada. Apabila hasilnya nol ( 0 ) maka konsumen puas akan tetapi berada pada limit bawah karena kinerja sama dengan harapan. Apabila hasilnya negatif (-) konsumen tidak puas dengan sub-sub variabel fasilitas ruang tunggu internal yang ada.

3. Analisis Chi-Square

Chi Square adalah suatu teknik statistik yang memungkinkan peneliti menilai probabilitas memperoleh perbedaan frekuensi yang nyata (yang diobservasi) dengan frekuensi yang diharapkan dalam kategori-kategori tertentu sebagai akibat dari kesalahan sampling (Sutrisno Hadi, 2000: 315- 316). Analisis ini digunakan untuk menjawab perumusan masalah kedua, yaitu apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas terminal, Bandara Adisutjipto ditinjau dari aspek golongan usia, tingkat pendidikan terakhir, status pekerjaan dan tingkat pendapatan per Menurut Sutrisno Hadi (2000: 317-318), rumus yang digunakan sebagai berikut:

di mana:

x = nilai chi kwadrad

Fo = frekuensi yang diperoleh dari (diobservasi dalam) sampel

Fh = frekuensi yang diharapkan dalam sampel sebagai pencerminan dari frekuensi yang diharapkan dalam populasi.

Untuk menguji apakah ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen atau tidak, dilakukan pengujian sebagai berikut:

Menentukan hipotesis

Ho: Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas ruang tunggu terminal, Bandara APT Pranoto ditinjau dari aspek golongan usia,jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, status pekerjaan.

Ha: Ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas ruang tunggu terminal, Bandara Adisutjipto ditinjau dari aspek golongan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, status pekerjaan.

Kriteria pengujian hipotesis:

Ho diterima jika X2 hitung < X2 tabel Ho ditolak jika X2 hitung > X2 tabel

Menentukan derajat kebebasan (d.b.)

d.b. = (kolom - 1) (baris - 1)

Mencari nilai X2 tabel

Untuk mencari X2 tabel digunakan α= 5%

Mencari nilai X2 hitung

Untuk mencari X2 hitung diperoleh dari hasil perhitungan dengan rumus chi-square.

Membandingkan X2 hitung dengan X2 tabel

Dengan kriteria pengujian hipotesis sebagai berikut:

Ho diterima jika X2 hitung < X2 tabel

Ho ditolak jika X2 hitung > X2 tabel

# HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pembahasan

penulis akan menganalisa data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner untuk mengetahui tanggapan responden terhadap fasilitas ruang tunggu terminal Bandara APT Pranoto. Kuesioner dibagi dalam 3 bagian, yaitu pertama merupakan data pernyataan identitas responden, kedua pernyataan tentang harapan responden dan ketiga pernyataan tentang kinerja yang dirasakan responden. Sebelum disebarkan kepada 100 responden keberangkatan dan 100 responden kedatangan, Setelah kuesioner dinyatakan valid dan reliabel maka kuesioner tersebut dapat disebarkan kepada 200 responden untuk penelitian lebih lanjut.

**Tabel 4.1** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Usia | Jumlah | Persentase |
| 17–28 tahun | 144 | 72 % |
| 29-39 tahun | 32 | 16 % |
| 40-50 tahun | 11 | 5.5 % |
| 51-60 tahun | 10 | 5 % |
| 61-70 tahun | 3 | 1.5 % |
| Total | 200 | 100% |

*Sumber*. data primer yang diolah,2020

Berdasarkan data yang terlihat dalam tabel 4.1 bahwa dari 200 responden, responden terbanyak adalah responden yang berusia antara 17-28 tahun, yaitu sebanyak 144 orang atau 72 %, responden yang berusia 29-39 tahun sebanyak 32 orang atau 16 %, sedangkan responden yang berusia 40-50 tahun sebanyak 11 orang atau 5.5 %, sedangkan responden yang berusia 61-70 tahun sebanyak 3 orang atau 1.5 %. Hal ini menunjukkan bahwa pada saat penelitian ini dilakukan,Konsumen yang menggunakan fasilitas ruang tunggu terminal Bandar Apt Pranoto didominasi oleh konsumen dengan usia antara 17-28 tahun.

**Tabel 4.**2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
| Laki – laki | 134 | 67% |
| Perempuan | 66 | 33% |
| Total | 200 | 100% |

*Sumber*. data primer yang diolah,2020

Berdasarkan data yang terlihat dalam tabel 4.2 bahwa dari 200 responden, responden terbanyak adalah yang berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 134 orang atau 67%, responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 66 orang atau 33%. Hal ini menunjukkan bahwa pada saat penelitian ini dilakukan, konsumen yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak daripada perempuan.

