



Pengaruh Fasilitas, Layanan Dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandara Husein Sastranegara Bandung

The Influence of Facility, Service and Accessibility Information on Passenger Satisfaction Level at Husein Sastranegara Airport-Bandung

Dina Yuliana

Pusat Litbang Transportasi Udara, Jl. Merdeka Timur No.5, Gambir Jakarta Pusat 10110
email: dinahubud@gmail.com

INFO ARTIKEL

Histori Artikel:

Diterima: 26 April 2017

Direvisi: 23 Mei 2017

Disetujui: 6 Juni 2017

Dipublish: 31 Juli 2017

Keywords:

performance, service, airport, facility, accessibility information, husein sastranegara airport

Kata kunci:

kinerja, pelayanan, bandar udara, fasilitas, informasi aksesibilitas, Bandara Husein Sastranegara

ABSTRACT / ABSTRAK

According to the statistical data of PT. Angkasa Pura II for Husein Sastranegara International Airport, the number of passengers from 2012 to 2013 has increased by 33% and the number of passengers in 2014 has reached 2,927,304. Therefore, Husein Sastranegara International Airport is required to improve the performance of its services and facilities. The purposes of this research are to 1) find out the effects of facility, service and information of accessibility to the airport service performance at Husein Sastranegara International Airport based on passenger satisfaction level. 2) evaluate the implementation of airport service standards at Husein Sastranegara International Airport, and 3) measure the performance of airport services based on the perception of air transport passengers at Husein Sastranegara International Airport. The method of performance analysis and path analysis is exercised in the analysis part of this research. The samples was selected through non-probability sampling with the use of judgment sampling method resulted in the number of respondents of 102 domestic flight passengers and 100 international flight passengers. The results showed that the facility, service quality, and accessibility information in aggregate affect the level of satisfaction of domestic flight passengers to 60.3% and the level of satisfaction of international flight passengers to 51.2%. The Performance index value of airport service based on the satisfaction of domestic flight passengers is 77.73% (good category) and based on the satisfaction of international flight passengers is 71.67% (good category).

Menurut data statistik PT. Angkasa Pura II untuk Bandara Internasional Husein Sastranegara, jumlah penumpang dari tahun 2012 ke 2013 meningkat 33% dan jumlah penumpang tahun 2014 sudah mencapai 2.927.304 orang. Berdasarkan hal ini, Bandara dituntut untuk dapat meningkatkan kinerja layanan dan fasilitasnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk 1) mengetahui pengaruh fasilitas, layanan dan informasi aksesibilitas terhadap kinerja pelayanan bandar udara berdasarkan tingkat kepuasan penumpang 2) melakukan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan bandar udara, dan 3) mengukur kinerja pelayanan bandar udara berdasarkan persepsi penumpang angkutan udara. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kinerja dan analisis jalur. Untuk pengambilan sampel dengan non-probability sampling melalui metode judgment sampling diperoleh responden sebanyak 102 orang penumpang dalam negeri dan 100 orang penumpang luar negeri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas, kualitas layanan, dan informasi aksesibilitas secara gabungan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara dalam negeri sebesar 60,3% dan terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara luar negeri sebesar 51,2%. Nilai indeks kinerja pelayanan bandar udara berdasarkan kepuasan penumpang angkutan udara dalam negeri sebesar 77,73% (kategori baik) dan angkutan udara luar negeri sebesar 71,67% (kategori baik).

PENDAHULUAN

Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara dengan kode ICAO WICC dan kode IATA BDO adalah bandar udara internasional yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura II (Persero), melayani penerbangan komersial berjadwal dengan rute domestik, internasional dan *general aviation*, berlokasi di daerah Bandung Jawa-Barat dan merupakan bandar udara *enclave civil* (berada dilingkungan TNI-AU). Dari tahun 2011 hingga saat ini, penerbangan dari Bandara Husein Sastranegara terus mengalami peningkatan cukup signifikan. Menurut data statistik PT. Angkasa Pura II dari tahun 2012 ke 2013, jumlah penumpang di bandara tersebut tumbuh 33 persen dari 1,8 juta penumpang/tahun menjadi 2,4 juta penumpang. Bahkan untuk tahun 2014 total jumlah penumpang 2.927.304 orang. Meningkatnya jumlah penumpang angkutan udara disebabkan Bandung dikenal sebagai kota wisata, pendidikan, dan kuliner, serta sebagian konsumen yang jenuh dengan kemacetan menuju Bandara Soekarno Hatta juga mulai jenuh dan melirik penerbangan dari Bandung. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS, 2013) dan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandung, selain diminati wisatawan Asia, ternyata Bandung sangat diminati juga oleh para wisatawan dari Amerika, Australia, Afrika, dan Eropa. Hanya saja, karena sejumlah wisatawan tersebut datang dari Singapura yang merupakan hub (penghubung), maka selama ini mereka tercatat sebagai wisatawan dari Singapura.

Pada tahun 2015, PT Angkasa Pura II (Persero) telah mengembangkan Bandara Husein Sastranegara dengan konsep "*Modern yet Traditional*" dimana desain bangunan baru terminal terinspirasi arsitektur tradisional atap rumah khas Jawa Barat yakni Leuit dan Julang Ngapak, serta senjata tradisional Jabar yaitu Kujang. Nuansa warna biru indigo juga akan menghiasi Bandara Husein Sastranegara, diambil dari warna yang dihasilkan tanaman tarum. Tanaman ini

merupakan penghasil alami warna biru indigo, dan sering digunakan oleh masyarakat Sunda jaman dulu untuk mewarnai pakaian.

Proyek pengembangan Bandar Udara Husein Sastranegara ditargetkan usai dalam waktu 12 bulan sejak *ground breaking*, mencakup renovasi dan perluasan terminal penumpang dari luas *eksisting* (tahun 2015) yaitu 5.000 m² menjadi 17.000 m² dengan nilai pekerjaan mencapai 139 miliar rupiah. Seiring dengan diperluasnya terminal, kapasitas tampung terminal juga meningkat menjadi 3,4 juta penumpang per tahun atau jauh lebih tinggi dibandingkan dengan saat ini yang hanya 750.000 penumpang. Di samping itu, PT Angkasa Pura II (Persero) juga mempersiapkan area komersial yang cukup luas guna meningkatkan kontribusi pendapatan *nonaero* di Bandara Husein Sastranegara. Setelah pengembangan bandara maka area komersial di Bandara Husein Sastranegara menjadi sekitar 3.000 m² atau jauh lebih luas dibandingkan dengan luas *eksisting* yang hanya 500 m².

