

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (Studi Kasus PT Angkasa Pura Bandar Udara
Soekarno Hatta Bagian Resepsionis)**

DIVANI RAGAYASSA PURWANI

IKIP Widya Darma Surabaya

M. RIADHOS SOLICHIN

IKIP Widya Darma Surabaya

NANING EKO NOVIANA

IKIP Widya Darma Surabaya

VINA BUDIARTI MUSTIKA SARI

IKIP Widya Darma Surabaya

DEDDY SETIAWAN

IKIP Widya Darma Surabaya

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (responsive) terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus PT Angkasa Pura Bandar Udara Soekarno Hatta bagian Resepsionis); Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian sebanyak 51 vendor. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa nilai Standardized Coefficients yang mana ditunjukkan oleh variabel berwujud (tangible) sebesar 0,214 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak, maka ada pengaruh langsung antara berwujud (tangible) terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan, nilai Standardized Coefficients yang mana ditunjukkan oleh variabel keandalan sebesar 0,283 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak, maka ada pengaruh langsung antara keandalan terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan, nilai Standardized Coefficients yang mana ditunjukkan oleh variabel ketanggapan sebesar 0,196 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak, maka ada pengaruh langsung antara ketanggapan terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan, nilai Standardized Coefficients yang mana ditunjukkan oleh variabel kepastian sebesar 0,201 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak, maka ada pengaruh langsung antara kepastian

terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan, dan nilai Standardized Coefficients yang mana ditunjukkan oleh variabel empati sebesar 0,211 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak, maka ada pengaruh langsung antara empati terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

PT Angkasa Pura merupakan perusahaan milik perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengoperasikan Bandar udara di seluruh Indonesia. PT Angkasa Pura juga sebagai operator dalam merancang Bandara Internasional Soekarno Hatta memiliki peran penting dalam mengembangkan semua lini yang beroperasi didalam kegiatan dan kerjasama antar perusahaan besar yang berkaitan dengan Bandar Udara. Bandar Udara Soekarno Hatta juga merupakan anak perusahaan PT Angkasa Pura.

Salah satu bagian yang berkaitan dengan pelayanan PT Angkasa Pura yaitu bagian pelayanan resepsionis yang mencakup penerimaan tamu dari vendor yang bekerjasama dengan Bandara Udara Soekarno Hatta, membantu dalam persiapan kerjasama termasuk rapat, dan penerimaan MOU dengan customer yang berada di Luar negeri. Kualitas pelayanan sendiri menurut Wyckof dalam Tjiptono (2014) merupakan “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Kualitas pelayanan

memberikan beberapa pilihan bagi pelanggan yang mana diharapkan mampu memenuhi harapan para pelanggan tersebut. Menurut Alma (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki beberapa persepsi yaitu diantaranya; kualitas meliputi usaha memenuhi harapan dari pelanggan; kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan; kualitas juga merupakan kondisi yang mana selalui diikuti perubahan. Menurut Parasuraman dikutip oleh Tjiptono (2014) menjabarkan lima indikator dari kualitas pelayanan yang meliputi:

1. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi
2. Keandalan (*reability*) meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tangkap (*responsiveness*) yaitu keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Jaminan (*assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para

karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan

5. Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas pelayanan yang prima juga akan memberi dampak positif bagi suatu perusahaan. Dampak positif ini akan mendatangkan tingkat kepuasan bagi pelanggan pengguna jasa PT Angkasa Pura yang berada di Bandara Soekarno Hatta. Tingkat kepuasan yang tinggi mampu memberikan tingkat kepercayaan dan kerjasama yang berulang bagi vendor yang sudah melakukan MOU dengan PT Angkasa Pura. Adapun menurut Citra (2017) menyatakan bahwa ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya yaitu:

1. Kualitas pelanggan
Pelanggan merasa puas akan merasa bahwa suatu pelayanan memuaskan apabila mereka memperoleh jasa yang baik ataupun sesuai dengan yang diharapkan pelanggan dari pegawai pada perusahaan yang dituju.
2. Kualitas produk
Suatu konsumen akan merasa puas jika membeli dan menggunakan produk tersebut dengan kualitas yang baik
3. Harga
Jika suatu pelanggan mendapatkan harga yang murah merupakan suatu

sumber kepuasan yang ideal. Akan tetapi, harga murah bukan suatu jaminan produk memiliki kualitas yang baik.

