

# ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT ANGKASA PURA I (PERSERO) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA BANDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

**Kifni Yudianto<sup>1)</sup>, Puput Wulandari<sup>2)</sup>**

*<sup>1),2)</sup>Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta*

## Abstrak

*Setiap organisasi selalu berusaha untuk mencapai tujuannya, sehingga, mereka harus berkonsentrasi pada beberapa aspek. Salah satunya adalah sumber daya manusia (SDM) organisasi yang dipandang sebagai sumber penting. Organisasi diharapkan untuk selalu menjaga tenaga kerja yang terlatih dengan baik dan efektif [1]. Apalagi organisasi yang bergerak di bidang jasa, menjaga kinerja karyawan merupakan salah satu cara untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandara Internasional Juanda Surabaya.*

*Penelitian ini menggunakan data primer dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari dua variabel yaitu kepuasan kerja untuk responden karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) dan kepuasan pengguna jasa di Bandara Internasional Juanda Surabaya. Data penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis koefisien regresi dan korelasi menggunakan program SPSS ver 15.0.*

*Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana menunjukkan nilai konstanta sebesar 40,335, koefisien regresi variabel kepuasan kerja sebesar 0,159 (positif). Hasil uji F adalah nilai signifikan  $F < 0,1$  dari uji anova atau uji F sebesar 3,082 dengan nilai signifikansi 0,085. Berdasarkan tabel summary nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,055 atau 5,5 %. Sisanya 94,5% merupakan variabel lain yang tidak diteliti. Hasil analisis regresi linear sederhana juga menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $F : 0,085$  lebih kecil dari tingkat signifikan ( $\alpha$ ) 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti ada pengaruh signifikan antara variabel kepuasan kerja karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) terhadap kepuasan pengguna jasa bandara Internasional Juanda Surabaya*

**Kata kunci :** *Kepuasan Kerja, Kepuasan Pengguna Jasa, Reggression and Correlation Analisis*

## Pendahuluan

Setiap organisasi selalu berusaha untuk mencapai tujuannya sehingga mereka harus berkonsentrasi pada beberapa aspek. Salah satunya adalah sumber daya manusia (SDM) organisasi yang dipandang sebagai sumber penting. Organisasi diharapkan untuk selalu menjaga tenaga kerja yang terlatih dengan baik dan efektif. Apalagi organisasi yang bergerak di bidang jasa, menjaga kinerja karyawan merupakan salah satu cara untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Seorang pelanggan akan terpuaskan jika harapannya terpenuhi dan merasa sangat gembira jika harapannya terlampaui. Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas yang akan berdampak langsung pada prestasi produk. Jika dikaitkan dengan industri jasa, maka yang dimaksud dengan produk adalah pelayanan yang diberikan oleh SDM/karyawan perusahaan kepada konsumennya, dalam hal ini pengguna jasa penerbangan. Hal ini menunjukkan bahwa

peranan SDM (karyawan) untuk tetap menjaga kepuasan pelanggan sangat besar.

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memperoleh dan mempertahankan kepuasan pelanggan adalah dengan mempertahankan sekaligus meningkatkan kinerja karyawan. Mempertahankan sekaligus meningkatkan kinerja karyawan agar tetap baik merupakan pekerjaan yang sulit dilakukan oleh perusahaan jasa. Hal ini terjadi karena yang mereka jual adalah jasa/pelayanan kepada pelanggan. Jika pelanggan tidak merasa terpuaskan dapat menandakan terjadinya penurunan kinerja karyawan. Kinerja karyawan diperlukan agar mutu pelayanan kepada pelanggan tetap tinggi sesuai dengan harapan perusahaan.

Namun, tidak semua karyawan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan perusahaan. Hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan karyawan atau yang biasa disebut kepuasan kerja terhadap perusahaan dan pekerjaannya. Apabila seorang karyawan tidak puas dengan pekerjaan yang diberikan ataupun terhadap kondisi lingkungan perusahaan maka karyawan tersebut tentunya tidak mampu memberikan pelayanan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Robbins [2] menyatakan bahwa karyawan yang puas akan mampu meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Hal ini terjadi karena dalam organisasi jasa, kesetiaan dan ketidaksetiaan pelanggan sangat tergantung pada cara karyawan berhubungan dengan pelanggan. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian mengenai Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bandara Internasional Juanda Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah 1) mengetahui pengaruh kepuasan kerja secara positif terhadap kinerja karyawan PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Juanda Surabaya, 2) mengetahui pengaruh kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) secara positif terhadap kepuasan pengguna jasa penerbangan Bandara Internasional Juanda Surabaya, 3) mengetahui pengaruh kepuasan kerja karyawan PT Angkasa Pura I (Persero) terhadap kepuasan pengguna jasa penerbangan Bandara Internasional Juanda Surabaya.

