

ANALISIS PENERAPAN DAN PELAKSANAAN *SILENT AIRPORT* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA (STUDI KASUS PADA PT CITILINK)

Djoko Widagdo¹⁾

¹⁾ *Manajemen Transportasi Udara, STTKD Yogyakarta*
¹⁾ *djokowdgd3@gmail.com*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Penerapan dan Pelaksanaan Silent Airport terhadap kepuasan konsumen, studi kasus pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2018 sampai dengan Agustus 2018. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang meliputi kuisisioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. dan diolah dengan menggunakan SPSS 19.0. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Kriteria penerimaan hipotesis yaitu jika nilai signifikan $\alpha > 0,05$ maka hipotesis ditolak, sedangkan jika nilai signifikan $\alpha < 0,05$ maka hipotesis diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan penerapan dan pelaksanaan Silent Airport terhadap kepuasan konsumen Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dimana besarnya Pengaruh dan Penerapan Silent airport yaitu sebesar 0,001 atau 0,1% dan sisanya merupakan sumbangan variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *silent airport, kepuasan konsumen, analisis regresi linear sederhana, Angkasa Pura I, Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*

Pendahuluan

Penggunaan jasa transportasi memiliki berbagai pilihan baik transportasi darat, laut ataupun udara. Jasa transportasi udara merupakan jasa yang sedang diminati konsumen di Indonesia. Jumlah penggunaan transportasi udara di Indonesia terbilang fluktuatif tetapi cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang disediakan pihak bandar udara untuk mempermudah penumpang saat akan melakukan perjalanan.

PT Angkasa Pura I (persero) adalah sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan lalu lintas udara dan bisnis bandar udara di Indonesia yang menitikberatkan pelayanan pada kawasan Indonesia bagian tengah dan kawasan Indonesia bagian timur. Salah satu Bandar udara yang dikelola di bawah manajemen PT. Angkasa Pura I adalah Bandar Udara Internasional Juanda Internasional Surabaya.

Berdasarkan Surat Keputusan No. API.2602/OB.01/2014/OD-B yang diterbitkan oleh jajaran direksi Angkasa Pura Airports, kebijakan *Silent Airport* mulai diberlakukan pada 1 Juni 2014 lalu dan untuk pertama kalinya diterapkan di Bandara Juanda Internasional Surabaya. Kebijakan *silent airport* ini dilaksanakan dengan cara mengurangi pengumuman aviasi melalui pengeras suara (*Digital Sound Announcement*) secara bertahap di kedua terminal yang kemudian beralih pada pengumuman aviasi melalui *Flight Information Display System* (FIDS). FIDS adalah komponen integral dari manajemen informasi bandara dan layanan penumpang. FIDS menyediakan kontrol otomatis dalam distribusi dan tampilan informasi penting kepada publik yang bepergian, penyewa

bandara, dan staf operasional bandara.

Kebijakan ini pada dasarnya sejalan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 38 Tahun 2015 pasal 3 mengenai standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri salah satunya yakni memuat komponen pelayanan kemudahan bagi penumpang. Salah satu kemudahan yang diatur dan harus difasilitasi oleh penyelenggara bandar udara adalah tentang informasi pelayanan penerbangan, dijelaskan dalam Peraturan Menteri tersebut bahwa informasi pelayanan penerbangan dapat disampaikan melalui visual ataupun audio dan khusus untuk panggilan terakhir terkait penerbangan ataupun penerbangan disampaikan dalam bentuk audio.

