

**LAPORAN PENELITIAN MONO DISIPLIN**  
**“Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Internasional**  
**Soekarno-Hatta”**



**PENELITIAN KELOMPOK**

**Oleh:**

Ida Nuraida, SE, MM  
Vincentia Wahyu Widajatun., SE, MM  
Lilian Danil, SE, MM

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**Jl. Ciumbuleuit No. 94 Bandung**

**2015**

# KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA

Ida Nuraida, SE, MM<sup>1</sup>  
Vincentia Wahyu Widajatun., SE, MM<sup>2</sup>  
Lilian Danil, SE, MM<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Dosen D III FE Unpar/Mahasiswa Doktor Ilmu Ekonomi-Program Pascasarjana Unpar Bandung

<sup>2</sup>Dosen D III FE Unpar Bandung

<sup>3</sup>Dosen D III FE Unpar Bandung

## ***ABSTRACT***

*The role of airports as a meeting place between the users of air transportation ( passenger ) and air transportation providers (airlines) is very important. Satisfaction of the passengers is an important part of the service at the airport. An independent, agency Skytrax, conducted a survey on customer satisfaction to the passengers from the international airport in the world, and the results of customer satisfaction index to Soekarno-Hatta international airport is still not satisfactory.*

*Researchers try to find out whether the passenger's perception of service quality related to satisfaction of Soekarno-Hatta airport. Benchmarking of service quality of Soekarno-Hatta, with Changi and Hongkong, were intended to facilitate analysis and give solution for PT Angkasa Pura.*

*This research using qualitative and quantitative method. Data collected from observation, interviews and questionnaires. Data from questionnaires has been processed with confirmatory analysis and Structural Equation Modelling.*

**Keyword:** *service quality, airport, customers satisfaction*

## DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i> .....	i
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
<b>1.1. Latar Belakang Penulisan</b> .....	1
<b>1.2. Identifikasi Masalah</b> .....	3
<b>1.3. Tujuan dan Kegunaan Penulisan</b> .....	3
<b>1.4. Kerangka Pemikiran</b> .....	4
<b>1.5. Model Penelitian</b> .....	9
<b>1.6. Operasionalisasi Variabel</b> .....	9
<b>1.7. Obyek Penulisan dan Metode Penulisan</b> .....	10
BAB 2 PEMBAHASAN.....	13
<b>2.1. Hasil Kuesioner</b> .....	13
<b>2.2. Hasil wawancara</b> .....	48
<b>2.3. Observasi Bandar Udara Soekarno-Hatta dan Changi</b> .....	48
BAB 3 KESIMPULAN DAN SARAN .....	61
<b>3.1. Kesimpulan</b> .....	61
<b>3.2. Saran</b> .....	79
REFERENSI	

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penulisan

Peningkatan pertumbuhan masyarakat kelas menengah di Indonesia terbilang sangat pesat dalam kurun waktu lima tahun terakhir mencapai 56,5%, sehingga dapat meningkatkan kebutuhan akan transportasi yang lebih nyaman dan cepat baik untuk keperluan bisnis maupun rekreasi. Salah satunya adalah perubahan pemilihan alat transportasi yang cepat adalah dengan menggunakan alat transportasi udara. Hal ini juga didukung dengan kemudahan dalam melakukan transaksi pembelian tiket serta harga yang bersaing antar maskapai. Dan kemudahan dalam melakukan *check-in*, dengan menggunakan *online system*.

Dalam melakukan perjalanan menggunakan transportasi udara yaitu pesawat udara, tidak lepas dari bandara udara yang digunakan sebagai tempat mendarat dan lepas landas bagi pesawat udara. Bandar Udara menurut departemen perhubungan adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya (<http://hubud.dephub.go.id/?id/page/detail/44.2014>). Salah satu bandar udara di Indonesia adalah bandar udara internasional Soekarno-Hatta (Cengkareng) yang berlokasi di Jakarta sebagai ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), yang merupakan salah satu pintu bagi penerbangan domestik maupun internasional.

Bandar udara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, sehingga kepuasan dari pelanggan sangatlah penting. Riset mengenai kepuasan pelanggan sudah dilakukan oleh Skytrax. Skytrax sebuah perusahaan yang melakukan riset mengenai pelayanan yang diberikan oleh maskapai dan bandar udara, serta membuat peringkat dari hasil riset tersebut.

Hasil dari Skytrax menilai bandar udara Internasional Sukarno Hatta Jakarta sebagai bandar udara yang masih belum masuk dalam 100 top bandar udara dunia yang memberikan pelayanan terbaik. Lima bandar udara terbaik tahun 2012 yang berada di peringkat pertama adalah Changi Singapura, kemudian disusul di peringkat kedua oleh Incheon International *Airport* Korea Selatan, peringkat ketiga oleh Amsterdam Schiphol *Airport*, peringkat keempat oleh Hong Kong International *Airport* dan peringkat kelima oleh Beijing Capital International *Airport*.

Melihat hal tersebut PT Angkasa Pura II sebagai pengelola Bandar udara internasional Soekarno-Hatta mempunyai tujuan untuk meningkatkan CSI (*Customers Satisfaction Index*) mendekati bandara-bandara internasional seperti pada gambar 1. CSI PT Angkasa Pura II tahun 2012 berada di kisaran 3,5 dan 3,75 diharapkan dapat meningkat pada tahun 2016 menjadi kisaran 4,5 dan 4,75 (*Annual Report* PT Angkasa Pura II. 2012)

**GAMBAR 1.1**  
**Tujuan dari PT Angkasa Pura II**



Sumber: Laporan tahunan PT Angkasa Pura II, 2012

Berdasarkan hal tersebut penulis ingin mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan di bandar Soekarno-Hatta, dan membandingkannya dengan Changi International *Airport* dan Hongkong International *Airport*.

Penulis sudah mencoba melakukan penulisan pendahuluan. Berdasarkan tabel 1 di bawah, diperoleh data awal dari 30 responden yang pernah mengunjungi bandar udara Soekarno Hatta, Changi dan Hong Kong. Profil dari ke 30 responden adalah 30% wanita, dengan penghasilan di atas Rp 2.500.000 hingga Rp 5.000.000 sebanyak 37%. dan di atas Rp. 7.500.000 sebanyak 43%. Dari total responden 53% bekerja pada perusahaan pemerintah. Hasil secara keseluruhan untuk masing-masing elemen dapat dilihat pada tabel 1.

**TABEL 1.1**  
**Hasil Survey Pendahuluan**

	<b>JKT</b>	<b>SING</b>	<b>HK</b>
<i>Tangible</i>	3.51	4.24	4.06
<i>Empathy</i>	3.46	3.63	3.53
<i>Reliability</i>	3.25	4.01	3.90
<i>Assurance</i>	3.56	4.13	3.94
<i>Responsiveness</i>	3.17	4.07	3.90

Sumber : penulis, 2014

Bandar udara Soekarno Hatta masih harus mengejar ketinggalan dari dua bandar udara lainnya. Terutama dalam hal *responsiveness* dan *reliability* karena waktu tunggu bagasi untuk bandar udara Soekarno Hatta dianggap masih kurang baik (2,8). Hal-hal yang mendukung *tangibility* dari

bandar udara Soekarno Hatta masih di bawah 2 bandar udara lain terutama hal kebersihan (2,83) dan penerangan (2,83).

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, penulis merumuskan masalah penulisan:

1. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi setiap kualitas pelayanan di setiap bandar udara internasional Soekarno-Hatta, Changi, dan Hongkong?
2. Adakah pengaruh TERAR terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional Soekarno-Hatta?

## **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

### **1.3.1. Tujuan Penulisan**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka penulis menetapkan beberapa tujuan yang ingin dicapai dengan dilakukannya penulisan ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi setiap kualitas pelayanan pada setiap bandar udara internasional Soekarno Hatta, Changi dan Hongkong
2. Untuk mengetahui pengaruh TERAR terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional Soekarno Hatta

### **1.3.2. Kegunaan Penulisan**

Adapun kegunaan penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis
  - Mempelajari bagaimana *service quality* diterapkan oleh tiga bandar udara internasional dan sejauhmana kepuasan yang didapatkan penumpang
  - Menambah wawasan dan pengetahuan penulis terkait *service quality* dan kepuasan penumpang, dalam rangka memperkaya dan meningkatkan kualitas pembelajaran materi perkuliahan di kelas, yang terkait dengan Manajemen Pemasaran, Manajemen Sumber Daya Manusia, Manajemen Perkantoran.
  - Menambah kemampuan penulis dalam membuat artikel berdasarkan penulisan empiris, yang berguna untuk studi lanjut dan kenaikan jabatan fungsional dosen.
2. Bagi PT Angkasa Pura II

Memberi saran / masukan yang bermanfaat bagi PT Angkasa Pura terkait pengelolaan *service quality* bandar udara, serta sejauhmana kepuasan yang diperoleh para penumpang atas pelayanan di bandara Soekarno-Hatta.
3. Bagi pembaca

Memberikan informasi / gambaran mengenai sejauh mana *service quality* bandar udara sudah diterapkan dan sejauhmana pengaruhnya pada kepuasan penumpang.

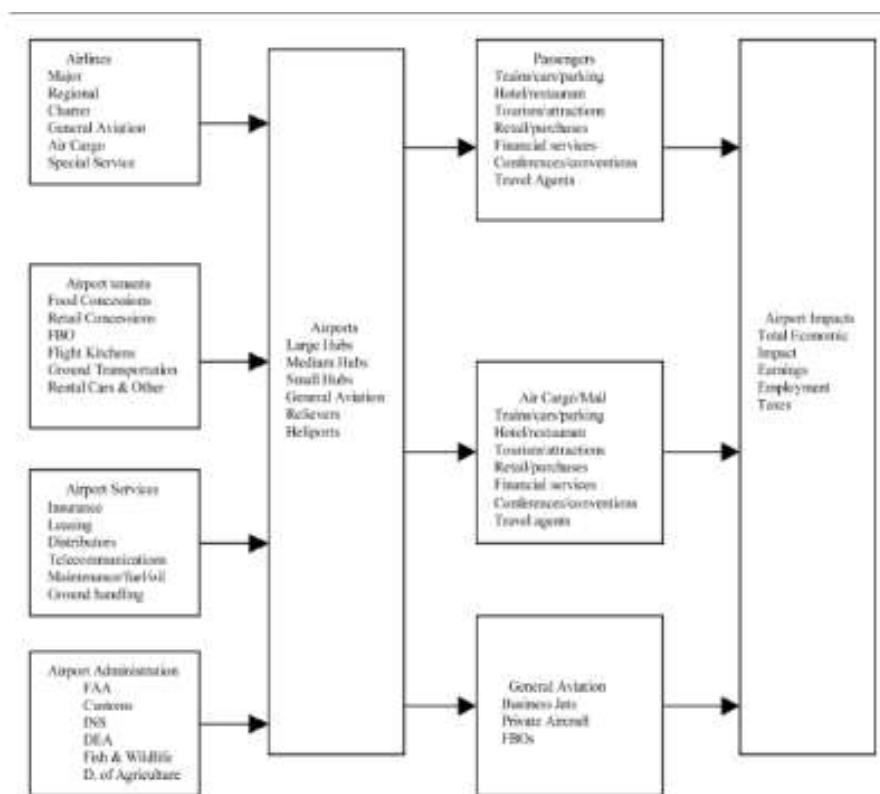
#### 1.4. Kerangka Pemikiran

Bandar udara adalah tempat dimana penumpang menunggu untuk keberangkatan menuju suatu tempat dan kedatangan ke tempat tujuan. Bandar udara merupakan hal yang penting bagi para penumpangnya untuk mencapai tempat yang dituju dalam waktu yang relatif cepat dibandingkan menggunakan alat transportasi darat maupun laut.

Industri bandar udara digambarkan oleh *Airport Council International*, yaitu sebuah asosiasi bandar udara Amerika Serikat dan dituliskan oleh Rhoades, Waguespack Jr and Young (2000) mengenai delapan komponen yang memberikan dampak terhadap bandar udara yaitu maskapai, *airport tenant*, *airport service*, *airport administration*, *airport*, penumpang, kargo dan *general aviation* (gambar 2).

GAMBAR 1.2

*Airport Industry*



Source: Airports Council International, North America (1999)

Sumber: Developing a quality index for US *airport*. Rhoades, Waguespack Jr and Young, 2000

Penulisan dari Rhoades, Waguespack Jr and Young (2000) menghasilkan membagi menjadi empat faktor yang berkaitan dengan pelayanan utama yang diharapkan oleh para penumpang yaitu:

- Faktor pertama : *food and beverage, rest-room facilities, retail dan duty free*, serta *special services*.
- Faktor kedua : *airport access parking, rental car services, and ground transportation*.

- Faktor ketiga : *areas of airline-airport interface: gate boarding areas, baggage claim facilities, and information display.*
- Faktor keempat : *inter-terminal transportation.*

Perusahaan jasa perlu memperhatikan kualitas pelayanan (***service quality***). Menurut Arash Shahin dalam jurnalnya yang berjudul *SERVQUAL and Model of Service quality Gaps* (2006):

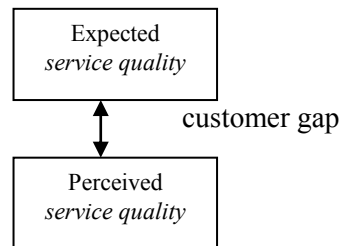
*“Service quality as the extent to which a service meets customers’ needs or expectations. If expectations are greater than performance, then perceived quality is less than satisfactory and hence customer dissatisfaction occurs”.*

Menurut Valarie A. Zeithaml, et.al (2006, page 33-34) :

*“The **customer gap** is the difference between **customer expectations with perceptions.**”*

**Gambar 6**

***The customer gap***



Sumber : Valarie A. Zeithaml, et.al (2006, page 34)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika persepsi konsumen akan *service quality* sama dengan ekspektasi, maka konsumen akan puas. Jika persepsi konsumen akan *service quality* lebih besar daripada ekspektasi, maka konsumen akan sangat puas. Jika persepsi konsumen akan *service quality* lebih kecil ekspektasi, maka konsumen akan tidak puas. Kepuasan diperoleh dari pelayanan yang diberikan oleh bandara udara, bila terdapat *gap* maka ada ketidakpuasan dari pelanggan. Penulis menggunakan pendekatan lima dimensi pada *service quality*.

Menurut Zeithaml, Bitner dan Germler (2006:117) :

*“Service quality is a focused evaluation that reflects the customer’s perception of : reliability, assurance, responsiveness, empathy, and tangibles. Satisfaction, on the other hand, is more inclusive : it is influenced by perceptions of service quality, product quality, and price as well as situational factors and personal factors.”*

*Definitions of service quality dimention menurut Zeithaml, Bitner dan Germler (2006:117) :*

- *Reliability : ability to perform the promised service dependably and accurately*
- *Responsiveness : willingness to help customers and provide prompt service*
- *Assurance : knowledge and courtesy of employees and their ability to inspire trust and confidence*
- *Empathy : caring, individualized attention the firm provides its customers.*



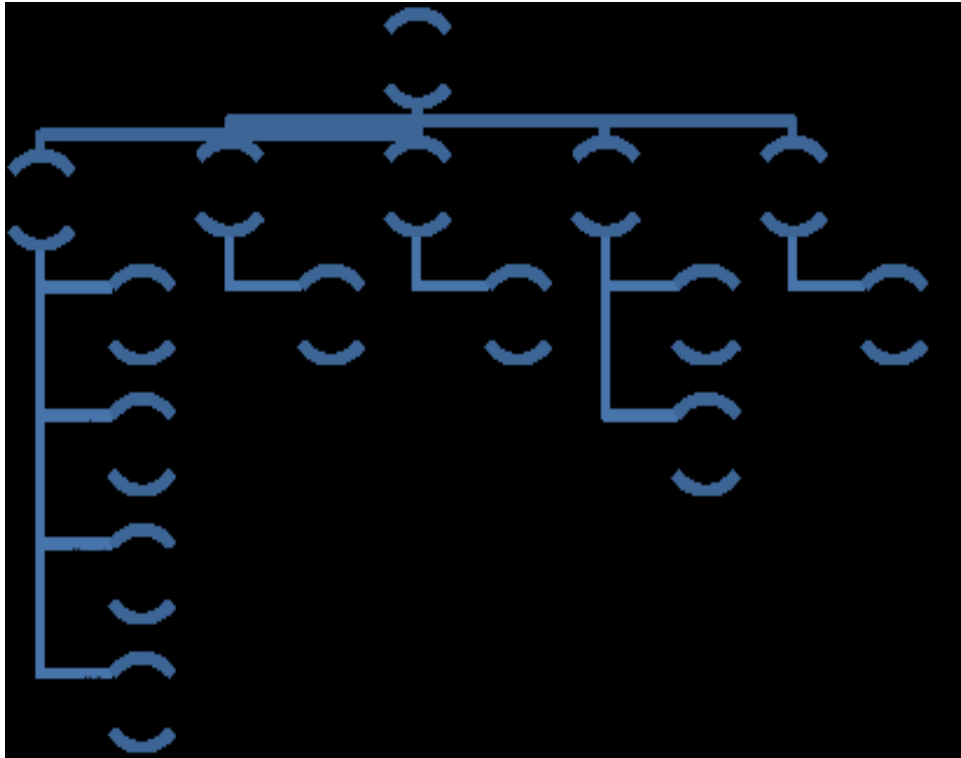
- *Tangibles* : appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials

Model *service quality* yang diberikan oleh bandar udara mulai dari *tangibility* seperti petunjuk-petunjuk yang dapat dimengerti oleh *customers* mengingat *customers* berasal dari berbagai negara dengan bahasa yang berbeda, *layout* dari bandar udara, termasuk bagian imigrasi. *Layout* atau tata ruang meliputi ruang kantor terbuka dan ruang kantor tertutup (Nuraida, 2008). Dan juga *tenant* dari bandar udara seperti *food and beverage*, *rental car services* atau *retail store*. *Reliability* lebih pada ketepatan proses, tanggung jawab orang, waktu dari keberangkatan dan kedatangan, serta waktu untuk melakukan pengecekan ulang serta pelayanan bagasi (*baggage delivery*). Untuk *empathy*, *assurance* dan *responsiveness* lebih mengenai *attitude and behavior* dari karyawan bandar udara. Kemampuan karyawan bandar udara dalam menangani *customers* sangatlah penting, dibutuhkan sikap sopan dan ramah, mempunyai kepribadian menarik dan bijaksana, serta mempunyai pengetahuan yang memadai mengenai hal-hal penting terkait dengan bandar udara.

Penulisan ini menggunakan lima dimensi dari *service quality* untuk memberikan gambaran mengenai fasilitas-fasilitas yang disediakan serta *layout* dari bandar udara yang dianggap penting oleh penumpang. Penyediaan fasilitas tidak luput dari pelayanan yang diberikan oleh personel bandar udara terutama dalam dimensi pelayanan *responsiveness*, *empathy* dan *assurance*.

Berikut ini adalah model penulisan yang pernah dilakukan sebelumnya terkait dengan *service quality* bandar udara.

**GAMBAR 1.3**  
**Model Penelitian**



Sumber: Penulis, 2014

Secara umum bandar udara internasional Soekarno-Hatta, Changi dan Hongkong memiliki elemen dari *service quality* seperti indikator yang dibuat di penulisan sebelumnya, yang terdapat pada kolom elemen di tabel 1.2. Kemudian penulis mencoba menguraikan indikatornya pada kolom kedua di tabel 1.2 berikut ini.

**TABEL 1.2**  
**Elemen *Service quality* dan Penguraian Indikatornya**

<b>Elemen</b>	<b>Indikator</b>
<i>Tangibles</i>	
Sign & Symbols (Fodness D. and Murray B. 2007)	Ada tulisan prosedur dan peraturan yang lengkap, jelas, mudah dimengerti dan ditaati. Kejelasan tanda yang menunjukkan arah yang baik.
Layout & Function (Fodness D. and Murray B. 2007)	Jarak antara <i>check in</i> dan <i>gate</i> berdekatan. Tersedia toilet antara <i>check in</i> dan <i>gate</i> . Kenyamanan dan kemudahan bagi penumpang (kursi duduk, tangga berjalan, troli).
<i>Airport Tenant</i> (Rhoades D. L., Waguespack Jr, R.B. and Young, S. 2000)	Tersedia retail store antara <i>check in</i> dan <i>gate</i> . Tersedia terdapat ATM antara <i>check in</i> dan <i>gate</i> . Tersedia <i>money changer</i> antara <i>check in</i> dan <i>gate</i> . Tersedia restoran antara <i>check in</i> dan <i>gate</i> . Tersedia minimarket antara <i>check in</i> dan <i>gate</i> .

