

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian ini dimulai dari analisis data primer yang di dapat dari kuisisioner yang dibagikan sebanyak 100 kuisisioner kepada 100 responden. Pada bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa pengumpulan data kuisisioner ini di dapat melalui penumpang yang sedang berada di ruang tunggu keberangkatan 1A dan 1B. Kuisisioner yang terjawab lengkap dan layak di analisis dalam penelitian ini sebanyak 100 kuisisioner. Setelah kuisisioner sudah di dapat lalu data yang didapat di *input* kemudian dilanjutkan dengan analisis *customer satisfaction index* (CSI)

4.1 Karakteristik Responden

Data umum identitas responden dimaksudkan untuk mengidentifikasi responden. Untuk lebih jelasnya, dapat diidentifikasi karakteristik responden pada tabel-tabel yang diuraikan peneliti dibawah ini:

4.1.1 Data Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi data responden berdasarkan jenis kelamin dapat diperlihatkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki-laki	55	55%
Perempuan	45	45%
Jumlah	100	100%

Sumber : hasil pengolahan data

Dari hasil tabel 4.1 dapat dilihat bahwa responden laki-laki sebanyak 55 orang, dengan persentase sebesar 55 %. Sedangkan ada 45 responden yang berjenis kelamin perempuan (45%). Hal ini menunjukkan bahwa setengahnya responden berjenis kelamin laki-laki (55%)

4.1.2 Data Berdasarkan Pekerjaan

Deskripsi data responden berdasarkan pekerjaan dapat diperlihatkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
Buruh Harian	1	1%
Buruh Tani	3	3%
Dokter	3	3%
PNS	7	7%
Pegawai Swasta	26	26%
Pelajar/Mahasiswa	20	20%
Pensiunan	1	1%
TNI	1	1%
wiraswasta	16	16%
Tidak bekerja	21	21%
Jumlah	100	100%

Sumber : hasil pengolahan data

Dari hasil tabel 4.2 dapat dilihat bahwa responden dengan prosentase terbanyak yaitu memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta dengan jumlah 26 atau sebesar (26%).

4.1.3 Data Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Deskripsi data responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat diperlihatkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan terakhir

pendidikan terakhir	Jumlah	Prosentase
SMP / sederajat	10	10%
SMA/ sederajat	56	56%
Universitas	34	34%
Jumlah	100	100%

Sumber : hasil pengolahan data

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 10 orang (10%) responden dengan tingkat SMA sebanyak 56 orang (56%) dan S1 sebanyak 34 orang (34%),. Dapat disimpulkan bahwa setengahnya lebih responden dengan tingkat pendidikan SMA (56%).

4.2 Deskripsi Hasil Kuisisioner

4.2.1 Variabel Aksesibilitas

Penyajian data tentang variabel aksesibilitas ini merupakan penyajian data dari hasil angket yang telah disebarakan kepada sebanyak 100 responden yang menjadi sampel penelitian ini. Untuk mengetahui frekuensi setiap alternatif jawaban, penulis membuat tabel dengan klasifikasi sebagai berikut:

Tabel 4.4
 Hasil Tanggapan Responden terhadap Aksesibilitas

AKSESIBILITAS						
No.	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Mudah mendapatkan segala informasi terkait penerbangan	1	0	8	76	15
2.	Ketepatan dalam penyampaian informasi penerbangan	0	0	11	65	24
3.	Tempat parkir motor yang mudah dijangkau dan luas	0	0	19	72	9
4.	Tempat parkir mobil yang strategis dan memudahkan penumpang	0	2	5	49	44
5.	Trolley sangat memudahkan penumpang untuk membawa barang dan mudah dijumpai	0	1	3	68	28
6.	Kemudahan penumpang saat mencetak <i>boarding pass</i> / melakukan proses <i>Check In</i>	2	3	7	57	31
7.	Memiliki toilet yang mudah dijangkau	0	0	3	59	38
8.	Memiliki akses Wifi dan Internet Corner yang cepat dan stabil	3	1	7	58	31
9.	Akses ruang tunggu yang mudah dijangkau	0	1	4	49	46