Dalam praktiknya kebijakan yang masih baru tersebut ternyata menuai beberapa respon negatif salah satunya yakni hadirnya desakan untuk mengkaji ulang kebijakan ini. Salah satu desakan tersebut datang dari Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur yang menyatakan bahwa kebijakan *Silent Airport*, kurang sejalan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, penerapan kebijakan *Silent Airport* ini dianggap menyulitkan konsumen yang belum terbiasa untuk secara aktif mencari informasi melalui layar informasi yang tersedia. Pihak Angkasa Pura merasa perlu untuk menerapkan kebijakan *Silent Airport* ini yang menyebabkan adanya perubahan pola *announcement* yang diterapkan di Bandar Udara Juanda Internasional Surabaya. Berdasar Surat Keputusan No. AP.I.2602/OB.01/2014/OD-B, mengenai kebijakan *Silent Airport* dijelaskan tujuan dari kebijakan ini, yaitu (1) Mengurangi tingkat kebisingan akibat *announcement* di area terminal, (2) Menciptakan suasana nyaman di area terminal, (3) Mengubah kebiasaan dan mengedukasi penumpang agar membaca informasi yang tertera di *boarding pass* dan *FIDS (Flight Information Display System)*, (4) Standardisasi pengumuman di bandara bertaraf internasional.

Kebijakan *Silent Airport* ini mempengaruhi sistem pengumuman dan informasi penerbangan yang merupakan hal penting bagi Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Sebagai penyedia jasa bandar udara, informasi penerbangan di Bandar udara merupakan hal yang penting dan merupakan salah satu aktivitas komunikasi publik dari perusahaan kepada publik.

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka yakni berisi tentang penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya berkenaan dengan kepuasan dan pelayanan penelitian yang dilakukan oleh Abrain (2015) dengan judul penelitian “Pengaruh Pelayanan Announcement Terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani, Semarang Periode April sampai Juni 2015”. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan konstanta sebesar 8,027, koefisien regresi 0,665 (positif). Hasil uji F adalah nilai signifikan $f < 0,05$ dari uji *anova* atau uji F sebesar 80,547 dengan nilai signifikan 0,000, hasil tabel *summary* nilai koefisien determinasi atau nilai *R square* sebesar 0,508 atau 50,80 %, sisanya 49,2 merupakan variabel lain yang tidak diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima yaitu bahwa variabel pelayanan PT. Angkasa Pura I (persero) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Jurnal penelitian berjudul Strategi kampanye kebijakan *Silent Airport* Oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) (Studi Kasus Bandar Udara Juanda Surabaya) ditulis oleh Widazulfia (2015). Fokus penelitian ini adalah strategi kampanye kebijakan *silent airport* yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian ini signifikan karena Bandar Udara Juanda Surabaya merupakan bandar udara pertama yang menerapkan *Silent Airport* di Indonesia. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui “Bagaimana strategi kampanye kebijakan

Silent Airport yang dilakukan divisi *Communication & Legal* dan divisi *Customer Service* Bandar Udara Juanda Surabaya?”. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif dan tipe penelitian deskriptif. Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, dengan *General Manager, Communication & Legal Section Head, Customer Service Section Head*, serta staf *Customer Service* Bandar Udara Juanda Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi kampanye yang digunakan divisi *Communication & Legal* bersifat *informative* (dilakukan secara satu arah) sedangkan strategi yang digunakan divisi *Customer Service* bersifat komunikatif. Kedua divisi dalam menjalankan strateginya merujuk pada pendekatan *citizen participation* yang menjadi dasar dari kegiatan kampanye *Silent Airport* yang dilakukan Bandar Udara Juanda Surabaya.

Landasan Teori

Untuk penerapan pengetahuan yang didapatkan secara normal, maka penelitian ini dilandaskan beberapa teori sebagai berikut :

Pelayananan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Kotler (2001) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang ada pada dasarnya tidak berwujud tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Sedangkan menurut Sampara (2011) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, menyediakan kepuasan pelanggan.

Berbagai pendapat di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan.

Service Quality (Kualitas Pelayanan)

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar benar mereka terima.

Skala SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian terhadap enam perusahaan jasa (1985, 1988, 1991, 1994) menunjukkan bahwa perbedaan antara harapan konsumen mengenai kinerja dari perusahaan dan penilaian konsumen atas kualitas jasa. Dalam konteks pengukuran variabel kualitas pelayanan, terdapat lima dimensi ukuran kualitas layanan yaitu *reliability, responsiveness, assurance, tangibles*, dan *empathy* (Parasuraman, Valarie, dan Leonard, 1998).

SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dan layanan yang sesungguhnya diharapkan dan diinginkan (*expected service*). Untuk meningkatkan pelayanan diperlukan budaya *service industry*. *Service Industry* tersebut meliputi 3S2K (Sarana prasarana, Sumber daya manusia, *service*, kepercayaan dan keselamatan).

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi (Parasuraman, Valarie, dan Leonard, 1998) adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti fisik). Meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan karyawan.
2. *Reability* (Kehandalan). Memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi
3. *Responsiveness* (Ketanggapan). Memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan). Pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy* (empati). Perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler (2001) yang dikutip dari buku manajemen pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan sangat senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk jasa dan pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Konsep Pengukuran Kepuasan

Menurut Kotler (2001) ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, meliputi (1) Sistem keluhan dan saran, organisasi yang berpusat pelanggan (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul. (2) *Ghost shopping*, salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk –produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan. (3) *Lost customer analysis*, perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Pemantauan *customer loss rate* (tingkat pelanggan yang hilang) juga penting, peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya. (4) Survei kepuasan pelanggan, umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Pengertian Penerapan dan Pelaksanaan

Menurut Badudu dan Zain (1996) penerapan adalah hal, cara atau hasil. Adapun menurut Lukman, penerapan adalah mempraktekkan atau memasang, (Ali L. Dkk, 1995). Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan suatu tindakan yang dilakukan individu maupun kelompok dengan maksud mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Adapun unsur-unsur penerapan meliputi, Program yang dilaksanakan, Kelompok target dan Pelaksana dan Pengawasan dari proses penerapan tersebut (Solichin, 1990).

Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang telah matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan yang dianggap sudah siap. Faktor-faktor yang dapat menunjang program pelaksanaan yaitu (1) Komunikasi, hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan. (2) *Resources* (sumber daya), dalam hal ini meliputi empat komponen yang terpenuhinya jumlah staff dan kualitas mutu, informasi yang digunakan guna pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan. (3) Disposisi, sikap dan komitmen dari pada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implementasi program. (4) Struktur Birokrasi, yaitu SOP (*Standar Operating Procedures*), yang mengatur tata aliran dalam pelaksanaan program.

Silent Airport

Silent Airport atau bandar udara tanpa kebisingan adalah konsep yang mengubah pola *announcement*. Kebijakan *Silent Airport* ini dilaksanakan dengan cara mengurangi pengumuman aviasi melalui pengeras suara (*digital sound announcement*) secara bertahap di kedua terminal yang kemudian beralih pada pengumuman aviasi melalui *Flight Information Display System (FIDS)*.

Berdasarkan Surat Keputusan No.AP.I.2602/OB.01/2014/OD-B yang diterbitkan oleh jajaran direksi Angkasa Pura *Airports*, kebijakan *Silent Airport* mulai diberlakukan pada 1 Juni 2014. PT Angkasa Pura I (Persero) Juanda Surabaya menerapkan sistem *Silent Announcement* pada Bandar Udara yang dikelolanya dengan efek pengurangan *voice announcement* yang diganti dengan *running text* melalui layar FIDS yang telah tersedia di setiap sudut Bandar udara.

Kebijakan pertama di Bandar Udara Indonesia ini, diikuti sedikitnya enam Bandar udara internasional lain di bawah lingkungan AP I yakni Bandar Udara Ngurah Rai Denpasar, Bandar Udara Sepinggan Balikpapan, Bandar Udara Adisucipto Jogjakarta, Bandar Udara El Tari Kupang, Bandar Udara Syamsudin Noor Banjarmasin, Bandar Udara Sultan Hasanudin Makassar.