Pengelola Bandara PT. Angkasa Pura II memperkirakan pada tahun 2016, pergerakan penumpang internasional dan domestik di Bandara Husein Sastranegara mencapai 3,08 juta penumpang. Maskapai yang beroperasi di bandara ini antara lain AirAsia, Lion Air, Garuda Indonesia, Citilink, Express Air, Silk Air, Wings Air, dan Susi Air. Bandara Husein Sastranegara memiliki satu landas pacu atau *runway* berukuran 2.500 m x 45 m yang bisa mengakomodir penerbangan dengan pesawat kelas Boeing 737-800 NG, Airbus A320, dan Boeing 737-900 ER. Pengembangan Bandara Husein Sastranegara merupakan bagian dari komitmen PT Angkasa Pura II (Persero) untuk melakukan pengembangan di setiap bandara yang dikelolanya guna mencapai target menjadi *world class airport company* tahun 2016.

Semakin meningkatnya mobilitas masyarakat sebagai akibat dari peningkatan aktivitas Bandara Husein Sastranegara, maka bandara dihadapkan dengan tantangan

terhadap kinerja pelayanannya. Oleh karena itu maka perlunya dilakukan evaluasi terhadap ketersediaan prasarana dan sarana infrastruktur serta mengukur kinerja pelayanan di Bandara Husein Sastranegara sehingga mampu memberikan kualitas pelayanan yang memadai kepada penggunanya. Untuk mengetahui bagaimana prasarana dan sarana infrastruktur Bandara Husein Sastranegara dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka diperlukan suatu penelitian yang dapat memberikan penjelasan tentang pelayanan pada kondisi eksisting dan kualitas pelayanan seperti apa yang harus diberikan pada pengguna jasa Bandara Husein Sastranegara. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas layanan dan aksesibilitas serta informasi terhadap kinerja pelayanan bandara di Bandara Husein Sastranegara serta mengukur kinerja pelayanan bandara berdasarkan persepsi pengguna jasa bandara.

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

Apakah fasilitas, kualitas layanan, informasi aksesibilitas berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pelayanan bandara (angkutan udara dalam negeri dan angkutan udara ke luar negeri) di Bandara Husein Sastranegara berdasarkan tingkat kepuasan penumpang.

Apakah fasilitas, kualitas layanan, informasi aksesibilitas berpengaruh secara gabungan terhadap kinerja pelayanan bandara (angkutan udara dalam negeri dan angkutan udara ke luar negeri) di Bandara Husein Sastranegara berdasarkan tingkat kepuasan penumpang.

Berapa besar indeks kinerja pelayanan bandara (angkutan udara dalam negeri dan angkutan udara ke luar negeri) berdasarkan persepsi penumpang di Bandara Husein Sastranegara.

Tujuan penelitian ini yaitu 1) mengetahui pengaruh fasilitas, layanan dan informasi aksesibilitas (baik pengaruh secara parsial atau gabungan) terhadap kinerja pelayanan bandara (angkutan udara dalam negeri dan angkutan udara ke luar negeri) di Bandara

Husein Sastranegara berdasarkan tingkat kepuasan penumpang, 2) untuk melakukan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan pengguna jasa bandar udara (angkutan udara dalam negeri dan angkutan udara ke luar negeri) di Bandara Husein Sastranegara, dan 3) mengukur kinerja pelayanan bandara (angkutan udara dalam negeri dan angkutan udara ke luar negeri) berdasarkan persepsi penumpang di Bandara Husein Sastranegara. Manfaat Penelitian sebagai bahan masukan bagi Direktur Jenderal Perhubungan Udara serta Pengelola Bandara guna perbaikan fasilitas dan pelayanan di Bandara Husein Sastranegara.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Kinerja Pelayanan

Kinerja berdasarkan Irawan (2002), merupakan hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati serta dapat diukur dengan 3 (tiga) tujuan yaitu untuk organisasi, tujuan unit, dan tujuan pegawai, maka dikenal tiga macam kinerja, yaitu kinerja organisasi, kinerja unit, serta kinerja pegawai.

Menurut Tjiptono (2012) pelayanan (*service*) merupakan sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu *service operations* (tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan) dan *service delivery* (tampak (*visible*) atau diketahui oleh pelanggan).

Menurut Kotler dikutip Tjiptono (2012) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya.

Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan yang dirasakan oleh seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap harapan/ekspektasi yang diinginkan. Apabila kinerja tidak memenuhi ekspektasi maka pelanggan tidak akan puas. Namun apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan akan merasa puas begitu pula pelanggan akan sangat puas atau senang apabila kinerja melebihi ekspektasi

Standar Pelayanan Pengguna Jasa

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor: PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan yang diatur dalam peraturan ini mencakup standar pelayanan calon penumpang dan penumpang di terminal bandar udara. Standar pelayanan pengguna jasa bandar udara ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan bagi badan usaha bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara. Standar pelayanan dimulai sejak memasuki area pelayanan sebagai pengguna jasa bandar udara di area keberangkatan sampai dengan keluar area pelayanan di area kedatangan.

Standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa bandar udara dalam PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, yaitu:

Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang disebut dengan tingkat pelayanan (*level of service*), meliputi: pemeriksaan penumpang dan bagasi, pelayanan *check in*, imigrasi keberangkatan, imigrasi kedatangan, pelayanan bea cukai, ruang tunggu keberangkatan, dan pelayanan bagasi.

Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, meliputi: pengkondisian suhu, pengkondisian cahaya, kemudahan pengangkutan bagasi, kebersihan, pelayanan informasi, toilet, tempat parkir, dan fasilitas bagi pengguna kebutuhan khusus.

Fasilitas yang memberikan nilai tambah merupakan layanan tambahan, meliputi: musholla, *nursery*, fasilitas berbelanja, restoran, ruang merokok, ruang bermain anak, atm/*money changer*, internet/*wifi*, fasilitas pembelian tiket, *charging station*, fasilitas air minum, dan *lounge eksekutif*.

Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada waktu sibuk digunakan sebagai prakiraan awal kebutuhan pengembangan fasilitas meliputi: luas per penumpang pada jam sibuk dan indikasi awal pembangunan, pendayagunaan, pengembangan, dan pengoperasian.

Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya

Yuzal dan Agushinta (2016), indikator pelayanan para petugas *security check point* melakukan pemeriksaan dengan nyaman dan tepat mempunyai nilai terbesar, sedangkan nilai terkecil pada indikator memberikan perhatian secara individu kepada pengguna jasa penerbangan yang membutuhkan pertolongan. Sedangkan hasil penilaian kepuasan pelanggan penilaian terbesar pada indikator pertanyaan para petugas selalu memberikan 3S (*senyum, sapa, salam*) dan nilai terkecil pada indikator pertanyaan kapasitas terminal penumpang Bandar Udara Husein Sastranegara telah memadai. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan fasilitas terminal dengan kepuasan pengguna jasa penerbangan di Terminal Bandar Udara Husein Sastranegara, Bandung.

Andrianto dan Ariani (2013), persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan bandara udara Husein Sastranegara Bandung masih belum baik dari sisi *information, tangible, assurance, security, convenience, responsiveness, reliability, empathy*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang sehingga model yang dihasilkan dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pelanggan.

