



(MUDIMA)

JURNAL MULTIDISIPLIN MADANI (MUDIMA)



Volume 2, No 8, August
(2022)

DOI:
<https://doi.org/10.55927/mudima.v2i8.977>

Page: 3459-
3464

Pengaruh Citra Bandara (Airport Image) Terhadap Kepuasan Pengguna Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak

Muhammad Ihza Al Luthfi

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

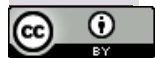
Corresponding Author: Muhammad Ihza Al Luthfi 180309110@students.sttkd.ac.id

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Citra, Kepuasan Pengguna, Bandara Supadio Pontianak

Received : 4 August
Revised : 9 August
Accepted : 27 August

©2022The Author(s): This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini untuk mendeskripsikan kepuasan pengguna di bandara Supadio Airport Pontianak agar menjadi citra yang baik di mata pengguna dan pengaruh citra bandara (airport image) dideskripsikan terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling terhadap 79 pengguna dan teknik pengumpulan data menggunakan kusioner. Data yang di peroleh dianalisis menggunakan uji normalitas, uji regresi, uji korelasi. Hasil penelitian pengaruh citra (Image) terhadap kepuasan pengguna terdapat pengaruh yang sangat lemah antara citra bandara terhadap kepuasan pengguna bandara. Citra bandara hanya mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 1,2% dan sisanya dipengaruhi faktor lain. Hal ini membuat H_0 di terima H_a ditolak.

PENDAHULUAN

Bandara merupakan salah satu pintu masuk pada suatu wilayah, daerah bahkan negara dan saat ini dapat dikatakan bahwa bandara adalah sektor primer dalam transportasi udara. Sehingga bandara pada suatu wilayah, daerah atau negara harus membangun citra (Image) yang baik agar dapat memberikan kepuasan kepada para penggunanya. Semakin cepat dan baik pelayanan yang dapat diberikan oleh penyedia jasa terhadap pengguna, maka akan dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan. Citra (Image) dari bandara dapat dilihat dari standar pelayanan yang terdapat dan diberikan oleh bandara tersebut seperti layanan keselamatan, keamanan, kenyamanan, kehandalan, kemudahan dan kesetaraan. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandara yang menjelaskan bahwa Badan Usaha Bandara memiliki kewajiban untuk

memberi pelayanan sesuai dengan standar, penuh kualitas, terjangkau, terukur dan praktis.

Dalam rangka pemenuhan kualitas layanan, ada lima macam dimensi yang harus diketahui Oleh Badan Usaha Bandar Udara, yaitu wujud fisik (tangible), keandalan (reliability), respon atau tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy). Kelima macam dimensi tersebut merupakan hal yang harus diperhatikan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna pengguna jasa bandara. Termasuk Bandara Udara Supadio Pontianak yang dijalankan oleh PT. Angkasa Pura II.

Pada tahun 2019, terdapat 3.482.581 orang yang mendapatkan layanan dari Bandara Supadio Pontianak. Untuk data tahun 2020-2021, terjadi penurunan jumlah penumpang yang sangat drastis sebesar 67-75% karena adanya aturan larangan terbang, dan pengetatan persyaratan penumpang karena pandemic COVID-19 (Mahardika, 2021). Sehingga dapat kita simpulkan bahwa jumlah

tersebut tentunya memiliki penilaian kepuasan atas layanan yang diberikan dan dirasakan di Bandara Supadio oleh para pengguna tersebut. Dari paparan-paparan diatas membuat penulis tertarik untuk mengkaji pengaruh antara citra bandara (Airport Image) terhadap kepuasan pengguna Bandara Supadio Pontianak.

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Dalam penelitian ini, penelitian korelasional dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui atau melihat seberapa besar pengaruh citra bandara (Airport Image) terhadap kepuasan pengguna Bandara Supadio Pontianak.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna yang pernah mendapatkan pelayanan di Bandara Supadio Pontianak. Kemudian sampel yang akan digunakan adalah pengguna yang melakukan perjalanan dari dan menuju Bandara Supadio Pontianak pada saat hari pengambilan data. Penentuan sampel menggunakan teknik accidental sampling artinya teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan (Notoatmodjo, 2010). Dalam teknik sampling aksidental,

pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung saja mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui.