Sumber : hasil pengolahan data

Berdasarkan hasil kuisisioner tentang aksesibilitas tiap-tiap pertanyaan yang diajukan terhadap 100 responden didapatkan hasil bahwa, sebagian besar responden merasa setuju dengan pernyataan bahwa aksesibilitas yang meliputi mudah mendapatkan segala informasi terkait penerbangan, ketepatan dalam penyampaian informasi penerbangan, tempat parkir motor yang mudah dijangkau dan luas, tempat parkir mobil yang strategis dan memudahkan penumpang, trolley sangat memudahkan penumpang untuk membawa barang dan mudah dijumpai, kemudahan penumpang saat mencetak *boarding pass* / melakukan proses *Check In*, memiliki toilet yang

mudah dijangkau, memiliki akses Wifi dan Internet Corner yang cepat dan stabil, dan Akses ruang tunggu yang mudah dijangkau. Hal ini dibuktikan dengan jawaban tiap item pertanyaan di kuisioner sebagian besar responden yang menjawab setuju diatas 50%

4.2.2 Variabel Sarana dan Prasarana

Penyajian data tentang variabel sarana dan prasarana ini merupakan penyajian data dari hasil angket yang telah disebarakan kepada sebanyak 100 responden yang menjadi sampel penelitian ini. Untuk mengetahui frekuensi setiap alternatif jawaban, penulis membuat tabel dengan klasifikasi sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Tanggapan Responden terhadap sarana dan prasarana

S A R A N A & P R A S A R A N A						
No.	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Tersedia air yang cukup	0	2	6	63	29
2.	Tersedia toilet khusus untuk penyandang disabilitas	0	0	4	58	38
3.	Tersedia stop kontak sesuai kebutuhan penumpang	0	0	4	70	26
4.	Tersedia <i>smooking area</i> yang ramah lingkungan	0	0	0	84	16
5.	Tersedia kelengkapan tanda petunjuk yang sangat membantu	0	0	0	80	20
6.	Tersedia CCTV yang berfungsi sebagai pemantau keadaan sekitar	0	0	0	66	34
7.	Tersedia FIDS (<i>Flight Information Display System</i>) untuk menampilkan jadwal penerbangan	0	0	0	84	16
8.	Tersedia AED (<i>Automated External Defibrillator</i>) untuk tindakan penyelamatan penderita serangan jantung	0	0	0	82	18
9.	Kualitas AC yang memadai (tidak terlalu panas dan tidak terlalu dingin)	3	2	5	73	17

Sumber : hasil pengolahan data

Berdasarkan hasil kuisioner tentang sarana dan prasarana tiap-tiap pertanyaan yang diajukan terhadap 100 responden didapatkan hasil bahwa, sebagian besar responden merasa setuju dengan pernyataan bahwa sarana dan prasarana yang meliputi tersedia air yang cukup, tersedia toilet khusus untuk penyandang disabilitas, tersedia stop kontak sesuai kebutuhan penumpang, tersedia *smooking area* yang ramah lingkungan, Tersedia kelengkapan tanda petunjuk yang sangat membantu, tersedia CCTV yang berfungsi sebagai pemantau keadaan sekitar, tersedia FIDS (*Flight Information Display System*) untuk menampilkan jadwal penerbangan, Tersedia AED (*Automated External Defibrillator*) untuk tindakan penyelamatan penderita serangan jantung, Kualitas AC yang memadai (tidak terlalu panas dan tidak terlalu dingin). Hal ini dibuktikan dengan jawaban tiap item pertanyaan di kuisioner sebagian besar responden yang menjawab setuju diatas 50%

4.2.3 Variabel Kenyamanan dan Keselamatan

Penyajian data tentang variabel Kenyamanan dan Keselamatan ini merupakan penyajian data dari hasil angket yang telah disebarkan kepada sebanyak 100 responden yang menjadi sampel penelitian ini. Untuk mengetahui frekuensi setiap alternatif jawaban, penulis membuat tabel dengan klasifikasi sebagai berikut:

Tabel 4.6
 Hasil Tanggapan Responden terhadap Kenyamanan dan Keselamatan

KENYAMANAN & KESELAMATAN						
No.	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Pelayanan yang baik sesuai prosedur	6	1	2	85	6
2.	Memberikan kompensasi sesuai prosedur kepada penumpang jika terjadi keterlambatan pesawat	4	7	6	75	8
3.	Karyawan melayani pelanggan dengan professional	1	1	6	84	8
4.	Tampilan <i>interior</i> dan <i>exterior</i> yang bagus	0	0	3	80	17
5.	Memiliki tempat duduk yang nyaman dan bersih	0	0	10	71	19
6.	Petugas kebersihan sangat sigap dalam membersihkan toilet	0	0	1	67	32
7.	Tersedia APAR (Alat Pemadam Api Ringan) yang mudah terlihat dan dijangkau	0	0	2	55	43
8.	Jam <i>boarding</i> pesawat selalu tepat waktu (30 menit sebelum keberangkatan)	5	5	16	30	44

Sumber : hasil pengolahan data

Berdasarkan hasil kuisioner tentang kenyamanan dan keselamatan tiap-tiap pertanyaan yang diajukan terhadap 100 responden didapatkan hasil bahwa, sebagian besar responden merasa setuju dengan pernyataan bahwa pelayanan yang baik sesuai prosedur, memberikan kompensasi sesuai prosedur kepada penumpang jika terjadi keterlambatan pesawat, karyawan melayani pelanggan dengan professional, tampilan *interior* dan *exterior* yang bagus, memiliki tempat duduk yang nyaman dan bersih, petugas kebersihan sangat sigap dalam membersihkan toilet, tersedia APAR (Alat Pemadam Api Ringan) yang mudah terlihat dan dijangkau, Jam *boarding* pesawat selalu tepat waktu (30 menit sebelum keberangkatan). Hal ini

dibuktikan dengan jawaban tiap item pertanyaan di kuisioner sebagian besar responden yang menjawab setuju diatas 50%.

4.2.4 Variabel Kualitas Pelayanan

Penyajian data tentang variabel Kualitas Pelayanan ini merupakan penyajian data dari hasil angket yang telah disebarakan kepada sebanyak 100 responden yang menjadi sampel penelitian ini. Untuk mengetahui frekuensi setiap alternatif jawaban, penulis membuat tabel dengan klasifikasi sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan

KUALITAS PELAYANAN						
No.	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya memiliki semua akses yang memudahkan penumpang	0	1	4	70	25
2.	Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya memiliki Sarana dan Prasarana yang bagus	0	0	4	52	44
3.	Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya memiliki tingkat keamanan yang tinggi dan kenyamanan yang baik	0	0	0	77	23
4.	Keseluruhan kualitas pelayanan yang baik	0	0	4	56	40

Sumber : hasil pengolahan data

Berdasarkan hasil kuisioner tentang kualitas pelayanan tiap-tiap pertanyaan yang diajukan terhadap 100 responden didapatkan hasil bahwa, sebagian besar responden merasa setuju dengan pernyataan bahwa Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya memiliki semua akses yang memudahkan penumpang, Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya memiliki Sarana dan Prasarana yang bagus, Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya

memiliki tingkat keamanan yang tinggi dan kenyamanan yang baik dan keseluruhan kualitas pelayanan yang baik. Hal ini dibuktikan dengan jawaban tiap item pertanyaan di kuisioner sebagian besar responden yang menjawab setuju diatas 50%.

4.3 Uji Kualitas Data dan Asumsi Klasik

1. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dipergunakan untuk mengukur data yang diukur. Adapun caranya adalah dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing item pertanyaan dengan skor total individu. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS for Windows Versi 17.0. Dalam penelitian ini pengujian validitas hanya dilakukan terhadap 100 responden. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai rhitung (*Corrected Item-Total Correlation*) > rtabel sebesar 0,1966, untuk $df = 100 - 2 = 98$; $\alpha = 0,05$ maka item/ pertanyaan tersebut valid dan sebaliknya

Hal pengujian dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Aksesibilitas (X1)

Pernyataan	r hasil	r tabel	Keterangan
X1.1	0,274	0,1966	Valid
X1.2	0,304	0,1966	Valid
X1.3	0,207	0,1966	Valid
X1.4	0,450	0,1966	Valid
X1.5	0,252	0,1966	Valid
X1.6	0,460	0,1966	Valid
X1.7	0,239	0,1966	Valid
X1.8	0,518	0,1966	Valid
X1.9	0,321	0,1966	Valid