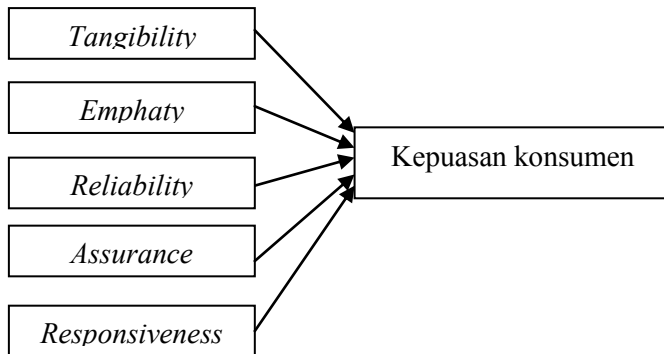
	Ada sarana transportasi yang memadai. Ada fasilitas internet dan IT lainnya.
Lingkungan Bandara (Penulis)	Bandara bersih. Keamanan dan ketertiban pengunjung bandara baik . Suhu udara bandara baik. Penataan warna-warna (tembok, lantai kursi) pada bandara sedap dipandang. Penerangan bandara baik. Tidak ada kebisingan dari bandara.
<i>Empathy</i>	
Attitude & Behavior (Fodness D. and Murray B. 2007)	Sikap karyawan yang ramah. Sikap karyawan yang bersahabat. Karyawan mengerti akan kebutuhan penumpang. Karyawan bandara menawarkan bantuan secara pribadi. Melayani dengan sopan santun, ramah dan bijaksana.
<i>Reliability</i>	
Timing <i>reliability</i> (Pitt, Fong, Phua.2001)	Waktu menunggu bagasi cepat. Waktu pembukaan <i>check in</i> dan waktu penerbangan sudah sesuai. Ketepatan waktu keberangkatan. dan kedatangan (di luar kasus khusus, seperti faktor cuaca). Ketepatan waktu pelayanan petugas bandara, seperti buka <i>counter</i> untuk <i>check-in, airport tax</i> , dll.
Kualitas informasi dan pelayanan (Penulis)	Pemberian informasi akurat dapat dipertanggungjawabkan, termasuk informasi mengenai <i>delay</i> pesawat karena ada kasus khusus. Pertanggungjawaban petugas bandara atas kerusakan barang di bagasi, kehilangan barang di bagasi dll baik. Prosedur pelayanan efektif dan efisien, termasuk komplain. Kualitas pelayanan bandara secara keseluruhan baik.
<i>Assurance</i>	
Attitude & Behavior (Fodness D. and Murray B. 2007)	Para staf bandara memiliki sikap dan perilaku kerja yang sesuai dalam melayani penumpang.
Expertise(Fodness D. and Murray B. 2007)	Para staf bandara memiliki pengetahuan dalam mengerjakan tugasnya. Para staf bandara memiliki keterampilan dalam mengerjakan tugasnya. Para staf bandara memiliki kemampuan dalam mengerjakan tugasnya.
<i>Responsiveness</i>	
Attitude & Behavior (Fodness D. and Murray B. 2007)	Para staf bandara berinisiatif membantu penumpang yang menemui kesulitan/masalah. Para staf bandara sigap dan cepat tanggap merespon kebutuhan penumpang. Para staf bandara ada di tempat saat dibutuhkan.

### 1.5. Model Penelitian

Adapun model penelitian yang ingin penulis bentuk adalah sebagai berikut :

**GAMBAR 1.4.**

**Model Penelitian**



### 1.6. Operasionalisasi Variabel

Adapun operasionalisasi variabel yang akan penulis teliti tercantum dalam konstruk dan indikator *service quality* di bawah ini :

**TABEL 1.3.**

**Konstruk Dan Indikator *Service quality***

<b>TANGIBILITY</b> : fasilitas fisik bandara	
SARANA UTAMA	
X1	Jarak antara <i>check in</i> dan <i>gate</i> berdekatan
X2	Toilet antara <i>check in</i> dan <i>gate</i>
X3	Tangga berjalan
X4	Sarana transportasi yang memadai
SARANA PENDUKUNG	
X5	<i>Retail store</i> antara <i>check in</i> dan <i>gate</i>
X6	ATM antara <i>check in</i> dan <i>gate</i>
X7	<i>Money changer</i> antara <i>check in</i> dan <i>gate</i>
X8	Restoran antara <i>check in</i> dan <i>gate</i>
X9	<i>Minimarket</i> antara <i>check in</i> dan <i>gate</i>
PRASARANA	
X10	Troli
X11	Kursi tunggu
X12	Televisi
X13	Tanda penunjuk arah jelas
X14	Prosedur dan peraturan lengkap, jelas, dan mudah dimengerti
X15	Fasilitas internet dan IT
X16	Menjaga kebersihan, keamanan dan ketertiban
LINGKUNGAN BANDARA	
X17	Suhu udara bandara baik
X18	Penataan warna bandara baik
X19	Penerangan bandara baik.
X20	Tidak ada kebisingan bandara

<b>EMPHATY</b> : kemampuan memahami/memperhatikan konsumen	
X21	Karyawan ramah, sopan santun, bijaksana,bersahabat
X22	Karyawan mengerti kebutuhan penumpang dengan menawarkan bantuan secara pribadi
X23	Karyawan membina hubungan baik dengan penumpang
<b>RELIABILITY</b> : memberikan jasa dan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipertanggungjawabkan	
KETEPATAN WAKTU	
X24	Menunggu bagasi cepat
X25	Check in dan waktu penerbangan sesuai
X26	Keberangkatan dan kedatangan (di luar kasus khusus, spt faktor cuaca)
X27	Buka counter untuk <i>check-in, airport tax</i> , dll
X28	Pemberian informasi akurat,dapat dipertanggung jawabkan
X29	Tanggung jawab kerusakan barang, kehilangan barang
X30	Prosedur efektif-efisien, termasuk komplain
X31	Pelayanan keseluruhan baik
<b>ASSURANCE</b> : <i>knowledge, skill, ability</i> ,sikap,perilaku yang baik dari para petugas bandara, pilot dan pramugari/a maskapai memberikan jaminan bahwa siapapun yang membeli jasa di bandara tersebut akan ditangani oleh orang yang tepat (menjaga kepercayaan konsumen).	
X32	Pengetahuan staf bandara baik
X33	Kemampuan staf bandara baik
X34	Keterampilan staf bandara baik
X35	Sikap dan perilaku staf bandara baik
<b>RESPONSIVENESS</b> : keinginan dan kecepatan membantu secara proporsional dalam menyediakan jasa dan pelayanan yang tepat	
X36	Staf bandara berinisiatif membantu penumpang yang mengalami kebingungan, atau menghadapi masalah
X37	Staf bandara sigap dan cepat tanggap merespon kebutuhan penumpang
X38	Staf bandara ada di tempat saat dibutuhkan
<b>SATISFACTION</b> : persepsi <i>service quality</i> sama dengan atau lebih besar daripada ekspektasi	
X39	Pemilihan bandara sebagai <i>departure airport</i> untuk pergi ke luar negeri
X40	Mereferensikan bandara sebagai <i>departure airport</i> ke rekan sejawat
X41	Ingin datang lagi ke bandara Soekarno-Hatta/Changi/Hongkong

## 1.7. Obyek Penulisan dan Metode Penulisan

### 1.7.1. Obyek Penulisan

#### 1.7.1.1. Soekarno-Hatta International Airport

Soekarno-Hatta International Airport berlokasi di Cengkareng, Jakarta Indonesia. Bandara berjarak 20 kilometer dari pusat kota Jakarta. Bandara ini memiliki tiga terminal yang melayani lebih dari 44.5 juta wisatawan setiap tahun. Lebih dari 40 maskapai penerbangan melayani Bandar udara tersebut.

Bandar udara Soekarno Hatta yang dijadikan objek penulisan adalah terminal 3, secara ukuran luas bangunan dan landasan jauh di bawah terminal 2 bandar udara Changi dan terminal 1 untuk keberangkatan dan terminal 2 untuk *check-in* bandar udara Hong Kong.

Bandar udara internasional Soekarno-Hatta Indonesia mempunyai visi meningkatkan peringkat pelayanan sehingga dapat mempunyai indeks kepuasan pelanggan yang mendekati bandar udara

internasional lain yang mendapat hasil baik dari hasil riset Skytrax, seperti bandar udara internasional Changi dan Hongkong.

### **1.7.1.2. Changi Airport**

Changi *Airport* telah memperoleh lebih dari 450 penghargaan. Changi *Airport* berdiri pada tahun 1981, dengan pertama kali membuka Terminal 1. Saat ini dikelola oleh grup Bandar Udara Changi.

Bandara Changi adalah salah satu Bandar udara tersibuk di dunia, karena melayani lebih dari 100 maskapai internasional yang terbang ke 250 kota dari sekitar 60 negara di seluruh dunia, Bandara Changi melayani lebih dari 51,2 juta penumpang pada tahun 2012 (yang kira-kira 10 kali ukuran populasi di Singapura).

### **1.7.1.3. Hong Kong International Airport**

Lokasi Bandar udara Hong Kong International *Airport* (HKIA) terletak di tengah dunia sehingga perjalanan tempuh dari separuh negara dunia kurang dari lima jam. Hong Kong International *Airport* merupakan pintu gerbang untuk kargo dan penumpang yang menjadikan HKIA sebagai salah satu Bandar udara tersibuk di dunia.

Tahun 2012, sekitar 56.5 juta penumpang menggunakan Hong Kong International *Airport* (HKIA) dan 4,03 juta ton *cargo* udara melewati Hong Kong. Hong Kong International *Airport* (HKIA) menghubungkan sekitar 180 tempat, melalui sekitar 1.000 penerbangan setiap hari dengan menggunakan lebih dari 100 *airlines*.

## **1.7.2. Metode Penulisan**

Penulisan dilakukan pada tiga bandar udara internasional, terutama bandar udara internasional Soekarno-Hatta. Penulisan ini merupakan penulisan terapan. Adapun metode penulisannya adalah kombinasi antara metode kualitatif dan metode kuantitatif.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan :

#### **1. Data primer melalui wawancara, observasi langsung dan kuesioner**

Wawancara: dalam penulisan ini teknik wawancara diperlukan untuk mengetahui, menelusuri dan mengumpulkan informasi mengenai pelayanan yang diberikan oleh bandara. In-depth interview dilakukan kepada 5 orang responden, yang terdiri dari 1 orang dari tour travel, dan 4 orang yang sering menggunakan ketiga bandara tersebut (minimal 3 kali masing-masing untuk bandara Soekarno-Hatta dan Changi, serta 1 kali untuk bandara Hongkong).

Observasi langsung: observasi dilakukan langsung kepada obyek penulisan, yaitu bandara internasional Soekarno-Hatta, Changi dan Hongkong.

Kuesioner : penulis menyebarkan kuesioner pada 300 responden yang pernah mengunjungi ketiga bandara tersebut.

Menurut Ferdinand (2006, hal 54), “

“Apabila kita mengembangkan model dengan 20 parameter, maka minimal sampel yang harus digunakan adalah sebanyak 100 sampel.’

Artinya jumlah responden minimal yang harus terkumpul adalah 5 kali jumlah indikator.

Pertanyaan dalam kuesioner terdiri dari 5 konstruk (*Tangibility*, *Emphaty*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*). *Tangibility* terdiri dari sarana utama, sarana pendukung, prasarana dan lingkungan bandara. Total ada 20 indikator. Sedangkan *Emphaty* terdiri dari 3 indikator, *Reliability* terdiri dari 8 indikator, *Assurance* terdiri dari 4 indikator, dan *Responsiveness* terdiri dari 3 indikator, *satisfaction* terdiri dari 3 indikator. Total keseluruhan indikator ada 41. Dengan demikian sampel responden yang diharapkan masuk adalah berjumlah 5 kali jumlah indikator yaitu sebanyak 205 buah.

Selain itu juga dibuat pertanyaan mengenai tingkat kepuasan dari para responden yang pernah mengunjungi ketiga bandara tersebut.

Pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala Likert 1-5, memberikan pertanyaan-pertanyaan tertutup kepada para responden. Data diolah dengan program SPSS dan faktor analisis konfirmatori AMOS untuk uji validitas dan reliabilitas. Pengaruh dari konstruk yang modelnya fit dilihat pengaruhnya pada *satisfaction* dengan menggunakan *Structural Equation Modelling*.

2. Data sekunder dari *website* PT Angkasa Pura, studi literatur dan hasil penulisan sebelumnya.

## BAB 2

### PEMBAHASAN

Penulis mengumpulkan data primer melalui wawancara, observasi langsung dan kuesioner. Wawancara dilakukan kepada 50 orang yang pernah menggunakan jasa layanan bandara internasional Soekarno-Hatta, Changi dan Hongkong. Observasi langsung dilakukan penulis ke ketiga lokasi bandara tersebut.

#### 2.1. Hasil Kuesioner

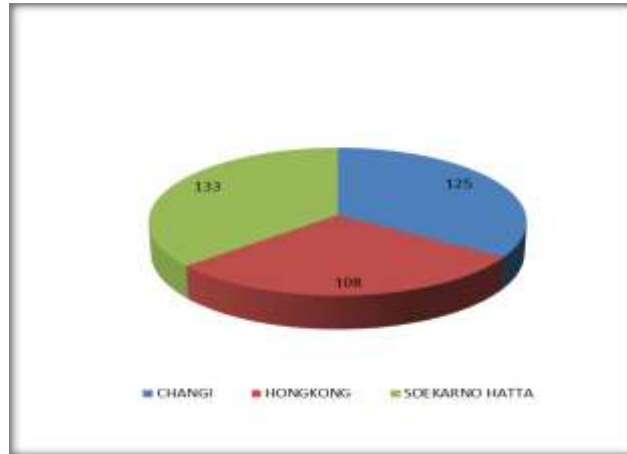
Penulis menyebarkan kuesioner ke 300 calon responden akan tetapi yang kembali hanya 133 responden. Jumlah 133 responden tersebut adalah orang Warga Negara Indonesia.

**GAMBAR 2.1.**  
**Frekuensi Responden Mengunjungi Bandara**



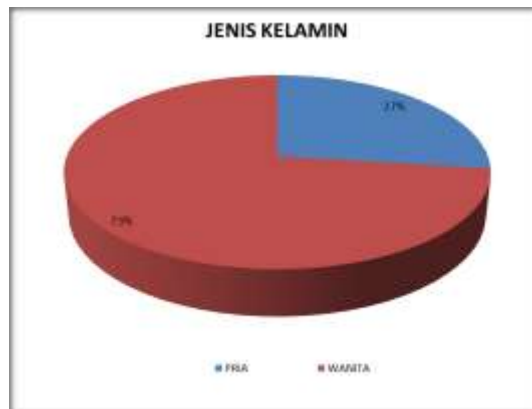
Dari 133 responden tersebut, sebesar 100% (133 orang) pernah menjadi penumpang di bandara internasional Soekarno-Hatta, 94% (125 orang) pernah menjadi penumpang di Changi International *Airport*, dan 81% (108 orang) pernah menjadi penumpang di Hongkong International *Airport*.



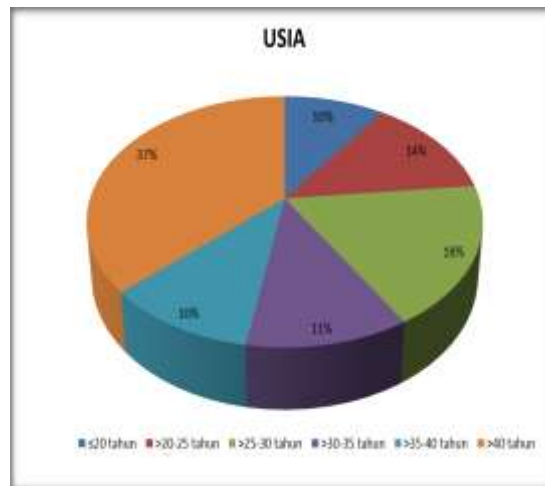


Dari 300 calon responden hanya 133 kuesioner yang kembali. Dari 133 responden tersebut diketahui bahwa 133 responden telah mengunjungi Bandar Udara Soekarno Hatta, 125 responden yang telah mengunjungi Bandar Udara Changi Singapore, dan 108 respondeng yang pernah mengunjungi Hongkong International *Airport*

**GAMBAR 2.2.**  
**Profil Responden Kuesioner**



Jenis kelamin dari 133 responden tersebut, sebesar 73% (97 orang) responden yang pernah menjadi penumpang di bandara internasional Soekarno-Hatta yakni berjenis kelamin wanita, dan 27% (36 orang) berjenis kelamin pria.



Dari 133 responden tersebut, sebesar 73% (97 orang) responden yang pernah menjadi penumpang di bandara internasional Soekarno-Hatta yakni berjenis kelamin wanita, dan 27% (36 orang) berjenis kelamin pria.



Adapun kriteria pekerjaan dari 133 responden menunjukkan bahwa sebesar 36% responden (48 orang) merupakan pegawai swasta, sebesar 21% (28 orang) responden merupakan pengusaha, sebesar 18% responden (24 orang) merupakan pelajar/mahasiswa, sebesar 17% (22 orang) responden memiliki pekerjaan di luar pegawai swasta, pegawai negeri, pelajar/mahasiswa, dan pengusaha, seperti ibu rumah tangga, serta sebesar 8% (11 orang) responden merupakan pegawai negeri.



Dari segi pendapatan per bulan, menunjukkan bahwa sebesar 50% responden (67 orang) memiliki penghasilan di atas Rp 7.500.000, sebesar 22% (29 orang) responden memiliki penghasilan di atas Rp Rp 2.500.000-Rp 5.000.000, sebesar 16% responden (21 orang) memiliki penghasilan Rp 1.000.000-Rp 2.500.000, serta sebesar 12% responden (16 orang) memiliki penghasilan Rp 5.000.000-Rp 7.500.000.

### 2.1.1. Confirmatory Analysis *Tangibility, Emphaty, Reliability, Assurance, Responsiveness* Untuk Masing-Masing Bandara

Dalam melakukan analisis konfirmatori, penulis menggunakan minimal *loading factor* 0,6 sebagaimana tercantum dalam Subhash Sharma (1996, hal 118).

Yang akan diuji adalah 5 konstruk (*tangibility, emphaty, reliability, assurance* dan *responsiveness*) dari masing-masing bandara, dengan total 38 indikator (X1-X38). Dalam *tangibility* terdapat 20 indikator (X1-X20), *emphaty* terdapat 3 indikator (X21-X23), *reliability* terdapat 8 indikator, *assurance* terdapat 4 indikator, *responsiveness* terdapat 3 indikator.

Analisis konfirmatori dilakukan beberapa kali sampai semua indikator memiliki *loading factor* minimal 0,6. Setiap indikator dimulai dari X1.