Dalam penelitian ini diperlukan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yaitu mempelajari referensi dan dokumen dengan tujuan untuk mengumpulkan teori. Sedangkan data primer dapat diperoleh melalui berbagai macam teknik observasi dan angket.

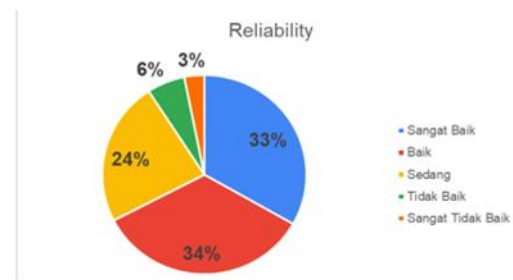
Observasi yang dilakukan pada ini adalah observasi pra-penelitian dimana kegiatan pengamatan peneliti dilakukan sebelum merancang penelitian. Angket yang digunakan oleh peneliti adalah angket tertutup, dimana respondennya diperkenankan memilih dari sejumlah alternatif jawaban yang sudah peneliti sediakan. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dan peneliti menggunakan skala dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju dengan bobot nilai 1 sampai 5.

Teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif, yaitu suatu

teknik analisis data dengan menggunakan angka. Teknik pengolahan data penelitian yang akan dilakukan memiliki beberapa tahapan seperti tahap editing, tahap coding, tahap tabulating.

HASIL

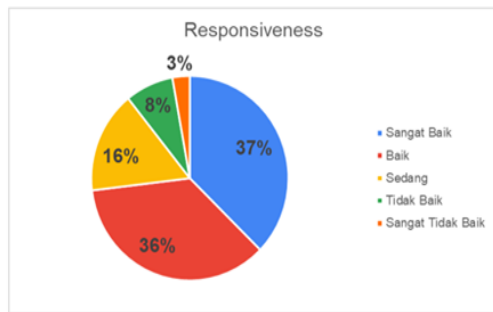
Penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling artinya teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan (Notoatmodjo, 2010), dengan menggunakan analisis regresi linear sehingga digunakan rumus regresi linear sederhana. Pada respon pengguna bandar udara Supadio Pontianak didapati bahwa dalam keandalan (reliability) penyebaran angket disebarkan kepada para pengguna bandar udara Supadio Pontianak dengan hasil yang ditunjukkan pada gambar .



Gambar 1. Reliability

Pada bagian keandalan (reliability) layanan, dari sampel sebanyak 33%, 79 sampel menjawab keandalan layanan pada bandar udara Supadio Pontianak sudah sangat baik. Kemudian sebanyak 34% sampel menjawab keandalan layanan pada bandar udara Supadio Pontianak baik. Kemudian sebanyak 24% sampel menjawab keandalan layanan pada bandar udara Supadio Pontianak sedang. Kemudian sebanyak 6% sampel menjawab tidak baik dan sebanyak 3% menjawab sangat baik untuk keandalan layanan pada bandar udara Supadio Pontianak.

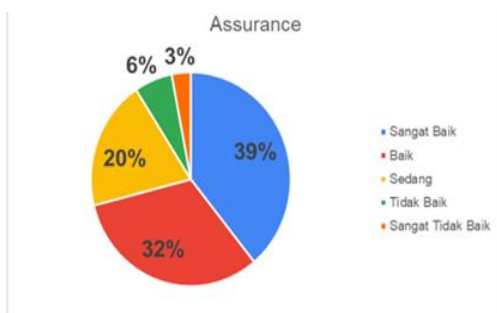
Angket yang telah disebarkan kepada para pengguna bandar udara Supadio Pontianak, pada bagian daya tanggap (responsiveness) didapatkan hasil yang ditunjukkan pada gambar 3.