Sumber : hasil pengolahan data

Hasil pengujian validitas item kuesioner menunjukkan bahwa pada kolom r tabel, seluruh item pertanyaan pada variabel Aksesibilitas (X1), setiap butir pernyataan menunjukkan nilai korelasi item pernyataan lebih dari r tabel (0,1966), sehingga dapat dikatakan item pernyataan variabel bebas dan terikatnya adalah valid ($r \text{ hasil} > r \text{ tabel}$) dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Sarana dan Prasaran (X2)

Pernyataan	r hasil	r tabel	Keterangan
X2.1	0,427	0,1966	Valid
X2.2	0,433	0,1966	Valid
X2.3	0,382	0,1966	Valid
X2.4	0,297	0,1966	Valid
X2.5	0,270	0,1966	Valid
X2.6	0,387	0,1966	Valid
X2.7	0,314	0,1966	Valid
X2.8	0,245	0,1966	Valid
X2.9	0,451	0,1966	Valid

Sumber : hasil pengolahan data

Hasil pengujian validitas item kuesioner menunjukkan bahwa pada kolom r tabel, seluruh item pertanyaan pada variabel sarana dan prasarana (X2), setiap butir pernyataan menunjukkan nilai korelasi item pernyataan lebih dari r tabel (0,1966), sehingga dapat dikatakan item pernyataan variabel bebas dan terikatnya adalah valid ($r \text{ hasil} > r \text{ tabel}$) dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas kenyamanan dan keselamatan (X3)

Pernyataan	r hasil	r tabel	Keterangan
X3.1	0,387	0,1966	Valid
X3.2	0,395	0,1966	Valid
X3.3	0,215	0,1966	Valid

X3.4	0,210	0,1966	Valid
X3.5	0,272	0,1966	Valid
X3.6	0,244	0,1966	Valid
X3.7	0,295	0,1966	Valid
X3.8	0,605	0,1966	Valid

Sumber : hasil pengolahan data

Hasil pengujian validitas item kuesioner menunjukkan bahwa pada kolom r tabel, seluruh item pertanyaan pada variabel kenyamanan dan keselamatan (X3), setiap butir pernyataan menunjukkan nilai korelasi item pernyataan lebih dari r tabel (0,1966), sehingga dapat dikatakan item pernyataan variabel bebas dan terikatnya adalah valid ($r \text{ hasil} > r \text{ tabel}$) dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

Pernyataan	r hasil	r tabel	Keterangan
Y.1	0,399	0,1966	Valid
Y.2	0,675	0,1966	Valid
Y.3	0,384	0,1966	Valid
Y.4	0,508	0,1966	Valid

Sumber : hasil pengolahan data

Hasil pengujian validitas item kuesioner menunjukkan bahwa pada kolom r tabel, seluruh item pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan (Y), setiap butir pernyataan menunjukkan nilai korelasi item pernyataan lebih dari r tabel (0,1966), sehingga dapat dikatakan item pernyataan variabel bebas dan terikatnya adalah valid ($r \text{ hasil} > r \text{ tabel}$) dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan ukuran tentang konsistensi internal dari berbagai indikator sebuah konstruk yang membuktikan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah konstruk atau faktor laten yang umum (Hermawan dan Amirullah, 2016).

Kriteria reliabel atau tidak reliabel dalam penelitian ini dapat dilihat dari (Sugiyono, 2014) :

- 1) Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka dinyatakan reliabel.
- 2) Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60 maka dinyatakan tidak reliabel

Tabel 4.12
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	n	Alpha Cronbach	Kesimpulan
1	aksesibilitas (X1)	9	0,662	Reliabel
2	sarana dan prasarana (X2)	9	0,618	Reliabel
3	kenyamanan dan keselamatan (X3)	8	0,726	Reliabel
4	kualitas pelayanan (Y)	4	0,717	Reliabel

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan menggunakan program SPSS versi 17 , hasil yang diperoleh bahwa hasil koefisiensi *Cronbach Alpha* untuk variabel aksesibilitas, sarana dan prasaran, kenyamanan dan keselamatan dan kualitas pelayanan hasil *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas data dikatakan baik dan dapat diterima artinya masing-masing item pada setiap variabel dikatakan reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