**Tabel 4.3** Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tingkat Pendidikan Terakhir | Jumlah | Persentase |
| SD/SMP | 12 | 6% |
| SMU/ STM | 105 | 52.5% |
| D3/S1/S2/S3 | 83 | 41.5% |
| Total | 200 | 100 |

*Sumber*. data primer yang diolah,2020

Berdasarkan data yang terlihat dalam tabel 4.3 bahwa dari 200 responden, responden terbanyak adalah yang bertingkat pendidikan terakhir SD/SMP, yaitu sebanyak 12 orang atau 6 %, responden yang bertingkat pendidikan terakhir SMU/STM sebanyak 105 atau 52.5%, sedangkan yang bertingkat pendidikan terakhir D3/S1/S2/S3 adalah sebanyak 83 atau 41.5%. Hal ini menunjukkan bahwa pada saat penelitian ini dilakukan, konsumen terbanyak yang menggunakan fasilitas ruang tunggu terminal Bandara APT Pranoto adalah yang tingkat pendidikan terakhir adalah SMU/STM.

**Tabel 4.4** Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Status Pekerjaan | Jumlah | Persentase |
| Pelajar/mahasiswa | 61 | 30.5 % |
| Pegawai negeri sipil(PNS) | 18 | 9 % |
| Wiraswasta | 58 | 29 % |
| Pegawai swasta | 46 | 23 % |
| Tidak bekerja/Ibu rumah tangga | 17 | 8.5 % |
| Total | 200 | 100 % |

*Sumber*. data primer yang diolah,2020

Berdasarkan data yang terlihat dalam tabel 4.4 bahwa dari 200 responden, responden terbanyak adalah responden dengan status pekerjaan sebagai pelajar / mahasiswa sebanyak 61 orang atau 30.5 %, kemudian responden dari pegawai negeri sipil sebanyak 18 orang atau 9 %, responden yang ber wiraswasta sebanyak 58 orang atau 29 %, pegawai swasta yaitu sebanyak 46 orang atau 23 %, dan yang terakhir responden dari kalangan ibu rumah tangga/tidak bekerja sebanyak 17 orang atau 8.5%. Hal ini menunjukkan bahwa pada saat penelitian ini dilakukan, responden terbanyak yang menggunakan fasilitas ruang tunggu terminal Bandara Apt Pranoto adalah pelajar/mahasiswa.

**Pengujian Validitas dan Pengujian Reliabilitas**

Seperti telah disebutkan diatas bahwa penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Walaupun peneliti sudah berupaya untuk mengembangkan kuesioner agar mudah dimengerti dan diisi oleh responden, namun tentu ada kemungkinan-kemungkinan bahwa kuesioner tersebut tidak sahih atau tidak handal. Oleh sebab itu, untuk mengatasi keterbatasan tersebut dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner.

**Pengujian Validitas**

Dalam pengujian validitas ini dicari koefisien validitas/kesahihan butir yang didapat dari korelasi antara skor butir dengan skor faktor. Skor faktor diperoleh dari jumlah skor semua butir pertanyaan dalam faktor. Uji

validitas selanjutnya dilakukan dengan bantuan program komputer *SPSS for windows release 7* yang bertujuan untuk mengetahui bahwa setiap butir pertanyaan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid atau tidak. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik korelasi *pearson product moment*, yaitu untuk mengetahui setiap item pertanyaan harapan dan kinerja apakah valid atau tidak, maka syaratnya adalah jika rhitung ≥ rtabel dengan taraf signifikansi 5% maka instrumen tersebut dinyatakan valid, tetapi jika rhitung < rtabel dengan taraf signifikansi 5% maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

Setelah diuji validitas yang dilakukan terhadap 200 responden, hasil rangkuman uji validitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

1. **Kinerja**

**Tabel 4.5** Hasil Uji Validitas Kinerja dan Harapan

|  |
| --- |
| No. Butir rhitung rtabel Keterangan |
| 1 0,531 0,138 Valid |
| 2 0,612 0,138 Valid |
| 3 0,369 0,138 Valid |
| 4 0,425 0,138 Valid |
| 5 0,535 0,138 Valid |
| 6 0,551 0,138 Valid |
| 7 0,449 0,138 Valid |
| 8 0,667 0,138 Valid |
| 9 0,609 0,138 Valid |
| 10 0,555 0,138 Valid |
| 11 0,507 0,138 Valid |
| 12 0,581 0,138 Valid |
| 13 0,563 0,138 Valid |
| 14 0,635 0,138 Valid |
| 15 0,576 0,138 Valid |
| 16 0,635 0,138 Valid |
| 17 0,390 0,138 Valid |
| 18 0,731 0,138 Valid |
| 19 0,615 0,138 Valid |
| 20 0,663 0,138 Valid |