Gambar 2. Responsiveness

Sebanyak 37 % sampel menjawab daya tanggap layanan pada bandar udara Supadio Pontianak sudah sangat baik. Kemudian sebanyak 36 % sampel menjawab daya tanggap layanan pada bandar udara Supadio Pontianak baik. Kemudian sebanyak 16 % sampel menjawab daya tanggap layanan pada bandar udara Supadio Pontianak sedang. Kemudian sebanyak 8% sampel menjawab tidak baik dan sebanyak 3 % menjawab sangat tidak baik untuk daya tanggap layanan pada bandar udara Supadio Pontianak.

Dari angket yang telah disebarakan kepada para pengguna bandar udara SupadioPontianak, pada bagian keramahan dan kepercayaan (*assurance*) didapatkan hasil yang ditunjukkan pada gambar 4.

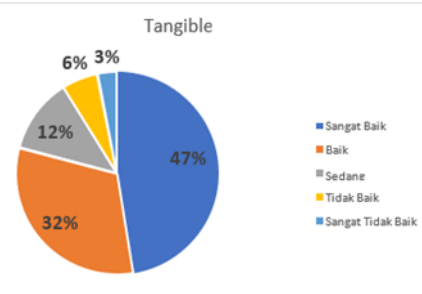


Gambar 3. Assurance

Pada bagian keramahan dan kepercayaan (*Assurance*) layanan, dari 79 sampel, sebanyak 39 % sampel menjawab keramahan dan kepercayaan layanan pada bandar udara Supadio Pontianak sudah sangat baik. Kemudian sebanyak 32 % sampel menjawab keramahan dan kepercayaan layanan pada bandar udara Supadio Pontianak baik. Kemudian sebanyak 20 % sampel menjawab keramahan dan kepercayaan layanan pada bandar udara Supadio Pontianak sedang. Kemudian sebanyak 6 % sampel menjawab tidak baik dan sebanyak 3 % menjawab

sangat tidak baik untuk keramahan dan kepercayaan layanan pada bandar udara Supadio Pontianak.

Dari angket yang telah disebarakan kepada para pengguna bandar udara Supadio Pontianak, pada bagian bukti langsung (*tangible*) didapatkan hasil yang ditunjukkan pada gambar 5.



Gambar 4. Tangible

Pada bagian bukti langsung (*tangible*) layanan, dari 79 sampel, sebanyak 42% sampel menjawab bukti langsung layanan pada bandar udara Supadio Pontianak sudah sangat baik. Kemudian sebanyak 32 % sampel menjawab bukti langsung layanan pada bandar udara Supadio Pontianak baik. Kemudian sebanyak 12 % sampel menjawab bukti langsung layanan pada bandar udara Supadio Pontianak sedang. Kemudian sebanyak 6 % sampel menjawab tidak baik dan sebanyak 3 % menjawab sangat tidak baik untuk bukti langsung layanan pada bandar udara Supadio Pontianak.

Uji Validitas

Dari hasil Uji validitas, tampak nilai pearson yang menunjukkan signifikansi. Apabila hasil signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka item tersebut dapat dikatakan valid.

Pengaruh Citra Bandara			
Variabel	Nilai Korelasi	Nilai Sig.	Keterangan
X1	,874	,000	Valid
X2	,886	,000	Valid
X3	,859	,000	Valid
X4	,914	,000	Valid
X5	,900	,000	Valid
X6	,862	,000	Valid
X7	,857	,000	Valid
X8	,874	,000	Valid
X9	,881	,000	Valid

Gambar 5. Hasil Uji Validitas X

Dari Gambar 5 menunjukkan hasil uji validitas yang telah dilakukan untuk menguji butir pertanyaan

dari variabel Pengaruh Citra Bandara (X). Berdasarkan hasil tersebut, terlihat bahwa nilai signifikansi $\leq 0,05$, hal ini berarti semua butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini valid, sehingga dapat dinyatakan layak untuk mewakili variabel penelitian.

