

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. ANGKASA PURA
I (PERSERO) YOGYAKARTA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
JASA PENERBANGAN DOMESTIK DI TERMINAL A BANDARA
ADISUTJIPTO YOGYAKARTA



Oleh:

REWINDA ELISABET

NO.MHS: 41510353

PROGRAM STUDI D-IV USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2019

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. ANGKASA PURA
I (PERSERO) YOGYAKARTA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
JASA PENERBANGAN DOMESTIK DI TERMINAL A BANDARA
ADISUTJIPTO YOGYAKARTA**

SKRIPSI



**Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan**

Oleh :

REWINDA ELISABET

NO. MHS: 415100353

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2019

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. ANGKASA PURA I
(PERSERO) YOGYAKARTA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA
PENERBANGAN DOMESTIK DI TERMINAL A BANDARA ADISUTJIPTO
YOGYAKARTA



Oleh

REWINDA ELISABET
NO.MHS : 415100353

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Pemimbing II

Drs. Prihatno, MM
NIDN.0526125901

Dra. Nuharani Erningdyah, M.Pd
NIDN.0530046603

Mengetahui
Ketua Jurusan

YUDI SETIAJI,SH, MM
NIDN.0508066401

BERITA ACARA UJIAN
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. ANGKASA PURA I
(PERSERO) YOGYAKARTA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA
PENERBANGAN DOMESTIK DI TERMINAL A BANDARA ADISUTJIPTO
YOGYAKARTA

SKRIPSI

oleh

REWINDA ELISABET

NIM : 415100353

Jurusan : UPW

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan Lulus

Pada Tanggal : 1 April 2019

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Drs. Budi Hermawan, MM (_____)
NIDN. 052326601

Pembimbing I : Drs. Prihatno, MM (_____)
NIDN. 0526125901

Pembimbing II : Dra. Nuharani Erningdyah, M.Pd (_____)
NIDN. 0530046603

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, MM.
NIDN : 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : REWINDA ELISABET

Nim : 415100353

Program Studi : USAHA PERJALANAN WISATA

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT.
ANGKASA PURA I (PERSERO) YOGYAKARTA
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA
PENERBANGAN DOMESTIK DI TERMINAL A
BANDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar – benar karya saya sendiri berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri sebagai bagian dari skripsi ini, saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara – cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran dalam karya saya ini atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi saya.

Yogyakarta, 1 April 2019

Rewinda Elisabet

MOTTO

However, as it is written “What no eye has seen, what no ear has heard, and what no human mind has conceived” the things God has prepared for those who love him.

(1 Corinthians 2:9)

Nerimo ing pandum

(Penulis)

You can't stop the waves, but you can learn to surf

(Penulis)

Sebab Aku ini mengetahui rancangan – rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman Tuhan, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.

(Yeremia 29 : 11)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Salam Sejahtera,

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk semua orang yang luar biasa yang selalu disamping saya yang membantu mendukung selesainya skripsi ini:

1. Bapak dan ibunda tercinta dan tersayang, terima kasih atas dukungan kalian, baik dalam bennuk dukungan materi maupun moril dan cinta kasih yang telah kalian berikan. Skripsi ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapai menggapai cita-cita dan kelak cita – cita saya kedepan akan menjadipersembahkan yang mulai untuk bapak dan ibu.
2. Terima kasih untuk Tuhan Yesus, karena berkat kemurahan-Nya dan cinta kasihnya yang selalu membimbing anak-anakNya sehingga skripsi ini dapat selesai. Sebab Tuhan sudah menyiapkan semuanya tepat pada waktuNya.
3. Kepada Pak Prihatno dan Ibu Nuharani selaku dosen pembimbing saya yang paling baik dan bijaksana, dan terima kasih kepada Pak Budi Selaku Penguji Utama dan Pak Yudi Selaku Kepala Jurusan untuk prodi Usaha Perjalanan Wisata. Terima kasih karena sudah menajdi orang tua kedua saya di Kampus. Terima kasih atas bantuannya, nasehanya, dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan pada saya dengan rasa tulus dan Ikhlas.
4. Untuk calon pendamping saya yang tidak saya sebutkan, terima kasih telah mendampingiku sampai sekarang, terima kasih atas kesabarannya dan pengertiannya, dan Terima kasih untuk Meylinda, Nisa, Rita Abay, dan Priyanka.

KATA PENGANTAR

Puji sukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas PT. Angkasa Pura I (Persero) Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penerbangan Domestik di Terminal A Bandara Adisutjipto Yogyakarta ”**. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan program DIV, Jurusan Usaha Perjalanan Wisata, Prodi Manajemen Bisnis Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah untuk mengetahui Kepuasan Pengguna Jasa Penerbangan Domestik di Terminal A Bandara Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta, hasilnya menunjukkan bahwa Pengaruh Kualitas PT Angkasa Pura sebagai penyedia jasa penerbangan dapat meningkatkan Kualitas pelayanan khususnya di Terminal A Bandara Adisutjipto. Keterbatasan yang ditemukan yaitu kurangnya pelayanan yang disediakan oleh PT Angkasa Pura untuk kepuasan pengguna jasa penerbangan domestik di Terminal A Bandara Adisutjipto.