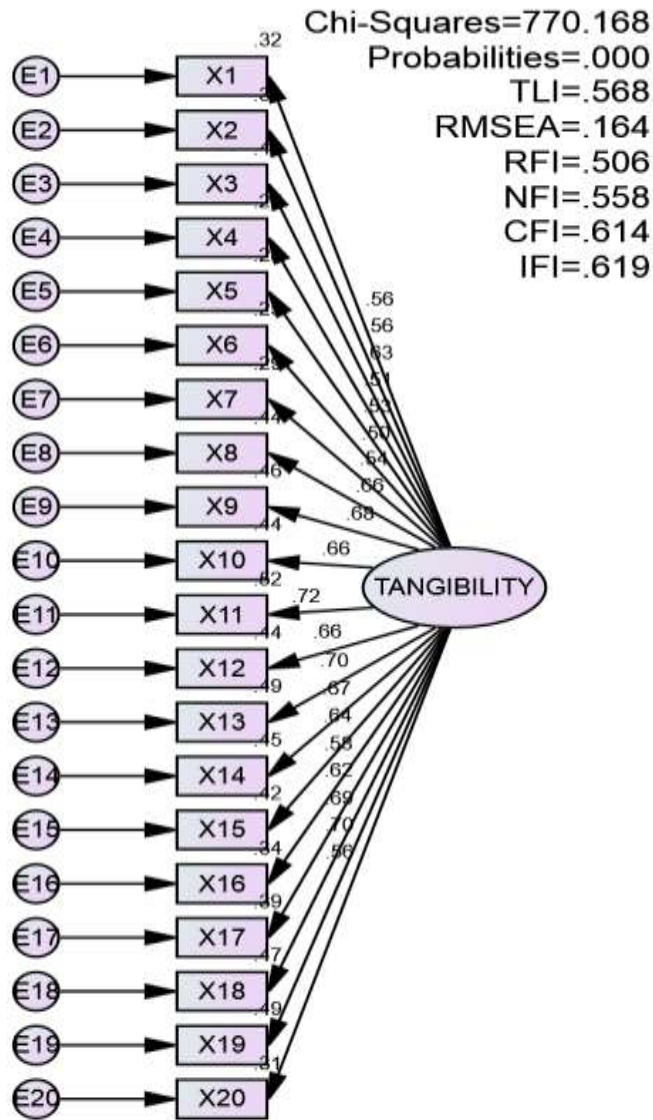
Hasil analisis konfirmatori masing-masing konstruk *tangibility, emphaty, reliability, assurance* dan *responsiveness* ketiga bandara akan dijelaskan di bawah ini.

2.1.1.1. Soekarno-Hatta

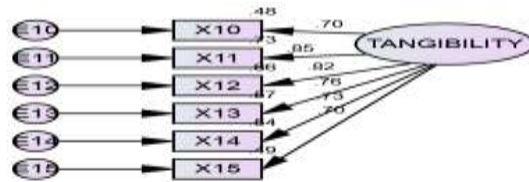
GAMBAR 2.3.

*Tangibility Soekarno-Hatta*

(X1,X2,X3,X4,X5,X6,X7,X8,X9,X10,X11,X12,X13,X14,X15,X16,X17,X18,X19,X20)



Chi-Squares=48.203  
 Probabilities=.000  
 TLI=.849  
 RMSEA=.182  
 RFI=.821  
 NFI=.893  
 CFI=.910  
 IFI=.911



Dari gambar di atas, terdapat 14 indikator yang dibuang. Hal ini juga ditunjukkan dengan *standardized regression weights* di bawah ini.

**TABEL 2.1.**

*Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)*

	Estimate
X15 <--- TANGIBILITY	.700
X14 <--- TANGIBILITY	.732
X13 <--- TANGIBILITY	.758
X12 <--- TANGIBILITY	.815
X11 <--- TANGIBILITY	.852
X10 <--- TANGIBILITY	.696

Dengan *loading factor* lebih dari 0,6, maka indikator X10, X11, X12, X13, X14 dan X15 benar-benar menjelaskan/merefleksikan/memanifestasikan/mengukur konstruk *tangibility* Soekarno-Hatta.

**TABEL 2.2.**

*Variations: (Group number 1 - Default model)*

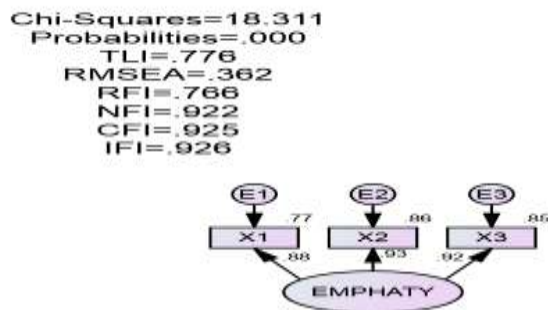
	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
TANGIBILITY	1.000				
E15	.506	.071	7.134	***	par_13
E14	.304	.044	6.836	***	par_14
E13	.228	.034	6.722	***	par_15
E12	.188	.031	6.055	***	par_16
E11	.176	.032	5.436	***	par_17

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
E10	.247	.035	7.130	***	par_18

*Error* disini menunjukkan reliabilitas (konsistensi, stabilitas) yang ditunjukkan dengan besaran *error*. Karena *error* indikator X10, X11, X12, X13, X14 sampai X15 signifikan, maka menunjukkan *error* kecil sehingga bisa dikatakan stabil/konsisten.

**GAMBAR 2.4.**

***Emphaty* Soekarno-Hatta**  
**(X1, X2, X3 adalah X21, X22, X23)**



Dari gambar di atas, terdapat tidak ada indikator yang dibuang. Hal ini juga ditunjukkan dengan *standardized regression weights* di bawah ini.

**TABEL 2.3.**

***Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)***  
**(X1, X2, X3 adalah X21, X22, X23)**

	Estimate
X1 <--- <i>EMPHATY</i>	.878
X2 <--- <i>EMPHATY</i>	.926
X3 <--- <i>EMPHATY</i>	.923

Dengan *loading factor* lebih dari 0,6, maka indikator X21, X22 dan X23 benar-benar menjelaskan/merefleksikan/memanifestasikan/mengukur konstruk *emphaty* Soekarno-Hatta.

**TABEL 2.4.**

*Variances: (Group number 1 - Default model)*  
**(E1, E2, E3 adalah E21, E22, E23)**

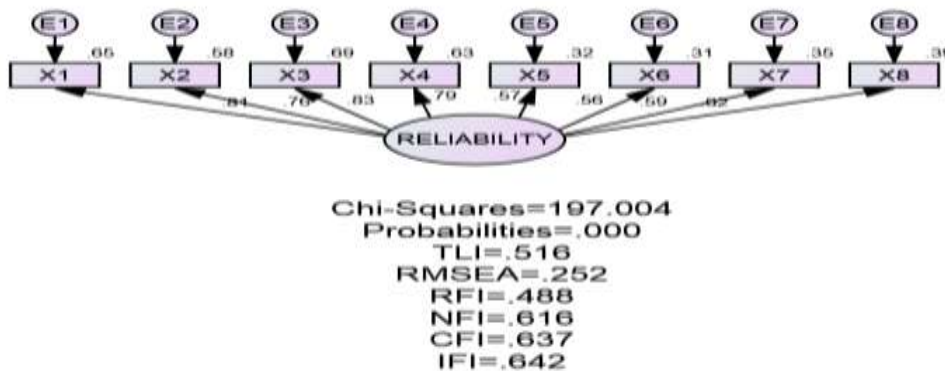
	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
<i>EMPHATY</i>	1.000				
E1	.298	.048	6.232	***	par_6
E2	.181	.041	4.366	***	par_7
E3	.158	.035	4.527	***	par_8

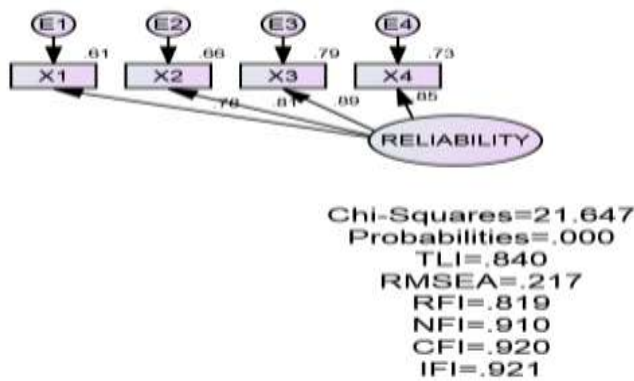
*Error* disini menunjukkan reliabilitas (konsistensi, stabilitas) yang ditunjukkan dengan besaran *error*. Karena *error* indikator X11, X12 dan X13 signifikan, maka menunjukkan *error* kecil sehingga bisa dikatakan stabil/konsisten.

**GAMBAR 2.5.**

*Reliability Soekarno-Hatta*

**(X1,X2,X3,X4,X5,X6,X7,X8, adalah X24,X25,X26,X27,X28,X29,X30,X31)**





Dari gambar di atas, terdapat ada 4 indikator yang dibuang. Hal ini juga ditunjukkan dengan *standardized regression weights* di bawah ini.

**TABEL 2.5.**

*Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)*  
 (X1,X2,X3,X4,X5,X6,X7,X8, adalah X24,X25,X26,X27,X28,X29,X30,X31)

	Estimate
X1 <--- RELIABILITY	.783
X2 <--- RELIABILITY	.810
X3 <--- RELIABILITY	.892
X4 <--- RELIABILITY	.852

Dengan *loading factor* lebih dari 0,6, maka indikator X24, X25, X26 dan X27 benar-benar menjelaskan/merefleksikan/memanifestasikan/mengukur konstruk *reliability* Soekarno-Hatta.

**TABEL 2.6.**

*Variances: (Group number 1 - Default model)*  
 (E1,E2,E3,E4,E5,E6,E7,E8, adalah E24,E25,E26,E27,E28,E29,E30,E31)

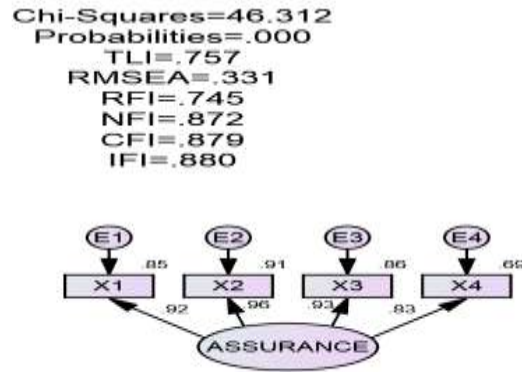
	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
RELIABILITY	1.000				
E1	.631	.092	6.843	***	par_8
E2	.316	.050	6.347	***	par_9
E3	.173	.039	4.477	***	par_10
E4	.208	.038	5.495	***	par_11

*Error* disini menunjukkan reliabilitas (konsistensi, stabilitas) yang ditunjukkan dengan besaran *error*. Karena *error* indikator X24, X25, X26 dan X27 signifikan, maka menunjukkan *error* kecil sehingga bisa dikatakan stabil/konsisten.



**GAMBAR 2.6.**

*Assurance* Soekarno-Hatta  
 (X1, X2, X3, X4, X5 adalah X32, X33, X34, X35)



Dari gambar di atas, tidak ada indikator yang dibuang. Hal ini juga ditunjukkan dengan *standardized regression weights* di bawah ini.

**TABEL 2.7.**

*Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)*

(X1, X2, X3, X4, X5 adalah X32, X33, X34, X35)

	Estimate
X1 <--- ASSURANCE	.922
X2 <--- ASSURANCE	.956
X3 <--- ASSURANCE	.929
X4 <--- ASSURANCE	.832

Dengan *loading factor* lebih dari 0,6, maka indikator X32, X33, X34, dan X35 benar-benar menjelaskan/merefleksikan/memanifestasikan/mengukur konstruk *assurance* Soekarno-Hatta.

**TABEL 2.8.**

*Variances: (Group number 1 - Default model)*

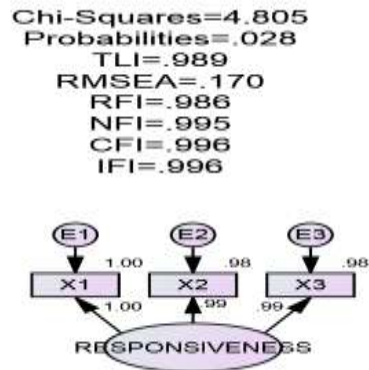
(E1, E2, E3, E4, E5 adalah E32, E33, E34, E35)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
ASSURANCE	1.000				
E1	.177	.029	6.144	***	par_8
E2	.075	.018	4.101	***	par_9
E3	.115	.021	5.437	***	par_10
E4	.276	.038	7.242	***	par_11

Error disini menunjukkan reliabilitas (konsistensi, stabilitas) yang ditunjukkan dengan besaran *error*. Karena *error* indikator X32, X33, X34, dan X35 signifikan, maka menunjukkan *error* kecil sehingga bisa dikatakan stabil/konsisten.

**GAMBAR 2.7.**

***Responsiveness* Soekarno-Hatta**  
**(X1, X2, X3 adalah X36, X37, X38)**



Dari gambar di atas, tidak ada indikator yang dibuang. Hal ini juga ditunjukkan dengan *standardized regression weights* di bawah ini.

**TABEL 2.9.**

***Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)***

**(X1, X2, X3 adalah X36, X37, X38)**

	Estimate
X1 <--- <i>RESPONSIVENESS</i>	1.000
X2 <--- <i>RESPONSIVENESS</i>	.992
X3 <--- <i>RESPONSIVENESS</i>	.992

Dengan *loading factor* lebih dari 0,6, maka indikator X36, X37, dan X38 benar-benar menjelaskan/merefleksikan/memanifestasikan/mengukur konstruk *responsiveness* Soekarno-Hatta.

**TABEL 2.10.**

***Variiances: (Group number 1 - Default model)***

**(E1, E2, E3 adalah E36, E37, E38)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
<i>RESPONSIVENESS</i>	1.000				
E1	.000	.001	-.079	.937	par_6
E2	.015	.002	6.640	***	par_7
E3	.015	.002	6.640	***	par_8

*Error* disini menunjukkan reliabilitas (konsistensi, stabilitas) yang ditunjukkan dengan besaran *error*. *Error* indikator X36 tidak signifikan karena  $0,937 > \alpha$  10 %. *Error* indikator X37 dan X38 signifikan, maka menunjukkan *error* kecil sehingga bisa dikatakan stabil/konsisten.

**GAMBAR 2.8.**

***Satisfaction* Soekarno-Hatta**  
**(X1, X2, X3 adalah X39, X40, X41)**



Dari gambar di atas, tidak ada indikator yang dibuang. Hal ini juga ditunjukkan dengan *standardized regression weights* di bawah ini.

**TABEL 2.11.**

***Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)***  
**(X1, X2, X3 adalah X39, X40, X41)**

	Estimate
X1 <--- SATISFACTION	.922
X2 <--- SATISFACTION	.651
X3 <--- SATISFACTION	.699

Dengan *loading factor* lebih dari 0,6, maka indikator X39, X40, dan X41 benar-benar menjelaskan/merefleksikan/memanifestasikan/mengukur konstruk *responsiveness* Soekarno-Hatta.

**TABEL 2.12.**

***Variiances: (Group number 1 - Default model)***  
**(E1, E2, E3 adalah E39, E40, E41)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
SATISFACTION	1.000				
E1	.175	.184	.952	.341	par_6
E2	.438	.101	4.324	***	par_7
E3	.346	.093	3.707	***	par_8

*Error* disini menunjukkan reliabilitas (konsistensi, stabilitas) yang ditunjukkan dengan besaran *error*. *Error* indikator X39 tidak signifikan karena  $0,341 > \alpha$  10 %. *Error* indikator X40 dan X41 signifikan, maka menunjukkan *error* kecil sehingga bisa dikatakan stabil/konsisten.

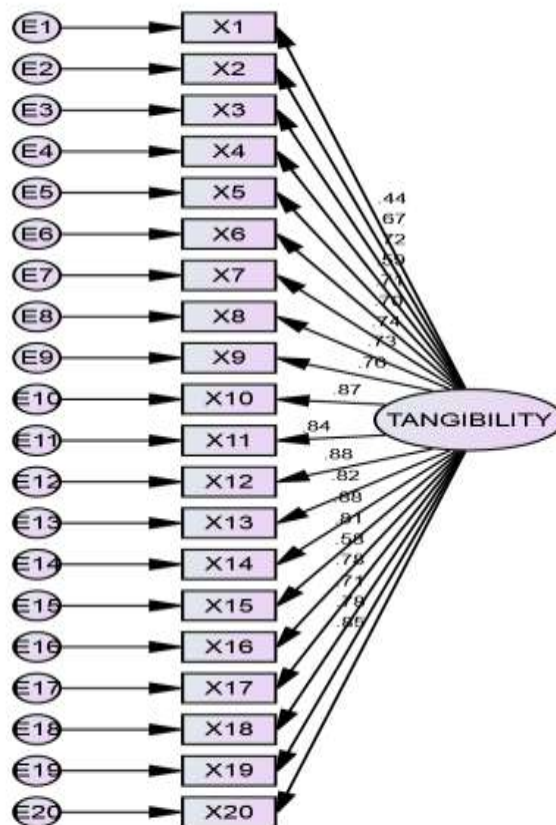
### 2.1.1.2. Changi

GAMBAR 2.8.

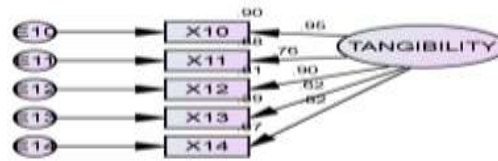
*Tangibility* Changi

(X1,X2,X3,X4,X5,X6,X7,X8,X9,X10,X11,X12,X13,X14,X15,X16,X17,X18,X19,X20)

Chi-Squares=1111.081  
 Probabilities=.000  
 TLI=.356  
 RMSEA=.211  
 RFI=.319  
 NFI=.446  
 CFI=.476  
 IFI=.487



Chi-Squares=29.150  
 Probabilities=.000  
 TLI=.894  
 RMSEA=.197  
 RFI=.875  
 NFI=.938  
 CFI=.947  
 IFI=.948



Dari gambar di atas, ada 15 indikator yang dibuang. Hal ini juga ditunjukkan dengan *standardized regression weights* di bawah ini.

**TABEL 2.11.**

***Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)***

	Estimate
X14 <--- TANGIBILITY	.819
X13 <--- TANGIBILITY	.621
X12 <--- TANGIBILITY	.899
X11 <--- TANGIBILITY	.759
X10 <--- TANGIBILITY	.951

Dengan *loading factor* lebih dari 0,6, maka indikator X10, X11, X12, X13 dan X14, benar-benar menjelaskan/merefleksikan/memanifestasikan/mengukur konstruk *tangibility* di Changi.

**TABEL 2.12.**

***Variances: (group number 1 - default model)***

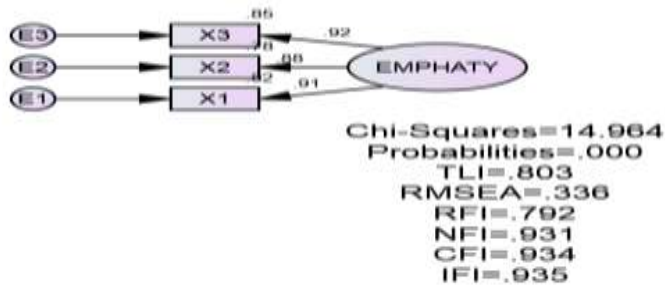
	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
TANGIBILITY	1.000				
E14	.107	.016	6.619	***	par_11
E13	.146	.019	7.558	***	par_12
E12	.053	.009	5.906	***	par_13
E11	.106	.015	7.096	***	par_14
E10	.026	.007	3.431	***	par_15

*Error* disini menunjukkan reliabilitas (konsistensi, stabilitas) yang ditunjukkan dengan besaran *error*. *Error* indikator X10, X11, X12, X13 dan X14 signifikan, maka menunjukkan *error* kecil sehingga bisa dikatakan stabil/konsisten.

**GAMBAR 2.9.**

***Empathy Changi***

(X1, X2, X3 adalah X21, X22, X23)



Dari gambar di atas, tidak ada indikator yang dibuang. Hal ini juga ditunjukkan dengan *standardized regression weights* di bawah ini.

**TABEL 2.13.**

***Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)***

(X1, X2, X3 adalah X21, X22, X23)

	Estimate
X1 <--- EMPHATY	.906
X2 <--- EMPHATY	.885
X3 <--- EMPHATY	.922

Dengan *loading factor* lebih dari 0,6, maka indikator X21, X22 dan X23 benar-benar menjelaskan/merefleksikan/memanifestasikan/mengukur konstruk *emphaty* di Changi.

