

## **Analisa Kepuasan Pelanggan Bandar Udara Hang Nadim Batam**

**Rusda Irawati<sup>1</sup>, Aditya Wirangga<sup>2</sup> and Shinta Wahyu Hati<sup>3</sup>\***

\*Batam Polytechnics Parkway Street, Batam Centre, Batam 29461, Indonesia  
e-mail: [ira@polibatam.ac.id](mailto:ira@polibatam.ac.id), [wirangga@polibatam.ac.id](mailto:wirangga@polibatam.ac.id), [shinta@polibatam.ac.id](mailto:shinta@polibatam.ac.id)

**Abstrak:** *Performance measurement of airport BP Batam as the only airport in Batam, comprehensively and continuously need to continue to do so that the parties can know the condition of the Airport management achievement of its performance, evaluate and subsequently a chance to take a strategic decision as well as operational in order to create improved service and performance improvements in the future. The purpose and objective of this research are: (1) To know the influence of the quality of the service for customers satisfaction at the airport Hang Nadim Batam, (2) to know the levels of customers satisfaction at the airport Hang Nadim Batam. From the results of data processing using regression analysis, get the conclusion that, the biggest impact on customer satisfaction is derived from dimension Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty and Responsiveness. The influence of service quality on customer satisfaction was at 48%, and other factors beyond the quality of the service, an influential amounting to 52%. There is a direct relationship between significant variable quality of service with customer satisfaction, on average 77% declare satisfied, with the sequence of service quality is responsiveness (85%), tangible (80%), reliability (80%), assurance (78%), and empathy (73%). Generally average the satisfaction of passengers and users bandara Hang Nadim, was in the category of 3 (quite satisfied). Interval in this category is at the level of 0.75 to 0.99*

**Key words:** *customer satisfaction, service quality, dimension of quality*

**Abstrak:** Pengukuran kinerja bandara yang dikelola BP Batam, satu-satunya bandara yang ada di Batam perlu dilakukan secara terpadu dan berkelanjutan. Sehingga pihak-pihak yang berkepentingan mengetahui kondisi pencapaian kinerja manajemen bandara, mengevaluasi dan selanjutnya mempunyai kesempatan untuk mengambil keputusan-keputusan strategis dalam operasionalnya untuk menghasilkan perbaikan layanan dan kinerja di masa yang akan datang. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui sejauhmana besaran tingkat kepuasan penumpang Bandara Hang Nadim Batam diukur dari dimensi kualitas layanan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, (2) Untuk mengetahui bagaimana usaha yang dilakukan untuk memberikan layanan yang bisa meningkatkan kepuasan penumpang dan pengguna layanan Bandara Hang Nadim Batam. Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan analisis regresi didapatkan kesimpulan bahwa, kepuasan pelanggan terbesar didapatkan dari dimensi *Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty and Responsiveness*. Pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan adalah 48% dan pengaruh dari variabel di luar analisis penelitian sebesar 52%. Terdapat hubungan langsung yang signifikan antara variabel kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan, rata-rata 77% menyatakan puas, dengan urutan dimensi kualitas jasa responsif (85%), tangible (80%), reliability (80%), assurance (78%), dan empathy (73%). Secara umum, rata-rata kepuasan penumpang dan pengguna bandara hang Nadim berada pada kategori 3 (cukup puas). Kategori intervalnya adalah pada level 0,75 sampai dengan 0,99.

**Kata kunci:** *Kepuasan pelanggan, service quality (kualitas jasa) dan dimensi kualitas*

### **1. PENDAHULUAN**

Lingkungan usaha sepuluh tahun yang lalu jauh berbeda jika dibandingkan dengan saat ini. Semakin tingginya tuntutan dan harapan masyarakat terhadap layanan bandara di Batam saat ini tentu harus disikapi secara tepat agar Bandara yang dikelola oleh BP Batam bisa memberikan layanan terbaik. Untuk itu, pengukuran kinerja Bandara BP, yaitu Bandara Hang Nadim secara komprehensif dan berkesinambungan perlu terus dilakukan agar

pihak manajemen Bandara dapat mengetahui kondisi pencapaian kerjanya, mengevaluasi dan selanjutnya berpeluang mengambil keputusan strategis maupun operasional dalam rangka menciptakan perbaikan pelayanan dan peningkatan kinerja di masa mendatang. Salah satunya adalah dengan jalan melakukan penilaian kinerja yang bersumber dari pihak eksternal organisasi. Agar dapat mengidentifikasi bagaimana tingkat kepuasan dari para pelanggan terhadap layanan Bandara tersebut, perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan.

