

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP)
TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622-8890

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERMINAL TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI BANDARA INTERNASIONAL RADIN INTEN II LAMPUNG**

Esa Trinenda Dewabuana¹, Anton Budiarto², Fatmawati³

^{1,2,3} Politeknik Penerbangan Surabaya, Jl. Jemur Andayani I/73, Surabaya 60236

Email: trinenda@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terminal terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandara Internasional Radin Inten II Lampung pada masa pandemi Covid-19. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang maskapai penerbangan yang beroperasi di Bandara Radin Inten II Lampung. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dengan menggunakan kuota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari suatu populasi yang mempunyai karakteristik tertentu yang digunakan oleh peneliti. Kemudian besar sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 175 responden yang merupakan penumpang maskapai penerbangan yang beroperasi di Bandara Radin Inten II Lampung. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis SEM-PLS dengan bantuan program SmartPLS 3.3.3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan terminal(X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa(Y) sebesar $40,945 > 1,96$ dengan hubungan yang positif sebesar 0,863.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, terminal penumpang, kepuasan penumpang

Abstract

This study aims to know the effect of terminal service quality on service users satisfaction at Radin Inten II Internasional Airport in Lampung during the Covid-19 pandemic. The research method in this research is using quantitative descriptive research. The population in this study were all airline passengers operating at Radin Inten II Airport in Lampung. The sampling method in this study uses a non-probability sampling technique using quota sampling, which is a technique to determine a sample from a population that has certain characteristics used by researchers. Then the sample size used in this study were 175 respondents who were airline passengers operating at Radin Inten II Airport in Lampung. The data analysis method used in this research is SEM-PLS analysis with the help of the SmartPLS 3.3.3 program. The results showed that the terminal service quality variable (X) had a significant effect on service user satisfaction (Y) of $40.945 > 1.96$ with a positive relationship of 0.863.

Keywords: service quality, passenger terminal, passenger satisfaction

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

A. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan wilayah yang sangat luas, sehingga Indonesia harus memiliki jaringan transportasi yang baik untuk memudahkan perpindahan barang dan orang serta menghubungkan daerah-daerah di seluruh penjuru tanah air maupun antar negara. Bandara adalah salah satu gerbang masuk dan keluarnya para wisatawan atau pengunjung yang datang dari daerah lain di Indonesia termasuk dari mancanegara.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 80 tahun 2017 tentang program keamanan penerbangan nasional, bandar udara 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.

Fasilitas pokok bandara seperti fasilitas Airside (Runway, Taxiway, Parking Stand, Marka dan Rambu) dan fasilitas Landside (Terminal, Bangunan Administrasi, Bangunan Meteorologi, Bangunan SAR, Jalan Masuk (Acces Road) ATC Tower) serta fasilitas penunjang seperti penginapan, toko dan restoran, fasilitas parkir, dan

fasilitas lainnya yang menunjang secara langsung maupun tidak langsung. Karena itu kegiatan bandar udara harus direncanakan sebaik mungkin untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi para penggunanya.

Bandar Udara Internasional Radin Inten II (IATA : TKG, ICAO : WILL) adalah bandara yang melayani penerbangan di Kota Bandar Lampung di Provinsi Lampung, Indonesia. Bandara yang mengadopsi gaya futuristik dan memiliki gedung parkir berlantai empat ini telah ditingkatkan statusnya menjadi bandara Internasional berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KP 2044 Tahun 2018 dan diresmikan sebagai bandar udara bertaraf Internasional pada 8 Maret 2019 oleh Presiden Republik Indonesia Joko Widodo.

Peningkatan taraf suatu bandara dari Domestik menjadi Internasional tentunya membutuhkan peningkatan terhadap fasilitas yang dibutuhkan. Menurut (Pasal 1 angka 37 UURI No. 1 tahun 2009), Bandara Internasional adalah bandar udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri dan rute penerbangan dari dan ke luar negeri. Bandar udara Internasional harus mengikuti prosedur pelayanan yang berlaku dalam dunia penerbangan Internasional. Untuk memproses kedatangan dan keberangkatan meliputi keimigrasian bea dan cukai, karantina, dan pemeriksaan lainnya.