**TABEL 2.14.**

***Variiances: (Group number 1 - Default model)***

(E1, E2, E3 adalah E21, E22, E23)

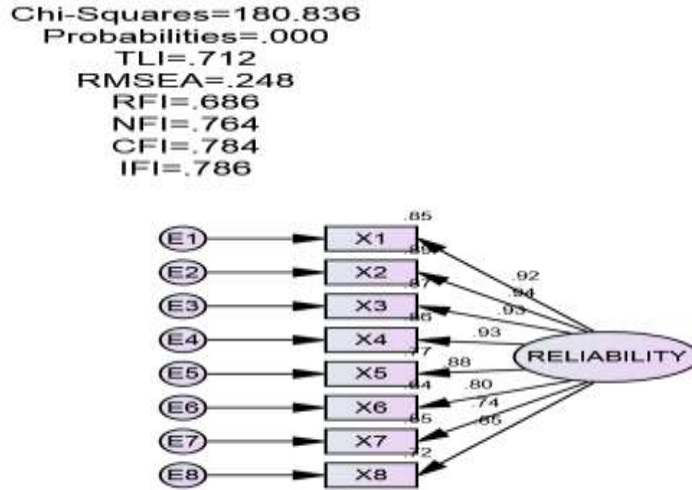
	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
EMPHATY	1.000				
E1	.218	.043	5.048	***	par_6
E2	.186	.033	5.581	***	par_7
E3	.144	.034	4.191	***	par_8

*Error* disini menunjukkan reliabilitas (konsistensi, stabilitas) yang ditunjukkan dengan besaran *error*. *Error* indikator X21, X22 dan X23 signifikan, maka menunjukkan *error* kecil sehingga bisa dikatakan stabil/konsisten.

**GAMBAR 2.10.**

***Reliability Changi***

(X1,X2,X3,X4,X5,X6,X7,X8, adalah X24,X25,X26,X27,X28,X29,X30,X31)



Dari gambar di atas, tidak ada indikator yang dibuang. Hal ini juga ditunjukkan dengan *standardized regression weights* di bawah ini.

**TABEL 2.15.**

***Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)***

(X1,X2,X3,X4,X5,X6,X7,X8, adalah X24,X25,X26,X27,X28,X29,X30,X31)

	Estimate
X8 <--- RELIABILITY	.851
X7 <--- RELIABILITY	.742
X6 <--- RELIABILITY	.803
X5 <--- RELIABILITY	.878
X4 <--- RELIABILITY	.930
X3 <--- RELIABILITY	.931
X2 <--- RELIABILITY	.943
X1 <--- RELIABILITY	.922

Dengan *loading factor* lebih dari 0,6, maka indikator X24,X25,X26,X27,X28,X29,X30 dan X31 benar-benar menjelaskan/merefleksikan/memanifestasikan/mengukur konstruk *reliability* di Changi.

**TABEL 2.16.**

*Variances: (Group number 1 - Default model)*

(E1,E2,E3,E4,E5,E6,E7,E8, adalah E24,E25,E26,E27,E28,E29,E30,E31)

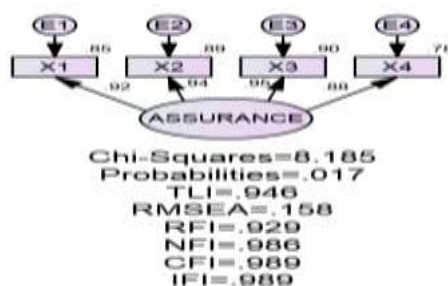
	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
<i>RELIABILITY</i>	1.000				
E8	.380	.057	6.621	***	par_16
E7	.396	.053	7.517	***	par_17
E6	.402	.054	7.394	***	par_18
E5	.155	.022	7.058	***	par_19
E4	.081	.013	6.269	***	par_20
E3	.095	.015	6.226	***	par_21
E2	.078	.013	5.998	***	par_22
E1	.123	.019	6.539	***	par_23

Error disini menunjukkan reliabilitas (konsistensi, stabilitas) yang ditunjukkan dengan besaran *error*. *Error* indikator X24,X25,X26,X27,X28,X29,X30 dan X31 signifikan, maka menunjukkan *error* kecil sehingga bisa dikatakan stabil/konsisten.

**GAMBAR 2.11.**

*Assurance Changi*

(X1, X2, X3, X4, X5 adalah X32, X33, X34, X35)



Dari gambar di atas, tidak ada indikator yang dibuang. Hal ini juga ditunjukkan dengan *standardized regression weights* di bawah ini.

**TABEL 2.17.**

*Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)*

(X1, X2, X3, X4, X5 adalah X32, X33, X34, X35)

	Estimate
X1 <--- ASSURANCE	.924
X2 <--- ASSURANCE	.943
X3 <--- ASSURANCE	.947
X4 <--- ASSURANCE	.884



Dengan *loading factor* lebih dari 0,6, maka indikator X32, X33, X34 dan X35 benar-benar menjelaskan/merefleksikan/memanifestasikan/mengukur konstruk *assurance* di Changi.

**TABEL 2.18.**

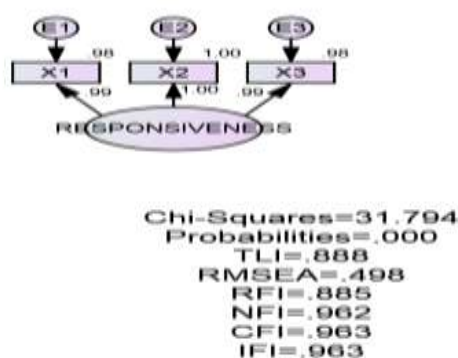
***Variances: (Group number 1 - Default model)***  
**(E1, E2, E3, E4, E5 adalah E32, E33, E34, E35)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
<i>ASSURANCE</i>	.355	.053	6.738	***	par_8
E1	.061	.010	5.826	***	par_9
E2	.041	.008	5.300	***	par_10
E3	.043	.008	5.049	***	par_11
E4	.095	.014	6.637	***	par_12

*Error* disini menunjukkan reliabilitas (konsistensi, stabilitas) yang ditunjukkan dengan besaran *error*. *Error* indikator X32, X33, X34 dan X35 signifikan, maka menunjukkan *error* kecil sehingga bisa dikatakan stabil/konsisten.

**GAMBAR 2.12.**

***Responsiveness* Changi**  
**(X1, X2, X3 adalah X36, X37, X38)**



Dari gambar di atas, tidak ada indikator yang dibuang. Hal ini juga ditunjukkan dengan *standardized regression weights* di bawah ini.

**TABEL 2.19.**

*Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)*

(X1, X2, X3 adalah X36, X37, X38)

	Estimate
X1 <--- <i>RESPONSIVENESS</i>	.992
X2 <--- <i>RESPONSIVENESS</i>	1.000
X3 <--- <i>RESPONSIVENESS</i>	.992

Dengan *loading factor* lebih dari 0,6, maka indikator X36, X37, dan X38 benar-benar menjelaskan/merefleksikan/memanifestasikan/mengukur konstruk *responsiveness* di Changi.

**TABEL 2.20.**

*Variances: (Group number 1 - Default model)*

(E1, E2, E3 adalah E36, E37, E38)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
<i>RESPONSIVENESS</i>	1.000				
E1	.016	.003	6.372	***	par_6
E2	.000	.001	-.050	.960	par_7
E3	.016	.002	6.477	***	par_8

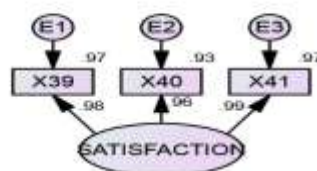
*Error* disini menunjukkan reliabilitas (konsistensi, stabilitas) yang ditunjukkan dengan besaran *error*. *Error* indikator X37 tidak signifikan karena  $0,960 > \alpha$  10 %. *Error* indikator X36 dan X38 signifikan, maka menunjukkan *error* kecil sehingga bisa dikatakan stabil/konsisten.

**GAMBAR 2.13.**

*Satisfaction Changi*

(X1, X2, X3 adalah X39, X40, X41)

Chi-Squares=70.979  
 Probabilities=.000  
 TLI=.445  
 RMSEA=.751  
 RFI=.442  
 NFI=.814  
 CFI=.815  
 IFI=.816



Dari gambar di atas, tidak ada indikator yang dibuang. Hal ini juga ditunjukkan dengan *standardized regression weights* di bawah ini.

**TABEL 2.20.**

*Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)*

**(X1, X2, X3 adalah X39, X40, X41)**

	Estimate
X39 <--- <i>SATISFACTION</i>	.985
X40 <--- <i>SATISFACTION</i>	.964
X41 <--- <i>SATISFACTION</i>	.986

Dengan *loading factor* lebih dari 0,6, maka indikator X39, X40, X41 benar-benar menjelaskan/merefleksikan/memanifestasikan/mengukur konstruk *responsiveness* di Changi.

**TABEL 2.21.**

*Variances: (Group number 1 - Default model)*

**(E1, E2, E3 adalah E39, E40, E41)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
<i>SATISFACTION</i>	1.000				
E1	.032	.008	4.046	***	par_6
E2	.062	.010	6.452	***	par_7
E3	.025	.007	3.694	***	par_8

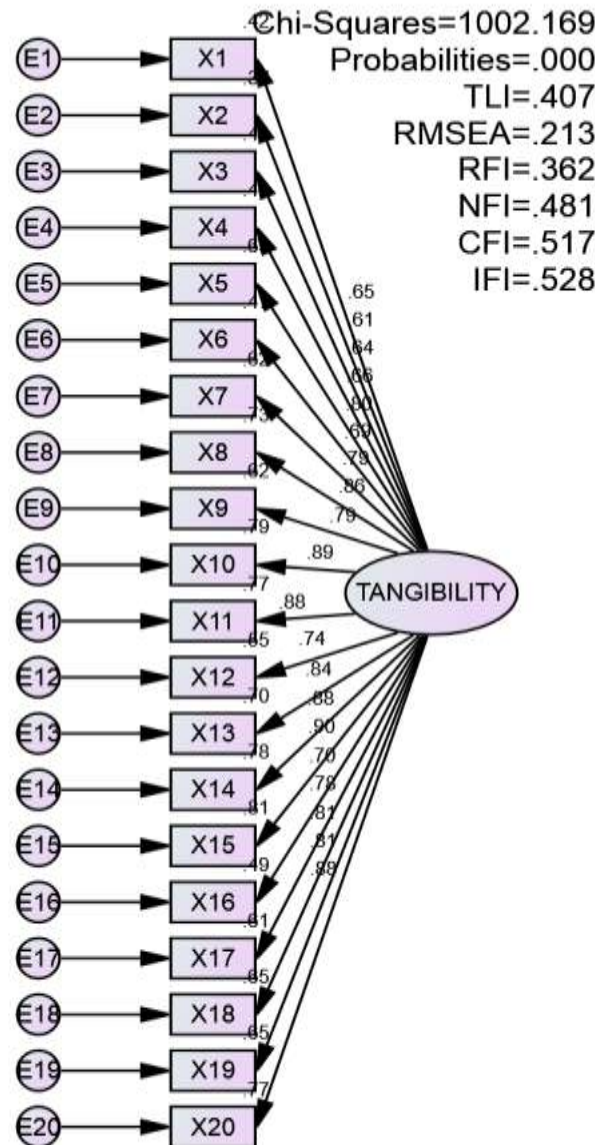
*Error* disini menunjukkan reliabilitas (konsistensi, stabilitas) yang ditunjukkan dengan besaran *error*. *Error* indikator X39, X40, X41 signifikan, maka menunjukkan *error* kecil sehingga bisa dikatakan stabil/konsisten.

2.1.1.3. Hongkong

GAMBAR 2.13.

*Tangibility Hongkong*

(X1,X2,X3,X4,X5,X6,X7,X8,X9,X10,X11,X12,X13,X14,X15,X16,X17,X18,X19,X20)



Dari gambar di atas, tidak ada indikator yang dibuang. Hal ini juga ditunjukkan dengan *standardized regression weights* di bawah ini.

**TABEL 2.21.*****Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)***

	Estimate
X20 <--- TANGIBILITY	.876
X19 <--- TANGIBILITY	.807
X18 <--- TANGIBILITY	.805
X17 <--- TANGIBILITY	.780
X16 <--- TANGIBILITY	.698
X15 <--- TANGIBILITY	.900
X14 <--- TANGIBILITY	.882
X13 <--- TANGIBILITY	.835
X12 <--- TANGIBILITY	.744
X11 <--- TANGIBILITY	.878
X10 <--- TANGIBILITY	.891
X9 <--- TANGIBILITY	.788
X8 <--- TANGIBILITY	.856
X7 <--- TANGIBILITY	.788
X6 <--- TANGIBILITY	.688
X5 <--- TANGIBILITY	.797
X4 <--- TANGIBILITY	.664
X3 <--- TANGIBILITY	.637
X2 <--- TANGIBILITY	.606
X1 <--- TANGIBILITY	.647

Dengan *loading factor* lebih dari 0,6, maka semua indikator (X1,X2,X3,X4,X5,X6,X7,X8,X9,X10,X11,X12,X13,X14,X15,X16,X17,X18,X19,X20) benar-benar menjelaskan/merefleksikan/memanifestasikan/mengukur konstruk *tangibility* di Hongkong.

**TABEL 2.22.*****Variances: (Group number 1 - Default model)***

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
<i>TANGIBILITY</i>	1.000				
E20	.304	.050	6.101	***	par_40
E19	.189	.028	6.787	***	par_41
E18	.207	.030	6.809	***	par_42
E17	.232	.034	6.900	***	par_43
E16	.272	.038	7.076	***	par_44
E15	.096	.015	6.375	***	par_45
E14	.136	.021	6.506	***	par_46
E13	.241	.036	6.787	***	par_47
E12	.314	.045	7.036	***	par_48
E11	.171	.026	6.584	***	par_49
E10	.100	.015	6.460	***	par_50
E9	.168	.024	6.899	***	par_51
E8	.138	.021	6.664	***	par_52
E7	.152	.022	6.905	***	par_53

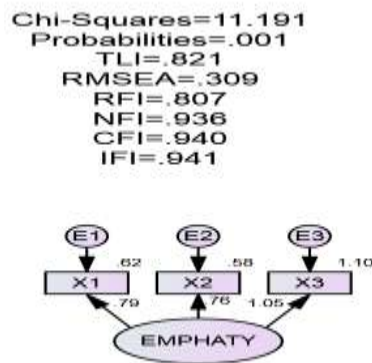
	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
E6	.256	.036	7.083	***	par_54
E5	.190	.027	6.952	***	par_55
E4	.306	.043	7.119	***	par_56
E3	.340	.048	7.141	***	par_57
E2	.387	.054	7.163	***	par_58
E1	.591	.083	7.159	***	par_59

*Error* disini menunjukkan reliabilitas (konsistensi, stabilitas) yang ditunjukkan dengan besaran *error*. *Error* semua indikator dari X1 sampai X 20 adalah signifikan, maka menunjukkan *error* kecil sehingga bisa dikatakan stabil/konsisten.

**GAMBAR 2.14.**

***Emphaty* Hongkong**

**(X1, X2, X3 adalah X21, X22, X23)**



Dari gambar di atas, tidak ada indikator yang dibuang. Hal ini juga ditunjukkan dengan *standardized regression weights* di bawah ini.

**TABEL 2.23.**

***Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)***

**(X1, X2, X3 adalah X21, X22, X23)**

	Estimate
X1 <--- <i>EMPHATY</i>	.790
X2 <--- <i>EMPHATY</i>	.762
X3 <--- <i>EMPHATY</i>	1.049

Dengan *loading factor* lebih dari 0,6, maka indikator X21, X22 dan X23 benar-benar menjelaskan/merefleksikan/memanimfestasikan/mengukur konstruk *emphaty* di Hongkong.

TABEL 2.24.

*Variances: (Group number 1 - Default model)*

(E1, E2, E3 adalah E21, E22, E23)

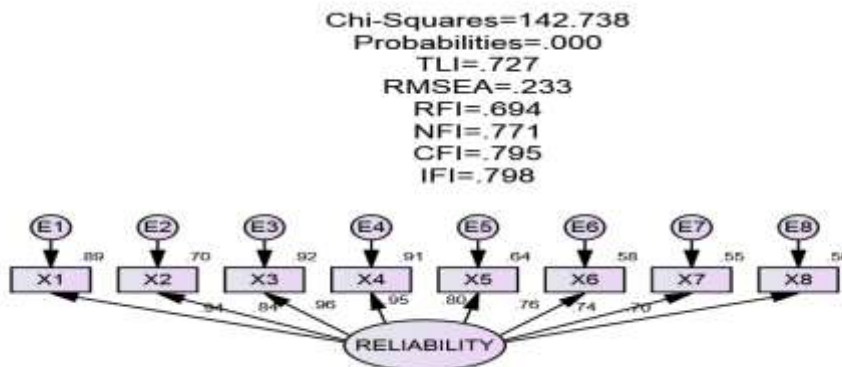
	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
<i>EMPHATY</i>	1.000				
E1	.602	.098	6.171	***	par_6
E2	.292	.042	6.898	***	par_7
E3	-.102	.061	-1.668	.095	par_8

*Error* disini menunjukkan reliabilitas (konsistensi, stabilitas) yang ditunjukkan dengan besaran *error*. *Error* indikator X23 tidak signifikan karena  $0,937 > \alpha$  10 %. *Error* indikator X21 dan X22 signifikan, maka menunjukkan *error* kecil sehingga bisa dikatakan stabil/konsisten.

GAMBAR 2.15.

*Reliability Hongkong*

(X1,X2,X3,X4,X5,X6,X7,X8, adalah X24,X25,X26,X27,X28,X29,X30,X31)



Dari gambar di atas, tidak ada indikator yang dibuang. Hal ini juga ditunjukkan dengan *standardized regression weights* di bawah ini.

TABEL 2.25.

*Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)*

(X1,X2,X3,X4,X5,X6,X7,X8, adalah X24,X25,X26,X27,X28,X29,X30,X31)

	Estimate
X1 <--- <i>RELIABILITY</i>	.942
X2 <--- <i>RELIABILITY</i>	.839
X3 <--- <i>RELIABILITY</i>	.957
X4 <--- <i>RELIABILITY</i>	.952

	Estimate
X5 <--- RELIABILITY	.802
X6 <--- RELIABILITY	.763
X7 <--- RELIABILITY	.741
X8 <--- RELIABILITY	.705

Dengan *loading factor* lebih dari 0,6, maka indikator X24,X25,X26,X27,X28,X29,X30 dan X31 benar-benar menjelaskan/merefleksikan/memanifestasikan/mengukur konstruk *reliability* di Hongkong.

**TABEL 2.26.**

***Variances: (Group number 1 - Default model)***

**(E1,E2,E3,E4,E5,E6,E7,E8, adalah E24,E25,E26,E27,E28,E29,E30,E31)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
<i>RELIABILITY</i>	1.000				
E1	.126	.023	5.515	***	par_16
E2	.201	.030	6.810	***	par_17
E3	.059	.012	4.831	***	par_18
E4	.054	.010	5.120	***	par_19
E5	.218	.032	6.817	***	par_20
E6	.538	.077	6.959	***	par_21
E7	.352	.050	6.982	***	par_22
E8	.274	.039	7.077	***	par_23

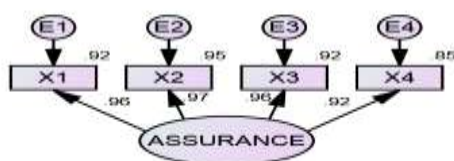
*Error* disini menunjukkan reliabilitas (konsistensi, stabilitas) yang ditunjukkan dengan besaran *error*. *Error* indikator X24,X25,X26,X27,X28,X29,X30 dan X31 signifikan, maka menunjukkan *error* kecil sehingga bisa dikatakan stabil/konsisten.

**GAMBAR 2.16.**

***Assurance Hongkong***

**(X1, X2, X3, X4, X5 adalah X32, X33, X34, X35)**

Chi-Squares=79.174  
 Probabilities=.000  
 TLI=.636  
 RMSEA=.487  
 RFI=.627  
 NFI=.813  
 CFI=.818  
 IFI=.819





Dari gambar di atas, tidak ada indikator yang dibuang. Hal ini juga ditunjukkan dengan *standardized regression weights* di bawah ini.

**TABEL 2.27.**

***Standardized regression weights: (group number 1 - default model)***  
**(X1, X2, X3, X4, X5 adalah X32, X33, X34, X35)**

	Estimate
X1 <--- ASSURANCE	.960
X2 <--- ASSURANCE	.974
X3 <--- ASSURANCE	.961
X4 <--- ASSURANCE	.920

Dengan *loading factor* lebih dari 0,6, maka indikator X32, X33, X34 dan X35 benar-benar menjelaskan/merefleksikan/memanifestasikan/mengukur konstruk *assurance* di Hongkong.