## **Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis**

Penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini pernah dilakukan oleh Putri Esa Meisahresti [3] yang mengulas tentang Pengaruh Pelayanan Petugas TOS (Terminal Inspektur) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh pelayanan petugas TOS terhadap kepuasan pengguna jasa yang menunjukkan nilai F hitung sebesar 1454,611 signifikansi F sebesar 0,000 atau berada di bawah tingkat signifikansi  $\alpha$  0,05.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Sofiana Arbain [4] yang mengulas tentang Pengaruh *Announcement* terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Ahmad Yani. Hasil dari penelitian ini menunjukkan nilai F hitung sebesar 80,547 dan signifikansi F sebesar 0,000 atau berada di bawah tingkat signifikansi  $\alpha$  0,05. Hasil pengujian hipotesis tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya bahwa terdapat pengaruh *announcement* terhadap kepuasan penumpang.

## **Landasan Teori**

### **Kepuasan Kerja**

Salah satu sarana penting pada manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja para pegawai/karyawan. Kepuasan kerja adalah bentuk perasaan dan

ekspresi seseorang ketika mampu atau tidak mampu memenuhi harapan dari proses kerja dan kinerjanya. Kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional yang menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja.

As'ad [5] mengutip definisi kepuasan kerja Wexley dan Yukl [6] mengartikan kepuasan kerja sebagai “*the way an employee feels about his or her job*”. Artinya bahwa kepuasan kerja adalah cara pegawai merasakan dirinya atau pekerjaannya, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang menyokong atau tidak menyokong dalam diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan maupun kondisi dirinya.

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Menurut Harold E. Burt dalam [5], ada beberapa faktor atau pendapat yang dikemukakan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yakni (1) faktor hubungan antar karyawan (hubungan antara manajer dan karyawan, faktor fisik dan kondisi kerja, hubungan sosial di antara karyawan, dan sugesti dari teman kerja), (2) faktor individual (sikap orang terhadap pekerjaan, usia orang dengan pekerjaan, jenis kelamin), (3) faktor keadaan keluarga karyawan, (4) rekreasi atau pendidikan. Sementara, menurut Ghiselli dan Brown dalam As'ad [5], faktor-faktor yang menimbulkan kepuasan kerja antara lain kedudukan, pangkat, umur, mutu pengawasan.

Menurut Kreitner dan Kinicki [7] terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kepuasan yaitu: *need fulfillment* (pemenuhan kebutuhan), *discrepancies* (perbedaan), *value attainment* (pencapaian nilai), *equity* (keadilan), dan *dispositional/ genetic components* (komponen genetik). Nelson and Quick [8] mengungkapkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi 5 dimensi spesifik dari pekerjaan yaitu gaji, pekerjaan itu sendiri, kesempatan promosi, supervisi dan rekan kerja.

### **Kinerja**

Menurut Rivai dan Basri [9] apabila dikaitkan dengan *performance* sebagai kata benda (*noun*), maka pengertian *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Dilihat dari sudut pandang ahli yang lain, kinerja adalah banyaknya upaya yang dikeluarkan individu pada pekerjaannya [2]. Sinambela dkk [10] mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan.

Menurut Harsuko [11], kinerja adalah sejauh mana seseorang telah memainkan bagiannya dalam melaksanakan strategi organisasi, baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran perorangan dan atau dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi organisasi. Kinerja adalah suatu konsep yang multi dimensional mencakup tiga aspek yaitu sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*) dan prestasi (*accomplishment*).