*Sumber*. data primer yang diolah,2020

1. **Harapan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PadaNo. Butir | rhitung | rtabel | Keterangan |
| 1 | 0,510 | 0,138 | Valid |
| 2 | 0,241 | 0,138 | Valid |
| 3 | 0,526 | 0,138 | Valid |
| 4 | 0,636 | 0,138 | Valid |
| 5 | 0,583 | 0,138 | Valid |
| 6 | 0,533 | 0,138 | Valid |
| 7 | 0,506 | 0,138 | Valid |
| 8 | 0,452 | 0,138 | Valid |
| 9 | 0,529 | 0,138 | Valid |
| 10 | 0,482 | 0,138 | Valid |
| 11 | 0,502 | 0,138 | Valid |
| 12 | 0,558 | 0,138 | Valid |
| 13 | 0,420 | 0,138 | Valid |
| 14 | 0,358 | 0,138 | Valid |
| 15 | 0,611 | 0,138 | Valid |
| 16 | 0,486 | 0,138 | Valid |
| 17 | 0,577 | 0,138 | Valid |
| 18 | 0,495 | 0,138 | Valid |
| 19 | 0,551 | 0,138 | Valid |
| 20 | 0,479 | 0,138 | Valid |

*Sumber*. data primer yang diolah,2020

Dari Tabel 4.5 di atas dapat diketahui besarnya koefisien korelasi di atas dari seluruh butir kuisioner terdiri dari 20 butir pertanyaan untuk harapan dan 20 pertanyaan untuk kinerja semuanya memiliki nilai rhitung > rtabel (0,138) maka 12 item pertanyaan mengenai harapan dan kinerja dalam kuesioner tersebut dinyatakan valid dan dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

**Pengujian Reliabilitas**

**Tabel 4.6**  Uji Realibitas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Alpha Cronbach | Nilai kritis | Keterangan |
| Pertanyaan harapan | 0,844 | 0,6 | Reliabel |
| Pertanyaan kinerja | 0,855 | 0,6 | Reliabel |

*Sumber*. data primer yang diolah,2020

**Tabel 4.8** Jumlah Responden Berdasarkan Indeks Kepuasan konsumen

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Indeks | Jumlah Responden (konsumen) | Prosentase (%) |
| 1 | Positif (+) | 54 | 27% |
| 2 | Nol (0) | 14 | 7% |
| 3 | Negatif (-) | 132 | 66% |
| Jumlah |  | 200 | 100% |

*Sumber*. data primer yang diolah,2020

Berdasarkan tanggapan konsumen terhadap fasilitas ruang tunggu bandara APT Pranoto maka diperoleh indeks kepuasan konsumen seperti pada tabel 4.7, kolom PP-EX. Pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa dari 200 konsumen yang memberikan penilaian terhadap fasilitas ruang tunggu bandara Adisutjipto diperoleh skor positif (+) berjumlah 54 konsumen atau 27%, skor nol (0) berjumlah 14 konsumen atau 7%, dan skor negatif (-) berjumlah 132 konsumen atau 66%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen merasa sangat puas dengan fasilitas ruang tunggu bandara Apt Pranoto.

### Customer Satisfaction Index (CSI)

*Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur[3].

Dalam mengimplementasikan metode CSI, akan dibuat kuesioner yang nanti akan diisi oleh konsumen dan menghasilkan data berupa tingkat kepuasan yang telah dicapai. Adapun dalam pembuatan kuesioner tersebut diperlukan beberapa langkah yang harus dilakukan, yaitu:

1. Menentukan Skala Tingkat Kepentingan (Importance)

Sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5. Seperti terlihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.9 Skala Likert Tingkat Kepentingan

|  |  |
| --- | --- |
| **Bobot** | **Keterangan** |
| 1 | Sangat Tidak Penting (STP) |
| 2 | Tidak Penting (TP) |
| 3 | Cukup Penting (CP) |
| 4 | Penting (P) |
| 5 | Sangat Penting (SP) |