Program *Silent Announcement*, tidak sepenuhnya menghilangkan total pengeras suara, hanya mengurangi yang awalnya *boarding call* yang sebelumnya diterapkan tiga kali, menjadi *boarding call* di terapkan satu kali. Panggilan nama dari masing masing penumpang tetap ada, sampai batas akhir pemanggilan nama untuk memanggil penumpang yang lupa jadwal waktu penerbangannya.

Hipotesis

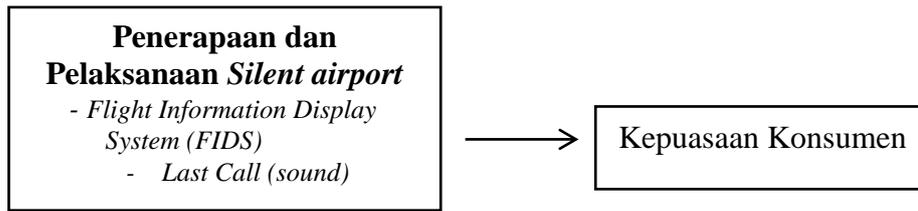
H_a: Ada pengaruh penerapan dan pelaksanaan silent airport terhadap kepuasan konsumen.

H₀: Tidak ada pengaruh penerapan dan pelaksanaan *Silent airport* terhadap kepuasan konsumen.

Kerangka Pikir

Kerangka Pikir dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel (X) kepuasan konsumen dan variabel (Y) *Silent Airport*. Maka kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat digambarkan

pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Metode Penelitian

Penelitian menggunakan jenis data kuantitatif, dilaksanakan di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada maskapai Citilink. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Februari 2018 sampai dengan Agustus 2018. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sumber data primer diperoleh dengan cara membagikan angket / kusioner kepada objek.

Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan jumlah populasi sebesar 65 konsumen Maskapai Citilink di Bandar udara Juanda Surabaya, jumlah itu didapatkan dari rata-rata penumpang Maskapai Citilink tujuan Pekanbaru. Sedangkan sampel yang dipakai dalam penelitian ini berjumlah 56 sampel. Hal ini di dasari dari Roscoe dalam buku *Research Methods of Bussines* (1982) memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk berikut ini yaitu ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500. Dan meetode untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin, Sevilla et.al. (1960) seperti pada rumus atau persamaan (1).

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

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

*e*² = batas toleransi kesalahan

Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase 5%

$$n = \frac{65}{1 + 65 (0,05)^2} = 55,91 \text{ dibulatkan menjadi } 56$$

Maka ukuran sampel minimal yang diteliti berjumlah 56 orang dari seluruh populasi untuk mengetahui pengaruh *Silent Airport* terhadap konsumen. Dalam Penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yaitu Teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan/peleuang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel dan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013).

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel adalah karakteristik atau atribut dari individu atau organisasi yang diteliti yang dapat diukur dan organisasi yang diteliti. Variabel dapat diteliti sehingga menghasilkan data yang bersifat kategori (data diskrit /nominal atau data kontinum (*ordinal, interval, ratio*), (Creswell, 2012 dalam Sugiyono, 2013) macam-macam variabel penelitian dapat dibedakan menjadi dua yaitu *Variabel independen*, dalam penelitian ini adalah Penerapan dan Pelaksanaan *Silent Airport* (X). Dan *Variabel dependen*, dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y). Variabel-variabel yang ada akan diukur dan dijabarkan dengan menggunakan *Skala Likert* menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan dan pertanyaan. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor (Sugiyono, 2013).

Tabel 1. Penilaian Kusiner dengan Skala Likert

No	Indikator	Skor
1	Sangat Puas	1
2	Cukup puas	2
3	Puas	3
4	Tidak Puas	4
5	Sangat Tidak Puas	5

Uji Instrumen Penelitian

Uji Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan pola ukur yang sama, Siregar (Sofyan, 2017).