Gini Windiasari dan Palti MT Sitorus (2012) telah melakukan penelitian terkait dengan analisis persepsi konsumen tentang kualitas jasa di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara dengan menggunakan metode *Customer Service Index (CSI)* dan diperoleh hasil bahwa atribut-atribut yang menjadi prioritas adalah kecepatan pelayanan *airport tax* dan imigrasi, ketersediaan *flight progress display* dan

ketersediaan fasilitas bandar udara yang sesuai dengan kebutuhan penumpang.

Marzolina dan Sri Restuti (2010), prioritas utama yang harus dilaksanakan dalam peningkatan kualitas pelayanan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara SSK II Pekanbaru sesuai dengan harapan pelanggan, yaitu kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada pelanggan, peralatan di bandara selalu mutakhir/baru, fasilitas fisik (gedung terminal, ruang tunggu, *counter check-in*, toilet dll) di bandara selalu bersih dan menarik dilihat.

Profil Bandar Udara Husein Sastranegara

Maskapai penerbangan yang melayani penerbangan domestik di Bandar Udara Husein Sastranegara antara lain Wings Air, Indonesia Airasia, Garuda Indonesia, Kalstar, Lion Air, Express Air, Citilink dan NAM Air. Sedangkan maskapai penerbangan yang melayani penerbangan Internasional di Bandar Udara Husein Sastranegara antara lain Indonesia Airasia, Malaysia Air Asia, Silk Air dan Malindo Air.

Tabel 1. Statistik Angkutan Udara Bandara HuseinSastranegara Tahun 2012 -2015

AIRPORT HUSEIN SASTRANEGARA			
Tahun		Datang	Berangkat
2015	Pesawat	10.258	10.305
	Penumpang	1.240.116	1.250.087
	Bagasi	0	468
	Kargo	1.138.729	5.262.664
	Pos	0	0
2014	Pesawat	8.216	8.319
	Penumpang	1.093.305	1.094.671
	Bagasi	29.429.990	7.804.656
	Kargo	1.119.455	3.511.993
	Pos	0	0
2013	Pesawat	3.934	3.961
	Penumpang	489.686	487.877
	Bagasi	3.364.296	3.249.369
	Kargo	292.085	1.474.548
	Pos	0	0
2012	Pesawat	5.755	5.832
	Penumpang	603.150	597.703
	Bagasi	3.841.505	3.755.149
	Kargo	826.849	1.890.605
	Pos	12	0

Sumber: <http://hubud.dephub.go.id>

Prasarana di Bandar Udara Husein Sastranegara sebagai berikut:

Tabel 2. Daftar Bangunan Terminal Baru

No	Prasarana	Luas (m ²)
1	Gedung Terminal Baru	11020,3
2	Ruang Lantai 1 (Satu)	6253
3	Ruang Lantai 2 (Dua)	4767,3
4	Ruang Tunggu Internasional	1359,1
5	Ruang Tunggu Domestik	2760,1
6	Ruang cek in Area	1278,8
7	Ruang Kedatangan Internasional	653,5
8	Ruang Kedatangan Domestik	691,7
9	Ruangan Imigrasi	26,4
10	Ruangan Bea Cukai 1	11,2
11	Ruangan Bea Cukai 2	11,2
12	Ruangan Bea Cukai 3	11,2
13	Ruangan Karantina Tumbuhan	11,2
14	Ruangan Karantina Hewan	11,2
15	Ruangan KKP	11,2
16	Ruangan Lost and Found	10,5
17	Ruangan Penunjang (Airline Office, Musholla, customer Service, dip	617
18	Teras Festival Kuliner Publik	648,1

Sumber: Data Dinas PIU, Bandara Husein Sastranegara, 2016

Fasilitas dan peralatan di Bandara Husein Sastranegara saat ini dalam kondisi yang baik (tidak rusak). Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bentuk, jenis dan jumlah fasilitas yang ada di Bandara Husein Sastranegara – Bandung.

Tabel 3. Fasilitas Pelayanan di Bandar Udara Husein Sastranegara

NO	Bentuk Pelayanan	Jenis Fasilitas	Jmlh
1	Pemeriksaan Penumpang dan bagasi	X-RAY	7
		WTMD	7
		HHMD	14
2	Pelayanan <i>Check-In</i>	counter	16
		komputer	16
		conveyor	2
		timbangan	2
3	Imigrasi Keberangkatan	counter	3
4	Imigrasi Kedatangan	counter	3
5	Pelayanan Bea Cukai	X-RAY	2
6	Ruang Tunggu Keberangkatan (BL. DOM, BL. INTL)	kursi tunggu	800
		quite room	2
		free internet	6

NO	Bentuk Pelayanan	Jenis Fasilitas	Jmlh
		free charging	3
7	Pelayanan Bagasi	conveyor	2
8	Penkondisian Suhu	AC central	
9	Penkondisian Cahaya	LED	
10	Kemudahan Pengangkutan bagasi	Conveyor	2
11	Kebersihan	BAI (FRESHKLIK	
12	Pelayanan Informasi (CURB SIDE)	tersedia	1
13	Toilet	tersedia	52
14	Tempat Parkir	Dikelola Oleh TNI-AU (Primkopau)	
15	Fasilitas Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus	troli (ARR, DEP)	154
		Lift (ARR, DEP)	2
		eskalator (DEP)	1
		kursi khusus	56
16	Mushola	Tersedia (BL. DOM, BL. INTL,	3
17	Nursery	tersedia	5
18	Fasilitas Berbelanja	tersedia	
19	Restoran	tersedia	
20	Ruang Merokok	Tersedia (BL. DOM, BL. INTL)	2
21	Ruang Bermain Anak	Tersedia (BL. DOM, BL. INTL)	2
22	ATM/Money changer	tersedia	
23	Internet/WIFI	tersedia	
24	Fasilitas Pembelian Tiket	telah disediakan customer services khusus untuk airline	
25	Gharging Station	tersedia	2
26	Fasilitas Air Minum	tersedia	5
27	Lounge Eksekutif	Tersedia (Belum Digunakan)	

Sumber: Data Dinas PIU, Bandara Husein Sastranegara yang diolah, 2016

METODOLOGI

Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini mengambil lokasi di Bandara Husein Sastranegara - Bandung. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret-April tahun 2016 dengan jumlah populasi penumpang domestik yang berangkat dari

Bandara Husein Sastranegara pada tahun 2015 adalah 128.4337 (PT. Angkasa Pura II, 2016).

$$n = \frac{1284337}{1 + (1284337)(0.1)^2} \dots\dots\dots(1)$$

$$= 99,99 = 100 \text{ (Pembulatan)}$$

Dengan jumlah populasi penumpang penerbangan ke luar negeri yang berangkat dari Bandara Husein Sastranegara pada tahun 2015 adalah 344.741 (PT. Angkasa Pura 2, 2016).