4. Faktor situasional
Faktor situasional merupakan suatu keadaan yang mungkin saja terjadi yang mampu mempengaruhi kinerja jasa, yang mana berada diluar kendala penyedia jasa.
5. Faktor personal/ emosional faktor
Kepuasan yang berasal dari prestise atau nilai sosial yang diterima oleh masyarakat atas penggunaan merek tertentu.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus PT Angkasa Pura Bandar Udara Soekarno Hatta bagian Resepsionis) secara parsial?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*responsive*) terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus PT Angkasa Pura Bandar Udara Soekarno Hatta bagian Resepsionis) secara parsial?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus PT Angkasa Pura Bandar Udara Soekarno

Hatta bagian Resepsionis) secara parsial?

4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*Reability*) terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus PT Angkasa Pura Bandar Udara Soekarno Hatta bagian Resepsionis) secara parsial?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*empathy*) terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus PT Angkasa Pura Bandar Udara Soekarno Hatta bagian Resepsionis) secara parsial?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus PT Angkasa Pura Bandar Udara Soekarno Hatta bagian Resepsionis) secara simultan?

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus PT Angkasa Pura Bandar Udara Soekarno Hatta bagian Resepsionis) secara parsial
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*responsive*) terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus PT Angkasa Pura Bandar Udara Soekarno Hatta bagian Resepsionis) secara parsial
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*assurance*) terhadap

kepuasan pelanggan (studi kasus PT Angkasa Pura Bandar Udara Soekarno Hatta bagian Resepsionis) secara parsial

4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*Reability*) terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus PT Angkasa Pura Bandar Udara Soekarno Hatta bagian Resepsionis) secara parsial
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*empathy*) terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus PT Angkasa Pura Bandar Udara Soekarno Hatta bagian Resepsionis) secara parsial
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus PT Angkasa Pura Bandar Udara Soekarno Hatta bagian Resepsionis) secara simultan

Manfaat teoritis dalam penelitian ini berkaitan dengan manfaat yang bias diberikan bagi peneliti lain bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan untuk manfaat praktis sebagai berikut.

- a. Bagi pegawai PT Angkasa Pura Bandar Udara Soekarno Hatta
- b. Manfaat yang dapat diperoleh bagi pegawai Bagi pegawai PT Angkasa Pura Bandar Udara Soekarno Hatta adalah memperoleh banyak referensi mengenai bagaimana cara memberikan pelayanan kepada pelanggan supaya

- tetap menggunakan jasa PT Angkasa Pura Bandar udara Sekarno Hatta.
- c. Bagi stakeholder PT Angkasa Pura Karg Bandar Udara Soekarno Hatta
Manfaat yang dapat diperoleh bagi stakeholder PT Angkasa Pura Karg Bandar Udara Soekarno Hatta sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan yang mana berkaitan dengan kualitas pelayanan yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan.
 - d. Bagi Prodi Pendidikan Ekonomi IKIP Widya Darma Surabaya
 - e. Manfaat yang diperoleh prodi Pendidikan Ekonomi IKIP Widya Darma Surabaya adalah sebagai bahan referensi dan ilmu pengetahuan baru mengenai kualitas pelayanan yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jenis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif menurut Sugiono (2012) merupakan bahwa “metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism yang menggunakan populasi dan sampel tertentu”. Penelitian ini menjabarkan pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) studi kasus PT Angkasa

Pura Bandar Udara Soekarno Hatta bagian Resepsionis.

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di PT Angkasa Pura Bandar Udara Soekarno Hatta. Lokasi PT Angkasa Pura Bandar Udara Soekarno Hatta dipilih oleh peneliti karena berkaitan dengan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan pelayanan untuk masyarakat dibidang jasa penerbangan.

Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh vendor perusahaan yang telah bekerja sama dengan PT Angkasa Pura Bandar Udara Soekarno Hatta. Populasi sendiri merupakan seluruh jumlah objek yang diteliti dan selanjutnya ditarik sebuah kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 105 perusahaan yang telah bekerja sama.