## Permasalahan

1. Sejauhmana tingkat kepuasan penumpang Bandara Hang Nadim Batam diukur dari dimensi kualitas layanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*
2. Bagaimana usaha yang dilakukan untuk memberikan layanan yang bisa meningkatkan kepuasan penumpang dan pengguna layanan Bandara Hang Nadim Batam

## Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sejauhmana besaran tingkat kepuasan penumpang Bandara Hang Nadim Batam diukur dari dimensi kualitas layanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*
2. Untuk mengetahui bagaimana usaha yang dilakukan untuk memberikan layanan yang bisa meningkatkan kepuasan penumpang dan pengguna layanan Bandara Hang Nadim Batam

## Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis hasil penelitian ini dapat digunakan dalam mengembangkan teori khususnya tingkat kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan oleh Bandar Udara Hang Nadim Batam secara keseluruhan
2. Secara praktis hasil penelitian ini bermanfaat untuk memberikan gambaran yang lebih riil khususnya tentang kondisi pelayanan oleh Bandar Udara Hang Nadim Batam dengan kepuasan yang diterima oleh pelanggan dan diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan oleh manajemen bandara Hang Nadim Batam dan pihak terkait dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

### 3. METODE DAN HASIL

Penelitian ini menggunakan data primer melalui survei. Data yang dikumpulkan adalah kualitas pelayanan, harapan dan kepuasan konsumen yang terhadap Bandara Hang Nadim. Populasi pada penelitian ini adalah penumpang pesawat udara domestik yang berangkat dari bandara Hang Nadim Batam, sedangkan teknik pengambilan sampelnya dilakukan dengan cara *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel non

probabilitas yang dilakukan berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti (Sugiyono, 2000).

Sampel yang diambil berkisar 10% dari rata-rata jumlah penumpang yang dilayani bandara Hang Nadim per bulannya (3000-4000 orang penumpang). Jumlah sampel yang diambil adalah 300 orang dan berjaga-jaga jika terjadi kesalahan pengisian kuesioner, maka jumlah sampel ditambah menjadi 350 orang dan kuesioner yang terisi dengan benar berjumlah 349 orang.

Pada penelitian ini digunakan Skala Likert, karena yang akan diukur adalah sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang sebuah fenomena maupun pengukuran terhadap status sosial ekonomi, kelembagaan, pengetahuan, kemampuan dan proses kegiatan lainnya maka digunakan Skala Likert (Sugiyono, 2000). Dengan menggunakan skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Selanjutnya untuk keperluan analisis kuantitatif, maka pada lembar jawaban itu diberi skor mulai dari 5 sampai dengan 1.

Sebelum kuesioner disebar pada responden, dilakukan uji validitas konstruksi (*construct validity*) dan uji validitas isi (*content validity*) dengan hasil sebagai berikut:

#### Uji Validitas Konstruksi (Construct Validity).

Uji validitas konstruksi dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing faktor terhadap nilai total. Indikator kepuasan konsumen meliputi lima faktor yaitu : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Selanjutnya faktor *tangible* dikembangkan menjadi empat (4) pertanyaan, *reliability* dikembangkan menjadi empat (4) pertanyaan, faktor *responsiveness* dikembangkan menjadi lima (5) pertanyaan, faktor *assurance* dikembangkan menjadi lima (5) pertanyaan dan faktor *empathy* dikembangkan menjadi enam (6) pertanyaan.

Uji validitas konstruksi pada penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuisisioner terhadap 35 responden, dengan menggunakan teknik *korelasi product moment*, yakni dengan melakukan korelasi antar skor faktor dan skor total seluruh item dari tiap faktor agar dapat diketahui valid tidaknya faktor tersebut.

#### Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas variabel dapat dilakukan secara eksternal maupun internal (Sugiyono,

2000). Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test- retest (*stability*), *equivalent* dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas variabel dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada variabel dengan menggunakan pengujian reliabilitas instrumen internal *consistency* dengan Teknik Belah Dua (*split half*) dengan rumus Spearman Brown, menghasilkan nilai r1 sebagai berikut :

$$r1 = \frac{2 \cdot rb}{1 + rb} = 0,64$$

r1= reliabilitas internal seluruh instrument  
rb= korelasi product momen antara belahan pertama dan belahan kedua

Hasil pengujian reliabilitas variabel menggunakan rumus *Spearman Brown* menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0,64. Berdasarkan uji coba di atas, variabel sudah *valid* dan *reliable* seluruh butirnya, sehingga variabel tersebut sudah dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data.

Di samping instrument di atas penelitian ini menggunakan alat bantu untuk melakukan pengolahan data yaitu Microsoft Excell untuk melakukan perhitungan dan SPSS V.16 untuk melakukan perhitungan dan pengujian variabel.

#### Regresi Berganda

Regresi dimaksudkan untuk mencari hubungan antara variabel tak bebas dengan variabel bebas. Hubungan ini tidak harus yang satu menyebabkan yang lain. Regresi berganda muncul karena dalam kenyataan dunia nyata jarang sekali satu hal berhubungan dengan satu hal yang lain, sehingga ditafsirkan satu hal berhubungan dengan banyak hal. Arti dari pernyataan ini adalah bahwa *variabel dependent* hanya dapat dijelaskan oleh beberapa variabel-variabel dependen secara bersamaan dan secara serempak. Pada penelitian ini pernyataan regresi berganda dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = B0 + B1 x + B2x + B3 x + B4 x +$$

Untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang rencana penelitian ini, maka dapat disajikan alur proses penelitian sebagai berikut :



### 3. PEMBAHASAN

Bandara Hang Nadim adalah Bandar Udara Internasional yang berada di Pulau Batam dengan letak koordinatnya adalah 01° 07' 07" LU 104° 06' 50" BT. Panjang runway 4025 meter dengan lebar 45 meter, arah navigasi (nomor runway) 04 dan 22. Sehingga sudah bisa didarati oleh pesawat berbadan lebar seperti boeing 747 dan sejenisnya. Luas Apron 110.541,150 meter persegi. Kapasitas Apron Boeing 747=7 buah + DC=3 buah + Fokker 27 = 3 buah dan sejenis. Elevasi dari muka air laut/*Mean Sea Level* :Runway 22 = + 21 m, Runway 04 = + 38 m.

Bandar udara Hang Nadim dibangun oleh Badan Pengembangan Otorita Batam (sekarang Badan Pengusahaan Batam-BP Batam) dari tahun 1990 sampai dengan tahun 1995 dan resmi menjadi Bandar Udara Internasional pada tahun 2000. Dilengkapi fasilitas-fasilitas yang berstandar internasional, sehingga sudah mendapatkan sertifikat ISO 9002. Untuk penerbangan ke luar negeri, sudah melayani penerbangan haji untuk kloter dari Batam sendiri maupun kloter dari daerah lain. Serta melayani penerbangan transit internasional. Lokasi Bandar Udara berjarak kurang lebih 7 km dari pusat kota. Transportasi menuju bandara bisa menggunakan taxi dan juga angkutan umum lainnya.

Beberapa fasilitas dan sarana umum yang terdapat di Bandara Internasional Hang Nadim adalah: ATM, wartel, mini market, restoran dan café, bank, *Shopping Arcade*, *Waving Arcade*, kantor pos, dan *money changer*. Untuk maskapai penerbangan yang melayani rute perjalanan melalui Bandar udara Hang Nadim adalah Batavia Air, Garuda Indonesia, Firefly, Sriwijaya Air, Lion Air, Trigana Air Service, dan Citilink dan lain-lain. Juga terdapat beberapa maskapai penerbangan yang melayani rute kecil untuk wilayah kepulauan di propinsi Kepulauan Riau.