Dalam proses penulisan skripsi tentu tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Karena itu penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Drs Prihatno, MM selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta sekaligus pembimbing I yang telah sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Nuharani Erningdyah, M.Pd selaku pembimbing II yang sangat teliti meberikan bimbingan, pengarahan serta petunjuk-petunjuk kritisnya dalam penulisan skripsi ini.
3. Terima kasih untuk Bapak Drs. Budi Hermawan, MM selaku penguji utama.
4. PT Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada peneliti dalam melakukan penelitian di Terminal A Bandara Adisutjipto.
5. Seluruh pengguna jasa penerbangan domestik di terminal A bandara Adisutjipto dan teman-teman sebagai responden yang telah meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner dan membantu penulis dalam memperoleh data.

Penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan penulis. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan pada penulisaan berikutnya, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semoga bantuan Bapak/Ibu dan Responden diberi balasan yang layak. Akhir kata penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi semua orang dan dapat fungsi sebagaimana mestinya.

Yogyakarta , 1 April 2019

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKIPSI	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Pelayanan	7
B. Kualitas Pelayanan.....	8
C. Penumpang (Pengguna Jasa Penerbangan)	10
D. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
E. Bandar Udara.....	16

F. Fungsi Bandar Udara.....	19
G. Kerangka Pemikiran Teoristik.....	19
H. Peneliti terdahulu.....	21
I. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi dan waktu penelitian.....	24
C. Populasi dan Sample.....	26
D. Variabel, Definisi Konsep dan Definisi Opersional dan Indikator	27
E. Metode Pengumpulan Data	31
1. Jenis instrument	31
2. Uji kelayakan Instrumen	32
F. Metode analisis data	35
1. Uji kelayakan Variabel.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	40
B. Karakteristik Responden.....	45
1. Jenis Kelamin Responden	45
3. Pekerjaan Responden	46
C. Uji Instrumen Validitas dan Reliabilitas	47
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reliabilitas	49
D. Analisis Asumsi Klasik.....	50
a. Uji Normalitas	50
b. Uji Multikolineartias	51
E. Analisis Hipotesis.....	51
1. Hasil Regresi Linier Berganda	51
2. Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t).....	54
3. Pengujian Hipotesis Simultan (Uji f)	55

4.	Koefisien Determinasi (<i>R square</i>)	56
F.	Pembahasan.....	57
1.	Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Penumpang	57
2.	Pengaruh <i>Emphaty</i> Terhadap Kepuasan Penumpang.....	59
3.	Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Penumpang	60
4.	Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Penumpang.....	61
5.	Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Penumpang.....	62
6.	Pengaruh Secara Simultan/ Bersama-sama Tangible, <i>emphaty</i> , assurance, responsiveness dan reliability Terhadap Kepuasan Penumpang.....	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		65
A.	Simpulan	65
B.	Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kerangka Pemikiran.....	21
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1	Indikator	30
Tabel 4.2	Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian	46
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.5	Hasil Uji Linear Berganda.....	51
Tabel 4.6	Hasil Analisis Uji F.....	56
Tabel 4.8	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Nursery Room	42
Gambar 4.2	Musola	43
Gambar 4.3	Fasilitas Air Mineral.....	44
Gambar 4.4	Fasilitas Halte Trans Jogja.....	44
Gambar 4.5	Travelator.....	45
Gambar 4.6	Kios-K Reservasi Toilet	45

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengantar Penelitian
2. Kuesioner Penelitian
3. Data Hasil Penelitaian
4. OUTPUT SPSS VERSI 18.0
5. Dokumentasi
6. Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa penerbangan domestik di PT Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta. Lokasi penelitian diterminal A Bandara Adisutjipto Yogyakarta. Dalam penelitian ini peneliti mengambil judul Analisis Kualitas Pelayanan PT Angkasa Pura I (Persero) Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penerbangan Domestik di Terimal A Bandara Adisutjipto Yogyakarta dan variabel yang diteliti adalah Kualitas Pelayanan, yang terdiri dari tangible, Reliability dan Responsiveness, Assurance, Emphaty terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penerbangan Domestik.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan tujuan membuat deskripsi suatu fenomena sosial/alam secara sistematis dan peristiwa yang sedang terjadi, dengan variabel Kualitas Pelayanan (X) sedangkan variabel Kepuasan Pengguna jasa (Y). Teknik pengambilan sampel dengan cara *incidental sampling*/kebetulan dan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 50. Data diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada Pengguna jasa pnerbangan domestik di bandara Adisutjipto Yogyakarta. Teknik pengujian data kuesioner yang di uji menggunakan uji reabilitas dan uji validitas, untuk analisis data menggunakan regresi linear berganda karena variabel bebas (X) lebih dari satu. Sedangkan data tersebut akan diuji dengan Uji-f(simultan), Uji -t (parsial) dan R^2 (R Square).