Uji validitas

Suatu Instrumen penelitian harus dilakukan uji validitas agar hasilnya dapat dipercaya (Sofyan, 2017). Penelitian ini menggunakan *Product Moment* dengan taraf signifikan sebesar $\alpha = 5\%$. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, dalam penelitian responden berjumlah 56 konsumen, sehingga dapat dihitung r_{tabel} sebagai berikut:

$$r_{tabel} = \alpha : n-2 = 0,05 ; 56-2 = 0,263$$

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas menggunakan variabel kepuasan konsumen dengan 10 pernyataan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan dan Pelaksanaan

<i>Butir Nilai Corrected</i> <i>Item r tabel Kriteria Pernyataan</i>	<i>Nilai Corrected ItemTotal Correlation</i> <i>r_{hitung}</i>	<i>r_{tabel}</i>	<i>Kriteria</i>
P1	0,757	0,263	Valid
P2	0,671	0,263	Valid
P3	0,739	0,263	Valid
P4	0,847	0,263	Valid
P5	0,722	0,263	Valid
P6	0,694	0,263	Valid

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 2, maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel Penerapan dan Pelaksanaan *Silent Airport* memiliki status Valid, karena nilai r_{hitung} (Corrected Item Total Correlation) > sebesar 0,263

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen

<i>Butir Nilai Corrected</i> <i>Item R tabel Kriteria Pernyataan</i>	<i>Nilai Corrected Item</i> <i>Total Correlation (r_{hitung})</i>	<i>r_{tabel}</i>	<i>Kriteria</i>
P7	0,605	0,263	Valid
P8	0,766	0,263	Valid
P9	0,661	0,263	Valid
P10	0,788	0,263	Valid

Sumber : *Data primer diolah*

Berdasarkan Tabel 3, maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel Penerapan dan Pelaksanaan *Silent Airport* memiliki status Valid, karena nilai r_{hitung} (Corrected Item Total Correlation) > sebesar 0,263.

Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Penghitungan dibantu dengan program SPSS 19. Adapun reliabilitas untuk masing-masing variabel hasilnya disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	r_{alpha}	r_{kritis}	Kriteria
1	Pelaksanaan dan Peneraapaan (X)	0,647	0,600	Reliabel
2	Kepuasan Konsumen (Y)	0,825	0,600	Reliabel

Sumber : *Data primer diolah*

Berdasarkan Tabel 4, tujuan reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan valid. Suatu Variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pernyataan selalu konsisten. Jadi hasil koefisien reliabilitas instrumen penerapan dan pelaksanaan *Silent Airport* $r_{hitung} = 0,647$, Instrumen kepuasan konsumen $r_{hitung} = 0,825$ ternyata memiliki nilai *Alpha Crobanch* lebih besar dari 0,600 yang berarti kedua instrumen dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, studi kasus pada Maskapai Citilink didapatkan data yang digunakan untuk menjawab hipotesis dari penelitian yang sudah dilakukan. Data yang diperoleh dari 56 responden yaitu pengguna jasa Maskapai Citilink di Banadar udara Internasional Juanda Surabaya, kemudian dihitung dan didapatkan hasil dari kuisioner/angket tersebut. Berikut ini peneliti menampilkan data profil responden setelah dikelompokkan:

Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

	Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	perempuan	34	60,7	60,7	60,7
	laki-laki	22	39,3	39,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Sumber : *Data primer diolah*

Berdasarkan Tabel 5, hasil kuisioner yang 56 responden yaitu konsumen Maskapai Citilink yang dari atau ke Bandar Udara Internasional Juanda, diketahui sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22 responden (39,3%) dan yang berjenis kelamin wanita sebanyak 34 responden (60,7%).

Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia**Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

	usia	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-24	15	26,8	26,8	26,8
	25-34	13	23,2	23,2	50,0
	35-44	15	26,8	26,8	76,8
	44-54	8	14,3	14,3	91,1
	>55	5	8,9	8,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Sumber : *Data primer diolah*

Berdasarkan Tabel 6, hasil kuisioner yang disebar pada 56 responden yaitu konsumen Maskapai Citilink yang dari atau ke Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, diketahui sebagian besar responden berusia 17– 24 tahun sebanyak 15 (26,8) responden, responden berusia 35 - 44 tahun sebanyak 15 (26,8 %), responden berusia 25-34 tahun sebanyak 13 (23,2 %), responden berusia 45- 54 sebanyak 8 (14,3 %), dan responden berusia >55 tahun sebanyak 5 (8,9%).