#### Tanggapan Responden terhadap Kinerja

Pada Tabel. 3.1 dapat digambarkan bahwa, rata-rata penilaian responden terhadap kinerja layanan bandara yang tergambar pada variabel *service quality* berkisar antara 3,41 sampai dengan 3,83. Jika dikaitkan dengan tingkat penilaiannya, maka rata-rata responden yang memberikan penilaian terhadap *kinerja cukup baik* sampai dengan *baik* dengan jumlah terbanyak (17%-80%). Sisanya responden memberikan penilaian *sangat baik*, dan *buruk* (1%).

**Tabel 3.1 Tanggapan Responden terhadap Kinerja Bandara**

No	Item Pertanyaan	Distribusi Frekuensi					Rata-rata
		1	2	3	4	5	
	<b>Tangibility</b>						
1.	Kebersihan,kerapian ruangan dan toilet	0	7	194	145	3	3,41
2.	Penampilan petugas bandara	0	4	112	224	9	3,68
3.	Kenyamanan dan keteraturan sarana parkir	0	11	138	199	1	3,54
4.	Tampilan interior bandara	0	3	259	119	6	3,69
	<b>Jumlah Prosentase</b>	0%	2%	49%	48%	2%	3,58
	<b>Reliability</b>						
1	Kehandalan fasilitas (termasuk toilet)	2	6	47	287	7	3,83
2	Keterampilan petugas melayani	1	9	58	277	4	3,79
3	Kemampuan petugas melayani	0	3	65	281	0	3,80
4	Kehandalan peralatan	0	7	63	270	9	3,81
	<b>Jumlah Prosentase</b>	0%	2%	17%	80%	1%	3,81
	<b>Responsiveness</b>						
1	Kemauan membantu dari bagian keamanan bandara	0	7	158	177	7	3,53
2	Kemauan membantu dari petugas bandara	0	6	206	136	1	3,38
3	Kecepatan pelayanan <i>airport tax dan check in</i>	0	11	150	186	2	3,51
4	Kesiapan petugas dalam menyiapkan trolley saat dibutuhkan	0	6	139	203	1	3,57
5	Kesigapan petugas dalam melayani di pintu masuk pemeriksaan barang	0	5	138	201	5	3,59
	<b>Jumlah Prosentase</b>	0%	2%	45%	52%	1%	3,52
	<b>Assurance</b>						
1	Kesigapan petugas bandara dlm memberikan informasi	0	4	139	205	1	3,58
2	Keramahan petugas bandara	0	3	103	242	1	3,69
3	Kesopanan petugas bandara	1	4	139	203	2	3,58
4	Keamanan bandara	0	4	123	220	2	3,63
5	Ketepatan informasi yang diberikan	0	4	110	232	3	3,67
	<b>Jumlah Prosentase</b>	0%	1%	35%	63%	1%	3,63
	<b>Empathy</b>						
1	Ketersediaan tempat duduk di ruang penjemputan	0	4	139	205	1	3,58
2	Ketersediaan sarana informasi keberangkatan dan kedatangan	0	3	103	242	1	3,69
3	Kelengkapan tanda petunjuk informasi	0	4	139	203	2	3,58
4	Kenyamanan di ruang tunggu	0	4	123	220	2	3,63
5	Ketersediaan fasilitas untuk penyandang cacat	0	12	167	167	3	3,46
6	Kemudahan mencapai bandara	0	4	109	231	5	3,68
	<b>Jumlah Prosentase</b>	0%	1%	37%	61%	1%	3,60

**Harapan Responden terhadap Kinerja**

Di Tabel.3.2 dapat dilihat bahwa rata-rata tingkat harapan pelanggan terhadap layanan bandara berkisar antara 3,49 sampai dengan 3,00. Distribusi tingkat harapan pelanggan ini tersebar pada tingkat

harapan *cukup* dan *tinggi* (93 (23%-62%). Sisanya tersebar pada tingkat harapan *sangat tinggi* (8%-18%).