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

Searah dengan peningkatan fasilitas pemeriksaan keamanan, peningkatan fasilitas pelayanan terminal penumpang juga harus mengalami peningkatan. Fasilitas pelayanan terminal penumpang merupakan pelayanan yang berhubungan langsung dengan penumpang, misalnya pelayanan informasi, parkir, *ticketing*, ruang sirkulasi dan gerak penumpang, serta ruang tunggu dengan fasilitas yang lengkap agar dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa penerbangan.

Namun, masih saja terdapat beberapa masalah yang dikeluhkan oleh penumpang diantaranya minimnya informasi dari pihak bandara yang menyebabkan penumpukan penumpang, pembatalan keberangkatan, penundaan penerbangan, dan masalah yang berhubungan dengan dokumen rapid test sebagai syarat penerbangan.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan terminal terhadap kepuasan pengguna jasa dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas fasilitas pelayanan terminal dalam masa pandemi COVID-19 di Bandar udara Internasional Radin Inten II Lampung.

B. LANDASAN TEORI

1. Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.

2. Kualitas

Kualitas merupakan kesesuaian spesifikasi yang menunjukkan adanya pemenuhan harapan yang diinginkan oleh pemakai suatu produk.

3. Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang dengan berlandaskan pada sistem, prosedur, tahapan, teknik atau metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain.

4. Terminal Penumpang

Terminal penumpang adalah semua bentuk bangunan yang menjadi penghubung sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang menampung kegiatan - kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat atau sebaliknya: pemrosesan penumpang datang, berangkat maupun transit dan transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dari dan ke pesawat udara.

5. Kepuasan Pelanggan/Pengguna Jasa

Kepuasan merupakan suatu penilaian terhadap ciri atau keistimewaan dari sebuah produk atau jasa yang mempengaruhi tingkat kesenangan konsumen akan produk atau jasa tersebut berdasarkan pengalaman yang dialami konsumen dan pemenuhan akan kebutuhan konsumsi konsumen.

6. Pandemi

Pandemi merupakan suatu wabah yang berjangkit serentak di berbagai wilayah atau meliputi cakupan geografi yang luas. Pandemi Covid-19 adalah singkatan dari Coronavirus Disease 2019, yaitu peristiwa menyebarnya korona virus jenis baru yang bernama SARS-Cov-2 ke seluruh penjuru dunia.

Selama masa pandemi segala aktifitas pelayanan di tempat umum termasuk salah

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

satunya Bandara, diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Di Tempat Dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).

C. METODE

1) Rancangan Penelitian

Penulis menggunakan penelitian kuantitatif yang merupakan metode ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat menemukan, membuktikan dan mengembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang tertentu.

2) Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang dari seluruh maskapai penerbangan adalah penumpang dari seluruh maskapai penerbangan yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Radin Inten II.

3) Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Sampling Kuota yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu yang digunakan oleh peneliti. Menurut Ferdinand (2014:48), jumlah sampel adalah jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Jadi bila terdapat 35 indikator maka besaran sampel adalah antara 175-350. Dalam penelitian ini penulis akan melakukan penyebaran kuesioner terhadap penumpang dengan jumlah responden sebanyak 175 responden.

4) Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu

masalah atau bidang yang akan diteliti, untuk memperoleh data berupa pendapat dari subjek penelitian yang akan diteliti dalam sebuah angket untuk memperoleh hasil yang dapat dinilai. Angket yang digunakan merupakan tes skala sikap yang mengacu kepada parameter skala Likert. Pilihan jawaban dikategorikan sebagai suatu sikap SS (sangat setuju), S (setuju), N (netral), TS (tidak setuju), STS (sangat tidak setuju). Metode kuesioner yang penulis ambil ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan permasalahan penulis. Adapun indikator yang diujikan dalam penelitian ini seperti yang terlampir pada tabel berikut ini :