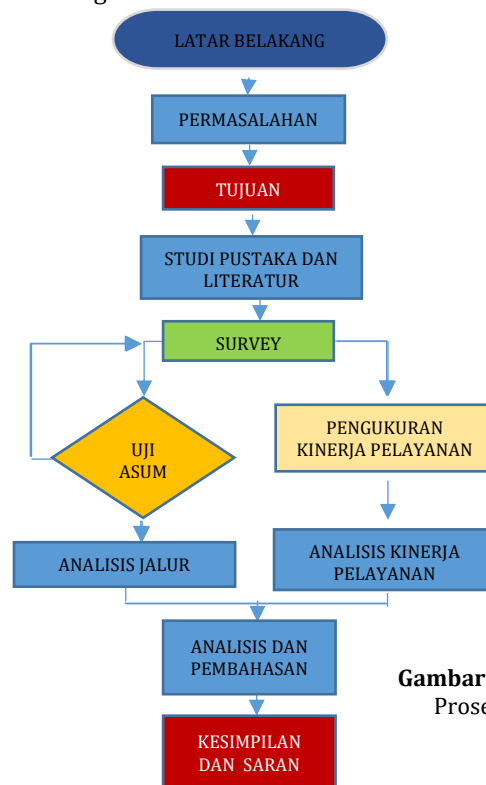
$$n = \frac{344741}{1 + (344741)(0.1)^2} \dots\dots\dots(2)$$

$$= 99,97 = 100 \text{ (Pembulatan)}$$

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* melalui metode *judgment sampling*, yaitu sampel dipilih berdasarkan penilaian peneliti bahwa dia adalah pihak yang paling baik untuk dijadikan sampel penelitiannya karena dianggap memiliki informasi yang diperlukan. Dalam penelitian ini pengamatan dilakukan di Bandara Husein Sastranegara Bandung.

Diagram Alir Proses Penelitian

Alur penelitian dapat dilihat dalam Gambar 1. Sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Alir Proses Penelitian

Pengolahan Data

1. Uji Statistik (Uji validitas Instrumen)

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan metode pengujian validitas isi dengan analisis item, yaitu dengan mengkorelasikan antara skor tiap instrumen dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Untuk menghitung korelasi pada uji validitas menggunakan korelasi item total. Menurut Sugiono (2012) dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots (3)$$

Di mana:

- r_{xy} = Koefisien Korelasi
- N = Banyaknya Sampel
- $\sum X$ = Jumlah skor keseluruhan untuk item pertanyaan
- $\sum Y$ = Jumlah skor keseluruhan untuk semua item pertanyaannya

Pengujian Reliabilitas Instrumen

Pengujian ini bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten. Pengujian reliabilitas kuesioner pada penelitian ini penulis menggunakan metode *Alpha Cronbach* (α) menurut Sugiyono (2012) dengan rumus sebagai berikut:

$$R = \alpha = R = \frac{N}{N-1} \left(\frac{S^2(1 - \sum S_i^2)}{S^2} \right) \dots (4)$$

Di mana:

- α = Koefisien Reliabilitas *Alpha Cronbach*
- S^2 = Varians skor keseluruhan
- S_i^2 = Varians masing-masing item

2. Pengukuran Kinerja

Tabel 4. Nilai Persepsi, Interval IK, Interval Konvensi IK, Mutu Pelayanan dan Kinerja

Nilai	Nilai Interval Indeks Kinerja	Nilai Interval Konversi Indeks Kinerja	Kinerja
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	Tidak Baik (D)
2	1,76 – 2,5	43,76 – 62,50	Kurang Baik (C)
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	Baik (B)

4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	Sangat Baik (A)
---	-------------	----------------	-----------------

Sumber: Kinerja Pelayanan Publik, Surjadi 2009

Hasil pengukuran indeks kinerja ini dapat menunjukkan tingkat kinerja unit pelayanan. Berdasarkan hasil pengukuran dilakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan memprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai cukup tinggi harus dapat dipertahankan.

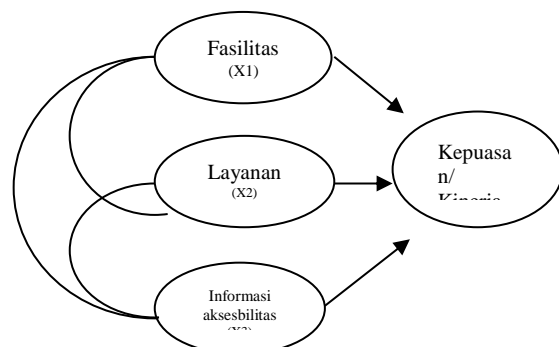
3. Path Analysis

Path analysis digunakan untuk menguji besarnya kontribusi yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antar variabel X1, X2 dan X3 kepada Y. Untuk mengetahui derajat variabel fasilitas (X1), kualitas layanan (X2) dan informasi aksesibilitas (X3) kepada kepuasan penumpang angkutan udara (Y) dilakukan penyebaran kuesioner yang bersifat tertutup dan analisis yang menggunakan teknik korelasi yang merupakan dasar dari perhitungan koefisien jalur. Data kemudian diolah menggunakan program SPSS versi 22.

Hipotesis:

Ho: fasilitas, kualitas layanan, informasi aksesibilitas tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang udara baik secara gabungan maupun parsial.

H1: fasilitas, kualitas layanan, informasi aksesibilitas berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang udara baik secara gabungan maupun parsial.



Gambar 2. Model Hubungan Kausal X1, X2, X3 ke Y Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Keterangan:

- X1 = Variabel fasilitas
- X2 = Variabel kualitas layanan

- X3 = Variabel informasi aksesibilitas
Y = Variabel kepuasan penumpang

Definisi Operasional

Definisi masing-masing operasional variabel sebagai berikut:

1. Fasilitas (X1)

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor: PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara

- Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang disebut dengan tingkat pelayanan (level of service)
- Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang
- Fasilitas yang memberikan nilai tambah merupakan layanan tambahan

2. Kualitas Pelayanan Bandara (X2)

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja pelayanan. Menurut Parasuraman et al, 1994 (dalam Kotler 2007) menyimpulkan ada lima dimensi *Service Quality* yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan. Adapun kelima kriteria pelayanan tersebut adalah sebagai berikut.

- Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
- Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.
- Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
- Empati (*emphaty*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan perhatian khusus pada pelanggan.
- Bukti fisik (*tangible*) merupakan tampilan fisik perusahaan dalam menarik pelanggan yang meliputi penampilan fisik, peralatan, personel.

3. Informasi aksesibilitas (X3)

- Kemudahan akses transportasi ke/dari bandara
- Pilihan transportasi umum di bandara
- Kemudahan

4. Kepuasan/kinerja (Y)

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kinerja pelayanan bandara berdasarkan kepuasan penumpang (Y) adalah:

- Jasa yang disediakan telah sesuai dengan harapan.
- Fasilitas yang disediakan telah sesuai dengan harapan.
- Pelayanan yang diberikan memuaskan.