**Tabel.3.2 Harapan Responden terhadap Layanan Bandara**

No	Item Pertanyaan	Distribusi Frekuensi					Rata-rata
		1	2	3	4	5	
	<b>Tangibility</b>						
1.	Kebersihan,kerapian ruangan dan toilet	0	0	185	123	35	3,56
2.	Penampilan petugas bandara	0	0	102	192	51	3,84
3.	Kenyamanan dan keteraturan sarana parkir	0	0	140	162	43	3,71
4.	Tampilan interior bandara	0	0	127	164	54	3,78
	<b>Jumlah Prosentase</b>	0%	0%	40%	47%	13%	3,72
	<b>Reliability</b>						
1	Kehandalan fasilitas (termasuk toilet)	0	0	78	225	46	3,90
2	Keterampilan petugas melayani	0	0	81	203	65	3,93
3	Kemampuan petugas melayani	0	0	75	233	41	3,89
4	Kehandalan peralatan	0	0	86	203	60	3,93
	<b>Jumlah Prosentase</b>	0%	0%	23%	62%	15%	3,91
	<b>Responsiveness</b>						
1	Kemauan membantu dari bagian keamanan bandara	0	0	157	169	23	3,62
2	Kemauan membantu dari petugas bandara	0	0	199	129	21	3,49
3	Kecepatan pelayanan <i>airport tax dan check in</i>	0	0	151	162	36	3,67
4	Kesiapan petugas dalam menyiapkan trolley saat dibutuhkan	0	1	141	185	22	3,65
5	Kesigapan petugas dalam melayani di pintu masuk pemeriksaan barang	0	0	140	178	31	3,69
	<b>Jumlah Prosentase</b>	0%	0%	45%	47%	8%	3,62
	<b>Assurance</b>						

1	Kesigapan petugas bandara dlm memberikan informasi	0	0	142	178	29	3.68
2	Keramahan petugas bandara	0	0	105	162	82	3.93
3	Kesopanan petugas bandara	0	0	137	141	71	3.81
4	Keamanan bandara	0	0	123	154	72	3.85
5	Ketepatan informasi yang diberikan	0	0	113	178	58	3.84
	<b>Jumlah Prosentase</b>	0%	0%	36%	47%	18%	3.86
	<b>Empathy</b>						
1	Ketersediaan tempat duduk di ruang penjemputan	0	0	121	186	42	3.77
2	Ketersediaan sarana informasi keberangkatan dan kedatangan	0	0	112	193	44	3.81
3	Kelengkapan tanda petunjuk informasi	0	0	93	186	70	3.93
4	Kenyamanan di ruang tunggu	0	0	122	160	67	3.84
5	Ketersediaan fasilitas untuk penyandang cacat	0	0	165	164	20	3.58
6	Kemudahan mencapai bandara	0	0	109	188	52	3.83
	<b>Jumlah Prosentase</b>	0%	0%	35%	52%	13%	3.79

### ***Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Bandara***

Konsumen dikatakan puas apabila harapannya terpenuhi dan tidak puas bila harapannya tidak terpenuhi. Penggunaan interval seperti penjelasan di bawah, secara umum dari rata-rata semua instrumen dapat diambil kesimpulan bahwa pelanggan merasa cukup puas, dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Puas dibagi menjadi 2 kriteria yaitu (1) puas (2) tidak puas. Dikatakan puas apabila kinerja dibanding harapannya sama dengan atau  $\geq 1$  (satu), dan dikatakan tidak puas bila kinerja dibanding dengan harapannya  $< 1$  (satu).

b. Selanjutnya untuk memperoleh

Sebaran kepuasan dan ketidakpuasan yang lebih jelas, dilakukan pemecahan kriteria menjadi 5 (lima) kategori dengan interval sebagai berikut :

- a. Sangat tidak puas kategori 1 untuk interval 0,00 s/d 0,50.
- b. Tidak puas kategori 2 untuk interval 0,51 s/d 0,74.

- c. Cukup puas kategori 3 untuk interval 0,75 s/d 0,99.
- d. Puas kategori 4 untuk interval  $\geq 1$ .
- e. Sangat puas kategori 5 untuk interval  $> 1$ .