1. Menentukan Skala Tingkat Kepuasan/Kinerja (Performance)

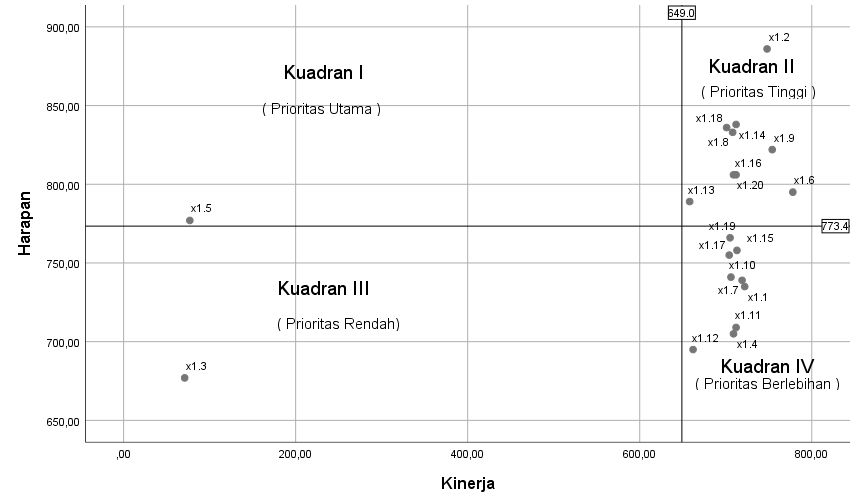
Sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kinerja kualitas pelayanan, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5. Seperti terlihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.10 Skala Likert Tingkat Kinerja

|  |  |
| --- | --- |
| **Bobot** | **Keterangan** |
| 1 | Sangat Tidak Puas (STP) |
| 2 | Tidak Puas (TP) |
| 3 | Cukup Puas (CP) |
| 4 | Puas (P) |
| 5 | Sangat Puas (SP) |

**Analisis IPA**

Hasil analisis IPA terhadap tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan pengguna terminal APT Pranoto, menghasilkan atribut pelayanan yang masuk pada kuadran I – IV.



**Gambar 4.1** Analisis kuadran IPA

**Gambar 4.1** memperlihatkan masing – masing atribut pelayanan yang masuk pada kuadran I – IV yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran I

Kuadran I menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting oleh pelanggan namun tidak terlaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Variabel- variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

(X1.5) Kapasitas dan Kebersihan area terminal.

Dengan demikian item-item tersebut menjadi skala prioritas utama perusahaan untuk diperbaiki.

1. Kuadran II

Kuadran II menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting dan memuaskan pelanggan yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

(X1.2) Kesejukan udara dalam terminal.

(X1.6) Kelengkapan dan kebersihan toilet.

(X1.8) Ketersediaan Fasilitas bagi pengguna kebutuhan khusus.

(X1.9) Ketersediaan ruang mushollah lengkap,bersih dan nyaman.

(X1.13) Ketersediaan ruang bermain anak lengkap,bersih dan nyaman.

(X1.14) Ketersediaan ATM/money changer yang mudah terlihat

(X1.16) Ketersediaan Charging station.

(X1.18) Kemudahan akses jaringan wifi di bandara.

(X1.20) Ketersediaan fasilitas bak sampah.

Dengan demikian item-item tersebut perlu dipertahankan kinerjanya oleh pihak perusahaan.

1. Kuadran III

Kuadran III menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan tidak terlaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

(X1.3) Itensitas cahaya / penerangan diterminal.

Dengan demikian item-item diatas dapat diabaikan/mempunyai skala prioritas pembenahan bagi perusahaan.

1. Kuadran IV

Kuadran IV menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting oleh perusahaan namun dilaksanakan dengan berlebihan oleh perusahaan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

(X1.1) Ketersediaan jumlah kursi diruang tunggu.

(X1.4) Ketersediaan jumlah trolly dibandara.

(X1.7) Kapasitas dan luas tempat parkir yang tersedia.

(X1.10) Ketersediaan area belanja lengkap,bersih dan nyaman.

(X1.11) Ketersediaan ruang restoran(lounge)lengkap,bersih dan nyaman.

(X1.12) Ketersediaan ruang merokok lengkap,bersih dan nyaman.

(X1.15) Ketersediaan fasilitas self chek-in (mesin check-in).

(X1.17) Ketersediaan fasilitas air minum gratis dan berbayar.

(X1.19) Kualitas fasilitas keamanan (X-Ray,security gate).

Dengan demikian item-item tersebut berlebihan dilaksanakan oleh perusahaan, untuk itu lebih baik pihak perusahaan mengalokasikan sumber dayanya untuk prioritas utama terlebih dahulu.