**TABEL 2.28.**

***Variiances: (Group number 1 - Default model)***  
**(E1, E2, E3, E4, E5 adalah E32, E33, E34, E35)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
ASSURANCE	1.000				
E1	.084	.017	5.056	***	par_8
E2	.037	.009	4.043	***	par_9
E3	.061	.012	4.977	***	par_10
E4	.106	.018	5.968	***	par_11

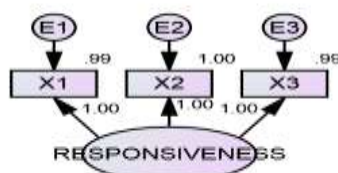
*Error* disini menunjukkan reliabilitas (konsistensi, stabilitas) yang ditunjukkan dengan besaran *error*. *Error* indikator X32, X33, X34 dan X35 signifikan, maka menunjukkan *error* kecil sehingga bisa dikatakan stabil/konsisten.

**GAMBAR 2.17.**

***Responsiveness Hongkong***

(X1, X2, X3 adalah X36, X37, X38)

Chi-Squares=22.175  
 Probabilities=.000  
 TLI=.926  
 RMSEA=.445  
 RFI=.922  
 NFI=.974  
 CFI=.975  
 IFI=.975



Dari gambar di atas, tidak ada indikator yang dibuang. Hal ini juga ditunjukkan dengan *standardized regression weights* di bawah ini.

**TABEL 2.29.**

***Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)***

(X1, X2, X3 adalah X36, X37, X38)

	Estimate
X1 <--- RESPONSIVENESS	.996
X2 <--- RESPONSIVENESS	1.000
X3 <--- RESPONSIVENESS	.996

Dengan *loading factor* lebih dari 0,6, maka indikator X36, X37, dan X38 benar-benar menjelaskan/merefleksikan/memanifestasikan/mengukur konstruk *responsiveness* di Hongkong.

**TABEL 2.30.**

***Variances: (Group number 1 - Default model)***

(E1, E2, E3 adalah E36, E37, E38)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
RESPONSIVENESS	1.000				
E1	.009	.002	5.940	***	par_6
E2	.000	.001	.118	.906	par_7
E3	.009	.002	5.949	***	par_8

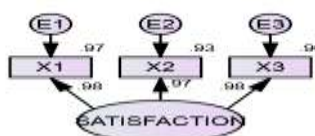
*Error* disini menunjukkan reliabilitas (konsistensi, stabilitas) yang ditunjukkan dengan besaran *error*. *Error* indikator X37 tidak signifikan karena  $0,937 > \alpha$  10 %. *Error* indikator X36 dan X38 signifikan, maka menunjukkan *error* kecil sehingga bisa dikatakan stabil/konsisten.

**GAMBAR 2.18.**

***Satisfaction* Hongkong**

(X1, X2, X3 adalah X39, X40, X41)

Chi-Squares=58.798  
 Probabilities=.000  
 TLI=.430  
 RMSEA=.735  
 RFI=.426  
 NFI=.809  
 CFI=.810  
 IFI=.811



Dari gambar di atas, tidak ada indikator yang dibuang. Hal ini juga ditunjukkan dengan *standardized regression weights* di bawah ini.

**TABEL 2.31.**

***Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)***

(X1, X2, X3 adalah X39, X40, X41)

	Estimate
X1 <--- <i>SATISFACTION</i>	.983
X2 <--- <i>SATISFACTION</i>	.966
X3 <--- <i>SATISFACTION</i>	.978

Dengan *loading factor* lebih dari 0,6, maka indikator X39, X40, X41 benar-benar menjelaskan/merefleksikan/memanifestasikan/mengukur konstruk *responsiveness* di Hongkong.

**TABEL 2.32.**

***Variiances: (Group number 1 - Default model)***

(E1, E2, E3 adalah E39, E40, E41)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
<i>SATISFACTION</i>	1.000				
E1	.035	.010	3.663	***	par_3
E2	.062	.011	5.528	***	par_4
E3	.039	.009	4.285	***	par_5

*Error* disini menunjukkan reliabilitas (konsistensi, stabilitas) yang ditunjukkan dengan besaran *error*. *Error* indikator X39, X40, X41 signifikan, maka menunjukkan *error* kecil sehingga bisa dikatakan stabil/konsisten.

### 2.1.2.5. Rangkuman Analisis Konfirmatori

Untuk melihat fit atau tidaknya model, penulis menggunakan 8 indeks yang diambil dari buku Ferdinand (2006, hal 69), yaitu sebagai berikut :

**TABEL 2.31.**  
*Goodness-of-Fit Indices*

No	Goodness of fit index	Cut-off value
1	Chi-Square	Diharapkan kecil
2	Probabilities	$\geq 0.01$
3	TLI (Tucker Lewis Index)	$\geq 0.95$
4	RMSEA (Root Mean Square <i>Error</i> of Approximation)	$\leq 0.08$
5	RFI (Relative Fit Index)	$\geq 0.95$
6	NFI (Normed Fit Index)	$\geq 0.95$
7	CFI (Comparative Fit Index)	$\geq 0.95$
8	IFI (Incremental Fit Index)	Mendekati 1

Dari hasil analisis konfirmatori di atas, maka bisa disimpulkan sebagai berikut.

**TABEL 2.32.**  
**Hasil Akhir Analisis Konfirmatori TERAR Bandara Soekarno-Hatta**

Analisis terhadap	Dibuang	Sisa	Dibandingkan dengan <i>cut-off value</i> (model fit) dan uji reliabilitas?
<i>Tangibility</i>	14 dibuang	X10 = Troli X11 = Kursi tunggu X12 = Televisi X13 = Tanda penunjuk arah jelas X14 = Prosedur dan peraturan lengkap, jelas, dan mudah dimengerti X15 = Fasilitas internet dan IT	Hanya IFI yang mendekati 1 (0.911)
<i>Emphaty</i>	Tidak ada	X21 = Karyawan ramah, sopan santun, bijaksana, bersahabat X22 = Karyawan mengerti kebutuhan penumpang dengan menawarkan bantuan secara pribadi X23 = Karyawan membina hubungan baik dengan penumpang	Hanya IFI yang mendekati 1 (0.926)

<i>Reliability</i>	4 dibuang	X24 = Menunggu bagasi cepat X25 = <i>Check in</i> dan waktu penerbangan sesuai X26 = Keberangkatan dan kedatangan (di luar kasus khusus, spt faktor cuaca) X27 = Buka counter untuk <i>check-in, airport tax</i> , dll	Hanya IFI yang mendekati 1 (0.921)
<i>Assurance</i>	Tidak ada	X32 = Pengetahuan staf bandara baik X33 = Kemampuan staf bandara baik X34 = Keterampilan staf bandara baik X35 = Sikap dan perilaku staf bandara baik	Tidak ada yang sesuai <i>cut-off</i>
<i>Responsiveness</i>	Tidak ada	X36 = Staf bandara berinisiatif membantu penumpang yang mengalami kebingungan, atau menghadapi masalah X37 = Staf bandara sigap dan cepat tanggap merespon kebutuhan penumpang X38 = Staf bandara ada di tempat saat dibutuhkan	Sesuai <i>cut-off</i> : <i>probabilities</i> , TLI,RFI,NFI,CFI,IFI Akan tetapi X36 tidak <i>reliable</i> sehingga dibuang.
<i>Satisfaction</i>	Tidak ada	X39 = Pemilihan bandara sebagai <i>departure airport</i> untuk pergi ke luar negeri X40 = Mereferensikan bandara sebagai <i>departure airport</i> ke rekan sejawat X41 = Datang lagi ke bandara Soekarno-Hatta	Tidak ada yang sesuai <i>cut-off</i> . X39 tidak <i>reliable</i> sehingga dibuang.

Dari 8 indeks yang digunakan, yang mendekati model fit untuk variabel independen TERAR bandara Soekarno-Hatta adalah *responsiveness*.

**TABEL 2.33.**

**Hasil Akhir Analisis Konfirmatori TERAR Changi Airport**

<b>Analisis terhadap</b>	<b>Dibuang</b>	<b>Sisa</b>	<b>Dibandingkan dengan <i>cut-off value</i> (model fit) dan uji reliabilitas?</b>
<i>Tangibility</i>	15 dibuang	X10 = Troli X11 = Kursi tunggu X12 = Televisi X13 = Tanda penunjuk arah jelas X14 = Prosedur dan peraturan lengkap, jelas, dan mudah dimengerti	Hanya IFI yang mendekati 1 (0.948)

<i>Emphaty</i>	Tidak ada	X21 = Karyawan ramah, sopan santun, bijaksana,bersahabat X22 = Karyawan mengerti kebutuhan penumpang dengan menawarkan bantuan secara pribadi X23 = Karyawan membina hubungan baik dengan penumpang	Hanya IFI yang mendekati 1 (0.935)
<i>Reliability</i>	Tidak ada	X24 = Menunggu bagasi cepat X25 = <i>Check in</i> dan waktu penerbangan sesuai X26 = Keberangkatan dan kedatangan (di luar kasus khusus, spt faktor cuaca) X27 = Buka counter untuk <i>check-in,airport tax</i> , dll X28 = Pemberian informasi akurat,dapat dipertanggung jawabkan X29 = Tanggung jawab kerusakan barang, kehilangan barang X30 = Prosedur efektif-efisien, termasuk komplain X31 = Pelayanan keseluruhan baik	Tidak ada yang sesuai <i>cut-off</i>
<i>Assurance</i>	Tidak ada	X32 = Pengetahuan staf bandara baik X33 = Kemampuan staf bandara baik X34 = Keterampilan staf bandara baik X35 = Sikap dan perilaku staf bandara baik	Sesuai <i>cut-off</i> : probabilities, NFI,CFI,IFI
<i>Responsiveness</i>	Tidak ada	X36 = Staf bandara berinisiatif membantu penumpang yang mengalami kebingungan, atau menghadapi masalah X37 = Staf bandara sigap dan cepat tanggap merespon kebutuhan penumpang X38 = Staf bandara ada di tempat saat dibutuhkan	Sesuai <i>cut-off</i> : RFI,NFI,CFI,IFI. Akan tetapi X37 tidak <i>reliable</i> sehingga dibuang
<i>Satisfaction</i>	Tidak ada	X39 = Pemilihan bandara sebagai <i>departure airport</i> untuk pergi ke luar negeri X40 = Mereferensikan bandara sebagai <i>departure airport</i> ke rekan sejawat X41 = Datang lagi ke bandara Changi	Tidak ada yang sesuai <i>cutt off</i> .

Dari 8 indeks yang digunakan, yang mendekati model fit untuk variabel independen TERAR Changi Airport adalah *assurance* dan *responsiveness*.

**TABEL 2.34.**

**Hasil Akhir Analisis Konfirmatori TERAR Hongkong Airport**

<b>Analisis terhadap</b>	<b>Dibuang</b>	<b>Sisa</b>	<b>Dibandingkan dengan cut-off value (model fit) dan uji reliabilitas?</b>
<i>Tangibility</i>	Tidak ada	<p>X1 = Jarak antara <i>check in</i> dan <i>gate</i> berdekatan</p> <p>X2 = Toilet antara <i>check in</i> dan <i>gate</i></p> <p>X3 = Tangga berjalan</p> <p>X4 = Sarana transportasi yang memadai</p> <p>X5 = <i>Retail store</i> antara <i>check in</i> dan <i>gate</i></p> <p>X6 = ATM antara <i>check in</i> dan <i>gate</i></p> <p>X7 = <i>Money changer</i> antara <i>check in</i> dan <i>gate</i></p> <p>X8 = Restoran antara <i>check in</i> dan <i>gate</i></p> <p>X9 = <i>Minimarket</i> antara <i>check in</i> dan <i>gate</i></p> <p>X10 = Troli</p> <p>X11 = Kursi tunggu</p> <p>X12 = Televisi</p> <p>X13 = Tanda penunjuk arah jelas</p> <p>X14 = Prosedur dan peraturan lengkap, jelas, dan mudah dimengerti</p> <p>X15 = Fasilitas internet dan IT</p> <p>X16 = Menjaga kebersihan, keamanan dan ketertiban</p> <p>X17 = Suhu udara bandara baik</p> <p>X18 = Penataan warna bandara baik</p> <p>X19 = Penerangan bandara baik.</p> <p>X20 = Tidak ada kebisingan bandara</p>	Tidak ada yang sesuai <i>cut-off</i>
<i>Emphaty</i>	Tidak ada	<p>X21 = Karyawan ramah, sopan santun, bijaksana, bersahabat</p> <p>X22 = Karyawan mengerti kebutuhan penumpang dengan menawarkan bantuan secara pribadi</p> <p><b>X23 = Karyawan membina hubungan baik dengan penumpang</b></p>	<p>Hanya probabilities yang sesuai cut-off.</p> <p>Akan tetapi X23 tidak <i>reliable</i> sehingga dibuang</p>

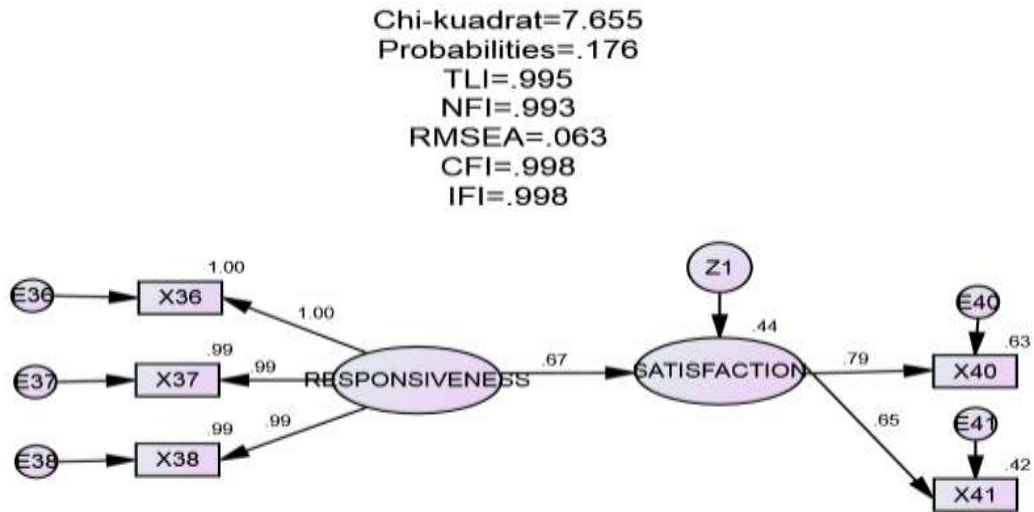
<i>Reliability</i>	Tidak ada	X24 = Menunggu bagasi cepat X25 = <i>Check in</i> dan waktu penerbangan sesuai X26 = Keberangkatan dan kedatangan (di luar kasus khusus, spt faktor cuaca) X27 = Buka counter untuk <i>check-in, airport tax</i> , dll X28 = Pemberian informasi akurat, dapat dipertanggung jawabkan X29 = Tanggung jawab kerusakan barang, kehilangan barang X30 = Prosedur efektif-efisien, termasuk komplain X31 = Pelayanan keseluruhan baik	Tidak ada yang sesuai cut-off
<i>Assurance</i>	Tidak ada	X32 = Pengetahuan staf bandara baik X33 = Kemampuan staf bandara baik X34 = Keterampilan staf bandara baik X35 = Sikap dan perilaku staf bandara baik	Tidak ada yang sesuai cut-off
<i>Responsiveness</i>	Tidak ada	X36 = Staf bandara berinisiatif membantu penumpang yang mengalami kebingungan, atau menghadapi masalah X37 = Staf bandara sigap dan cepat tanggap merespon kebutuhan penumpang X38 = Staf bandara ada di tempat saat dibutuhkan	Yang sesuai <i>cut-off</i> : NFI, CFI, IFI. Akan tetapi X37 tidak <i>reliable</i> sehingga dibuang
<i>Satisfaction</i>	Tidak ada	X39 = Pemilihan bandara sebagai <i>departure airport</i> untuk pergi ke luar negeri X40 = Mereferensikan bandara sebagai <i>departure airport</i> ke rekan sejawat X41 = Datang lagi ke bandara Hongkong	Tidak ada yang sesuai cut off.

Dari 8 indeks yang digunakan, yang mendekati model fit untuk variabel independen TERAR Hongkong *Airport* adalah *responsiveness*.



2.1.3. *Structural Equation Modelling*

GAMBAR 2.19.  
*Structural Equation Modelling Soekarno-Hatta*



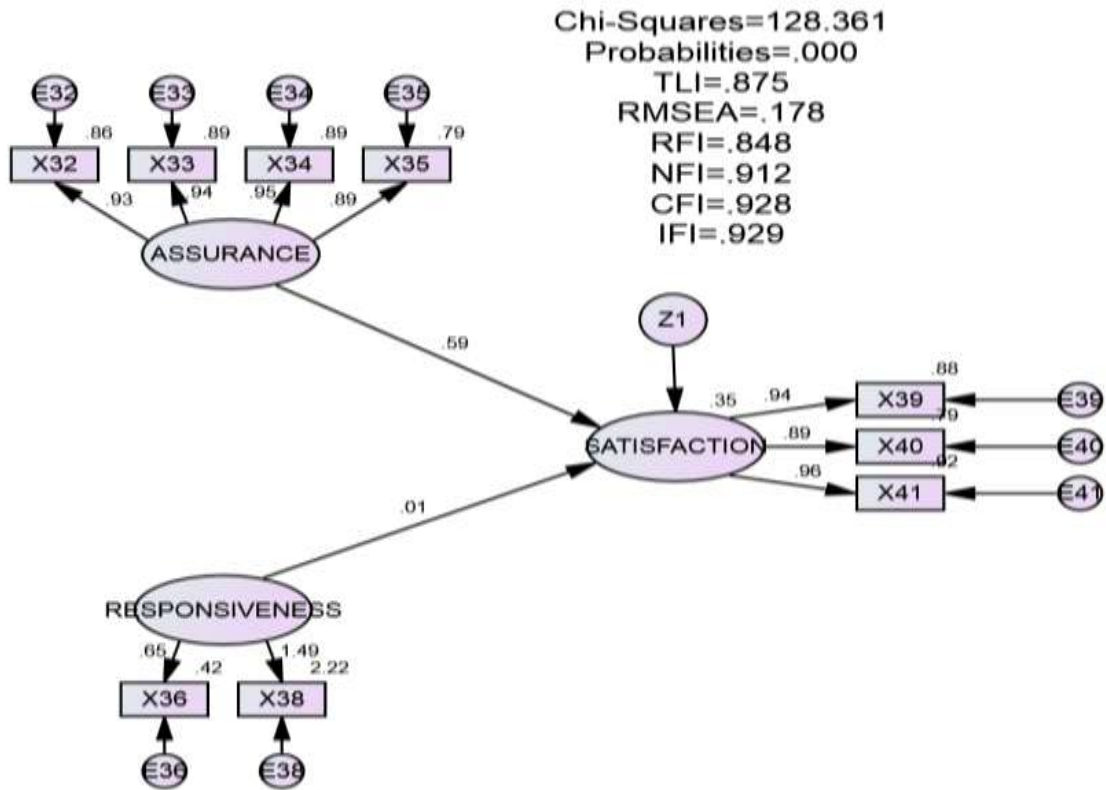
Tabel 2.35.  
*Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)*

	Estimate
<i>SATISFACTION</i>	.445
X41	.424
X40	.629
X36	1.000
X37	.985
X38	.985

$Satisfaction = 0,667 \text{ responsiveness} + Z1$ . Artinya *responsiveness* memberikan pengaruh kepada *satisfaction* sebesar 0,667. Dari model di atas, model bisa dikatakan fit karena sesuai dengan angka *cut off*. Kontribusi *responsiveness* terhadap *satisfaction* sebesar 0,445 atau 44,5 %. Sisanya sebanyak 55,5 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

GAMBAR 2.20.