- Variabel X dan indikatornya

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala perinekat
Kualitas Pelayanan Terminal (X)	fasilitas pada proses keberangkatan dan kedatangan	• Berkeseluruhan subu dokumen dan bagasi penumpang dilakukan dengan baik	Skala Likert 1-5
		• Tersedia unit Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) yang memadai	
		• Tersedia tempat rapid test yang memadai	
		• Tersedia fasilitas hand sanitizer di bandara	
		• Tersedia check-in counter yang memadai dan menerapkan protokol kesehatan dengan baik	
		• Tersedia fasilitas Quarantine yang memadai	
		• Tersedianya pelayanan bagasi yang baik	
	fasilitas yang memberi kenyamanan pada penumpang	• Penkondisian suhu diruangan baik	
		• Penkondisian cahaya diruangan baik	
		• Tersedianya trolley dalam jumlah memadai dengan kondisi baik untuk mengangkut bagasi	
		• Toilet bersih dan menerapkan protokol kesehatan dengan baik	
		• Tersedia pelayanan informasi yang baik	
		• Tersedia tempat parkir yang memadai	
		• Tersedia fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus yang memadai	
	fasilitas yang memberikan nilai tambah	• Tersedia mushola yang bersih, nyaman dan menerapkan protokol kesehatan dengan baik	
		• Tersedia ruangan nursery yang bersih dan nyaman	
		• Tersedia fasilitas berbelanja yang bersih dan nyaman	
		• Tersedia restoran yang bersih, nyaman dan menerapkan protokol kesehatan dengan baik	
		• Tersedia ruang merokok yang memadai	
		• Tersedia fasilitas hiburan yang memadai	
		• Tersedia ATM/Money Changer yang memadai	
• Tersedia fasilitas internet/wifi yang memadai			
• Tersedia Charging Station yang memadai			
• Tersedia fasilitas air minum bagi penumpang			
• Tersedia lounge eksekutif yang bersih, nyaman, dan menerapkan protokol kesehatan dengan baik			

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

- Variabel Y dan indikatornya

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala peringkat
Kepuasan Pengguna Jasa (Y)	Kesesuaian harapan	Pelayanan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan	Skala Likert 1-5
		Pelayanan oleh petugas di bandara yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan (ramah, cepat, mematuhi protokol kesehatan)	
		Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan	
	Minat berkunjung kembali	Berminat untuk menggunakan lagi jasa penerbangan di bandara tersebut karena pelayanan yang diberikan petugas bandara memuaskan	
		Berminat menggunakan lagi jasa penerbangan di bandara tersebut karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan pelayanan tersebut	
		Berminat untuk menggunakan lagi jasa penerbangan di bandara tersebut karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai	
	Kesiediaan merekomendasikan	Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan jasa penerbangan yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan	
		Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan jasa penerbangan yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai	
		Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan jasa penerbangan yang ditawarkan karena nilai dan manfaat yang didapat setelah menggunakan jasa tersebut	

5) Teknik Analisis Data

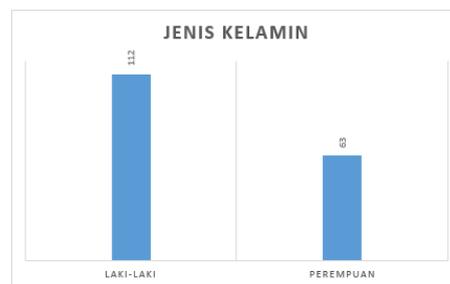
Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan SEM-PLS dengan bantuan program SmartPLS 3.3.3.

Hair et. al (2014) menyatakan SEM adalah suatu teknik statistik peubah ganda (*multivariate statistics*) yang mampu menganalisis hubungan antara variabel laten yang satu dengan variabel laten lainnya atau dengan indikatornya, juga untuk mengetahui besarnya kesalahan pengukuran secara langsung.

Analisis data menggunakan model persamaan struktural (SEM) digunakan untuk menilai hipotesis karena memiliki kemampuan untuk memperkirakan berbagai hubungan dan saling keterkaitan ketika menerangkan kesalahan pengukuran dalam proses estimasi. Model persamaan struktural atau *Structural Equation Model* (SEM) yang menganalisis hubungan kausal searah dan dua arah yang sering muncul dalam ilmu sosial dan perilaku.