Untuk bandara Hang Nadim Batam, maka tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Tabel. 3.3. Pada Tabel.3.8 dapat digambarkan bahwa mayoritas kepuasan pelanggan bandara Hang Nadim berada pada level *cukup puas* (0,94-0,98). Sisanya pada level puas sebesar 2% dan tidak puas sebesar 1%. Kondisi ini memperlihatkan bahwa masih terdapat *gap* yang belum terpenuhi antara kinerja kualitas yang dirasakan pelanggan terhadap harapannya.

**Tabel.3.3 Tingkat Kepuasan Pelanggan**

No	Item	Interval Kepuasan					Kinerja Rata-Rata	Harapan Rata-Rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5			Rata-Rata
	<b>Tangibility</b>								
1	Kebersihan, kerapian ruangan	2	9	45	229	9	3.41	3.56	0.96
2	Penampilan petugas bandara	3	11	40	288	7	3.68	3.84	0.96
3	Kenyamanan dan keteraturan sarana parkir	5	15	42	280	7	3.54	3.71	0.96
4	Tampilan interior bandara	1	3	52	290	3	3.69	3.78	0.98
	<b>Jumlah Prosentase</b>	1%	3%	14%	80%	2%	3.58	3.72	0.96
	<b>Reliability</b>								
1	Kehandalan fasilitas	2	6	47	287	7	3.83	3.9	0.98
2	Keterampilan petugas	1	9	58	277	4	3.79	3.93	0.96

3	Kemampuan petugas	0	3	65	281	0	3.80	3.89	0.98
4	Kehandalan peralatan	0	7	63	270	9	3.81	3.93	0.97
<b>Jumlah Prosentase</b>		0%	2%	17%	80%	2%	3.81	3.91	0.97
<b>Responsiveness</b>									
1	Kemauan membantu dari petugas keamanan	1	13	26	300	9	3.53	3.62	0.97
2	Kemauan membantu dari petugas	0	9	35	290	15	3.38	3.49	0.97
3	Kecepatan pelayanan airport tax dan chek-in	2	5	49	290	3	3.51	3.67	0.96
4	Kesiapan petugas dalam menyiapkan trolley	1	7	26	312	3	3.57	3.65	0.98
5	Kesigapan petugas dalam melayani di pintu masuk	2	8	25	307	7	3.59	3.69	0.97
<b>Jumlah Prosentase</b>		0%	3%	10%	85%	2%	3.52	3.62	0.97
<b>Assurance</b>									
1	Kesigapan petugas Bandara dalam memberikan informasi	4	5	27	306	7	3.58	3.68	0.97
2	Keramahan petugas bandara	0	4	80	260	5	3.69	3.93	0.94
3	Kesopanan petugas bandara	2	11	62	267	7	3.58	3.81	0.94
4	Keamanan bandara	3	8	66	261	11	3.63	3.85	0.94
5	Ketepatan informasi yang diberikan	2	5	51	287	4	3.67	3.84	0.96
<b>Jumlah Prosentase</b>		1%	2%	17%	78%	2%	3.63	3.86	0.94

Adapun Hasil uji validitas dan reliabilitas disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel. 3.4 Pengamatan Variable Tak Bebas Tidak Berkorelasi (Autokorelasi).**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					R Square Change	F Change	df1	df2		Sig. F Change
1	.106 <sup>a</sup>	.011	.000	.28170	.011	.980	4	344	.418	2.181

- Predictors: (Constant), X5, X4, X2, X3
- Dependent Variable: X1

Dengan menggunakan pengujian Statistik-d Durbin-Watson atau Uji Durbin- Watson dapat

diketahui penyimpangan tersebut. Atokorelasi positif akan menghasilkan nilai  $d$  yang kecil,

sedangkan  $A$  atau korelasi negatif akan menghasilkan nilai  $d$  yang besar, nilai optimal adalah 2 (dua).