Berdasarkan uraian tersebut di atas dengan pencatatan hasil kerja (proses) yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja

pegawainya, maka kinerja karyawan harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi. Mutu kerja karyawan secara langsung mempengaruhi kinerja perusahaan. Guna mendapatkan kontribusi karyawan yang optimal, manajemen harus memahami secara mendalam strategi untuk mengelola, mengukur dan meningkatkan kinerja, yang dimulai terlebih dahulu dengan menentukan tolak ukur kinerja.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Steers [12] faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan, kepribadian dan minat kerja, kejelasan tugas yang diberikan dan penerimaan, serta tingkat motivasi pekerja. Menurut McCormick dan Tiffin (1994) dalam Suharto dan Cahyono [13] menjelaskan bahwa terdapat dua variabel yang mempengaruhi kinerja yaitu variabel individu (pengalaman, pendidikan, jenis kelamin, umur, motivasi, keadaan fisik dan kepribadian) dan variabel situasional (faktor sosial dan organisasi, faktor fisik dan pekerjaan).

### **Kepuasan Pengguna Jasa (*Customer*)**

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya [14]. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Philip Kotler dan Kevin Lane Keller [15] mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Menurut Zeithaml dan Bitner [16] definisi kepuasan adalah : Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen.

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 dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen**

Zeithaml dan Bitner mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 2) Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil yang mereka rasakan menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 3) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.

- 4) Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
- 5) Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

Menurut Irawan [17], faktor-faktor yang mendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
- 2) Harga, untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
- 3) *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah *SERVQUAL*.
- 4) *Emotional Factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya *emotional value* yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut.
- 5) Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

## Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan sementara sehingga harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian, pada penelitian ini dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) terhadap kepuasan pengguna jasa Bandara Internasional Juanda Surabaya.

H<sub>a</sub> : Ada pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) terhadap kepuasan pengguna jasa Bandara Internasional Juanda Surabaya

## Metode Penelitian

### Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini akan mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan maupun pernyataan kepada responden. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal yang penting. Adapun populasi data dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) yang bertugas di terminal bandara dan pengguna jasa di Bandara Internasional Juanda Surabaya. dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 55 responden untuk karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) dan 67 responden untuk pengguna jasa penerbangan sehingga jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 122 responden selama 2 bulan untuk mempermudah penulis mendapatkan data yang tepat dan akurat.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan seseorang terhadap suatu objek. Penulis mengolah data yang bersifat kuantitatif menggunakan skala likert yang berbobot 4 poin, yaitu pengukuran variabel kinerja (X) dan kepuasan (Y) dilakukan dengan: (SS) Sangat Setuju dengan skor 4, (S) Setuju dengan skor 3, (TS) Tidak Setuju dengan skor 2, (STS) Sangat Tidak Setuju dengan skor 1.

Selain itu, peneliti melakukan observasi partisipatif yaitu peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang atau situasi yang diamati sebagai sumber data. Peneliti mengamati secara langsung obyek penelitian yang terdapat di Bandara Internasional Juanda Surabaya untuk

memberikan gambaran yang sesungguhnya tentang obyek yang akan diteliti. Data-data juga diperoleh dengan mengumpulkan dokumen-dokumen, arsip-arsip perusahaan dan catatan yang berkaitan dengan obyek penelitian yang terdapat di PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Internasional Juanda Surabaya.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlation*) dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df = n - k$ ), dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah item. Jika  $r$  hitung  $>$  tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali 2005:45).

Penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total, atau jika melakukan penilaian langsung terhadap koefisien korelasi, bisa digunakan batas nilai minimal korelasi 0,30.

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji signifikansi koefisien korelasi dengan kriteria menggunakan  $r$  kritis pada taraf signifikansi 0,05 (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian. Apabila nilai signifikansi  $>$  0,05 maka, uji validitas dinyatakan tidak valid. Apabila nilai signifikansi  $<$  0,05 maka, uji validitas dinyatakan valid.

### Hasil Uji Validitas

**Tabel 1**

Uji Validitas Kepuasan Kerja Karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor cabang Bandara Internasional Juanda Surabaya