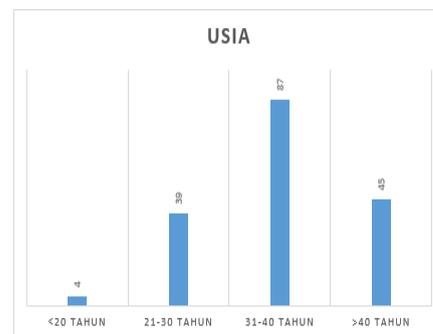
D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terminal terhadap kepuasan pengguna jasa pada masa pandemi Covid-19 di Bandara Internasional Radin Inten II Lampung. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari hasil penyebaran kuesioner kepada 175 responden di Bandara Radin Inten II Lampung. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dan inferensial yang hasilnya disajikan secara deskriptif untuk masing-masing variabel penelitian berupa tabel frekuensi dan presentase. Berikut adalah gambaran deskriptif dari seluruh responden yang berjumlah 175 responden yang dimuat dalam masing-masing tabel berikut ini :



a. Grafik 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Grafik karakteristik responden menurut jenis kelamin yang diteliti menunjukkan bahwa frekuensi pengguna jasa yang paling banyak adalah penumpang laki-laki yaitu sebanyak 112 orang, selanjutnya frekuensi penumpang perempuan yaitu sebanyak 63 orang.



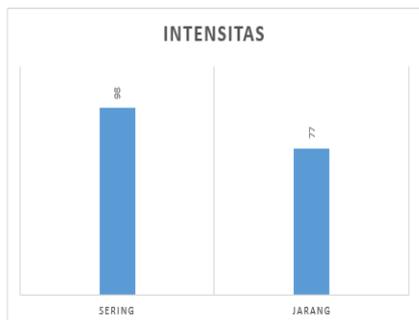
b. Grafik 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan Grafik karakteristik responden menurut usia yang diteliti menunjukkan

PROSIDING

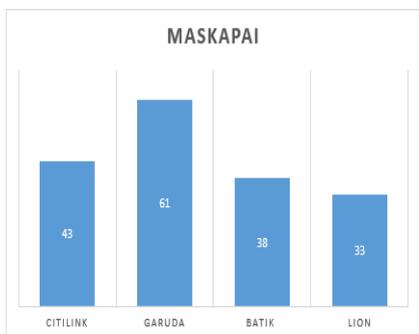
SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

bahwa frekuensi pengguna jasa yang paling banyak adalah kelompok usia 31-40 tahun yaitu sebanyak 87 orang, kelompok usia >40 tahun yaitu sebanyak 45 orang, kelompok usia 21-30 tahun yaitu sebanyak 39 orang, dan kelompok usia <20 tahun yaitu sebanyak 4 orang.



c.

Berdasarkan Grafik Karakteristik Responden menurut intensitas menggunakan transportasi udara yang diteliti menunjukkan bahwa frekuensi pengguna jasa yang paling banyak adalah intensitas sering yaitu sebanyak 98 orang, selanjutnya intensitas jarang yaitu sebanyak 77 orang.



d.

Berdasarkan Grafik Karakteristik Responden menurut nama maskapai yang digunakan yang diteliti menunjukkan bahwa frekuensi pengguna jasa yang paling banyak adalah penumpang maskapai Garuda yaitu sebanyak 61 orang, penumpang maskapai Citilink yaitu sebanyak 43 orang, penumpang maskapai Batik yaitu sebanyak 38 orang, dan penumpang maskapai Lion yaitu sebanyak 33 orang.

Selanjutnya dilakukan evaluasi model pengukuran. Evaluasi model pengukuran adalah model pengukuran untuk mengetahui nilai validitas dan realibilitas antara setiap indikator dengan variabel latennya. Adapun pengukuran yang dilakukan dan hasilnya seperti berikut ini :

- *Average Variance Extracted (AVE)*

Tabel 4.7 Nilai AVE

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
X (KUALITAS PELAYANAN TERMINAL)	0.897	0.899	0.917	0.582
Y (KEPUASAN PENGGUNA JASA)	0.981	0.982	0.984	0.869

Sumber: Hasil olah data SmartPLS 3.3.3 (2021)

Dari tabel 4.11 dapat diketahui semua variabel laten memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,5 yang berarti semua variabel laten mampu menjelaskan lebih dari setengah varian dari indikator-indikatornya.