Sampel penelitian merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono; 2017). Dalam penelitian ini sampel penelitian yang digunakan yaitu sampel penelitian menggunakan data rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = presentasi kelonggaran

ketidakterikatan karena kesalahan

pengambilan sampel yang masih diinginkan (10%)

Berdasarkan rumus slovin berikut sampel yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

$$n = \frac{105}{1 + (105 \times 10\%^2)}$$

$$n = 51$$

Berdasarkan hasil sampel yang telah dihitung dalam penelitian ini adalah sebanyak 51 responden dengan taraf kesalahan 10%. Sehingga sebanyak 51 vendor perusahaan yang bekerja sama dengan PT Angkasa Pura Bandar Udara Soekarno Hatta.

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengetahui fakta apa saja yang terjadi dilapangan berdasarkan hipotesis yang sudah disusun. Intrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner berisi daftar pernyataan yang harus dijawab oleh responden dengan menggunakan beberpa skala dalam menjawab pertanyaan. Responden dalam penelitian ini adalah vendor perusahaan yang menggunakan jasa PT Angkasa Pura Bandar Udara Soekarno Hatta secara berulang atau berlangganan > 3 kali.

Tabel 1. Instrumen kualitas pelayanan

| | Variabel bebas | Indikator | Nomor Soal |
|--------------------|----------------|--|----------------|
| Kualitas pelayanan | | bukti langsung (<i>tangible</i>) | 29, 30,31,32 |
| | | keandalan (<i>realibity</i>) | 33,34,35,36,37 |
| | | daya tangkap (<i>responsiveness</i>) | 38,39,40,41 |
| | | jaminan (<i>assurance</i>) | 42,43,44,45,46 |
| | | empati (<i>empathy</i>) | 47,48,49,50,51 |

(sumber: diolah oleh peneliti)

Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas. Menurut Siregar (2013:55) penerapan metode regresi berganda jumlah variabel bebas yang digunakan satu yang mempengaruhi variabel tak bebas. Analisis regresi berganda dilakukan menggunakan bantuan softwere SPSS 23 for windows. Berikut adalah rumus yang digunakan dalam analisis regresi berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + X_4 + b_5X_5$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji prasyarat dalam penelitian kuantitatif dapat dibuktikan dengan hasil uji t. Penelitian ini menggunakan uji t guna mengetahui secara parsial yang mana variabel bebas yang terdiri yaitu

yaitu daya tanggap, keandalan, ketanggapan, kepastian dan empati terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Uji t dianggap memenuhi syarat jika perhitungan probabilitasnya < 0,05. Jika nilai menghasilkan < 0,05 maka variabel bebas yaitu daya tanggap, keandalan, ketanggapan, kepastian dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berikut ini merupakan hasil dari uji t.

Tabel 2 : Uji t

| Model | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|---------------------|---------------------------|-------|------|
| | Beta | | |
| (Constant) | | 4.334 | .000 |
| Berwujud (tangible) | .214 | 3.161 | .000 |
| Keandalan | .283 | 2.892 | .000 |
| Ketanggapan | .196 | | |
| Kepastian | .201 | 2.578 | .000 |
| Empati | .211 | | |

a. Hipotesis 1

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *Standardized Coefficients* yang mana ditunjukkan oleh variabel berwujud (*tangible*) sebesar 0,214 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak, maka ada pengaruh langsung antara berwujud (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta secara signifikan.

b. Hipotesis 2

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *Standardized Coefficients* yang mana ditunjukkan oleh variabel keandalan sebesar 0,283 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak, maka ada pengaruh langsung antara keandalan terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta secara signifikan.

c. Hipotesis 3

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *Standardized Coefficients* yang mana ditunjukkan oleh variabel ketanggapan sebesar 0,196 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak, maka ada pengaruh langsung antara ketanggapan terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta secara signifikan.

d. Hipotesis 4

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *Standardized Coefficients* yang mana ditunjukkan oleh variabel kepastian sebesar 0,201 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak, maka ada pengaruh langsung antara kepastian terhadap kepuasan pelanggan PT

Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta secara signifikan.

e. Hipotesis 5

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai Standardized Coefficients yang mana ditunjukkan oleh variabel empati sebesar 0,211 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak, maka ada pengaruh langsung antara empati terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta secara signifikan.