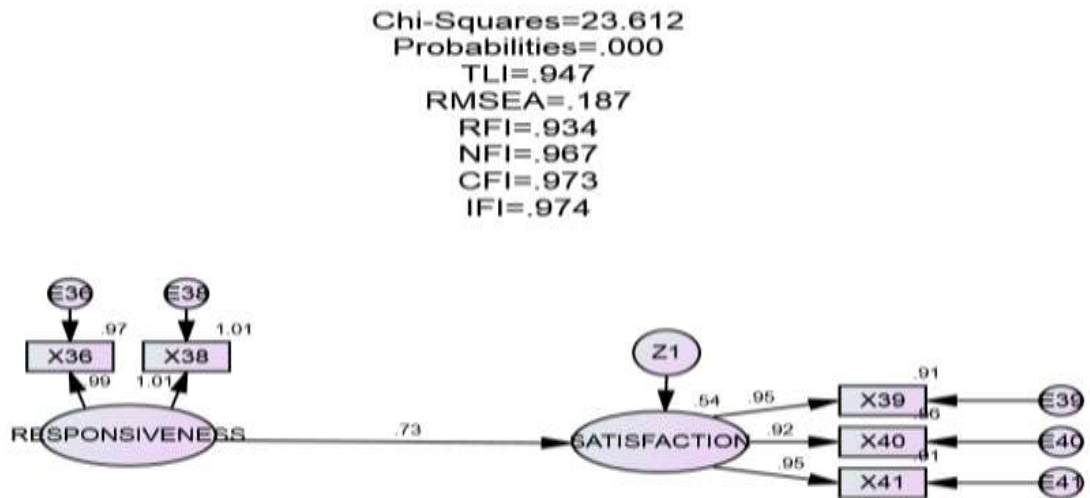
*Structural Equation Modelling Changi*



Model tidak fit dengan data karena tidak memenuhi angka *cut off*. Hasil estimasi parameter tidak bisa digunakan untuk populasinya. Oleh karena itu penulis merasa tidak perlu mencantumkan *text output*-nya.

GAMBAR 2.21.

*Structural Equation Modelling Hongkong*



Model tidak fit dengan data karena tidak memenuhi angka *cut off*. Hasil estimasi parameter tidak bisa digunakan untuk populasinya. Oleh karena itu penulis merasa tidak perlu mencantumkan *text output*-nya.

## 2.2. Hasil wawancara

Pada sesi wawancara, penulis berusaha mencari informasi mengenai pengalaman terbaik dan pengalaman terburuk dari para responden yang pernah menggunakan jasa ketiga bandara tersebut.

Pengalaman terburuk :

- Kehilangan koper dan pelayanan kurang tanggap di Changi dikarenakan petugas salah memberi kode
- Pengalaman responden yang berkaitan dengan keamanan dan kehilangan koper beserta isinya di Bandara Soekarno Hatta menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh PT Angkasa Pura. Perinciannya adalah sebagai berikut :
  - Hilangnya laptop yang dikunci di dalam koper yang disimpan di bagasi.
  - Hilangnya koper membutuhkan waktu pengembalian yang lama dan koper menjadi sangat kotor
- Pegawai bandara Hongkong tidak cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pengunjung. Harus membayar uang Rp 6 juta lebih untuk pengurusan bagasi
- Pegawai bandara Soekarno-Hatta tidak berada di tempat saat jam kantor.
- Hilangnya barang berharga di bagasi pesawat di bandara Soekarno-Hatta
- Rusaknya koper di bandara Soekarno-Hatta
- Kurangnya kebersihan di bandara Soekarno-Hatta, terutama kamar mandi.
- Pengunjung dan penumpang orang Indonesia tidak tertib dan tidak menjaga kebersihan di semua area bandara. Misalnya : buang sampah dan meludah sembarangan, tempat duduk dipergunakan untuk tidur oleh beberapa orang sementara banyak penumpang yang tidak kebagian tempat duduk.

Kesan terbaik :

- Untuk bandara Changi terdapat sejuta fasilitas mewah, pemandangan indah menakutkan, bersih, terawat, lengkap, bagus serta gratis, membuat penumpang dan pengunjung nyaman, betah berlama-lama berada di bandara dan ingin kembali lagi kesana.
- Pemandangan bagus di bandara Hongkong, seperti tanaman hidup yang fresh dan *lighting* yang bagus
- Terdapat *playground* di terminal Hongkong

## 2.3. Observasi Bandar Udara Soekarno-Hatta dan Changi

Penulis melakukan observasi dengan mengambil gambar di bandara Soekarno-Hatta dan Changi.

### 2.3.1. Bandara Soekarno Hatta

Hasil observasi dilakukan dengan melihat langsung ke lokasi bandara dan mengabadikannya dengan kamera. Penulis merekam beberapa sudut ketiga bandara, akan tetapi data rekaman bandara Hongkong hilang sehingga di bawah ini hanya dikutipkan foto-foto bandara Soekarno-Hatta dan Changi saja. Hasil observasi bandara Hongkong akan dituliskan secara lisan saja berdasarkan pengalaman penulis mengunjungi bandara tersebut.

Hasil observasi bandara Soekarno-Hatta adalah sebagai berikut :

1. Kebersihan masih belum maksimal. Tempat sampah kurang. Pengunjung orang Indonesia membuang sampah sembarangan.



2. *Trolley* masih belum rapih dalam penyimpanannya



3. Fasilitas minum tidak dapat dipergunakan



4. Sistem penerangan masih kurang memadai







5. Penyalahgunaan fasilitas oleh pegawai *tenant*



6. Pegawai tidak berada di tempat kerja



7. Tersedia *tenant* yang mencerminkan budaya lokal



8. Sudah terdapat transportasi dari bandara menuju pesawat



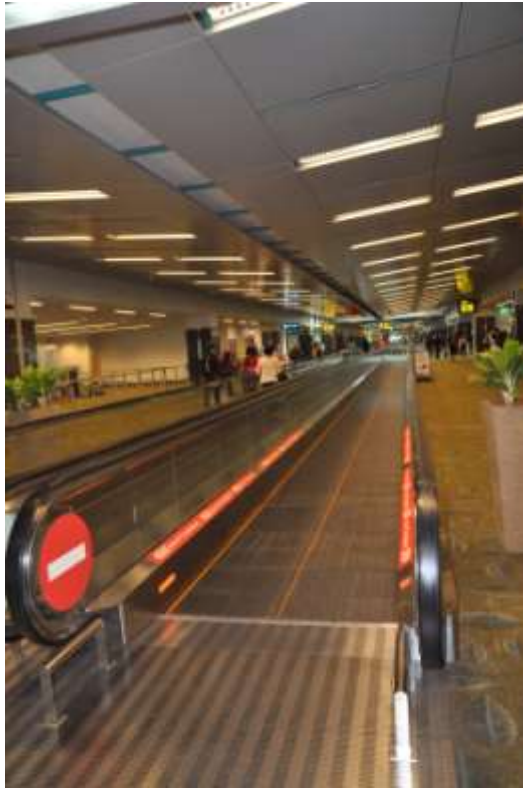




### 2.3.2. Bandara Changi

Hasil observasi bandara Changi adalah sebagai berikut :

1. Fasilitas lebih memadai. Penataan ruang rapih, bersih, bagus, menarik, membuat pengunjung merasa nyaman dan berkesan mewah.





2. Pegawai Bandara yang *responsiveness*



3. *Tenant* yang lebih banyak dan variatif





4. Ruang Tunggu yang nyaman dengan fasilitas komputer, *big screen* dan Wifi





Selain foto di atas, penulis juga merasa kagum banyaknya fasilitas gratis yang menyediakan berbagai kemudahan bagi pengunjung dengan desain yang mewah. Juga dengan pengaturan pengunjung oleh petugas bandara sehingga pengunjung tertib, tidak ada pengunjung yang berani membuang sampah sembarangan atau menggunakan kursi duduk seenaknya seperti di Indonesia.

Taman-taman yang asri, seperti taman kaktus, taman anggrek, taman kupu-kupu, kolam ikan Koi. Juga ada taman ajaib di terminal 2 seolah-olah pengunjung berada di dalam hutan yang sejuk dengan suara binatang yang berasal dari sound system. Ada pula kreasi hujan kenetis seperti naik turun menari. Ada kolam renang, bioskop, hotel, dan lain-lain. Changi menyediakan charger telepon seluler dengan kunci sehingga penumpang merasa aman jika meninggalkan sejenak telepon selulernya. Semua fasilitas yang ada di bandara dilengkapi teknologi tinggi termasuk toilet yang memiliki sistem monitoring elektrik.

Bandara Changi ini benar-benar diatur menjadi terminal yang tidak membosankan, yang didisain menjadi ruang yang terbuka dengan banyak tanaman hijau, akses outdoor dan area tempat duduk yang nyaman.

### **2.3.3. Bandara Hongkong**

Fasilitas bandara Hongkong cukup lengkap dan memadai tetapi tidak semewah dan sebagus Changi. Penataan ruang rapih dan bersih. Penerangan juga cukup. Tidak ada sampah berserakan atau tempat sampah yang kepenuhan sehingga tidak bisa memuat sampah. Pengunjung tertib, tidak ada yang berani membuang sampah sembarangan. Pegawai bandara juga ada di tempat saat jam kantor.

Salah satu yang menarik perhatian pengunjung adalah di bandara tersedia peta lengkap yang memuat nama tempat, peta lokasi, fasilitas transportasi umum yang tersedia. Promosi negara Hongkong dilengkapi dengan pegawai bandara yang menjelaskan area wisata disana, juga pegawai yang menjual tiket MRT bagi para pengunjung termasuk turis domestik dan mancanegara.

## **BAB 3**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **3.1. Kesimpulan**

Penulis mengkombinasikan metode kuantitatif dan kualitatif. Metode kualitatif didapat dengan in-depth interview terhadap 5 orang dan observasi. Sementara metode kuantitatif didapat dari responden kuesioner yang pernah menggunakan ketiga bandar udara tersebut.

Metode kuantitatif dengan analisis konfirmatori dan SEM digunakan untuk menakar bagaimana pola statistiknya dalam mengetahui persepsi responden atas service quality serta mengukur faktor kepuasan terhadap bandara. Metode kualitatif melalui wawancara dan observasi sangat berguna dalam melengkapi analisis penulis sekaligus memberikan saran masukan bagi PT Angkasa Pura.

Berikut ini akan disimpulkan satu persatu hasil analisis dengan metode kuantitatif dan kualitatif.

##### **3.1.1. Hasil Analisis Dengan Metode Kuantitatif**

Kuesioner disebar ke sebanyak 300 orang. Akan tetapi karena keterbatasan waktu dan tenaga, penulis hanya menggunakan data dari pengembalian kuesioner responden sebanyak 133, yang kurang dari jumlah yang seharusnya (205) sehingga penulis tidak dapat mengandalkan sepenuhnya pada analisis konfirmatori dan SEM dalam metode kuantitatif. Alasan penulis menggunakan analisis konfirmatori adalah berdasarkan pertimbangan bahwa konstruk TERAR tidak dapat langsung diukur/tidak dapat langsung diobservasi, sehingga perlu dimanifestasikan/diukur/diobservasi dengan indikator-indikator yang diwujudkan ke dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan dengan skala Likert 1-5.

Setelah dilakukan analisis konfirmatori, sebenarnya sudah diketahui indikator mana yang merupakan bagian dari konstruk. Untuk bandara Soekarno-Hatta, konstruk *tangibility* dimanifestasikan dengan indikator :

X10 = Troli

X11 = Kursi tunggu

X12 = Televisi

X13 = Tanda penunjuk arah jelas

X14 = Prosedur dan peraturan lengkap, jelas, dan mudah dimengerti

X15 = Fasilitas internet dan IT

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap troli berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban sangat tidak puas ada 1 persen, jawaban tidak puas 3 persen, jawaban netral ada 27 persen, jawaban puas 60 persen, jawaban sangat puas 9 persen. Secara garis besar responden merasa puas dengan keberadaan troli di bandara.



Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap kursi tunggu berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai (5) sangat puas. Jawaban sangat tidak puas 2 persen, jawaban tidak puas ada 7 persen, jawaban netral ada 29 persen, jawaban puas 54 persen, jawaban sangat puas 9 persen. Sebagian besar responden merasa puas atas keberadaan kursi tunggu.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap televisi berkisar antara 2 (tidak puas) sampai (5) sangat puas. Jawaban sangat tidak puas ada 2 persen, jawaban tidak puas 5 persen, jawaban netral ada 37 persen, jawaban puas 50 persen, jawaban sangat puas 7 persen. Sebagian besar responden merasa puas atas keberadaan televisi.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap tanda penunjuk arah berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai (5) sangat puas. Jawaban sangat tidak puas ada 1 persen, jawaban tidak puas 6 persen, jawaban netral ada 26 persen, jawaban puas 60 persen, jawaban sangat puas 8 persen. Sebagian besar responden merasa puas atas kejelasan tanda penunjuk arah.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap prosedur dan peraturan berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai (5) sangat puas. Jawaban sangat tidak puas ada 3 persen, jawaban tidak puas 8 persen, jawaban netral ada 32 persen, jawaban puas 5 persen, jawaban sangat puas 3 persen. Sebagian besar responden menilai netral atas kelengkapan dan kejelasan dari prosedur dan peraturan.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap fasilitas internet dan IT berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai (5) sangat puas. Jawaban sangat tidak puas ada 5 persen, jawaban tidak puas 18 persen, jawaban netral ada 28 persen, jawaban puas 42 persen, jawaban sangat puas 8 persen. Sebagian besar responden merasa puas atas fasilitas internet dan IT di bandara.

Untuk bandara Soekarno-Hatta, konstruk *emphaty* dimanifestasikan dengan indikator :

X21 = Karyawan ramah, sopan santun, bijaksana,bersahabat

X22 = Karyawan mengerti kebutuhan penumpang dengan menawarkan bantuan secara pribadi

X23 = Karyawan membina hubungan baik dengan penumpang

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap sikap sopan, ramah, bijaksana dan bersahabat karyawan berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban sangat tidak puas ada 2 persen, jawaban tidak puas 13 persen, jawaban netral ada 30 persen, jawaban puas 48 persen, jawaban sangat puas 8 persen. Sebagian besar responden merasa puas terhadap keramahan, sopan santun, sikap bijaksana dan bersahabat para karyawan bandara.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap sikap karyawan yang memahami kebutuhan penumpang adalah berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban sangat tidak puas ada 2 persen, jawaban tidak puas 18 persen, jawaban netral ada 34 persen, jawaban puas 36 persen, jawaban sangat puas 11 persen. Secara garis besar, responden merasa puas dengan karyawan yang memahami kebutuhan penumpang dengan menawarkan bantuan secara pribadi.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap sikap karyawan yang membina hubungan baik dengan penumpang adalah berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban

sangat tidak puas ada 2 persen, jawaban tidak puas 17 persen, jawaban netral ada 39 persen, jawaban puas 37 persen, jawaban sangat puas 6 persen. Secara garis besar karyawan dinilai netral dan puas dalam membina hubungan baik dengan penumpang.

Untuk bandara Soekarno-Hatta, konstruk *reliability* dimanifestasikan dengan indikator :

X24 = Menunggu bagasi cepat

X25 = *Check in* dan waktu penerbangan sesuai

X26 = Keberangkatan dan kedatangan (di luar kasus khusus, spt faktor cuaca)

X27 = Buka counter untuk *check-in, airport tax*, dll

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap kecepatan waktu menunggu bagasi berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban sangat tidak puas ada 11 persen, jawaban tidak puas 29 persen, jawaban netral ada 34 persen, jawaban puas 23 persen, jawaban sangat puas 4 persen. Sebagian besar responden menilai netral terhadap kecepatan waktu menunggu bagasi.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap waktu *check-in* dan penerbangan berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban sangat tidak puas ada 2 persen, jawaban tidak puas 16 persen, jawaban netral ada 29 persen, jawaban puas 49 persen, jawaban sangat puas 4 persen. Sebagian besar responden merasa puas terhadap waktu *check-in* dan waktu penerbangan.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap waktu keberangkatan dan kedatangan yang berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban sangat tidak puas ada 2 persen, jawaban tidak puas 16 persen, jawaban netral ada 43 persen, jawaban puas 37 persen, jawaban sangat puas 2 persen. Sebagian besar responden menilai netral terhadap waktu keberangkatan dan kedatangan.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap waktu buka untuk counter seperti *check-in* dan *airport tax*, berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban sangat tidak puas ada 2 persen, jawaban tidak puas 12 persen, jawaban netral ada 37 persen, jawaban puas 47 persen, jawaban sangat puas 2 persen. Sebagian besar responden menilai puas terhadap waktu buka counter.

Untuk bandara Soekarno-Hatta, konstruk *assurance* dimanifestasikan dengan indikator :

X32 = Pengetahuan staf bandara baik

X33 = Kemampuan staf bandara baik

X34 = Keterampilan staf bandara baik

X35 = Sikap dan perilaku staf bandara baik

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap pengetahuan staf bandara berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban sangat tidak puas ada 1 persen, jawaban tidak puas 8 persen, jawaban netral ada 36 persen, jawaban puas 52 persen, jawaban sangat puas 4 persen. Sebagian besar responden merasa puas terhadap pengetahuan staf bandara.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap kemampuan staf bandara berkisar antara 2 (tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban tidak puas 9 persen, jawaban netral ada 35 persen, jawaban puas 53 persen, jawaban sangat puas 3 persen. Sebagian besar responden merasa puas terhadap kemampuan staf bandara.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap keterampilan berkisar antara 2 (tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban tidak puas 8 persen, jawaban netral ada 41 persen, jawaban puas 47 persen, jawaban sangat puas 4 persen. Sebagian besar responden merasa puas terhadap keterampilan staf bandara.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap sikap dan perilaku berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban sangat tidak puas ada 1 persen, jawaban tidak puas 10 persen, jawaban netral ada 36 persen, jawaban puas 48 persen, jawaban sangat puas 5 persen. Sebagian besar responden merasa puas terhadap sikap dan perilaku staf bandara.

Untuk bandara Soekarno-Hatta, konstruk *responsiveness* dimanifestasikan dengan indikator :  
X37 = Staf bandara sigap dan cepat tanggap merespon kebutuhan penumpang  
X38 = Staf bandara ada di tempat saat dibutuhkan

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap kesigapan dan kecepatan staf bandara merespon kebutuhan penumpang adalah berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban sangat tidak puas ada 3 persen, jawaban tidak puas 15 persen, jawaban netral ada 38 persen, jawaban puas 41 persen, jawaban sangat puas 4 persen. Sebagian besar responden menjawab puas terhadap kesigapan dan kecepatan staf bandara merespon kebutuhan penumpang.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap keberadaan staf bandara saat dibutuhkan berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban sangat tidak puas ada 3 persen, jawaban tidak puas 15 persen, jawaban netral ada 38 persen, jawaban puas 41 persen, jawaban sangat puas 4 persen. Sebagian besar responden menilai puas atas keberadaan staf bandara saat dibutuhkan.

Untuk bandara Soekarno-Hatta, konstruk *satisfaction* dimanifestasikan dengan indikator :  
X40 = Mereferensikan bandara sebagai *departure airport* ke rekan sejawat  
X41 = Datang lagi ke bandara Soekarno-Hatta

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap mereferensikan bandara sebagai *departure airport* ke rekan sejawat berkisar antara 1 (sangat tidak mereferensikan) sampai 4 (mereferensikan). Jawaban sangat tidak mereferensikan ada 5 persen, jawaban tidak mereferensikan 17 persen, jawaban netral ada 51 persen, jawaban mereferensikan 27 persen, jawaban sangat mereferensikan 0 persen. Sebagian besar responden menjawab netral.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap datang lagi ke bandara Soekarno-Hatta berkisar antara 1 (sangat tidak ingin datang lagi) sampai 4 (ingin datang lagi). Jawaban sangat tidak

ingin datang lagi ada 3 persen, jawaban tidak ingin datang 14 persen, jawaban netral 52 persen, jawaban ingin datang lagi sebanyak 31 persen.