- *Cronbach's Alpha dan Composite Reliability*

Tabel 4.10 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
X (KUALITAS PELAYANAN TERMINAL)	0.897	0.917
Y (KEPUASAN PENGGUNA JASA)	0.981	0.984

Sumber: Hasil olah data SmartPLS 3.3.3 (2021)

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai Chronbach's Alpha dan Composite Reliability telah memenuhi kriteria yaitu Untuk nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,5$ dan nilai *Composite Reliability* $\geq 0,7$. maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel pada penelitian ini reliabel atau konsisten.

- Nilai R^2

Tabel 4.11 Nilai R^2

	R Square	R Square Adjusted
Y (KEPUASAN PENGGUNA JASA)	0.745	0.744

Sumber: Hasil olah data SmartPLS 3.3.3 (2021)

Dari tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi nilai R^2 semakin baik model penelitian. Berdasarkan nilai R^2 diatas

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

dapat dijelaskan bahwa nilai R^2 dari variabel kepuasan pengguna jasa adalah 0.745 yang berarti sebesar 74,5% variabel kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan terminal yang terdiri atas fasilitas pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, fasilitas yang memberi kenyamanan pada penumpang, dan fasilitas yang memberikan nilai tambah. Sedangkan 25,5% lagi dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diambil dalam penelitian ini.

- *Nilai Path Coefficient*

Tabel 4.12 Nilai Path Coefficient

	X (KUALITAS PELAYANAN TERMINAL)	Y (KEPUASAN PENGGUNA JASA)
X (KUALITAS PELAYANAN TERMINAL)		0.863
Y (KEPUASAN PENGGUNA JASA)		

Sumber: Hasil olah data SmartPLS 3.3.3 (2021)

Untuk nilai X terhadap Y memiliki nilai 0.863. Nilai Path Coefficient berada diantara rentang nilai -1 sampai 1, tidak kurang dari -1 atau tidak lebih dari 1. Dari tabel diatas terlihat semua hubungan variabel berada di rentang 0-1 yang berarti hubungannya positif yang berarti bahwa hipotesa pada penelitian ini memiliki hubungan yang positif. Hubungan variabel kualitas pelayanan terminal (X) ke kepuasan pengguna jasa (Y) hubungannya positif.

- *T-Statistic*

Tabel 4.13 Output Analisa Path Coefficient

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X (KUALITAS PELAYANAN TERMINAL) -> Y (KEPUASAN PENGGUNA JASA)	0.863	0.867	0.021	40.945	0.000

Sumber: Hasil olah data SmartPLS 3.3.3 (2021)

Dalam penelitian ini terdapat hubungan yaitu hubungan antara X terhadap Y. Dalam proses penentuan dasar pengambilan keputusan atas nilai t-hitung yang diperoleh dari nilai analisis *path coefficient* sementara nilai t-tabel diperoleh dengan melihat tabel titik persentase distribusi t berdasarkan taraf signifikansi dan degree of freedom. Dalam

penelitian ini untuk tingkat keyakinan 95% (α 0.05) maka nilai t-tabel untuk hipotesis dua arah (two-tailed) adalah 1.96.

- *Predictive Relevance*

Tabel 4.14 Nilai Predictive Relevance

	SSO	SSE	$Q^2 (=1 - SSE/SSO)$
X (KUALITAS PELAYANAN TERMINAL)	1.400.000	1.400.000	
Y (KEPUASAN PENGGUNA JASA)	1.575.000	563.562	0.642

Sumber: Hasil olah data SmartPLS 3.3.3 (2021)

Berdasarkan tabel diatas terlihat nilai predictive relevance penelitian ini sebesar 0.642 yang berarti memiliki observasi yang baik.