1. Uji F

Uji F dalam suatu penelitian digunakan untuk mengetahui variabel bebas mempunyai pengaruh secara bersamaan terhadap variabel terikat atau tidak. Variabel bebas dalam penelitian yang dilakukan meliputi daya tanggap, keandalan, kepastian, ketanggapan, dan empati. Jika suatu kriteria perhitungan signifikan $< 0,05$ maka F_{hitung} dapat dikatakan signifikan. Berikut ini adalah uji F untuk kelima variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 3: Uji F

| ANOVA ^a | | | | | |
|--------------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| Regression | 41.066 | 5 | 14.355 | 1.728 | .000 ^b |
| Residual | 299.299 | 31 | 9.363 | | |
| Total | 339.374 | 36 | | | |

Dependent Variable: Kepuasan pelanggan
Predictors: (Constant): daya tanggap, keandalan, kepastian, ketanggapan, empati

Dari tabel dapat diketahui bahwa bahwa F_{hitung} sebesar 1.728 dengan harga signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara simultan terdapat pengaruh antara daya tanggap, keandalan, kepastian, ketanggapan, dan empati pada kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat.

2. Koefisien Determinasi Simultan (R^2)

Uji (R^2) dalam suatu penelitian berguna untuk mengetahui variabel bebas yang mana meliputi daya tanggap, keandalan, kepastian, ketanggapan, dan empati berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan atau tidak secara simultan atau secara keseluruhan.

Tabel 4. Uji R

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .818 ^a | .771 | .891 | 1.158 |

a. Predictors: (Constant), daya tanggap, keandalan, kepastian, ketanggapan, empati

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien korelasi secara simultan sebesar 0,891. Sehingga hal ini dapat ditunjukkan bahwa variabel bebas yaitu daya tanggap, keandalan, kepastian, ketanggapan, dan empati berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta secara keseluruhan sebesar 89,1% sedangkan sisanya sebesar 10,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Analisis regresi berganda dalam penelitian ini digunakan untuk uji signifikansi dari variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan *software SPSS 23 for window*. Berikut adalah tabel yang menunjukkan analisis regresi sederhana:

Tabel 5. Analisis Regresi Berganda

| Model | Unstandardized | | Standardized | t | Sig. |
|---------------------|----------------|------------|--------------|-------|------|
| | Coefficients | | Coefficients | | |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 59.159 | 9.843 | | 4.014 | .000 |
| Berwujud (tangible) | .609 | .560 | 3.114 | 1.261 | .000 |
| Keandalan | .711 | .451 | 2.113 | 1.083 | .000 |
| Kepastian | .422 | .361 | 2.016 | 1.578 | .000 |
| Ketanggapan | .532 | .428 | 2.819 | 1.222 | .000 |
| Empati | .661 | .501 | 3.444 | 1.689 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien dalam

persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$A = 59,15$$

$$b_1 = 0.609$$

$$b_2 = 0.711$$

$$b_3 = 0.422$$

$$b_4 = 0.532$$

$$b_5 = 0.661$$

Jadi persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 59,15 + 0,609X_1 + 0,711X_2 + 0,422X_3 + 0,532X_4 + 0,661X_5$$

Dari persamaan nilai regresi berganda diatas dapat disimpulkan sebagai berikut ini:

1. Pengaruh berwujud (tangible) terhadap kepuasan pegawai PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta. Jika nilai koefisien sebesar 0,609 yang berarti bahwa jika berwujud (tangible) ditingkatkan sebesar 1 satuan sementara variabel keandalan, kepastian, ketanggapan dan empati tetap maka kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta akan meningkat sebesar 0,609. Berikut ini adalah hasil persamaan dari berwujud (tangible) terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta.

$$Y = 59,15 + 0,609X_1$$

2. Pengaruh keandalan terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta. Jika nilai koefisien sebesar 0,711 yang berarti bahwa jika berwujud (tangible) ditingkatkan sebesar 1 satuan sementara daya tanggap, kepastian, ketanggapan dan empati tetap maka kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta akan meningkat sebesar 0,711. Berikut ini adalah hasil persamaan dari keandalan terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta.

$$Y = 59,15 + 0,711X_2$$

3. Pengaruh kepastian terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta. Jika nilai koefisien sebesar 0,422 yang berarti bahwa jika kepastian ditingkatkan sebesar 1 satuan sementara tingkat daya tanggap, keandalan, ketanggapan, dan empati tetap maka kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta akan meningkat sebesar 0,422. Berikut ini adalah hasil persamaan dari kepastian terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta.