Pengaruh Citra Bandara			
Variabel	Nilai Korelasi	Nilai Sig.	Keterangan
Y1	,869	,000	Valid
Y2	,901	,000	Valid
Y3	,859	,000	Valid
Y4	,884	,000	Valid
Y5	,899	,000	Valid
Y6	,899	,000	Valid
Y7	,911	,000	Valid
Y8	,923	,000	Valid
Y9	,941	,000	Valid
Y10	,865	,000	Valid
Y11	,921	,000	Valid
Y12	,890	,000	Valid
Y13	,933	,000	Valid
Y14	,918	,000	Valid
Y15	,917	,000	Valid
Y16	,873	,000	Valid
Y17	,844	,000	Valid
Y18	,821	,000	Valid

Gambar 6. Hasil Uji Validitas Y

Dari Gambar 6 menunjukkan hasil uji validitas yang telah dilakukan untuk menguji butir pertanyaan dari variabel Pengaruh Citra Bandar Udara (X). Berdasarkan hasil tersebut, terlihat bahwa nilai signifikansi $\leq 0,05$, hal ini berarti semua butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini valid, sehingga dapat dinyatakan layak untuk mewakili variabel penelitian.

Uji Realiabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha pada variabel Pengaruh Citra Bandara (X) sebesar 0,963 dan Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0,985. Menurut Ghozali (2016), kuesioner hasil uji reliabilitas dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari taraf signifikansi 60% atau 0,6. Berdasarkan penjelasan tersebut maka pengujian ini dapat dikatakan bahwa semua instrument penelitian tersebut reliabel sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, dependent variable dan independent variable mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal (Ghozali, 2011:105). Uji normalitas data menggunakan uji Kolmogorov

Smirnov. Jika nilai sig (2-tailed) $< \alpha$ (0.05), maka data dinyatakan berasal dari populasi berdistribusi normal. Berdasarkan tabel di atas, diketahui normalitas data ditunjukkan dari nilai Sig (2-tailed) sebesar 0.000. Apabila nilai .Sig. (2-tailed) sebesar 0.000 $> \alpha$ (0.05), maka dinyatakan bahwa data berasal dari populasi berdistribusi normal.

Uji Regresi Linear

Analisis regresi linear digunakan untuk memprediksi nilai kepuasan pelanggan (variabel Y) jika citra bandara (variabel X) akan dinaikkan atau diturunkan. Analisis regresi linear ini untuk melihat pengaruh citra bandara terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan persamaan regresi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Konstanta sebesar 7,240 menunjukkan bila tidak ada peningkatan atau penurunan dari kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan pelanggan sebesar 74,122.
- 2) Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,279 menunjukkan setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1, maka akan meningkatkan nilai kepuasan sebesar 0,279.

PEMBAHASAN

1. Respon Pengguna Bandar Udara Supadio Pontianak

a. Keandalan

Dimensi keandalan memperoleh persentase respon yang sangat baik dan baik sebesar 67% dari 79 sampel. Respon sedang sebesar 24% yang menunjukkan bahwa Bandara Supadio memiliki keandalan yang baik berikut ketepatan dan kecepatan dalam melakukan pelayanan.

b. Daya Tanggap (Responsiveness)

Dimensi daya tanggap memperoleh persentase respon sangat baik dan baik sebesar 73% dari 79 sampel. Respon sedang sebesar 16% menunjukkan bahwa Bandara Supadio memiliki daya tanggap yang

baik. Berikut daya tanggap yaitu keinginan, kemampuan atau kesigapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan adalah baik.

c. Keramahan dan Kepercayaan (Assurance) Dimensi keramahan dan kepercayaan memperoleh persentase respon sangat baik dan baik sebesar 71% dari 79 sampel. Respon sedang sebesar 20% memberikan gambaran bahwa kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan baik dan juga pelanggan merasa bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

d. Bukti langsung (Tangible) Dimensi bukti langsung memperoleh persentase respon sangat baik sebesar 79% dari 79 sampel. Respon sedang sebesar 12% menunjukkan bahwa fasilitas-fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang sudah dirasa cukup baik. Berdasarkan hasil tersebut, dapat menggambarkan bahwa kondisi fisik Bandara Supadio sudah berada dalam kondisi yang baik dan terawat.