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan pada tabel diatas, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel eksogen penelitian yaitu kualitas pelayanan terminal yang terdiri dari fasilitas pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, fasilitas yang memberi kenyamanan pada penumpang, fasilitas yang memberikan nilai tambah memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel endogennya atau terhadap variabel kepuasan pengguna jasa. Adapun pengaruh masing-masing variabel penelitian ini dapat dijelaskan pada pembahasan berikut:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terminal terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terminal berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan terminal maka semakin tinggi nilai kepuasan pengguna jasa. Berdasarkan hasil *bootstrapping* disetiap variabel pada masing-masing dimensi, ditunjukkan dengan nilai t-statistik yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terminal terhadap kepuasan pengguna jasa. Untuk variabel kualitas pelayanan terminal yang paling

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

tinggi nilainya terdapat pada dimensi fasilitas pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang dengan indikator “tersedia tempat rapid tes yang memadai” dan dimensi fasilitas yang memberikan nilai tambah dengan indikator “tersedia lounge eksekutif yang bersih, nyaman, dan menerapkan protocol kesehatan dengan baik”.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terminal terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Masa Pandemi Covid-19 di Bandara Internasional Radin Inten II Lampung, dengan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari fasilitas pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, fasilitas yang memberi kenyamanan pada penumpang, dan fasilitas yang memberikan nilai tambah. Maka, dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

Variabel Kualitas Pelayanan Terminal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa sebesar $40,945 > 1,96$ dengan hubungan yang positif sebesar $0,863$. Angka tersebut berada di rentang nilai $0-1$ yang berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasan pengguna jasa semakin tinggi. Dan untuk model penelitian yang digunakan berdasarkan pengolahan data SmartPLS sudah $77,2\%$ fit. Untuk nilai indikator tertinggi setiap dimensi dari variabel kualitas pelayanan terminal yaitu sebagai berikut :

- Dimensi fasilitas pada proses keberangkatan dan kedatangan : indikator “tersedia tempat rapid test yang memadai” dengan nilai sebesar 772 .
- Dimensi fasilitas yang memberi kenyamanan pada penumpang : indikator “Toilet bersih dan menerapkan protokol kesehatan

dengan baik” dengan nilai sebesar 752 .

- Dimensi fasilitas yang memberikan kenyamanan : indikator “Tersedia mushola yang bersih, nyaman dan menerapkan protokol kesehatan dengan baik” dengan nilai sebesar 757 .

Saran

1. Bagi pengelola Bandara

Tata kelola bandara yang baik sangat dibutuhkan dalam menghadapi suatu kondisi yang tidak dapat diprediksi sebelumnya seperti saat ini yaitu dengan adanya penyebaran virus Covid-19. Penerapan protokol kesehatan yang sesuai aturan dari pemerintah tetap harus dilaksanakan baik dalam hal operasional ataupun terkait fasilitas yang ada sebagai upaya untuk menekan mobilisasi penyebaran Covid-19 dan juga agar pengguna jasa merasa aman dan nyaman sehingga dapat menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa terhadap jasa yang ditawarkan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna jasa di Bandara Internasional Radin Inten II memiliki pandangan yang positif atau kepuasan terhadap fasilitas yang diberikan yaitu adanya tempat rapid tes yang memadai baik tes swab maupun Genose serta kepuasan terhadap fasilitas lainnya seperti toilet dan tempat beribadah yang telah dilakukan penerapan protokol kesehatan dengan baik.

Meskipun pelayanan yang diperoleh telah sesuai atau melebihi yang diharapkan, indikator pelayanan oleh petugas bandara mendapatkan nilai terendah. Oleh karena itu, perlu adanya