No.	Butir Pernyataan	Nilai Korelasi	Nilai Signifikansi	Keterangan
1.	Peralatan kerja yang tersedia menunjang penyelesaian pekerjaan saya	0,776	0,000	Valid
2.	Peralatan kerja yang ada nyaman digunakan	0,633	0,000	Valid
3.	Fasilitas IT yang tersedia menunjang keberhasilan pekerjaan saya	0,431	0,001	Valid
4.	Aplikasi program IT yang mudah dimengerti	0,576	0,000	Valid
5.	Prosedur kerja yang ditetapkan perusahaan mendukung keberhasilan pelaksanaan tugas	0,602	0,000	Valid
6.	Setiap kali diterapkan sistem yang baru, perusahaan memiliki mekanisme dan media sosialisasi yang jelas untuk seluruh karyawan	0,63	0,000	Valid
7.	Secara rutin atasan saya selalu menjelaskan kepada saya apa maksud dan tujuan kebijakan dan sasaran yang akan dicapai	0,57	0,000	Valid
8.	Kerja sama yang terbangun dengan rekan-rekan sangat membantu meningkatkan kemampuan saya dalam melaksanakan tugas	0,721	0,000	Valid
9.	Komunikasi yang terbangun dengan sesama rekan kerja sangat efektif dalam membangun kesamaan persepsi	0,561	0,000	Valid
10.	Saya memiliki kesempatan untuk mengikuti pelatihan sesuai dengan kebijakan perusahaan	0,361	0,007	Valid
11.	Saya dapat memilih pelatihan yang mendukung	0,633	0,000	Valid

No.	Butir Pernyataan	Nilai Korelasi	Nilai Signifikansi	Keterangan
	pengembangan diri saya			
12.	Pelatihan yang saya ikuti sangat menunjang pekerjaan saya	0,627	0,000	Valid
13.	Pekerjaan saya sangat membanggakan saya	0,573	0,000	Valid
14.	Saya merasa senang dengan pekerjaan saya lakukan sehari-hari tanpa adanya tekanan dari pihak manapun	0,531	0,000	Valid
15.	Saya merasa didukung oleh teman-teman dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik	0,654	0,000	Valid

**Tabel 2**

Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Bandara Internasional Juanda Surabaya

No.	Butir Pernyataan	Nilai Korelasi	Nilai Signifikansi	Keterangan
1.	Bandar Udara Juanda Surabaya berada di lokasi yang mudah dijangkau	0,706	0,000	Valid
2.	Fasilitas parkir yang ada di Bandara Surabaya memadai	0,487	0,000	Valid
3.	Saya merasakan kenyamanan ruang pelayanan di Bandara Juanda Surabaya	0,529	0,000	Valid
4.	Saya merasa nyaman dengan fasilitas yang tersedia di ruang tunggu	0,732	0,000	Valid
5.	Petugas customer service selalu menunjukkan penampilan yang menyenangkan	0,528	0,000	Valid
6.	Perangkat yang digunakan oleh petugas customer service memiliki teknologi yang mumpuni	0,558	0,000	Valid
7.	Saya merasa apa yang dijanjikan petugas customer service pada umumnya dapat terpenuhi	0,482	0,000	Valid
8.	Kemampuan petugas service dalam menjawab pertanyaan cukup menyakinkan saya bahwa masalah dapat diselesaikan	0,665	0,000	Valid
9.	Sistem informasi di Bandara Juanda menjamin solusi yang cepat	0,685	0,000	Valid
10.	Saya membayar kewajiban sesuai dengan layanan yang saya terima	0,511	0,000	Valid
11.	Saya mendapatkan pelayanan yang segera saat saya membutuhkan	0,621	0,000	Valid
12.	Saya dilayani dengan respon yang positif	0,544	0,000	Valid
13.	Keluhan saya dapat ditangani dengan baik oleh petugas customer service	0,688	0,000	Valid
14.	Waktu yang saya habiskan untuk mengantri masih dalam batas toleransi	0,465	0,000	Valid
15.	Tempat ibadah mudah dijangkau	0,502	0,000	Valid

### Uji Reliabilitas

Semua kuesioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai  $\alpha > 0,60$  (Ghozali, 2005 : 56). Hasil uji reliabilitas variable kepuasan kerja karyawan PT Angkasa Pura I (Persero) dan Kepuasan Pengguna Jasa Bandara Internasional Juanda Surabaya tersaji pada Tabel 3.

**Tabel 3**

Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja Karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) dan Kepuasan Pengguna Jasa Bandara Internasional Juanda Surabaya

Variabel	Cronbach's Alpha
Kepuasan Kerja (X)	0,871
Kepuasan Pengguna Jasa (Y)	0,841

Berdasarkan Tabel 3 di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* (lihat kotak *reliability statistic*) variabel kinerja (X) sebesar 0,871 berada di interval 0,800-1,000 atau masuk dalam kriteria reliabilitas sangat tinggi, maka item pertanyaan atau pernyataan kuesioner untuk mendapatkan nilai variabel X dapat dinyatakan reliabel atau andal. Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat pula bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel kepuasan (Y) sebesar 0,841 berada di interval 0,800-1,000 atau masuk dalam kriteria reliabilitas sangat tinggi, dengan demikian bahwa item pertanyaan atau pernyataan kuesioner untuk mendapatkan nilai variabel Y dapat dinyatakan reliabel atau andal.

### Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana. Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Analisis regresi linear sederhana terdiri dari satu variabel dependen dan satu variabel independen. Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = variabel dependen (nilai yang diprediksikan yaitu kepuasan)

X = variabel independen (nilai yang diprediksikan yaitu kinerja)

a = konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan) e = pengaruh variabel lain yang tidak diikuti dalam analisa

### Hasil Dan Pembahasan

#### Pengolahan Data Kuesioner

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) terhadap kepuasan pengguna jasa Bandara Internasional Juanda Surabaya. Data penelitian ini didapatkan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 125 kuesioner dengan pembagian 55 kuesioner kepada karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) dan 70 kuesioner kepada pengguna jasa yang berada di Bandara Internasional Juanda Surabaya, namun sampel yang diambil dari penyebaran kuesioner setelah diteliti sebanyak 122 responden yang mengisi kuesioner dengan lengkap, yaitu 55 responden karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) dan 67 responden pengguna jasa Bandara Internasional Juanda Surabaya.



Gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur dan pekerjaan sebagai berikut.

### 1. Data Responden Menurut Jenis Kelamin

**Tabel 4**  
Data responden menurut jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Pria	68	56%
Wanita	54	44%
Total	122	100%

Sumber : Data Primer yang diolah

### 2. Data Responden Menurut Usia

Usia seringkali menjadi penentu atas tindakan atau keputusan yang akan diambil pada suatu produk atau jasa. Responden menurut usia dapat dilihat pada Tabel 5 sebagai berikut :

**Tabel 5**  
Data Responden Menurut Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase
> 17 tahun	6	5%
17 - 25 tahun	55	45%
26 - 45 tahun	52	43%
> 45 tahun	9	7%
Total	122	100%

Sumber : Data primer yang diolah

### 3. Data Responden Menurut Pekerjaan

**Tabel 6**  
Data Responden Karyawan PT Angkasa Pura I (Persero)

Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
Cleaning Service	14	25%
Customer Service	13	24%
AVSEC	20	36%
Lainnya	8	15%
Total	55	100%

Sumber : Data primer yang diola

**Tabel 7**

Data Responden Pengguna Jasa Bandara Internasional Juanda Surabaya Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
Pelajar/ Mahasiswa	25	37%
Karyawan Swasta	7	10%
PNS	10	15%
Lainnya	25	37%
Total	67	100%

Sumber : Data primer yang diolah

**Analisis Regresi Linear Sederhana**

Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah koefisien korelasi sederhana. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) terhadap kepuasan pengguna jasa Bandara Internasional Juanda Surabaya dengan menggunakan program SPSS *ver* 15.0, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 8**Tabel Regression *Coefficients* (a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	
1 (Constant)	40,335	4,333		9,309	,000
Total X	,159	,091	,234	1,756	

a Dependant Variabel: totaly Persamaan regresinya sebagai berikut :

$Y = a + bX + e$  Keterangan :

Y = variabel dependen (nilai yang diprediksikan yaitu kepuasan)

X = variabel independen (nilai yang diprediksikan yaitu kepuasan kerja) a = konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

e = pengaruh variabel lain yang tidak diikutkan dalam analisa (error)

$$Y = 40,335 + 0,159X + e$$

Angka-angka ini dapat diartikan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 40,335 menunjukkan bahwa jika variabel kepuasan kerja (X) bernilai nol maka nilai pengaruh kepuasan kerja terhadap kepuasan pengguna jasa (Y) sebesar 40,335 satuan.
2. Koefisien regresi variabel kepuasan kerja (X) sebesar 0,159 (positif) menunjukkan setiap penambahan satu satuan variabel kepuasan kerja, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa bandara sebesar 0,159 satuan.

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, koefisien regresi semua variabel independen berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa bandara, artinya apabila variabel independen naik, maka variabel dependen juga meningkat. Sebaliknya, jika variabel independen turun, maka variabel dependen juga menurun.