2. Pengaruh Citra Bandara Terhadap Kepuasan Pengguna Bandar Udara Supadio Pontianak

Penelitian ini dilakukan pengujian hipotesis untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh citra bandara terhadap kepuasan pengguna bandar udara Supadio Pontianak. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, data yang telah dikumpulkan kemudian dilakukan pengujian kenormalan data dengan uji normalitas kolmogorov smirnov dengan bantuan SPSS. Hasil yang didapat berupa data penelitian yang dikumpulkan berasal dari populasi yang terdistribusi normal. Sehingga dapat dilanjutkan dengan uji regresi linear dan korelasi product moment untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh citra bandar udara Supadio Pontianak terhadap kepuasan pengguna. Dari perhitungan SPSS versi 20 menunjukkan r sebesar 0,110 maka dapat diinterpretasikan bahwa terdapat pengaruh yang sangat lemah. Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat lemah antara citra bandara terhadap kepuasan pengguna bandar udara Supadio Pontianak. Dari penelitian ini juga dapat

diketahui bahwa citra bandara hanya mempengaruhi kepuasan pengguna bandar udara Supadio sebesar 1,2% dan sisanya dipengaruhi faktor lain.

Berdasarkan persamaan regresi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1) Konstanta sebesar 7,240 menunjukkan bila tidak ada peningkatan atau penurunan dari kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan pelanggan sebesar 74,122.

2) Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,279 menunjukkan setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1, maka akan meningkatkan nilai kepuasan sebesar 0,279.

Dari persamaan regresi yang dipaparkan, dapat dilihat bahwa hasilnya tidak mendekati kriteria linearitas sehingga dapat disimpulkan bahwa citra bandara memiliki pengaruh yang sangat lemah terhadap penentuan kepuasan pengguna bandara Supadio Pontianak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa Pengaruh Citra Bandara (Airport Image) terhadap kepuasan pengguna Bandara Supadio Pontianak, berikut ini adalah kesimpulan dari hasil penelitian Pengaruh Citra Bandara (X_1) terhadap kepuasan pengguna Bandara Supadio Pontianak (Y) adalah paling rendah pada dimensi keandalan (67%) dan yang tertinggi dalam bukti langsung pelayanan yakni 74%. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan dan kecepatan dalam melakukan pelayanan terbilang baik sehingga pelayanan yang ramah terhadap pelanggan serta siap menolong pelanggan menjadi keutamaan yang hanya ditemukan dalam dimensi keandalan. Sedangkan dalam dimensi bukti langsung memperoleh respon sangat baik dan baik yang ditunjukkan oleh fasilitas, perlengkapan dan peralatan yang dirasa cukup baik. Ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang sangat lemah antara citra bandara terhadap kepuasan pengguna bandar udara Supadio Pontianak. Diketahui bahwa citra bandara hanya mempengaruhi kepuasan pengguna bandar udara Supadio

Pontianak sebesar 1,2% dan sisanya dipengaruhi faktor lain.

DAFTAR PUSTAKA

Caprara, G. V., & Zimbardo, P. G. (2004). Personalizing politics: A congruency model of political preference. *American Psychologist*. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.59.7.581>

Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.34>

Haerani, S., Parmitasari, R. D. A., Aponno, E. H., & Aunalal, Z. I. (2019). Moderating effects of age on personality, driving behavior towards driving outcomes. *International Journal of Human Rights in Healthcare*. <https://doi.org/10.1108/IJHRH-08-2017-0040>

Lusardi, A., Mitchell, O. S., & Curto, V. (2010). Financial literacy among the young: Evidence and implications. *National Bureau of Economic Research*, 358–380. Retrieved from <https://www.nber.org/papers/w15352.pdf>

Sabri, M. F., & MacDonald, M. (2010). Savings Behavior and Financial Problems among College Students: The Role of Financial Literacy in Malaysia. *Sabri Crosscultural Communication*. <https://doi.org/10.3968/j.ccc.1923670020100603.009>