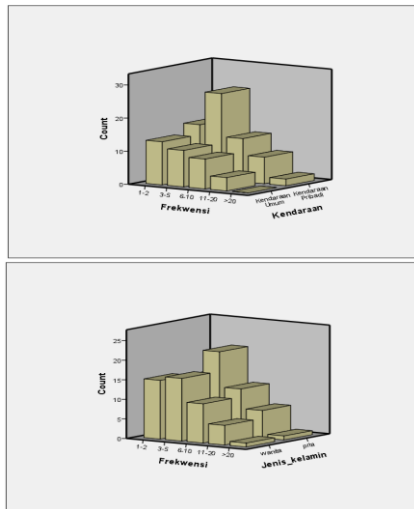
HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden penelitian adalah penumpang angkutan udara yang akan melakukan perjalanan dari Bandara Husein Sastranegara yang berada di ruang tunggu keberangkatan penerbangan dalam negeri (domestik) dan ruang tunggu keberangkatan penerbangan luar negeri (internasional). Gambaran umum responden yang menjadi obyek penelitian diuraikan sebagai berikut:

1. Penumpang angkutan udara dalam negeri

Responden penelitian untuk angkutan udara dalam negeri sebanyak 102 orang dengan rincian responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 55 orang dan perempuan sebanyak 47 orang. Responden penelitian berusia yang berusia 26 tahun s.d 54 tahun sebanyak 65,7% dan sisanya berusia 16 s.d 25 tahun. Rata-rata responden telah melakukan perjalanan lebih dari 3 kali melalui Bandara Husein Sastranegara (71,7%). Berdasarkan data, penumpang angkutan udara dalam negeri di Bandara Husein Sastranegara yang sering melakukan penerbangan paling banyak mereka menggunakan angkutan pribadi menuju Bandara Husein Sastranegara serta berjenis kelamin laki-laki.

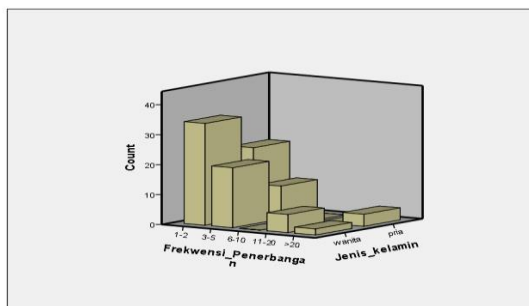


Gambar 3. Gambar Hubungan Frekuensi Penerbangan dengan Kendaraan dan Frekuensi Penerbangan dengan Jenis Kelamin Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri
Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2016

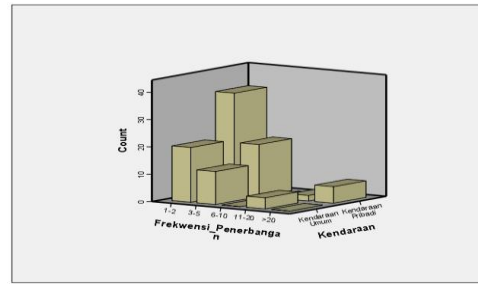
2. Penumpang Angkutan Udara ke Luar Negeri

Responden penelitian untuk angkutan udara luar negeri sebanyak 100 orang dengan rincian responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 38 orang dan perempuan sebanyak 62 orang. Responden penelitian yang berusia 26 tahun s.d 54 tahun sebanyak 73% dan sisanya berusia 16 s.d 25 tahun. Paling banyak responden melakukan perjalanan ke luar negeri melalui bandara ini baru 2 kali (57%). Berdasarkan data, penumpang angkutan udara luar negeri di Bandara Husein

Sastranegara yang sering melakukan penerbangan paling banyak mereka menggunakan angkutan pribadi menuju Bandara Husein Sastranegara serta berjenis kelamin perempuan.



Gambar 4. Gambar Hubungan Frekuensi Penerbangan dengan Kendaraan dan Frekuensi



Gambar 5. Penerbangan dengan Jenis Kelamin Penumpang Angkutan Udara ke Luar Negeri,
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Uji Asumsi

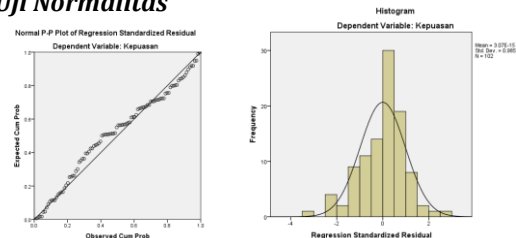
Uji Multikolinieritas

Nilai VIP untuk variabel fasilitas adalah 2,960 dengan *tolerance* 0,338, layanan adalah 1,606 dengan *tolerance* 0,623, informasi aksesibilitas adalah 2,483 sedangkan *tolerancenya* 0,403. Karena nilai VIP nya tidak ada yang lebih besar dari 10 atau 5 maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas pada ketiga variabel bebas tersebut.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan membuat *Scatterplot* (alur sebaran) antara residual dan nilai prediksi dari variabel terikat yang telah distandarisasi. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar *Scatterplot*. Dari gambar terlihat bahwa sebaran titik tidak membentuk suatu pola/alur tertentu, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas atau dengan kata lain terjadi homoskedastisitas.

Uji Normalitas



Gambar 6. Histogram Normalitas Data, Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2016

Sebaran titik-titik dari gambar Normal P-P Plot di atas relatif mendekati garis lurus,

sehingga dapat disimpulkan bahwa (data) residual terdistribusi normal.

Analisis Angkutan udara dalam negeri

Berdasarkan Tabel 5, Besar nilai R square (R²) adalah 0,603. Sehingga besarnya pengaruh fasilitas, kualitas layanan, aksesibilitas dan informasi secara gabungan terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara dalam negeri adalah 60,3%.

Tabel 5. Model Summary Hasil Pengolahan Data (Angkutan Udara Dalam Negeri)

Model Summary ^b		
Model	1	a.
R	0.777 ^a	Predictors:
R Square	0.603	(Constant), Akses
Adjusted R Square	0.591	dan Informasi,
R Square		Layanan, Fasilitas
Std. Error of the Estimate	0.275	b.
Durbin-Watson	2.104	Dependent Variable:
		Kepuasan

Sedangkan pengaruh secara parsial sebagai berikut:

1. Pengaruh fasilitas terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara dalam negeri

Hasil perhitungan menunjukkan hubungan fasilitas dengan tingkat kepuasan yaitu sebesar 5,179 dengan signifikan <0,05. Karena ada hubungan linear antara kedua variabel ini, maka fasilitas berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara di Bandara Husein Sastranegara. Besarnya pengaruh fasilitas terhadap tingkat kepuasan adalah sebesar 0,567 atau 56,7%.

2. Pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara dalam negeri

Hasil perhitungan menunjukkan hubungan kualitas layanan dengan tingkat kepuasan yaitu sebesar 3,630 dengan signifikansi pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan adalah kurang dari 0,05. Karena ada hubungan linear antara kedua variabel ini, maka kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara dalam negeri di Bandara Husein Sastranegara. Besarnya

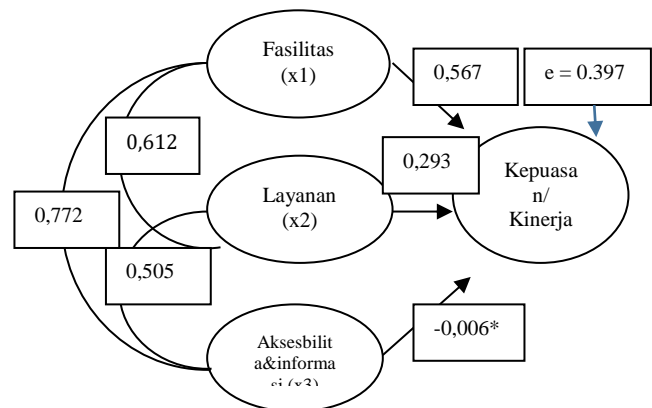
pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan adalah sebesar 0,293 atau 29,3%.

3. Pengaruh informasi aksesibilitas terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara dalam negeri

Hasil perhitungan menunjukkan hubungan informasi aksesibilitas dengan tingkat kepuasan yaitu sebesar -0,057 dan tidak signifikan (0,955>0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan linear antara kedua variabel ini atau dapat dikatakan bahwa informasi aksesibilitas tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara dalam negeri di Bandara Husein Sastranegara.

4. Diagram jalur

Diagram jalur dari model *path analysis* yang sudah dibuat sebagai berikut:



Gambar 6. Diagram Jalur Angkutan Udara Dalam Negeri di Bandara Husein Sastranegara,

Dengan demikian persamaan struktural untuk diagram jalur diatas adalah:

$$Y = 0,567X_1 + 0,293X_2 - 0,006X_3 + \varepsilon \dots\dots(5)$$

Berdasarkan Persamaan 5 diatas, dapat disimpulkan bahwa pengaruh kepuasan penumpang angkutan udara dalam negeri di Bandara Husein Sastranegara dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas sebesar 56,7% dan kualitas layanan sebesar 29,3%. Sedangkan dapat disampaikan bahwa informasi aksesibilitas tidak berpengaruh pada kepuasan penumpang angkutan udara dalam negeri. Berdasarkan Gambar 5, korelasi antara variabel fasilitas dan kualitas layanan sebesar 61,2%, korelasi antara kualitas layanan dan informasi aksesibilitas sebesar

50,5% dan korelasi antara fasilitas dan informasi aksesibilitas sebesar 77,2%.

5. *Kelayakan model regresi*

Hasil perhitungan menunjukkan angka probabilitas/ signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada hubungan linear antara fasilitas, kualitas layanan, informasi aksesibilitas dengan tingkat kepuasan penumpang angkutan udara dalam negeri di Bandara Husein Sastranegara. Dari hasil pengujian hipotesis diatas membuktikan bahwa model regresi yang telah dibuat sudah layak/benar.

6. *Menguji Ketepatan Prediktor*

Dari hasil perhitungan nilai *Std. Error of the Estimate* sebesar $0,275 < \text{Standar deviasi}$ $0,312$ (variabel fasilitas), $0,356$ (variabel kualitas layanan) dan $0,438$ (variabel informasi aksesibilitas). Kesimpulan bahwa variabel yang digunakan sebagai prediktor sudah benar.

Angkutan Udara ke Luar Negeri

Tabel 6. Model Summary Hasil Pengolahan Data (Angkutan Udara Luar Negeri)

Model Summary^b		
<i>Model</i>	1	a.
<i>R</i>	0,715 ^a	<i>Predictors:</i>
<i>R Square</i>	0,512	(Constant),
<i>Adjusted R Square</i>	0,496	Aksesdan
<i>Std. Error of the Estimate</i>	0,408	Informasi,
		Layanan,
		Fasilitas
<i>Durbin-Watson</i>	2,181	b.
		<i>Dependent Variable:</i>
		Kepuasan

Besarnya Tabel 6, besarnya pengaruh fasilitas, kualitas layanan, informasi aksesibilitas secara gabungan terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara ke luar negeri adalah 51,2%. Sedangkan pengaruh fasilitas, kualitas layanan, informasi aksesibilitas secara parsial terhadap kinerja sebagai berikut:

1. *Pengaruh fasilitas terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara ke luar negeri.*

Hasil perhitungan menunjukkan hubungan fasilitas dengan tingkat kepuasan yaitu sebesar $-0,012$ dan tidak ada pengaruh fasilitas terhadap tingkat kepuasan di Bandara Husein Sastranegara ($\text{Sig} > 0,05$).

2. *Pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara ke luar negeri.*

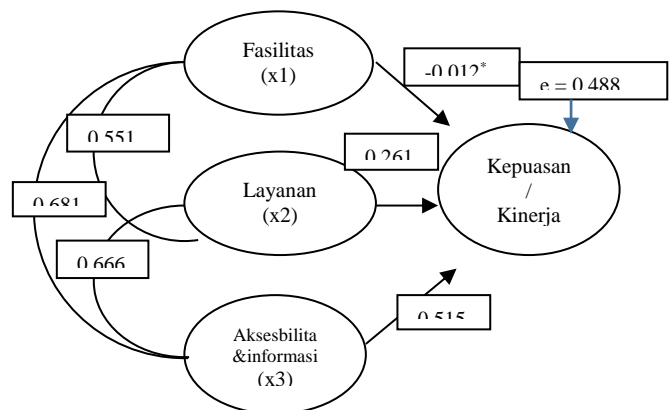
Hasil perhitungan menunjukkan hubungan kualitas layanan dengan tingkat kepuasan yaitu sebesar $0,261$ dan signifikansi pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan adalah kurang dari $0,05$, hal ini menunjukkan ada hubungan linear antara kedua variabel ini, dengan demikian kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara luar negeri di Bandara Husein Sastranegara. Besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan adalah sebesar $0,261$ atau $26,1\%$.

3. *Pengaruh informasi aksesibilitas terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara ke luar negeri.*

Hasil perhitungan menunjukkan hubungan informasi aksesibilitas dengan tingkat kepuasan yaitu sebesar $0,515$ dengan signifikan $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear antara kedua variabel ini atau dapat dikatakan bahwa informasi aksesibilitas berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara ke luar negeri di Bandara Husein Sastranegara. Besarnya pengaruh sebesar $0,515$ atau $51,5\%$.

4. *Diagram jalur*

Diagram jalur dari model *path analysis* seperti dibawah ini.