Pengelompokan Responden Berdasarkan Jumlah Penumpang Maskapai Citilink**Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengguna Maskapai Citilink**

	Penggunaan Maskapai Citilink	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>2	20	35,7	35,7	35,7
	5	10	17,9	17,9	53,6
	>5	26	46,4	46,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Sumber : *Data Primer diolah*

Berdasarkan Tabel 7, hasil kuisioner yang disebarakan pada 56 responden yaitu konsumen Maskapai citilink Dari atau ke Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, diketahui sebagian besar responden menggunakan Maskapai Citilink >5 kali sebanyak 26 (46,4 %), responden menggunakan Maskapai Citilink >2 kali sebanyak 20 (35,7%), responden menggunakan Maskapai Citilink 5 kali sebanyak 10 (17,9 %).

Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 8. Karateristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

	Pekerjaan				Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	PNS	7	12,5	12,5	12,5
	Mahasiswa	13	23,2	23,2	35,7
	pegawai swasta	11	19,6	19,6	55,4
	wiraswasta	17	30,4	30,4	85,7
	dan lain lain	8	14,3	14,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan Tabel 8, hasil kuesioner yang disebarakan pada 56 responden yaitu konsumen Maskapai Citilink dari atau ke Bandar Udara Internasional Juanda surabaya, diketahui sebagian besar responden memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak wiraswasta sebanyak 17 (30,4 %), responden memiliki pekerjaan sebagai Mahasiswa sebanyak 13 (23,2), responden memiliki pekerjaan sebagai Pegawai swasta sebanyak 11 (19,6%), responden memiliki pekerjaan sebagai PNS sebanyak 7 (12,5 %), responden memiliki pekerjaan sebagai dan lain-lain sebanyak 8 (14,3 %).

Persentase Responden Menurut Pilihan jawaban

Tabel 9. Hasil Persentase Jawaban Responden

PERNYATAAN	SP		P		CP		TP		STP	
	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)
1	5	8,9	9	16,1	17	30,4	12	21,4	13	23,2
2	5	8,9	6	10,7	19	33,9	16	28,9	10	17,9
3	7	12,5	12	21,4	14	25,0	9	16,1	14	25,0
4	6	10,7	6	10,7	14	25,0	16	28,6	14	25,0
5	4	7,1	8	14,3	15	26,8	13	23,2	16	28,6
6	8	14,3	13	23,2	19	33,9	9	16,1	7	12,5
7	13	23,2	11	19,6	12	21,4	9	16,1	11	19,6
8	6	10,7	8	14,3	14	25,0	13	23,2	15	26,8
9	5	8,9	8	14,3	13	23,2	18	32,1	12	21,4
10	7	12,5	12	21,4	13	23,2	10	17,9	14	25,0

Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan Tabel 9 diketahui bahwa, Pernyataan 1, sebagian besar responden memilih Cukup Puas (CP) dengan jumlah 17 (30,4%). Pernyataan 2, sebagian besar responden memilih Cukup Puas (CP)

dengan jumlah 19 (33,9 %). Pernyataan 3, sebagian besar responden memilih Cukup Puas (CP) dan Tidak Puas (TP) dengan jumlah 14 (25,0%). Pernyataan 4, sebagian besar responden memilih Tidak Puas (TP) dengan jumlah 16 (28,6 %). Pernyataan 5, sebagian besar Responden memilih Sangat Tidak Puas (STPP) dengan jumlah 16 (28,6%). Pernyataan 6, sebagian besar responden memilih Cukup Puas (CP) dengan jumlah 19 (33,9%). Pernyataan 7, sebagian besar responden memilih jawaban Sangat Puas (SP) dengan jumlah 13 (23,2 %). Pernyataan 8, sebagian besar responden memilih Sangat Tidak Puas (CST) dengan jumlah 15 (26,8%). Pernyataan 9, sebagian besar responden memilih Tidak Puas (TP) dengan jumlah 18 (32,1%). Pernyataan 10, sebagian besar responden memilih Sangat Tidak Puas (STP) dengan jumlah 14 (25, %).