Langkahnya adalah:

- a.  $H_0 : \Omega = 0$ , tidak terdapat autokorelasi
- b.  $H_1 : \Omega \neq 0$ , terdapat autokorelasi

Nilai  $d$ -hitung dibandingkan dengan nilai  $d$ -teoritis dengan  $df = n-k$  dimana  $k$  adalah jumlah variabel bebas termasuk factor konstanta. Dua nilai batas dipergunakan untuk pengujian hipotesis di atas yaitu batas tinggi ( $dU$ ) dan batas rendah ( $dL$ ). Menggunakan perhitungan korelasi product momen dengan bantuan *Program SPSS for MS Windows Release 16.0* menghasilkan  $d = 2,18$  sedangkan  $d$  tabel dengan  $df = 343$  dan taraf kesalahan 5% diperoleh  $dL = 1,64$  dan  $dU = 1,69$ . Dalam hal ini berlaku ketentuan bahwa apabila  $d$  hitung lebih besar dari  $dL$  dan  $dU$  tabel atau lebih kecil dari  $(4-dU)$  dan  $(4-dL)$  maka Autokorelasinya negatif atau tidak terjadi Autokorelasi.

Sesuai dengan kerangka konseptual yang ada, maka dilakukan pengujian data hasil penelitian, Pada penelitian ini selanjutnya menggunakan analisis regresi linier berganda. Persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = -0.386 + 0,24X_1 + 0,19X_2 + 0,23X_3 + 0,55X_4 + 0.24X_5$$

### Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) maka dilakukan dahulu pengukuran tingkat penjelasan (determinasi) antara kualitas pelayanan yang terdiri dari lima variabel independen terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen yaitu  $R^2 = 0,48$  artinya varian yang terjadi pada variabel kepuasan pelanggan sebesar 48% ditentukan oleh varian yang terjadi pada variabel kualitas pelayanan, selebihnya sebesar 52% ditentukan oleh faktor lain seperti nilai pelanggan dan lain-lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Tabel .3.5 Hasil Regresi Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-.386	.236		-1.639	.102	-.850	.077						
	X1													
	X2	.240	.028	.340	8.682	.000	.185	.294	.371	.424	.338	.989	1.011	
	X3	.188	.028	.266	6.797	.000	.134	.242	.309	.345	.265	.987	1.013	
	X4	.231	.030	.296	7.590	.000	.171	.291	.292	.379	.296	.994	1.007	
	X5	.255	.031	.318	8.171	.000	.194	.317	.319	.404	.318	.998	1.002	
		.239	.034	.271	6.940	.000	.171	.307	.308	.351	.270	.994	1.006	

a. Dependent Variable: Y

**Tabel 3.6 Koefisien Korelasi Ganda**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.693 <sup>a</sup>	.480	.472	.14416	.480	63.325	5	343	.000	2.18

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X3, X2

c. Dependent Variable:

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Nilai koefisien determinasi (R square) ada sebesar 0,48 artinya variasi yang terjadi pada kepuasan pelanggan oleh kualitas pelayanan sebesar 48%, dengan demikian kualitas pelayanan bukan merupakan variabel utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tetapi dapat dipengaruhi juga oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Analisis peneliti menduga harapan pelanggan yang tinggi terbentuk dengan adanya perbandingan antara bandara Hang Nadim dengan bandara Changi yang hanya berjarak selama 40 menit dari Batam. Kondisi bandara Changi yang berstandar tinggi sedikit banyaknya mempengaruhi persepsi terhadap harapan pelanggan pengguna jasa bandara Hang Nadim. Namun untuk membuktikannya perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.
2. Terdapat hubungan langsung yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, rata-rata 77% menyatakan puas, dengan urutan kualitas pelayanan adalah *Responsiveness* (85%), *Tangible* (80%), *Reliability* (80%), *Assurance* (78%) dan *Empaty* (73%).
3. Secara umum, rata-rata tingkat kepuasan penumpang dan pengguna bandara Hang Nadim jika dilihat berdasarkan variabel yang mempengaruhi kepuasan, berada pada kategori 3 (cukup puas). Interval pada kategori ini terletak pada level 0,75 sampai dengan 0,99.