Gambar 6. Diagram Jalur Angkutan Udara ke Luar Negeri di Bandara Husein Sastranegara

Dengan demikian persamaan struktural untuk diagram jalur diatas adalah:

$$Y = -0,012X_1 + 0,261X_2 + 0,515X_3 + \epsilon \dots\dots (6)$$

Berdasarkan Persamaan 6 diatas, dari hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan

penumpang angkutan udara luar negeri di Bandara Husein Sastranegara – Bandung dipengaruhi oleh informasi aksesibilitas sebesar 51,5% dilanjutkan kualitas layanan sebesar 26,1%, serta tidak dipengaruhi oleh fasilitas (pengaruhnya kecil).

5. Kelayakan model regresi

Hasil perhitungan menunjukkan angka probabilitas/ signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada hubungan linear antara fasilitas, kualitas layanan, informasi aksesibilitas dengan tingkat kepuasan penumpang angkutan udara ke luar negeri di Bandara Husein Sastranegara. Dari hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa model regresi yang telah dibuat sudah layak/benar.

6. Menguji Ketepatan Prediktor

Hasil perhitungan menunjukkan nilai *Std. Error of the Estimate* sebesar $0,408 < \text{Standar deviasi } 0,427$ (variabel fasilitas), $0,490$ (variabel kualitas layanan) dan $0,591$ (variabel informasi aksesibilitas). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan sebagai prediktor sudah benar.

Analisis Kinerja Pelayanan Bandar Udara

Hasil pengukuran indeks kepuasan penumpang angkutan udara dapat menunjukkan tingkat kinerja pelaksanaan standar pelayanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan bandar udara kedepannya. Tabel. 5 berikut hasil analisis yang telah dilakukan

Tabel 7. Pengukuran Kinerja Pelayanan Bandara untuk Angkutan Udara Dalam Negeri pada Bandara Husein Sastranegara

No	Pelayanan Bandara	Hasil analisis	
		Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata tertimbang (NRT)
1	Ketersediaan jumlah kursi di Ruang tunggu keberangkatan	3.27	0.164
2	Kesejukan udara di dala terminal	3.26	0.163
3	Intensitas cahaya/ penerangan diterminal	3.23	0.161
4	Ketersediaan jumlah trolley yang memudahkan pengangkutan bagasi	2.94	0.147
5	Kebersihan area terminal	3.36	0.168
6	Kelengkapan dan kebersihan toilet	3.07	0.153
7	Kapasitas dan luas tempat parkir yang tersedia	2.54	0.127
8	Ketersediaan fasilitas bagi pengguna kebutuhan khusus	3.13	0.156
9	Ketersediaan ruang musholla yang lengkap bersih dan nyaman	3.27	0.164
10	Ketersediaan ruang nursery yang lengkap bersih dan nyaman	3.12	0.156
11	Ketersediaan ruang berbelanja yang lengkap bersih dan nyaman	3.02	0.151
12	Ketersediaan ruang restoran yang lengkap bersih dan nyaman	3.15	0.157
13	Ketersediaan ruang untuk merokok yang lengkap bersih dan nyaman	2.84	0.142
14	Ketersediaan ruang bermain anak yang lengkap bersih dan nyaman	3.17	0.158
15	Ketersediaan ATM/ <i>money changer</i> yang mudah terlihat	2.83	0.142
16	Ketersediaan fasilitas pembelian tiket berupa komputer untuk pembelian <i>online</i>	2.97	0.149
17	Ketersediaan <i>Charging station</i>	3.00	0.150
18	Ketersediaan fasilitas air minum gratis dan berbayar	3.00	0.150
19	Kemudahan akses jaringan wifi di bandara	3.13	0.156
20	Kualitas fasilitas keamanan (X-Ray, security gate)	3.26	0.163
Nilai Indeks Pelayanan (NIP)			3.078
Nilai IKM			76.96
Mutu pelayanan			B
Kinerja Pelayanan			Baik

Sumber: Data hasil survei setelah diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 7 di atas, hasil statistik diskriptif diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi adalah kebersihan area terminal sebesar 3,36 dan nilai rata-rata terendah adalah unsur pelayanan kapasitas dan luas tempat parkir yang tersedia sebesar 2,54. Nilai indeks kinerja pelayanan setelah dikonversi pada unsur fasilitas yang ada di Bandara Husein Sastranegara sebesar adalah 76,96 dengan demikian mutu pelayanannya mempunyai kriteria baik. Berdasarkan hasil

analisis, pelayanan angkutan udara dalam negeri yang masih harus ditingkatkan yaitu kapasitas dan luas tempat parkir yang tersedia, ketersediaan ATM/*money changer* yang mudah terlihat, ketersediaan ruang untuk merokok yang lengkap bersih dan nyaman, ketersediaan jumlah *trolley* yang memudahkan pengangkutan bagasi dan ketersediaan fasilitas pembelian tiket berupa komputer untuk pembelian online.

Tabel 8. Pengukuran Kinerja Pelayanan Bandara untuk Angkutan Udara ke Luar Negeri

No	Airport Services	Hasil analisis	
		Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata tertimbang (NRT)
1	<i>Courtesy and helpfulness of airport staff (excluding check-in, passport control and security)</i> Kesopanan dan bantuan dari petugas bandara (termasuk <i>check-in, pemeriksaan paspor dan proses pengamanan</i>)	3,23	0,323
2	<i>Restaurant/Eating of eating facilities</i> Restoran/fasilitas makan	2,41	0,241
3	<i>Availability of bank/ATM facilities/ money changers</i> Ketersediaan ATM	2,65	0,265
4	<i>Shopping facilities</i> Fasilitas perbelanjaan	2,21	0,221
5	<i>Internet access/Wi-fi</i> internet/Wifi di bandara	2,30	0,23
6	<i>Availability of washrooms/toilets</i> Ketersediaan toilet	3,08	0,308
7	<i>Cleanliness of washrooms/toilets</i> Kebersihan toilet	3,16	0,316
8	<i>Comfort of waiting/gate areas</i> Kenyamanan area ruang tunggu	3,02	0,302
9	<i>Parking facilities</i> Fasilitas parkir	2,11	0,211
10	<i>Availability of baggage carts/trolleys</i> Ketersediaan trolley/kereta bagasi	2,87	0,287
Nilai Indeks Pelayanan (NIP)		2,704	
Nilai IKM		67,600	
Mutu pelayanan		B	
Kinerja Pelayanan		Baik	