Untuk bandara Changi, konstruk *tangibility* dimanifestasikan dengan indikator :

X10 = Troli

X11 = Kursi tunggu

X12 = Televisi

X13 = Tanda penunjuk arah jelas

X14 = Prosedur dan peraturan lengkap, jelas, dan mudah dimengerti

X15 = Fasilitas internet dan IT

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap troli berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 2 persen, jawaban puas 58 persen, jawaban sangat puas 41 persen. Jawaban puas paling besar, disusul dengan jawaban sangat puas yang juga besar.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap kursi tunggu berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 2 persen, jawaban puas 57 persen, jawaban sangat puas 43 persen. Jawaban puas paling besar, disusul dengan jawaban sangat puas yang juga besar.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap televisi berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 2 persen, jawaban puas 60 persen, jawaban sangat puas 38 persen. Sebagian besar responden menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap tanda penunjuk arah berkisar antara 4 (puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban puas 39 persen, jawaban sangat puas 61 persen. Sebagian besar responden menjawab sangat puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap prosedur dan peraturan berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 4 persen, jawaban puas 50 persen, jawaban sangat puas 46 persen. Jawaban puas paling besar, disusul dengan jawaban sangat puas yang juga besar.

Untuk bandara Changi, konstruk *emphaty* dimanifestasikan dengan indikator :

X21 = Karyawan ramah, sopan santun, bijaksana,bersahabat

X22 = Karyawan mengerti kebutuhan penumpang dengan menawarkan bantuan secara pribadi

X23 = Karyawan membina hubungan baik dengan penumpang

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap sikap karyawan yang ramah, sopan santun, bijaksana, bersahabat adalah berkisar antara 1(sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban sangat tidak puas ada 1 persen, jawaban tidak puas ada 7 persen, jawaban netral ada 34 persen, jawaban puas 42 persen, jawaban sangat puas 15 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap karyawan yang mengerti kebutuhan penumpang adalah berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban sangat tidak

puas ada 1 persen, jawaban tidak puas ada 6 persen, jawaban netral ada 24 persen, jawaban puas 52 persen, jawaban sangat puas 14 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap sikap karyawan dalam hal membina hubungan baik dengan penumpang adalah berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban sangat tidak puas ada 1 persen, jawaban tidak puas ada 7 persen, jawaban netral ada 42 persen, jawaban puas 38 persen, jawaban sangat puas 12 persen. Sebagian besar menjawab netral, disusul jawaban puas.

Untuk bandara Changi, konstruk *reliability* dimanifestasikan dengan indikator :

X24 = Menunggu bagasi cepat

X25 = *Check in* dan waktu penerbangan sesuai

X26 = Keberangkatan dan kedatangan (di luar kasus khusus, spt faktor cuaca)

X27 = Buka counter untuk *check-in, airport tax*, dll

X28 = Pemberian informasi akurat, dapat dipertanggung jawabkan

X29 = Tanggung jawab kerusakan barang, kehilangan barang

X30 = Prosedur efektif-efisien, termasuk komplain

X31 = Pelayanan keseluruhan baik

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap kecepatan menunggu bagasi berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 17 persen, jawaban puas 53 persen, jawaban sangat puas 30 persen. Sebagian besar responden menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap waktu *check-in* dan penerbangan berkisar antara 2 (tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban tidak puas ada 1 persen, jawaban netral ada 8 persen, jawaban puas 62 persen, jawaban sangat puas 30 persen. Sebagian besar responden menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap keberangkatan dan kedatangan berkisar antara 2 (tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban tidak puas ada 1 persen, jawaban netral ada 9 persen, jawaban puas 60 persen, jawaban sangat puas 30 persen. Sebagian besar responden menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap waktu buka counter seperti untuk *check-in* dan *airport tax*, adalah berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 7 persen, jawaban puas 63 persen, jawaban sangat puas 30 persen. Sebagian besar responden menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap pemberian informasi akurat, dapat dipertanggung jawabkan berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 12 persen, jawaban puas 56 persen, jawaban sangat puas 32 persen. Sebagian besar responden menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap tanggung jawab kerusakan barang, kehilangan barang berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban sangat tidak

puas ada 1 persen, jawaban tidak puas ada 5 persen, jawaban netral ada 23 persen, jawaban puas 46 persen, jawaban sangat puas 26 persen. Sebagian besar responden menjawab sangat puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap prosedur efektif-efisien, termasuk komplain berkisar antara 2 (tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban tidak puas ada 2 persen, jawaban netral ada 18 persen, jawaban puas 38 persen, jawaban sangat puas 42 persen. Sebagian besar responden menjawab sangat puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap pelayanan keseluruhan berkisar antara 2 (tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban tidak puas ada 2 persen, jawaban netral ada 6 persen, jawaban puas 46 persen, jawaban sangat puas 46 persen. Jawaban puas dan sangat puas sama banyaknya.

Untuk bandara Changi, konstruk *assurance* dimanifestasikan dengan indikator :

X32 = Pengetahuan staf bandara baik

X33 = Kemampuan staf bandara baik

X34 = Keterampilan staf bandara baik

X35 = Sikap dan perilaku staf bandara baik

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap pengetahuan berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 15 persen, jawaban puas 57 persen, jawaban sangat puas 28 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap kemampuan berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 10 persen, jawaban puas 58 persen, jawaban sangat puas 32 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap keterampilan berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 14 persen, jawaban puas 57 persen, jawaban sangat puas 29 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap sikap dan perilaku berkisar antara 2 (tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban tidak puas ada 1 persen, jawaban netral ada 14 persen, jawaban puas 58 persen, jawaban sangat puas 27 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Untuk bandara Changi, konstruk *responsiveness* dimanifestasikan dengan indikator :

X36 = Staf bandara berinisiatif membantu penumpang yang mengalami kebingungan, atau menghadapi masalah

X38 = Staf bandara ada di tempat saat dibutuhkan

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap staf bandara yang berinisiatif membantu penumpang yang mengalami kebingungan, atau menghadapi masalah adalah berkisar antara 2 (tidak

puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban tidak puas ada 1 persen, jawaban netral ada 17 persen, jawaban puas 57 persen, jawaban sangat puas 25 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap staf bandara ada di tempat saat dibutuhkan adalah berkisar antara 2 (tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban tidak puas ada 1 persen, jawaban netral ada 17 persen, jawaban puas 57 persen, jawaban sangat puas 25 persen. Sebagian besar menjawab puas

Untuk bandara Changi, konstruk *satisfaction* dimanifestasikan dengan indikator :

X39 = Pemilihan bandara sebagai *departure airport* untuk pergi ke luar negeri

X40 = Mereferensikan bandara sebagai *departure airport* ke rekan sejawat

X41 = Datang lagi ke bandara Changi

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap pemilihan bandara sebagai *departure airport* untuk pergi ke luar negeri adalah berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat memilih). Jawaban netral ada 4 persen, jawaban memilih ada 64 persen, jawaban sangat memilih adalah 32 persen. Sebagian besar menjawab memilih.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap mereferensikan bandara sebagai *departure airport* ke rekan sejawat berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat mereferensikan). Jawaban netral ada 4 persen, jawaban mereferensikan 59 persen, jawaban sangat mereferensikan 37 persen. Sebagian besar menjawab mereferensikan.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap datang lagi ke bandara Changi berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat ingin datang lagi). Jawaban netral ada 4 persen, jawaban ingin datang lagi 63 persen, jawaban sangat ingin datang lagi 33 persen. Sebagian besar menjawab ingin datang lagi.

Untuk bandara Hongkong, konstruk *tangibility* dimanifestasikan dengan indikator :

X1 = Jarak antara *check in* dan *gate* berdekatan

X2 = Toilet antara *check in* dan *gate*

X3 = Tangga berjalan

X4 = Sarana transportasi yang memadai

X5 = *Retail store* antara *check in* dan *gate*

X6 = ATM antara *check in* dan *gate*

X7 = *Money changer* antara *check in* dan *gate*

X8 = Restoran antara *check in* dan *gate*

X9 = *Minimarket* antara *check in* dan *gate*

X10 = Troli

X11 = Kursi tunggu

X12 = Televisi

X13 = Tanda penunjuk arah jelas

X14 = Prosedur dan peraturan lengkap, jelas, dan mudah dimengerti

X15 = Fasilitas internet dan IT

X16 = Menjaga kebersihan, keamanan dan ketertiban

X17 = Suhu udara bandara baik

X18 = Penataan warna bandara baik

X19 = Penerangan bandara baik.

X20 = Tidak ada kebisingan bandara

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X1 berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas).. Jawaban sangat tidak puas ada 2 persen, jawaban tidak puas 6 persen, jawaban netral ada 13 persen, jawaban puas 55 persen, jawaban sangat puas 24 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X2 berkisar antara 2 (tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban tidak puas 3 persen, jawaban netral ada 7 persen, jawaban puas 54 persen, jawaban sangat puas 36 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X3 berkisar antara 2 (tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban tidak puas 1 persen, jawaban netral ada 9 persen, jawaban puas 49 persen, jawaban sangat puas 41 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X4 berkisar antara 2 (tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban tidak puas 1 persen, jawaban netral ada 7 persen, jawaban puas 51 persen, jawaban sangat puas 41 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X5 berkisar antara 2 (tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban tidak puas 1 persen, jawaban netral ada 5 persen, jawaban puas 61 persen, jawaban sangat puas 33 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X6 berkisar antara 2 (tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban tidak puas 1 persen, jawaban netral ada 12 persen, jawaban puas 61 persen, jawaban sangat puas 33 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X7 berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 6 persen, jawaban puas 69 persen, jawaban sangat puas 25 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X8 berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 6 persen, jawaban puas 61 persen, jawaban sangat puas 31 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X9 berkisar antara 2 (tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban tidak puas 1 persen, jawaban netral ada 4 persen, jawaban puas 69 persen, jawaban sangat puas 27 persen. Sebagian besar menjawab puas.



Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X10 berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 4 persen, jawaban puas 64 persen, jawaban sangat puas 32 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X11 berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai (5) sangat puas. Jawaban sangat tidak puas ada 1 persen, jawaban tidak puas 0 persen, jawaban netral ada 6 persen, jawaban puas 53 persen, jawaban sangat puas 41 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X12 berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban sangat tidak puas ada 1 persen, jawaban tidak puas 0 persen, jawaban netral ada 7 persen, jawaban puas 43 persen, jawaban sangat puas 49 persen. Sebagian besar menjawab sangat puas puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X13 berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban sangat tidak puas ada 1 persen, jawaban tidak puas 2 persen, jawaban netral ada 6 persen, jawaban puas 59 persen, jawaban sangat puas 31 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X14 berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 7 persen, jawaban puas 55 persen, jawaban sangat puas 38 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X15 berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 4 persen, jawaban puas 61 persen, jawaban sangat puas 35 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X16 berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 7 persen, jawaban puas 43 persen, jawaban sangat puas 49 persen. Sebagian besar menjawab sangat puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X17 berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 9 persen, jawaban puas 50 persen, jawaban sangat puas 41 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X18 berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 7 persen, jawaban puas 46 persen, jawaban sangat puas 46 persen. Jawaban puas dan sangat puas sama banyaknya.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X19 berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 6 persen, jawaban puas 53 persen, jawaban sangat puas 41 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X20 berkisar antara 2 (tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban tidak puas 1 persen, jawaban netral ada 11 persen, jawaban puas 53 persen, jawaban sangat puas 35 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Untuk bandara Hongkong, konstruk *emphaty* dimanifestasikan dengan indikator :

X21 = Karyawan ramah, sopan santun, bijaksana,bersahabat

X22 = Karyawan mengerti kebutuhan penumpang dengan menawarkan bantuan secara pribadi

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap karyawan ramah, sopan santun, bijaksana,bersahabat adalah berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban sangat tidak puas ada 1 persen, jawaban tidak puas 21 persen, jawaban netral ada 23 persen, jawaban puas 40 persen, jawaban sangat puas 15 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap karyawan mengerti kebutuhan penumpang dengan menawarkan bantuan secara pribadi berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban sangat tidak puas ada 1 persen, jawaban tidak puas 6 persen, jawaban netral ada 22 persen, jawaban puas 59 persen, jawaban sangat puas 12 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Untuk bandara Hongkong, konstruk *reliability* dimanifestasikan dengan indikator :

X24 = Menunggu bagasi cepat

X25 = *Check in* dan waktu penerbangan sesuai

X26 = Keberangkatan dan kedatangan (di luar kasus khusus, spt faktor cuaca)

X27 = Buka counter untuk *check-in,airport tax*, dll

X28 = Pemberian informasi akurat,dapat dipertanggung jawabkan

X29 = Tanggung jawab kerusakan barang, kehilangan barang

X30 = Prosedur efektif-efisien, termasuk komplain

X31 = Pelayanan keseluruhan baik

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap menunggu bagasi cepat adalah berkisar antara 2 (tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban tidak puas 1 persen, jawaban netral ada 18 persen, jawaban puas 56 persen, jawaban sangat puas 26 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap *check in* dan waktu penerbangan sesuai berkisar adalah antara 2 (tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban tidak puas 1 persen, jawaban netral ada 7 persen, jawaban puas 48 persen, jawaban sangat puas 44 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap keberangkatan dan kedatangan adalah berkisar antara 2 (tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban tidak puas 1 persen, jawaban netral ada 9 persen, jawaban puas 64 persen, jawaban sangat puas 26 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap buka counter adalah berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 7 persen, jawaban puas 67 persen, jawaban sangat puas 26 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap pemberian informasi akurat, dapat dipertanggung jawabkan adalah berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 13 persen, jawaban puas 56 persen, jawaban sangat puas 31 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap tanggung jawab kerusakan barang, kehilangan barang adalah berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban sangat tidak puas ada 2 persen, jawaban tidak puas 5 persen, jawaban netral ada 39 persen, jawaban puas 31 persen, jawaban sangat puas 24 persen. Sebagian besar menjawab netral.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap prosedur efektif-efisien adalah berkisar antara 2 (tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban tidak puas 4 persen, jawaban netral ada 18 persen, jawaban puas 56 persen, jawaban sangat puas 23 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap pelayanan keseluruhan adalah berkisar antara 2 (tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban tidak puas 2 persen, jawaban netral ada 9 persen, jawaban puas 64 persen, jawaban sangat puas 25 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Sebagian besar jawaban di atas dimulai dari kisaran 2 yaitu tidak puas sampai dengan sangat puas.

Untuk bandara Hongkong, konstruk *assurance* dimanifestasikan dengan indikator :

X32 = Pengetahuan staf bandara baik

X33 = Kemampuan staf bandara baik

X34 = Keterampilan staf bandara baik

X35 = Sikap dan perilaku staf bandara baik

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X32 berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 14 persen, jawaban puas 61 persen, jawaban sangat puas 25 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X33 berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 9 persen, jawaban puas 68 persen, jawaban sangat puas 23 persen. ebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X34 berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 12 persen, jawaban puas 64 persen, jawaban sangat puas 24 persen. ebagian besar menjawab puas. ebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap X35 berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 14 persen, jawaban puas 66 persen, jawaban sangat puas 20 persen. ebagian besar menjawab puas.

Semua jawaban berkisar dari netral sampai sangat puas.

Untuk bandara Hongkong, konstruk *responsiveness* dimanifestasikan dengan indikator :

X36 = Staf bandara berinisiatif membantu penumpang yang mengalami kebingungan, atau menghadapi masalah

X38 = Staf bandara ada di tempat saat dibutuhkan

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap staf bandara berinisiatif membantu penumpang yang mengalami kebingungan, atau menghadapi masalah adalah berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban sangat tidak puas ada 1 persen, jawaban tidak puas 1 persen, jawaban netral ada 16 persen, jawaban puas 61 persen, jawaban sangat puas 21 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap staf bandara ada di tempat saat dibutuhkan adalah berkisar antara 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Jawaban sangat tidak puas ada 1 persen, jawaban tidak puas 1 persen, jawaban netral ada 16 persen, jawaban puas 59 persen, jawaban sangat puas 23 persen. Sebagian besar menjawab puas.

Kisaran jawaban dimulai dari sangat tidak puas sampai puas.

Untuk bandara Hongkong, konstruk *satisfaction* dimanifestasikan dengan indikator :

X39 = Pemilihan bandara sebagai *departure airport* untuk pergi ke luar negeri

X40 = Mereferensikan bandara sebagai *departure airport* ke rekan sejawat

X41 = Ingin datang lagi ke bandara Hongkong

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap pemilihan bandara sebagai *departure airport* untuk pergi ke luar negeri adalah berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 6 persen, jawaban memilih ada 67 persen, jawaban sangat memilih 27 persen. Sebagian besar menjawab memilih.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap mereferensikan bandara sebagai *departure airport* ke rekan sejawat adalah berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 7 persen, jawaban mereferensikan ada 60 persen, jawaban sangat mereferensikan ada 33 persen. Sebagian besar menjawab mereferensikan.

Berdasarkan jawaban responden, penilaian terhadap keinginan untuk datang lagi ke bandara Hongkong adalah berkisar antara 3 (netral) sampai 5 (sangat puas). Jawaban netral ada 6 persen, jawaban puas 65 persen, jawaban sangat puas 29 persen. Sebagian besar menjawab ingin datang lagi.

Kisaran jawaban dimulai dari netral sampai sangat memilih, sangat mereferensikan dan sangat ingin datang lagi ke bandara Hongkong.

### **Kesimpulan dari pembahasan analisis konfirmatori di atas adalah sebagai berikut :**

Faktor-faktor yang mempengaruhi TERAR dan *satisfaction* dari bandara Soekarno-Hatta adalah sebagai berikut :

- *Tangibility* dari bandara Soekarno Hatta ditentukan oleh 6 faktor yaitu troli, kursi tunggu, televisi, tanda penunjuk arah jelas, kelengkapan dan kejelasan Prosedur dan peraturan, fasilitas internet

dan IT. Kecuali kejelasan dan kelengkapan prosedur dan peraturan yang dinilai netral, yang lainnya sebagai besar dinilai memuaskan oleh responden.

- *Emphaty* dari bandara Soekarno Hatta ditentukan oleh 3 faktor yaitu karyawan ramah-sopan santun-bijaksana-bersahabat, karyawan mengerti kebutuhan penumpang dengan menawarkan bantuan secara pribadi, karyawan membina hubungan baik dengan penumpang. Sebagian responden menilai puas terhadap karyawan ramah-sopan santun-bijaksana-bersahabat, dan karyawan mengerti kebutuhan penumpang dengan menawarkan bantuan secara pribadi. Untuk membina hubungan baik dengan penumpang, jawaban responden atas penilaian netral dan puas hampir sama besarnya.
- *Reliability* dari bandara Soekarno Hatta ditentukan oleh 4 faktor yaitu menunggu bagasi cepat, *check in* dan waktu penerbangan sesuai, keberangkatan dan kedatangan (di luar kasus khusus, spt faktor cuaca), buka counter untuk *check-in, airport tax*, dll. Responden menilai puas hanya untuk waktu *check-in* dan waktu penerbangan, sementara ketiga faktor lainnya dinilai netral.
- *Assurance* dari bandara Soekarno Hatta ditentukan oleh 4 faktor yaitu pengetahuan, kemampuan, keterampilan, serta sikap dan perilaku staf bandara yang semuanya dinilai baik/puas oleh responden.
- *Responsiveness* dari bandara Soekarno Hatta ditentukan oleh 2 faktor yaitu staf bandara sigap dan cepat tanggap merespon kebutuhan penumpang dan staf bandara ada di tempat saat dibutuhkan. Semuanya dinilai puas oleh sebagian besar responden.
- Hampir keseluruhan TERAR dijawab responden mulai dari kisaran sangat tidak puas sampai sangat puas. Kecuali untuk kemampuan dan keterampilan staf bandara dimulai dari puas sampai sangat puas.
- *Satisfaction* dari bandara Soekarno Hatta ditentukan oleh *responsiveness* saja. *Satisfaction* diukur oleh 2 faktor, yaitu mereferensikan bandara sebagai *departure airport* ke rekan sejawat dengan keinginan untuk datang lagi ke bandara Soekarno-Hatta. Sebagian besar responden bersikap netral dalam mereferensikan bandara Soekarno-Hatta. Jawaban ekstrim ada di sangat tidak mereferensikan, sementara jawaban sangat mereferensikan tidak ada. Sebagian besar responden menjawab netral untuk pertanyaan keinginan datang lagi ke bandara Soekarno-Hatta. Jawaban eksterim ada di sangat tidak ingin datang lagi karena kecewa dengan pelayanan di bandara tersebut. Jawaban sangat ingin datang lagi tidak ada.