# PENUTUP

## 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini, analisis data dan pembahasan yang dilakukan penulis maka dapat diambil beberapa kesimpulan dari penelitian ini, sebagai berikut:

* 1. Karakteristik Pengguna Layanan

Menurut analisis ini diketahui identitas responden pengguna fasilitas ruang tunggu Bandara APT Pranoto dapat disimpulkan bahwa berdasarkan aspek golongan usia, konsumen pengguna fasilitas ruang tunggu terminal Bandara Apt Pranoto, didominasi oleh konsumen dengan usia antara 17-28 tahun sebesar 72% dari 200 responden, jumlah konsumen berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dari perempuan, yaitu sebesar 67%. Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, bahwa konsumen terbanyak yang menggunakan fasilitas ruang tunggu terminal Bandara Apt Pranoto adalah yang tingkat pendidikan terakhirnya adalah SMU/STM sebesar 52.5%. Sementara itu berdasarkan status pekerjaan, responden terbanyak yang menggunakan fasilitas ruang tunggu terminal Bandara APT Pranoto adalah pelajar/mahasiswa, yaitu sebesar 30.5%.

* 1. Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)

Berdasarkan tanggapan dari 200 responden terhadap fasilitas ruang tunggu terminal Bandara Apt Pranoto dapat diambil kesimpulan bahwa 66% Responden merasa “Tidak Puas”, dan 7% responden merasa “Puas”, serta 27% responden merasa “Sangat Puas”. Sehingga dapat dinyatakan bahwa sebagian besar konsumen merasa sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan pada ruang tunggu terminal Bandara Apt Pranoto belum memenuhi harapan konsumen.

* 1. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Dari hasil analisis kuadran I IPA diketahui atribut pelayanan yang memiliki tingkat kinerja pelayanan rendah tetapi dianggap penting oleh penumpang namun tidak terlaksanakan dengan baik oleh perusahaan yaitu: kapasitas dan kebersihan area terminal bandara.

Dari hasil analisis kuadran II IPA diketahui atribut yang dianggap penting dan memuaskan pelanggan yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan yaitu : Kesejukan udara dalam terminal,Kelengkapan dan kebersihan toilet,ketersediaan Fasilitas bagi pengguna kebutuhan khusus,ketersediaan ruang mushollah lengkap,bersih dan nyaman.ketersediaan ruang bermain anak lengkap,bersih dan nyaman.Ketersediaan ATM/money changer yang mudah terlihat,ketersediaan Charging station.kemudahan akses jaringan wifi di bandara,ketersediaan fasilitas bak sampah.

## 5.2 Saran

**Bagi Bandara APT Pranoto**

Berdasarkan kesimpulan yang ada dapat disampaikan saran-saran sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Bandara APT Pranoto. Saran-saran tersebut antara lain:

1. Mempertahankan fasilitas-fasilitas penunjang penerbangan yang sudah ada guna tetap mempertahankan kepuasan konsumen.
2. Pihak Bandara dapat terus mempertahankan kondisi yang ada dan dapat terus memberikan pelayanan yang professional sesuai dengan visi dan misi perusahaan sebagai tempat tranportasi yang terpandang dengan kelas menengah ke atas. Terlebih lagi Bandara APT Pranoto merupakan satu- satunya di Samarinda dan sudah berstandar internasional.
3. Meninjau ulang aspek-aspek fasilitas mana yang dirasa harus mendapat perhatian khusus, seperti kesejukan udara dalam ruangan, kebersihan, keramahan, konsesioner,kenyamanan dan keamanan.hal itu bisa dilihat dari komentar konsumen yang menggunakan fasilitas terminal Bandara APT Pranoto.

# DAFTAR PUSTAKA

[1] Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Bina Aksara.

[2] Gulo, W. 2002. *Metodologi Penelitian.* Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. Hadi, Sutrisno. 1991. *Analisis Butir Untuk Instrumen.* Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.

[3] Hadi, Sutrisno. 2000. *Statistik*. Jilid 2. Yogyakarta: Andi Offset.

[4] Hadari Nawawi.1990. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

[5] Kottler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: CV. Intermedia. Kottler, Philip. 2000*. Manajemen Pemasaran*. Prenhallindo, jakarta.

[6] Kottler, Philip dan Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran,edisi 8*. Jakarta: Erlangga.

[7] Peter, J. Paul, Jerry C. Olson. 2000. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran.*

Edisi keempat,jilid 2, Jakarta: Penerbit Erlangga.

[8] Supranto, J. 2000. *Statistik Teori dan Aplikasi*, edisi ke enam. Jakarta: Erlangga Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Ofset.

[9] Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Ofset Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Ofset.

[10] Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Cetakan Pertama.

Jakarta: Ghalia Indonesia.