Berdasarkan Tabel 8 atas, hasil statistik diskriptif pelayanan angkutan udara ke luar negeri di Bandara Husein Sastranegara menunjukkan nilai rata-rata tertinggi adalah kesopanan dan bantuan dari petugas bandara (termasuk *check-in, pemeriksaan paspor dan proses pengamanan*) sebesar 3,230 dan nilai rata-rata terendah adalah tersedianya fasilitas parkir sebesar 2,11. Hasil perhitungan indeks kinerja pelayanan bandara setelah dikonversi adalah sebesar 67,60 dengan demikian mutu pelayanan

angkutan udara ke luar negeri mempunyai kriteria baik. Berdasarkan hasil analisis terhadap pelayanan angkutan udara ke luar negeri yang masih perlu ditingkatkan yaitu fasilitas parkir, fasilitas perbelanjaan, internet/wifi di bandara, restoran/fasilitas makan, ketersediaan ATM yang mudah terlihat dan ketersediaan *trolley* bagasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa

fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pelayanan bandara di Bandara Husein Sastranegara berdasarkan tingkat kepuasan penumpang angkutan udara dalam negeri. Besarnya pengaruh fasilitas terhadap tingkat kepuasan adalah sebesar 56,7%. Kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pelayanan bandara di Bandara Husein Sastranegara berdasarkan tingkat kepuasan penumpang angkutan udara dalam negeri. Besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan adalah sebesar 29,3%. Sedangkan informasi aksesibilitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pelayanan bandara di Bandara Husein Sastranegara hal ini didasarkan pada tingkat kepuasan yang dirasakan penumpang angkutan udara dalam negeri.

Tingkat kepuasan penumpang untuk pelayanan angkutan udara ke luar negeri di Bandara Husein Sastranegara diketahui bahwa fasilitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pelayanan bandara. Sedangkan kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pelayanan bandara bagi penumpang yang akan ke luar negeri sebesar 26,1%, begitu juga informasi aksesibilitas secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di Bandara Husein Sastranegara sebesar 51,5%.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa fasilitas, kualitas layanan, informasi aksesibilitas secara gabungan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan angkutan udara dalam negeri di Bandara Husein Sastranegara, besarnya pengaruh adalah 60,3%. Untuk fasilitas, kualitas layanan, informasi aksesibilitas bagi penumpang yang akan ke luar negeri secara gabungan juga berpengaruh terhadap kinerja pelayanan bandara di Bandara Husein Sastranegara sebesar 51,2%.

Nilai indeks kinerja pelayanan bandara berdasarkan kepuasan penumpang angkutan udara dalam negeri di Bandara Husein Sastranegara sebesar 77,73% atau dapat dikatakan kinerja pelayanan dikatakan kriteria baik. Sedangkan nilai indeks kinerja pelayanan bandara berdasarkan kepuasan

penumpang angkutan udara ke luar negeri di Bandara Husein Sastranegara sebesar 71,67% dengan demikian mutu pelayanan angkutan udara luar negeri mempunyai kriteria baik.

SARAN

Terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian dari pengelola bandar udara dalam penerapan standar pelayanan bagi pengguna jasa bandar udara di Bandar Udara Husein Sastranegara berdasarkan PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, yaitu:

Fasilitas pelayanan angkutan udara dalam negeri di Bandara Husein Sastranegara yang harus dibenahi antara lain: kapasitas dan luas tempat parkir yang tersedia, ketersediaan ATM/*money changer* yang mudah terlihat, ketersediaan ruang untuk merokok yang lengkap bersih dan nyaman, ketersediaan jumlah *trolley* yang memudahkan pengangkutan bagasi dan ketersediaan fasilitas pembelian tiket berupa komputer untuk pembelian *online*. Informasi aksesibilitas pelayanan angkutan udara dalam negeri yang harus dibenahi antara lain: banyak pilihan transportasi umum di bandara, kemudahan akses transportasi, tarif angkutan umum di bandara dan kemudahan mencari arah/lokasi dan rambu-rambu di terminal.

Fasilitas pelayanan angkutan udara luar negeri yang harus dibenahi antara lain: fasilitas parkir, fasilitas perbelanjaan, internet/Wifi di bandara, restoran/fasilitas makan, ketersediaan ATM yang mudah terlihat dan ketersediaan *trolley* bagasi. Kualitas layanan pelayanan angkutan udara luar negeri yang harus dibenahi antara lain: waktu tunggu dalam antrian *chek in* dan ketepatan waktu petugas *chek in*. Informasi aksesibilitas angkutan udara luar negeri di Bandara Husein Sastranegara pelayanan angkutan udara luar negeri yang harus dibenahi antara lain: transportasi umum dari/ke bandara dan kemudahan menemukan petunjuk/papan informasi di bandara.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Bintang Hidayat dan General Manager PT. Angkasa Pura II (persero) Bandara Husein Sastranegara dan semua pegawai bagian pelayanan bandara yang telah memberikan masukkan data dan informasi sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik serta para penumpang di Bandara Husein Sastranegara yang telah membantu mengisi kuesioner

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, Tomy dan Ariani Noor, Any, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandara Husein Sastranegara Bandung, the 4 th industrial Research Workshop and National Seminar (IRWNS), Politeknik Negeri Bandung
- Badan Pusat Statistik, 2013, Perkembangan Pariwisata Dan Transportasi Nasional, No. 10/02/Th. XVI, 1 Februari 2013, Jakarta.
- Dessler, Gary. 2000. Human Resource Management. Tenth Edition. Prentice Hall, New Jersey.
- Gibson, 2003. Organisasi: Perilaku, Struktur dan Proses. Erlangga, Jakarta
- Gibson, James L. Dkk. 2006. Organizations Behaviour, Structure, Processes. Business Pub, Dallas.
- Ilyas, Y. 1999. Kinerja: Teori Penilaian dan Penelitian. Jakarta: FKM UI. IQ. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Irawan D., Handi. 2002. Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan. Cetakan pertama. Elexmedia Komputindo, Jakarta.
- Kotler dan Armstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran (edisi duabelas) jilid 1. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Erlangga, Jakarta.
- Marzolina, dan Sri Restuti. 2010. Analisis Kepuasan Pelanggan (Penumpang Domestik) Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Angkasa Pura II (persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, Jurnal Ekonomi Volume 18, Nomor 1 Maret 2010 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Riau.
- Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor: PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
- R. Griska Savitri Graha dan Wimpy Santosa, 2015, Evaluasi Pengembangan Terminal Penumpang Bandar Udara Husein Sastranegara, The 18th FSTPT International Symposium, Unila, Bandar Lampung, August 28, 2015
- Ruky , Ahmad. 2002. Sistem Manajemen Kinerja. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. Manajemen dan Evaluasi Kinerja. FE UI, Jakarta.
- Sugiyono. 2010, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Windiasari, Gini dan Palti Sitorus, 2012, analisis persepsi konsumen tentang kualitas di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung.
- Yuzal, Indra dan Agushinta, Lira, 2016, Pelayanan Fasilitas Terminal Bagi Pengguna Jasa Penerbangan, Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik, Vol.2 No 2 Januari 2016, 267 – 275
- <http://huseinsastranegara-airport.co.id/id/information/news-detail/pengembangan-bandara-husein-sastranegara> di unduh tanggal 15 Februari 2016