4.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.610 ^a	.644	.014	1.041

a. Predictors: (Constant), Kenyamanan dan keselamatan, sarana dan prasarana, aksesibilitas

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.811	3	1.604	1.481	.025 ^a
	Residual	103.949	96	1.083		
	Total	108.760	99			

a. Predictors: (Constant), Kenyamanan dan keselamatan, sarana dan prasarana, aksesibilitas

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.295	3.699		3.053	.003
	aksesibilitas	.316	.057	.328	.277	.003
	sarana dan prasarana	.436	.065	.510	2.098	.039
	Kenyamanan dan keselamatan	.307	.054	.313	.126	.019

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Y = kualitas pelayanan

a = Konstanta dari persamaan regresi

b_1, b_2 = Nilai koefisien regresi

X_1 = Variabel bebas yaitu aksesibilitas

X_2 = Variabel bebas yaitu sarana dan prasarana

X_3 = Variabel bebas yaitu kenyamanan dan keselamatan

$$Y = 11,295 + 0,316 X_1 + 0,436 X_2 + 0,307 X_3 + e$$

4.5 Hasil Uji Hipotesis

4.5.1 Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji t dimaksudkan untuk melihat signifikan dari pengaruh variabel independent secara individu terhadap variabel dependent, dengan menganggap variabel lain bersifat konstan.

1. Apabila taraf signifikan lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ berarti variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
2. Apabila taraf signifikan lebih besar dari $\alpha = 0,05$ berarti variabel bebas tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 4.13
Analisis parsial (t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.295	3.699		3.053	.003
	aksesibilitas	.316	.057	.328	.277	.003
	sarana dan prasarana	.436	.065	.510	2.098	.039
	Kenyamanan dan keselamatan	.307	.054	.313	.126	.019

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Dari hasil tampilan output SPSS diatas dapat dilihat bahwa:

1. Pada Variabel aksesibilitas nilai signifikan sebesar 0,003 dibawah 0,05 yang berarti terdapat pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan
2. Pada Variabel sarana dan prasarana nilai signifikan sebesar 0,039 dibawah 0,05 yang berarti terdapat pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan

3. Pada Variabel kenyamanan dan keselamatan nilai signifikan sebesar 0,019 dibawah 0,05 yang berarti terdapat pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan.

4.5.2 Hasil Uji Statistik Fisher (Uji F)

Uji F digunakan menguji ada tidaknya pengaruh variabel-variabel independent dengan variabel dependent secara simultan.

1. Apabila signifikan lebih kecil dari $\alpha = 0,05$

Berarti variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

2. Apabila taraf signifikan lebih besar dari $\alpha = 0,05$

Berarti variabel bebas tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Berikut adalah tabel hasil uji F dengan perhitungan statistik dengan menggunakan SPSS:

Tabel 4.14
Analisis F hitung
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.811	3	1.604	1.481	.025 ^a
	Residual	103.949	96	1.083		
	Total	108.760	99			

a. Predictors: (Constant), Kenyamanan dan keselamatan, sarana dan prasarana, aksesibilitas

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Dari hasil tampilan output SPSS dapat dilihat bahwa : F hitung sebesar 28.799 dengan tingkat signifikan 0,025 dibawah 0,05 hal ini berarti bahwa variabel bebas yang terdiri dari aksesibilitas, sarana dan prasarana,

dan kenyamanan dan keselamatan secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan.

4.5.3 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Sugiyono (2011), pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

0,00 – 0,199 = sangat rendah

0,20 – 0,399 = rendah

0,40 – 0,599 = sedang

0,60 – 0,799 = kuat

0,90 – 1000 = sangat kuat

Tabel 4.15
Koefisien determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.610 ^a	.644	.014	1.041

a. Predictors: (Constant), Kenyamanan dan keselamatan, sarana dan prasarana, aksesibilitas

Nilai koefisien korelasi berganda (R^2) dari persamaan regresi linier berganda pada tabel diatas adalah sebesar 0,731 artinya terdapat keeratan hubungan yang kuat antara seluruh variabel bebas (X) meliputi aksesibilitas, sarana dan prasarana, dan kenyamanan dan keselamatan dengan variabel terikatnya (Y) yaitu kualitas pelayanan

Dari hasil tampilan output SPSS model summary besarnya R square (R^2) adalah 0,731 yang berarti cukup tinggi ketepatannya. Hal ini berarti

73,1 % variabel terikat yaitu kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kelima variabel bebas yang terdiri dari aksesibilitas, sarana dan prasarana, dan kenyamanan dan keselamatan, sedangkan sisanya 26,9 % dijelaskan oleh faktor yang lain diluar model atau diluar variabel penelitian.