Diketahui F hitung sebesar $22.166 > F$ table sebesar 2,43 dengan tingkat signifikansi tabel anova sebesar $0.000 < 0.05$, dengan demikian H_a^1 : diterima dan H_o^1 : ditolak, Dapat disimpulkan bahwa kelima variabel yaitu variabel Assurance (X1), Emphaty (X2), Reliability (X3), Responsiveness (X4), Tangible (X5) secara bersama-sama dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa penerbangan domestik di terminal A bandara Adisutjipto Yogyakarta. Dilihat dari hasil Uji T bahwa faktor yang dominan adalah Tangible dengan nilai *standardized koefisien* terbesaryaitu sebesar 0.017. Hasil nilai Rsquare pada kualitas pelayanan sebesar 71,6% berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa penerbangan domestik di terminal A, sedangkan 28.4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti seperti promosi, Aksesbility dan lain-lain.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna jasa.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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

Dengan tingkat mobilitas perpindahan manusia dari satu tempat ke tempat yang lain yang semakin tinggi dan arus perpindahan barang juga semakin besar jumlahnya maka kebutuhan akan sarana transportasi juga makin besar. Adanya mobilitas yang sangat tinggi saat ini, maka diperlukan jasa yang

dapat memenuhi mobilitas tersebut. Banyak perusahaan jasa yang menawarkan jasanya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan manusia untuk melakukan mobilitas ataupun aktifitas yang mengharuskan manusia melakukan perjalanan. Dengan perkembangan teknologi inilah yang membuat manusia menginginkan sesuatu yang cepat dan mudah dan salah satu produk jasa yang ditawarkan kepada konsumen untuk melakukan mobilitas dengan mudah dan cepat adalah transportasi udara. Transportasi jenis ini memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan jenis transportasi lainnya. Dengan hal tersebut maka kualitas layanan di Bandara haruslah baik dan ditingkatkan agar konsumen dapat mendapatkan kualitas yang maksimal dan sesuai harapan.

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

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) DIY, jumlah penumpang pada maret 2017 naik 13,20%. Penumpang yang datang seluruhnya berjumlah 289.486 orang, dengan rincian 270.316 dari domestik dan 19.110 dari penerbangan internasional.

Penumpang penerbangan domestik mengalami kenaikan sebesar 12,82% dibanding bulan sebelumnya yang berjumlah 239.589. Kenaikan kedatangan penumpang di Bandara Adisutjipto disebabkan oleh kedatangan penumpang dari hampir seluruh pelabuhan udara.

Bandara Adisutjipto idealnya menampung 2 (dua) juta penumpang pertahunnya atau sekitar 5.000an penumpang perhari namun kenyataannya, setiap tahun Bandara Adisutjipto menerima 7,2 juta penumpang pertahunnya atau rata-rata 20.000 penumpang perharinya.

Dengan kepadatan Bandara Internasional Adisutjipto khususnya di Terminal A pada lalu lintas penerbangan dan terminal yang kapasitasnya hanya 2 (dua) juta sementara disesaki dan dipadati hampir 7,2 juta penumpang/tahunnya di 2017, membuat bandara ini tidak nyaman dan sulit memberikan pelayanan yang memuaskan penumpang. Padahal pelayanan yang memuaskan dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa transportasi udara di Bandara Internasional Adisutjipto.

Oleh karena itu, Bandara Internasional Adisutjipto harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada para calon penumpang untuk memenuhi harapan calon penumpang secara konsisten dan menyediakan fasilitas-fasilitas

menunjang untuk calon penumpang sehingga kualitas pelayanan dapat maksimal sehingga para calon penumpang merasa terpuaskan terhadap pelayanan yang ada apada Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT ANGKASA PURA I (PERSERO) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PENERBANGAN DOMESTIK DI TERMINAL A BANDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA”**

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan yang diwaliki oleh *Assurance, Emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Tangible* terhadap kepuasan pengguna jasa penerbangan domestik pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta ?
2. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, mana yang paling dominan berpengaruh terhadap pengguna jasa penerbangan ?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian yang tertulis dalam latar belakang peneliti memberi batasan masalah pada pelayanan terutama meningkatkan kepuasan penumpang tentang penerbangan domestik.

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang ada, maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa penerbangan khususnya penerbangan domestik pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta
2. Dalam kualitas pelayanan, dimensi manakah yang lebih dominan..

E. Manfaat Penelitian

Mengenai manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan pelayanan, fasilitas dan sebagai masukan tentang bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga berguna untuk mempertahankan pelanggan mereka.

2. Mahasiswa

Melatih mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang di dapat di bangku kuliah pada dunia nyata tentang ilmu manajemen dan merupakan sarana untuk mempraktekkan teori-teori yang didapatkan selama masa perkuliahan juga sekaligus sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana

terapan pariwisata di Jurusan Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

3. STP AMPTA Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan dijadikan sebagai penambah referensi kepustakaan bagi Jurusan Manajemen Bisnis Perjalanan STP AMPTA Yogyakarta