Faktor-faktor yang mempengaruhi TERAR dan *satisfaction* dari bandara Changi adalah sebagai berikut :

- *Tangibility* dari bandara Changi ditentukan oleh 5 faktor yaitu troli, kursi tunggu, televisi, tanda penunjuk arah jelas, prosedur dan peraturan lengkap, jelas, dan mudah dimengerti. Hampir semua jawaban berkisar dari netral sampai sangat puas. Tidak ada responden yang merasa tidak puas

terhadap *tangibility* Changi. Sebagian besar jawaban responden terhadap ke-5 faktor tersebut adalah puas, disusul dengan jawaban yang sangat puas.

- *Emphaty* dari bandara Changi ditentukan oleh 3 faktor yaitu karyawan ramah-sopan santun-bijaksana-bersahabat, karyawan mengerti kebutuhan penumpang dengan menawarkan bantuan secara pribadi, serta karyawan yang membina hubungan baik dengan penumpang. Jawaban berkisar dari sangat tidak puas sampai puas. Jawaban terbanyak atas 2 faktor pertama adalah puas, sementara jawaban terbanyak dalam hal karyawan membina hubungan baik dengan penumpang adalah netral.
- *Reliability* dari bandara Changi ditentukan oleh 8 faktor yaitu menunggu bagasi cepat, *check in* dan waktu penerbangan sesuai, keberangkatan dan kedatangan (di luar kasus khusus, spt faktor cuaca), waktu buka *counter* untuk *check-in-airport tax-dll*, pemberian informasi akurat-dapat dipertanggung jawabkan, tanggung jawab kerusakan barang, kehilangan barang, prosedur efektif-efisien, termasuk komplain, pelayanan keseluruhan. Jawaban responden terhadap faktor menunggu bagasi cepat, keberangkatan-kedatangan, waktu buka *counter* untuk *check-in-airport tax-dll*, berkisar antara netral sampai sangat puas. Sementara lainnya ada yang menjawab tidak puas, sangat tidak puas, sampai kepada sangat puas. Secara keseluruhan sebagian besar jawaban terbanyak adalah berkisar dari puas sampai sangat puas. Jawaban terbanyak untuk sangat puas adalah untuk 3 faktor yaitu tanggung jawab kerusakan barang, kehilangan barang, prosedur efektif-efisien, termasuk komplain, pelayanan keseluruhan.
- *Assurance* dari bandara Changi ditentukan oleh 4 faktor yaitu pengetahuan staf bandara, kemampuan staf bandara, keterampilan staf bandara, sikap dan perilaku staf bandara. Kisaran jawaban antara netral sampai sangat puas, kecuali untuk sikap dan perilaku kisarannya dari tidak puas sampai sangat puas. Jawaban terbanyak semuanya adalah puas.
- *Responsiveness* dari bandara Changi ditentukan oleh 2 faktor yaitu staf bandara berinisiatif membantu penumpang yang mengalami kebingungan, atau menghadapi masalah, staf bandara ada di tempat saat dibutuhkan. Kisaran berada dari tidak puas sampai sangat puas. Jawaban terbanyak adalah puas.
- *Satisfaction* dari bandara Changi diukur oleh 3 faktor, yaitu pemilihan bandara sebagai *departure airport* untuk pergi ke luar negeri, mereferensikan bandara sebagai *departure airport* ke rekan sejawat, dan keinginan untuk datang lagi ke bandara tersebut. Kisaran jawaban antara 3 (netral) sampai 5. Semua jawaban terbanyak ada di 4, yaitu memilih Changi sebagai *departure airport*, mereferensikan bandara Changi ke orang lain, dan ingin datang lagi ke bandara Changi.

Faktor-faktor yang menentukan TERAR dan *satisfaction* dari bandara Hongkong adalah sebagai berikut :

- *Tangibility* : faktor-faktor yang menentukannya paling banyak dibandingkan Soekarno-Hatta dan Changi. Semuanya ada 20 faktor karena tidak ada indikator yang dibuang, yaitu :

- X1 = Jarak antara *check in* dan *gate* berdekatan
- X2 = Toilet antara *check in* dan *gate*
- X3 = Tangga berjalan
- X4 = Sarana transportasi yang memadai
- X5 = *Retail store* antara *check in* dan *gate*
- X6 = ATM antara *check in* dan *gate*
- X7 = *Money changer* antara *check in* dan *gate*
- X8 = Restoran antara *check in* dan *gate*
- X9 = *Minimarket* antara *check in* dan *gate*
- X10 = Troli
- X11 = Kursi tunggu
- X12 = Televisi
- X13 = Tanda penunjuk arah jelas
- X14 = Prosedur dan peraturan lengkap, jelas, dan mudah dimengerti
- X15 = Fasilitas internet dan IT
- X16 = Menjaga kebersihan, keamanan dan ketertiban
- X17 = Suhu udara bandara baik
- X18 = Penataan warna bandara baik
- X19 = Penerangan bandara baik.
- X20 = Tidak ada kebisingan bandara

Kisaran jawaban ada yang dimulai dari sangat tidak puas sampai netral. Sebagian besar dijawab puas, dan sedikit dijawab sangat puas.

- *Empathy* dari bandara Hongkong ditentukan oleh 2 faktor yaitu karyawan ramah-sopan santun-bijaksana-bersahabat, karyawan mengerti kebutuhan penumpang dengan menawarkan bantuan secara pribadi. Jawaban berkisar antara sangat tidak puas sampai sangat puas. Sebagian besar jawaban adalah puas.
- *Reliability* dari bandara Hongkong ditentukan oleh 8 faktor yaitu menunggu bagasi cepat, *check in* dan waktu penerbangan sesuai, keberangkatan dan kedatangan (di luar kasus khusus, spt faktor cuaca), waktu buka *counter* untuk *check-in-airport tax-dll*, pemberian informasi akurat-dapat dipertanggung jawabkan, tanggung jawab kerusakan barang dan kehilangan barang, prosedur efektif-efisien, termasuk komplain, pelayanan keseluruhan. Kisaran jawaban semuanya dimulai dari tidak puas sampai sangat puas. Semua jawaban sebagian besar di puas, kecuali di netral untuk tanggung jawab atas kerusakan dan kehilangan barang.
- *Assurance* dari bandara Hongkong ditentukan oleh 4 faktor yaitu pengetahuan staf bandara, kemampuan staf bandara, keterampilan staf bandara, sikap dan perilaku staf bandara. Kisaran jawaban dimulai dari netral sampai sangat puas. Sebagian besar jawaban adalah puas.

- *Responsiveness* dari bandara Hongkong ditentukan oleh 2 faktor yaitu staf bandara berinisiatif membantu penumpang yang mengalami kebingungan, atau menghadapi masalah, staf bandara ada di tempat saat dibutuhkan. Kisaran jawaban dimulai dari sangat tidak puas sampai sangat puas. Sebagian besar jawaban responden adalah puas.
- *Satisfaction* dari bandara Hongkong diukur oleh 3 faktor, yaitu pemilihan bandara sebagai *departure airport* untuk pergi ke luar negeri, mereferensikan bandara sebagai *departure airport* ke rekan sejawat, dan keinginan untuk datang lagi ke bandara tersebut. Kisaran jawaban dimulai dari netral sampai sangat memilih, sangat mereferensikan, dan sangat ingin datang lagi. Jawaban terbanyak ada pada memilih, mereferensikan dan ingin datang lagi.

Jika dilakukan perbandingan atas ketiga bandara tersebut, maka :

- Penilaian atas faktor-faktor yang menentukan *tangibility* dan *reliability* atas bandara Soekarno-Hatta, berada di bawah bandara Changi dan Hongkong.
- Untuk *emphaty*, bandara Soekarno-Hatta relatif sama dengan bandara Hongkong, dan lebih unggul dari Changi.
- Untuk *assurance*, Soekarno-Hatta hampir sama dengan Changi dan Hongkong karena jawabannya sebagian besar puas. Hanya di Soekarno-Hatta, masih ada responden yang sangat tidak puas.
- Untuk *responsiveness*, bandara Soekarno-Hatta, Changi dan Hongkong adalah relatif sama.
- Untuk tingkat kepuasan bandara Soekarno-Hatta berada di bawah bandara Changi dan Hongkong, karena niat mereferensikan bandara kepada orang lain serta keinginan untuk datang lagi, dijawab netral oleh sebagian besar responden. Sedangkan tingkat kepuasan bandara Changi dan Hongkong relatif sama yaitu sebagai besar menjawab di skala likert 4, yang diukur dengan memilih bandara sebagai *departure airport*, mereferensikan ke orang lain dan ingin datang lagi ke *airport* tersebut.

Responden paling sedikit datang ke bandara Hongkong, kedatangannya pun rata-rata hanya 1 kali. Hal ini mempengaruhi jawaban responden yang hampir semua indikatornya valid menentukan konstruk dari setiap TERAR.

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, setiap model konstruk dilihat fit atau tidaknya dengan hasil sbb :

- Untuk bandara Soekarno-Hatta, model konstruk yang fit menentukan *satisfaction* hanya *responsiveness* saja.
- Untuk Changi international *airport*, model konstruk yang fit hanya *assurance* dan *responsiveness*.
- Untuk Hongkong international *airport*, model konstruk yang fit hanya *responsiveness* saja.

Analisis SEM yang dilakukan ke tiga bandara hanya mendapatkan model fit SEM untuk bandara Soekarno–Hatta saja yang jumlah respondennya 133. Sementara untuk Changi hanya 125 dan Hongkong hanya 108 saja. Jika jumlah responden memenuhi jumlah minimum, maka tidak menutup kemungkinan konstruk lainnya juga akan masuk ke dalam model yang fit dan model SEM bandara



Changi dan Hongkong juga akan fit. Penulis merasa tidak perlu memasukkan *text* output dari bandara Changi dan Hongkong karena kedua bandara tersebut hanya sebagai pembandingan saja, fokus analisis penulis adalah pada bandara Soekarno-Hatta.

Berdasarkan hasil temuan analisis konfirmatori atas jawaban kuesioner di atas, ketiga bandara memiliki model yang mendekati fit yaitu konstruk *responsiveness*. Indikatornya tidak ada yang dibuang sehingga menandakan jawaban responden atas tiap indikator mencerminkan bagian dari konstruk *responsiveness*. Kecuali untuk Changi *Airport*, ada tambahan model fit untuk konstruk *assurance*.

Dengan jumlah responden yang kurang, model konstruk *responsiveness* bisa fit untuk ketiga bandara. Hal ini menandakan bahwa keseluruhan 133 responden yang semuanya orang Indonesia menganggap bahwa *responsiveness* merupakan hal yang paling penting karena memberikan rasa nyaman dalam hal pihak bandara melayani kebutuhan dan keinginan konsumen secara cepat dan proporsional dalam menyediakan jasa dan pelayanan yang tepat.

Dengan jumlah responden yang kurang, model konstruk *assurance* untuk Changi *airport* termasuk ke dalam model yang fit. Hal ini merupakan hal yang wajar mengingat Changi *airport* merupakan bandar udara terbaik menurut Skytrax tahun 2012. Faktor *assurance* dinilai responden sebagai salah satu kelebihan bandara tersebut dibandingkan bandara lainnya. Sumber daya manusia di bandara Changi memiliki *knowledge, skill, ability*, sikap, perilaku yang baik dari para petugas bandara, pilot dan pramugari/a maskapai sehingga memberikan jaminan bahwa siapapun yang membeli jasa di bandara tersebut akan ditangani oleh orang yang tepat (menjaga kepercayaan konsumen).

Mengenai *tangibility*, secara observasi dan jawaban responden menyebutkan bahwa bandara Soekarno-Hatta masih sangat kurang dibandingkan dengan Changi dan Hongkong. Responden tentunya menganggap hal tersebut penting, akan tetapi masih kalah penting dibandingkan dengan *responsiveness*. Orang Indonesia terbiasa melihat sarana prasarana yang kurang memadai sehingga kurang peduli pada kekurangannya.

Walau fokus penulis pada bandara Soekarno-Hatta, akan tetapi sesuai tujuan penulis ingin melakukan *benchmarking* terhadap 2 bandar lainnya sehingga melakukan analisis konfirmatori atas bandara Changi dan Hongkong.

### **3.1.2. Hasil Analisis Dengan Metode Kualitatif Melalui Observasi dan Wawancara**

Hasil analisis melalui observasi dan wawancara senada dengan yang didapatkan penulis dari persepsi responden atas indikator dari konstruk TERAR. Hampir seluruh hasil observasi ketiga bandara yang terasa adalah dari aspek *tangibility*, dan ada sedikit aspek *responsiveness* petugas bandara.

Hasil observasi Soekarno-Hatta terkait dengan aspek *tangibility*, yang sesuai dengan hasil angket dari responden berada di bawah bandara Changi dan Hongkong, baik itu dari segi kebersihan,

kerapihan, kelengkapan atau penyalahgunaan fasilitas. Kurangnya aspek *responsiveness* terekam oleh kamera dengan tidak adanya pegawai di tempat kerja saat jam kantor.

Hasil observasi bandara Changi yang terekam oleh kamera adalah keunggulan aspek *tangibility* (fasilitas gratis yang lengkap, mewah, menarik, membuat nyaman dan betah) dan pegawai bandara yang *responsiveness*. Tidak ada pegawai yang hilang saat jam kerja.

Secara keseluruhan hasil observasi bandara Hongkong dari aspek *tangibility*-nya adalah baik, akan tetapi masih di bawah bandara Changi dan di atas bandara Soekarno-Hatta.

Pada sesi *in-depth interview*, penulis berusaha mencari informasi mengenai pengalaman terbaik dan pengalaman terburuk dari para responden yang pernah menggunakan jasa ketiga bandara tersebut. Kesimpulannya adalah sebagai berikut :

- Bandara Soekarno-Hatta
  - Faktor keamanan akan barang penumpang dirasakan kurang, baik itu kehilangan atau kerusakan. Faktor keamanan ini tidak diakomodir dalam pertanyaan di kuesioner.
  - Faktor *responsiveness* kurang saat pegawai tidak berada di tempat saat dibutuhkan
  - Faktor *tangibility* kebersihan kurang diperhatikan
  - Faktor kurangnya ketertiban diakibatkan oleh perilaku orang Indonesia yang seenaknya dan pihak bandara kurang tegas dalam mentertibkan dan mengontrolnya. Hal ini tentunya membutuhkan prosedur, peraturan dan penambahan pegawai bandara.
- Bandara Changi
  - Faktor *responsiveness* ada kecerobohan pelayanan di Changi
  - Faktor *tangibility* dan faktor keamanan bandara bagus, dengan fasilitas yang bersih, terawat, sangat lengkap dan bagus di Changi (seperti teknologi, taman), membuat penumpang merasa nyaman dan betah berada di bandara.
- Bandara Hongkong
  - Kurang *responsiveness* menanggapi keluhan pengunjung
  - Pemandangan bagus dan kebersihan terjaga

## **3.2. Saran**

### **3.2.1. Untuk PT Angkasa Pura**

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan untuk PT Angkasa Pura adalah sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan, dari hasil penulisan pendahuluan tentang persepsi penumpang di Tabel 1 di atas, bandara udara Soekarno Hatta masih jauh di bawah Changi dan Hong Kong. Untuk meningkatkan CSI (*Customers Satisfaction Index*), Bandar udara Soekarno Hatta perlu meningkatkan keseluruhan aspek TERAR guna menarik wisman dan meningkatkan image terhadap negara Indonesia. *Reliability* yang menyangkut proses, orang dan produk jasa, sangat

perlu ditingkatkan dalam memberikan kepuasan bagi para penumpang domestik maupun luar negeri.

2. Mempertahankan dan mengangkat cerminan budaya lokal untuk menunjukkan keunikan Indonesia sebagai negara yang kaya budaya dan adat istiadat, yang berbeda dan tidak dimiliki negara lain, untuk menarik terutama para wisatawan asing untuk datang ke Indonesia.
3. Saran yang lebih teknik adalah sebagai berikut :
  - a. Menambah jumlah pegawai pada saat *boarding*
  - b. Memperbaiki *lay out* supaya lebih nyaman, meningkatkan ketertiban pengunjung dan penumpang, serta meningkatkan kerapihan dan kebersihan
  - c. Mengupayakan penyuluhan untuk peningkatan tingkat pelayanan SDM, seperti berada di tempat saat dibutuhkan di jam kerja.
  - d. Meningkatkan keamanan bandar udara
  - e. Memperjelas dan memperbanyak penunjuk arah bus antar bandara serta membuat suhu udara lebih sejuk
  - f. Memanfaatkan, meningkatkan, merawat dan menjaga fasilitas (sarana dan prasarana), seperti penerangan, komputer, *wifi*, *big screen*.
  - g. Mengurangi penyalahgunaan fasilitas oleh karyawan bandara ataupun *tenant*.
  - h. Meningkatkan kapasitas kursi dan informasi parkir supaya lebih didapat (jadwal penerbangan dalam layar tv, dll)
  - i. Mengusahakan tempat *one stop-activities-site*
  - j. Memperluas ukuran dan fasilitas bandara sehingga tidak terjadi penumpukan/*overload* yang tidak tertangani
  - k. Menyediakan jalur MRT/kereta/sarana transportasi umum dari kota ke Bandara
  - l. Meningkatkan persyaratan keamanan terhadap maskapai-maskapai penerbangan.  
Misalnya :
    - i. Jadwal terbang di luar jadwal (seperti terjadi pada Air Asia QZ 8501 yang tenggelam di Laut Jawa pada 28 Desember 2014 yang lalu)
    - ii. Persyaratan dan peraturan terkait kelaikan terbang pesawat, seperti *maintenance* dan usia pesawat

### 3.2.2. Untuk Penelitian Selanjutnya

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

- Perlu dibuat penelitian lanjutan kuantitatif dengan :
  - Menambah jumlah responden yang ideal yaitu minimal 5 kali lipat jumlah total indikator sehingga analisis konfirmatori dan SEM yang dilakukan menghasilkan model yang fit sehingga bisa dianalisis lebih baik lagi.

- Menambah jumlah responden tidak hanya Warga Negara Indonesia, tetapi juga di luar Indonesia (warga negara asing) yang pernah menggunakan jasa layanan bandara Soekarno-Hatta, Changi dan Hongkong.
- Memasukkan faktor keamanan terkait dengan kontrol dan perijinan dari pihak bandara terhadap maskapai.

## REFERENSI

- Ferdinand, Augusty. (2006). *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Edisi 4. BP Undip.
- Fodness D.; Murray B. (2007). *Passengers' Expectations of Airport Service Quality*. Journal of Services Marketing, 21/7, 492–506. Emerald Group Publishing Limited [ISSN 0887-6045]. [DOI 10.1108/08876040710824852]
- Nuraida, Ida. (2014). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Edisi Revisi, Kanisius
- Robledo. M.A. (2001). *Measuring and Managing Service Quality: Integrating Customers Expectation*. Volume 11 . Number 1 .pp. 22-31. # MCB University Press . ISSN 0960-4529
- Rhoades D.L.; Waguespack Jr,R.B.; Young, S. (2000). *Developing A Quality Index For US Airport. Managing Service Quality*. Volume 10 Number 4 . pp. 257±262 # MCB University Press . ISSN 0960-4529
- \_\_\_\_\_.2012. *Top100 Airport*. Diunduh tanggal 19 Januari 2014 dari [http://www.worldairportawards.com/Awards\\_2013/top100.htm](http://www.worldairportawards.com/Awards_2013/top100.htm)
- Shahin, Arash. (2006). *SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps:A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services*. 2006
- Sharma, Subhash. (1996). *Applied Multivariate Techniques*. John Willey and Sons Inc.
- Wardhono, V.J.Wisnu; Nuraida, Ida (2011). *Pengaruh Persepsi Pengguna Jasa Dan Lulusannya Sebagai Opinion Leader Pada Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Mereferensikan Lembaga Pendidikan X*, Proceeding : Seminar Ke-3 Forum Manajemen Indonesia
- Zeithaml, Valerie.; Bitner M.J.; Germler D. (2006), *Services Marketing, Integrating Customer Focus Across The Firm*. Edisi 4. Mc Graw Hill Company Inc. New York
- Annual Report*. (2012). Diunduh tanggal 19 Januari 2014 dari <http://www.angkasapura2.co.id/go.php?app=SubMenu&id=2&t=1390286171027>