### Saran

1. Mengingat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan hanya 48% berarti masih banyak variabel yang belum ditampilkan, disarankan dapat ditampilkan pada penelitian berikutnya.
  2. Rata-rata tingkat kepuasan pelanggan bandara Hang Nadim dilihat dari setiap variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan adalah pada level 0,75-0,99 yang artinya cukup puas. Kondisi ini harus ditingkatkan oleh pengelola bandara menjadi kategori 4 (puas  $\leq 1$ ) dan 5 (sangat puas  $> 1$ ).
  3. Pada item-item yang memiliki skor kepuasan yang rendah, perlu dilakukan langkah-langkah perbaikan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Perbaikan *research*, New Jersey, USA: Prentice Hall.
- Nasution, S, 1996, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Tarsito, Bandung.
- Parasuraman, Zeithaml, V.A, A.A. Berry, L.L, 1995, *Delivering Service Quality : Balancing Customer Perceptions and*

yang dapat disarankan antara lain: merubah dekorasi ruang bandara dengan warna yang lebih menarik, menciptakan atmosfer kenyamanan dengan menambahkan tanaman hidup dan taman-taman di setiap pojok yang dipandang perlu, membuat kondisi toilet lebih nyaman dengan menambahkan gambar/lukisan di dinding, menambah tanaman hidup dalam toilet, memperbaiki pintu dan saluran toilet yang rusak, selalu mengganti tisu dan sabun cair jika sudah habis.

4. Evaluasi terhadap kepuasan pelanggan perlu dilakukan oleh pengelola bandara secara berkala agar kualitas pelayanan kepada pengguna jasa bandara tetap terjaga dengan baik dengan mengoptimalkan penggunaan berbagai sarana dan fasilitas yang dimiliki, memberikan pelatihan sumberdaya manusia kepada petugas bandara, memperhatikan kenyamanan dan keamanan pengguna bandara dan senantiasa menjaga kebersihan, ketertiban dan kerapian gedung dan fasilitas yang dimiliki termasuk sarana parkir.
5. Pada penelitian ini, pengukuran tingkat kepuasan lebih banyak diarahkan kepada penumpang, sementara pengukuran tingkat kepuasan pada *tenant* belum tergambar dengan jelas. Untuk penelitian lanjutan, disarankan agar lebih memfokuskan kepada setiap segmen pelanggan bandara yang terdiri atas penumpang, maskapai penerbangan, dan *tenant* yang mempunyai proporsi lebih besar dalam penggunaan layanan bandara.

### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Sari aida, Evaluasi Kepuasan Nasabah atas Layanan Perbankan Berbasis *Mobile Banking Network* (Studi Kasus pada Bank Central Asia cabang Bandar Lampung, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol 3 No. 1 , Bandar Lampung, September 2006.
- Inc. Masson DR. & Douglas AL. 1996, *Statistical techniques in business and economics*, Richard D Irwin. Inc.
- Kotler, P. 2000, *Marketing management*, New Jersey, USA: Prentice Hall. Inc. Krajewski LJ. & Larry PR. 1996, *Operations management*, Ca NY, USA: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Malhotra, Naresh. K, 1999, *Marketing Expectation*, The Free Press, New York.
- Payne, Andrian, 1993, *The Essense of service marketing*, Prentice Hall International
- Robbins, SP. 1994, *Organization Theory, Structure, Design and Application*,



- New Jersey, USA: A Division of Simon & Schuster Company.
- PPM-FE UGM, 1997, *Aspek Pelayanan yang Diinginkan Penumpang Pesawat Udara*.
- Subhash CJ. 1997, *Marketing Planning and Strategy*, Ohio, USA: International
- Sugiyono, 2000, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Subroto, Budiarto & Dolly Sutajaya Nasution, 1994, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Institut Teknologi Bandung.
- Thompson, Arthur. A, Jr, 1996, *Strategic Management, Concept and Cases*, Richard D. Irwin Inc.
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi II, Andi Offset, Yogyakarta.
- Velasquez, Manuel G, 1992, *Business Ethics*, Concepts and Cases Prentice Hall Englewood Cliffs NJ.
- Yazid, 1999, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Ekonesia, Yogyakarta.