4.6 Pembahasan

4.6.2 Aksesibilitas Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian dihasilkan Variabel aksesibilitas nilai signifikan sebesar 0,003 dibawah 0,05 yang berarti terdapat pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian ini sejalan dengan Rachman (2013) dengan judul “Pengaruh Aksesibilitas Halte Terhadap Kualitas Pelayanan Trans Jogja Dengan Keputusan Pengguna” yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara Aksesibilitas dan variabel Jumlah Kualitas Pelayanan.

Penulis berpendapat aksesibilitas di Terminal 1 Bandar Udara Juanda cukup memadai yang meliputi mudah mendapatkan segala informasi terkait penerbangan, ketepatan dalam penyampaian informasi penerbangan, tempat parkir motor yang mudah dijangkau dan luas, tempat parkir mobil yang strategis dan memudahkan penumpang, trolley sangat memudahkan penumpang untuk membawa barang dan mudah dijumpai, kemudahan penumpang saat mencetak *boarding pass* / melakukan proses *Check In*, memiliki toilet yang mudah dijangkau, memiliki akses Wifi dan Internet Corner yang cepat dan stabil, dan Akses ruang tunggu yang mudah

dijangkau sehingga membuat pada pelanggan merasa kualitas pelayanan yang ditawarkan berjalan optimal.

4.6.2 Sarana dan Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian dihasilkan Variabel sarana dan prasarana nilai signifikan sebesar 0,039 dibawah 0,05 yang berarti terdapat pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan

Penelitian ini didukung oleh penelitian Arnaz (2011) dengan judul pengaruh profesionalisme dan sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan pada sekolah tinggi penerbangan indonesia yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sarana prasarana terhadap terhadap kualitas pelayanan.

Penulis berasumsi bahwa sarana dan prasana di Terminal 1 Bandar Udara Juanda cukup memadai sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan pelanggan meliputi tersedia air yang cukup, tersedia toilet khusus untuk penyandang disabilitas, tersedia stop kontak sesuai kebutuhan penumpang, tersedia *smooking area* yang ramah lingkungan, Tersedia kelengkapan tanda petunjuk yang sangat membantu, tersedia CCTV yang berfungsi sebagai pemantau keadaan sekitar, tersedia FIDS (*Flight Information Display System*) untuk menampilkan jadwal penerbangan, Tersedia AED (*Automated External Defibrillator*) untuk tindakan penyelamatan penderita serangan jantung, Kualitas AC yang memadai (tidak terlalu panas dan tidak terlalu dingin). Semua hal tersebut membuat meningkatnya kualitas pelayanan ke pelanggan

4.6.3 Kenyamanan dan Keselamatan Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian dihasilkan Variabel kenyamanan dan keselamatan nilai signifikan sebesar 0,019 dibawah 0,05 yang berarti terdapat pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan

Penulis berasumsi bahwa faktor yang membuat kenyamanan dan keselamatan di Terminal 1 Bandar Udara Juanda mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi pelayanan yang baik sesuai prosedur, memberikan kompensasi sesuai prosedur kepada penumpang jika terjadi keterlambatan pesawat, karyawan melayani pelanggan dengan profesional, tampilan *interior* dan *exterior* yang bagus, memiliki tempat duduk yang nyaman dan bersih, petugas kebersihan sangat sigap dalam membersihkan toilet, tersedia APAR (Alat Pemadam Api Ringan) yang mudah terlihat dan dijangkau, Jam *boarding* pesawat selalu tepat waktu (30 menit sebelum keberangkatan). Berdasarkan hal tersebut maka kualitas pelayanan di Terminal 1 Bandar Udara Juanda membuat kualitas pelayanan ke pelanggan terjaga