$$Y = 59,15 + 0,422X_3$$

4. Pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta. Jika nilai koefisien sebesar 0,532 yang berarti bahwa jika ketanggapan ditingkatkan sebesar 1 satuan sementara tingkat daya tanggap, keandalan, kepastian, dan empati tetap maka kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta akan meningkat sebesar 0,532. Berikut ini adalah hasil persamaan dari ketanggapan terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta.

$$Y = 59,15 + 0,532X_4$$

5. Pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta. Jika nilai koefisien sebesar 0,661 yang berarti bahwa jika empati ditingkatkan sebesar 1 satuan sementara tingkat daya tanggap, keandalan, ketanggapan, dan kepastian tetap maka kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta akan meningkat sebesar 0,661. Berikut ini adalah hasil persamaan dari empati terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta.

$$Y = 59,15 + 0,661X_5$$

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh langsung antara variabel berwujud (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta secara positif. Setelah diuji menggunakan hasil analisis regresi berganda dapat dijelaskan bahwa uji hipotesis H_0 ditolak jadi ada pengaruh langsung antara variabel berwujud (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta.

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh langsung antara variabel keandalan terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta secara positif. Setelah diuji menggunakan hasil analisis regresi berganda dapat dijelaskan bahwa uji hipotesis H_0 ditolak jadi ada pengaruh langsung antara variabel keandalan terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta.

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan juga bahwa ada pengaruh langsung antara variabel ketanggapan terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta

secara positif. Setelah diuji menggunakan hasil analisis regresi berganda dapat dijelaskan bahwa uji hipotesis H_0 ditolak jadi ada pengaruh langsung antara variabel ketanggapan terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta. Ada pengaruh langsung antara variabel kepastian terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta secara positif. Setelah diuji menggunakan hasil analisis regresi berganda dapat dijelaskan bahwa uji hipotesis H_0 ditolak jadi ada pengaruh langsung antara variabel kepastian terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh langsung antara variabel *empathy* terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta secara positif. Setelah diuji menggunakan hasil analisis regresi berganda dapat dijelaskan bahwa uji hipotesis H_0 ditolak jadi ada pengaruh langsung antara variabel *empathy* terhadap kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta.

Saran

1. Untuk Prodi Pendidikan Ekonomi IKIP Widya Darma Surabaya melalui

adanya penelitian ini hendaknya menjadi bahan pertimbangan dalam memperdalam ilmu pengetahuan baru mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Untuk pegawai PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta melalui penelitian ini hendaknya tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ditinjau melalui variabel berwujud (*tangible*), keandalan, kepastian, ketanggapan, *empathy*.
3. Untuk stakeholder PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta melalui penelitian ini hendaknya memberikan bentuk pelayanan yang mampu mendatangkan kepuasan bagi para pelanggan PT Angkasa Pura Bandara Soekarno Hatta.

Siregar. 2017. Metode Pemilihan Kuantitatif. Jakarta:Prenada Media

Pemandu/Guru Inti/Pengembang Matematika SMP Jenjang Dasar Tahun 2010 Retrieved 19 Oktober, 2018, from <http://www.distrodoc.com/683626-karakteristik-mat-smp> (bila pustaka berupa webpage)

Kansil, C.L. (2002). Orientasi Baru Penyelenggaraan Pendidikan Program Profesional dalam Memenuhi Kebutuhan Dunia Industri. *Transpor* Vol. XX No. 4, 57-61. (bila pustaka berupa artikel dalam majalah/jurnal ilmiah)

Solichin, M. R. (2011, 9-11 Agustus). *Format Jurnal Ilmiah*. Dipresentasikan di Lokakarya Penulisan artikel dan Pengelolaan Jurnal Ilmiah, Surabaya. (bila pustaka berupa artikel dalam prosiding pertemuan ilmiah)

DAFTAR PUSTAKA

Wikipedia. Sejarah Bandara Soekarno Hatta.

Tjiptono F & Chandra. 2014. Service, Quality, & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Publisher

Alma, Buchari. 2011. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2012. Metodologi Penelitian Pendidikan. Bandung: ALFABETA