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN
(SNITP) TAHUN 2021

peningkatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas bandara. Dengan adanya peningkatan pelayanan oleh petugas bandara dapat menjaga citra Bandara Internasional Radin Inten II yang sudah baik dan juga dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian sejenis dan diharapkan penelitian selanjutnya dapat menyempurnakan kekurangan yang mungkin terdapat pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] 2005. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : KM 20 Tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046- 2004 Mengenai Terminal Penumpang Bandar Udara Sebagai Standar Wajib. Jakarta.
- [2] Abdurrahman, Fathoni. 2006. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- [3] Andriyanto, Omy dan Ariani , Any. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandara Husein Sastranegara Bandung*.
- [4] Arikunto, Suharsimi. 2006. *Pengertian Hipotesis*. Jakarta:Rineka Cipta.
- [5] Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian, suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- [6] Christopher Lovelock, H Lauren K Wright, 2011, *Managemen Pemasaran Jasa* (Terjemahan), PT Indeks (GRAMEDIA GROUP). Jakarta
- [7] Darus, Muhammmad Dhio dan Kasyful Mahalli. 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol.3 No.6
- [8] Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro
- [9] Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- [10] Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [11] Ghozali, Imam. 2009. *“Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS “*. Semarang : UNDIP.
- [12] Hair. & Joseph, F. 2014, *Multivariate Data Analysis, New International Edition*. New Jersey: Pearson.
- [13] H Hawkins, Dell dan Loney Dalam Fandy Tjiptono. 2004, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua. Yogyakarta.
- [14] http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2017/PM_80_TAH UN_2017.compressed_.pdf
- [15] <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/02/14/kasus-covid-19-bertambah-6765-kasus-minggu-142>
- [16] <https://dilihatya.com/2236/pengertian-pengaruh-menurut-parahli>
- [17] <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/proceeding/article/view/197/92>
- [18] <https://www.liputan6.com/health/read/4456167/protokol-kesehatan-covid-19-harus-ditingkatkan-tidak-lagi-3m-tapi-5m>

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN
(SNITP) TAHUN 2021

- [21] Johns Hopkins CSSE. "Coronavirus COVID-19 Global Cases by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE) at Johns Hopkins University (JHU)". ArcGIS. Diakses tanggal 4 April 2020.
- [22] KEMENKES. 2020. *KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR HK.01.07/MENKES/382/2020 TENTANG PROTOKOL KESEHATAN BAGI MASYARAKAT DI TEMPAT DAN FASILITAS UMUM DALAM RANGKA PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN CORONA VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19)*,
- [23] KEMENKES. 2020. *KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR HK.02.01/MENKES/382/2020 TENTANG PROTOKOL PENGAWASAN PELAKU PERJALANAN DALAM NEGERI DI BANDAR UDARA DAN PELABUHAN DALAM RANGKA PENERAPAN KEHIDUPAN MASYARAKAT PRODUKTIF DAN AMAN TERHADAP CORONA VIRUS DISEASE 2019(COVID-19)*
- [24] Komarudin. 2001. *Ensiklopedia Manajemen Edisi IX*. Jakarta: Bumi Aksara
- [25] Kotler, Philip, dan Gary, Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- [26] Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- [27] Lovelock, Christopher & Wirtz, Jochen & Mussry, Jacky. 2011. *Pemasaran Jasa*. Jilid 2.
a. Jakarta. Elangga.
- [28] Manullang, Saroha. *Pengaruh Kualitas Pelayanan di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Terhadap Kepuasan, Ccitra, dan Loyalitas Wwisatawan Berkunjung ke Bali*. Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar. 2015
- [29] Mariana, I Ketut Oka, Harnen Sulistio, dan M. Zainul Arifin. 2015. *Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kinerja Pelayanan Terminal Domestik Bandar Udara Juanda Surabaya*. ProsidingThe 18th FSTPT International Symposium, Unila, Bandar Lampung, August 28, 2015.
- [30] Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- [31] Nawawi. 2003. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- [32] Nazir. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- [33] orman, Barry. 1998. *Retail Management*. New Jersey: A Simon & Schuster Company.
- [34] ranidiwya, Wena Anggana dan Miming Miharja. 2015. *Persepsi Penumpang Terhadap Aspek Pelayanan Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara (Studi Kasus: Bandar Udara Internasioanl Soekarno-Hatta)*.
- [35] Sekaran, Uma and Bougie, Roger. 2019. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- [36] Soehartono, I. 2000. *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan dan Ilmu osial Lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN
(SNITP) TAHUN 2021

- [37] Subekti, Sitti *Pemenuhan Kualitas Pelayanan di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende untuk Meningkatkan Kepuasan Penumpang* *Fulfillment Quality of Service in H. Hasan Aroeboesman Airport Ende to Improve Passenger Satisfaction*. Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110
- [38] Sudarmanto, Gunawan 2005. Analisis Regresi Linear Berganda dengan SPSS. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- [39] Sudarmanto, R. G. 2005. *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS*, Edisi Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- [40] Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [41] Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [42] Supranto, Johannes. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- [43] Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- [44] Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo., 2003, *Service Marketing*, New York: McGraw Hill Inc, Int'l.