Hasil Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

Hasil penelitian ini ditunjukkan untuk mengetahui adakah pengaruh Penerapan dan pelaksanaan Silent airport terhadap kepuasan konsumen di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya (Studi Kasus Maskapai Citilink). Data penelitian ini terdiri dari dua Variabel yaitu variabel penerapan dan pelaksanaan (X) dan variabel kepuasan konsumen (Y). Penghitungan data statistik dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana dengan Program SPSS Release 19.0. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan menggunakan analisis linier sederhana maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil Pengolahan Data Analisis Regresi

Coefficients ^a	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	12,512	2,105		5,943	,000	8,291	16,733
	penerapan dan pelaksanaan	,022	,103	,029	,212	,833	-,185	,229

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Sumber : Data prima diolah

Tabel 10 menunjukkan bahwa Angka *Unstandardized coefficients* **B** merupakan angka koefisien konstanta (a) adalah 12,512 dan angka koefisien regresi (b) untuk variabel pelaksanaan dan penerapan (X) sebesar 0,022 sehingga diperoleh bentuk persamaan regresi linier sederhana seperti pada persamaan (2).

$$Y = a + bX + e \quad Y = 12,512 + 0,022 \dots \dots \dots (2)$$

Dimana :

Y = Kepuasan konsumen dan X = Penerapan dan pelaksanaan

Angka koefisien konstanta (a) 12,512 (positif) menunjukkan apabila tidak ada variabel penerapan dan pelaksanaan *Silent Airport* maka nilai kepuasan konsumen di Bandar Udara Juanda Surabaya sebesar 0,022 satuan. Sedangkan angka koefisien regresi (b) 0,022 (positif) menunjukkan setiap penambahan satu satuan variabel penerapan dan pelaksanaan *Silent airport* akan meningkatkan kepuasan konsumen di Bandar Udara Juanda Internasional.

Tabel 11. Hasil pengujian Data Analisis Regresi

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,644	1	,644	,045	,833 ^a
	Residual	770,196	54	14,263		
	Total	770,839	55			

a. Predictors: (Constant), penerapan dan pelaksanaan

b. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Sumber : Data primer diolah

Tabel 11 menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji anova diperoleh F hitung sebesar 0,045 dengan tingkat signifikan 0,833(a). Nilai signifikan F 0,833 > 0,05 maka H_0 diterima dan dapat dikatakan bahwa Variabel Penerapan dan pelaksanaan *Silent Aiport* tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Bandar Udara Internasional Juanda surabaya khususnya konsumen dari Maskapai Citilink.

Tabel 1.12 Hasil Pengolahan Data Analisis Regresi Linier

Model Summary ^b									
Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics			Sig. F Change		
				R Square	F Change	df1		df2	
1	,029 ^a	,001	3,777	,001	,045	1	54	,833	

a. Predictors: (Constant), penerapan dan pelaksanaan

b. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Sumber: Data Primer diolah

Tabel 12 menunjukkan bahwa tabel model *summary* nilai koefisien determinasi atau *R Square* terdapat angka 0,001 artinya bahwa penerapan dan pelaksanaan *Silent airport* memberikan kontribusi sebesar 0,001 atau 0,1 % terhadap kepuasan konsumen Maskapai Citilink sisanya 99,9 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terangkum dalam penelitian. Berdasarkan analisis dan pembahasan yang ditunjukkan dengan nilai signifikan F 0,833 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara penerapan dan pelaksanaan *Silent airport* terhadap kepuasan konsumen Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan data dari kuesioner 56 responden menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif signifikan antara Penerapan dan Pelaksanaan *Silent Airport* terhadap kepuasan konsumen Maskapai citilink di Bandar udara Internasional Juanda. Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan analisis data dan pembahasan sebagai berikut:

1. Hasil hipotesis menggunakan Analisis Regresi linier Sederhana dengan program SPSS ver 19.0 menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara penerapan dan pelaksanaan *Silent airport* terhadap kepuasan konsumen Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang ditunjukkan F hitung sebesar 0,045

dengan signifikan F hitung sebesar $0,833 > 0,005$ tingkat signifikan. Kepuasan konsumen tidak dipengaruhi oleh Penerapan dan Pelaksanaan *Silent airport*, tetapi bisa dipengaruhi oleh faktor lain misalnya pelayanan petugas saat melayani konsumen.

- Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa besarnya pengaruh Penerapan dan Pelaksanaan *Silent airport* yaitu sebesar 0,001 atau 0,1% dan sisanya 99,9 % merupakan sumbangan variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Abdul Wahab, Solichin. 1990. Belajar Mengajar. Rineka Cipta. Jakarta.
- Abeyratne, R. 2012. *Strategic Issues in Air Transport: Legal, Economic and Technical Aspects*, Springer Science & Business Media.
- Abraim, Sofia. 2015. *Pengaruh Pelayanan Announcement Terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang Periode April sampai Juni 2015*. Tugas Akhir. Tidak diterbitkan. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Ali, Lukman dkk. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Badudu J.S dan Zain, S. M. 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Creswell, John W. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Hikmawati, Fenti. 2017. *Metode Penelitian*. Rajawali Press. Depok.
- Jawa Pos. 2018. YLPK Desak *Silent Airport Juanda* Dikaji Ulang. Diakses melalui <http://www.jawapos.com/baca/artikel/3746/YLPK-Desak-Silent-Airport-Juanda-Dikaji-Ulang/diakses> 31 September 2018
- Koen, Mas. 2013. *Deskripsi Kerja Customer Service: Tugas & Tanggung Jawab*.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. PT Prehallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II*. PT. Prehallindo. Jakarta.
- Martono, H.K. 2009. *Hukum Penerbangan Berdasarkan UURI No. 1 Tahun 2009 Bagian Pertama*. Mandar Maju. Bandung.
- Martono, H.K. 2011. *Hukum Angkutan Udara*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Online, Bandar Udara. 2014. *Bandara Di bawah Angkasa Pura I Akan Terapkan Silent Airport*. <http://bandaraonline.com/airport/bandara-dibawah-angkasa-pura-i-akan-terapkan-silent-airport>. Diakses 24 Juni 2018.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. 1998 “SEVQUAL: A multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Jurnal of Retailing*. Vol 64(1) pp 12-37.
- Riduan. 2010. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung.
- Roscoe, Frans M. 1982. *Research Methods For Business*. Mc. Graw Hill. New York.
- Sadiliy, Hasan. 1986. *Kamus Bahasa Indonesian*. Gramedia. Jakarta.
- Sampara, L. 2011. *Manajemen Kualitas Layanan*. Jakarta. STIA LAN Perss.
- Sanjaya, Ade. 2015. *Pengertian Bandar Udara Definisi Menurut Para Ahli Asas*.
- Setiadi. 2003. *Perilaku Konsumen, Konsep dan Implikasi*, C.V Alfabeta, nting Company.
- Sevilla, C. G. et. al. 1960. *Research Methods*. Rex Pr. Quezon City.
- Sofyan, S. 2017. *Statistik Parametrik untuk penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alafabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta. Bandung.
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Widazulfia, Fahmiranti. 2015. *Jurnal penelitian berjudul Strategi kampanye kebijakan Silent Airport Oleh PT Angkasa Pura I (Persero) (Studi Kasus Bandar Udara Juanda Surabaya)*. Universitas Airlangga. Surabaya.