### Pengujian Hipotesis (Uji F)

**Tabel 9**  
Tabel Regression  
ANOVA (b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	42,944	1	42,944	3,082	,085(a)
1	Residual	738,401	53	13,932		
	Total	781,345	54			

a Predictors: (Constant), Total X

b Dependent Variable: Total Y

Berdasarkan hasil pengolahan dengan program SPSS ver. 15.0 maka didapat hasil uji F yaitu: nilai signifikansi  $F < 0,1$ . Dari uji Anova atau uji F diperoleh F hitung sebesar 3,082 dengan nilai signifikansi 0,085. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa variabel kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bandara Internasional Juanda Surabaya.

### Koefisien Determinasi dan Korelasi

**Tabel 10**  
Tabel Regression  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	,234 (a)	,055	,037	3,73257

a Predictors: (Constant), Total X

Nilai koefisien determinasi atau R Square ( $R^2$ ) dari hasil pengolahan data adalah sebesar 0,055 atau 5,5%. Nilai tersebut memberikan gambaran bahwa variabel dependen (kepuasan pengguna jasa) dapat dijelaskan oleh variabel independen (kepuasan kerja) sebesar 5,5% dan sisanya 94,5% merupakan variabel –variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini dan tergabung dalam variabel lain dalam model Regresi Linear Sederhana.

## Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan serta pengujian hipotesis, maka kesimpulan yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana dalam Program SPSS ver. 15.0 menunjukkan nilai konstanta sebesar 40,335, koefisien regresi variabel kepuasan kerja sebesar 0,159 (positif). Hasil uji F adalah nilai signifikan  $F < 0,1$  dari uji anova atau uji F sebesar 3,082 dengan nilai signifikansi 0,085. Berdasarkan tabel summary nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,055 atau 5,5 %. Sisanya 94,5% merupakan variabel lain yang tidak diteliti.
2. Hasil analisis regresi linear sederhana juga menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $F : 0,085$  lebih kecil dari tingkat signifikan ( $\alpha$ ) 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti ada pengaruh signifikan antara variabel kepuasan kerja karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) terhadap kepuasan pengguna jasa bandara Internasional Juanda Surabaya.

## Daftar Pustaka

- [1] Balasundaram Nimalathasan, "Job Satisfaction and Employee's Work Performance : A Case Study of People's Bank in Jaffna Peninsula, Sri Lanka," 2012.
- [2] Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, Edisi 8, Jakarta: Prentice Hall, 2001.
- [3] Putri Esa Meisahresti, "Pengaruh Pelayanan Petugas TOS (Terminal Inspektor) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa," Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta, 2015.
- [4] Sofiana Arbain, "Pengaruh *Announcement* terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Ahmad Yani," Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta, 2015.
- [5] M. As'ad, *Psikologi Industri, Seri Umum, Sumber Daya Manusia*, Edisi 4, Yogyakarta: Liberty, 2004.
- [6] K.N. Wexley, & G. Yukl, *Organizational Behavior and Personnel Psychology*, Illinois: Richard D. Irwin, Home wood, 1977.
- [7] R. Kreitner, dan A. Kinicki, *Perilaku Organisasi*, Buku 1 dan 2, Jakarta: Salemba Empat, 2005.
- [8] D.L. Nelson, dan J. C. Quick, *Organizational Behavior Foundations Realities and Challenges*, USA: Thompson South Western, 2006.
- [9] Rivai dan Basri, *Kinerja Staf dan Organisasi*, Bandung : CV Pustaka Setia, 2004.
- [10] Lijan Poltak Sinambela, dkk, *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- [11] Harsuko Riniwati, *Mendongkrak Motivasi dan Kinerja Pendekatan Pemberdayaan SDM*, Malang: UB Press, 2011.
- [12] Richard M. Steers, *Efektivitas Organisasi*, Terjemahan Magdalena Jamin, Jakarta: Erlangga, 2005.
- [13] Budhi Cahyono, dan Suharto, "Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Di Sekretariat DPRD Propinsi Jawa Tengah," *Jurnal JRBI*, Vol. 1., 2005.
- [14] Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Grammedia Pustaka Utama, 2005.
- [15] Phillip Kotler, dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1, Jakarta: PT Indeks, 2007.
- [16] Valerie A. Ziethaml, and Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across*, Singapore: Mc Graw-Hill Companies Inc, 2000.
- [17] Handi Irawan, *Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2004.