

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA
WIRIADINATA TASIKMALAYA**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Magister Manajemen



**WIWIT PURWITA
2171021029**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2019**

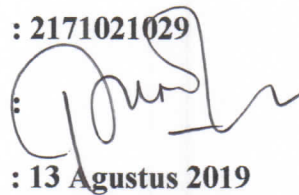
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini hasil karya saya sendiri,
Dan semua sumber yang baik yang dikutip maupun dirujuk
Telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : WiwitPurwita

NIM : 2171021029

Tanda Tangan



Tanggal : 13 Agustus 2019

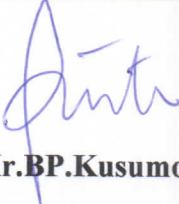
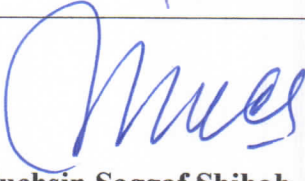
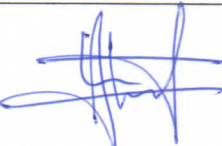
HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Wiwit Purwita
NIM : 2171021029
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap
Kepuasan Penumpang di Bandara Wiriadinata Tasikmalaya

Telah berhasil dipertahankan di depan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen – Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing	 (Dr. Ir. BP. Kusumo Bintoro, MBA)
Penguji 1	 (Muchsin Saggaf Shihab, S.E, M.Sc, MBA, Ph.D)
Penguji 2	 (Arief B. Suharko, BSEE, MSEE, Ph.D)

Ditetapkan di : Universitas Bakrie

Tanggal : 13 Agustus 2019

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan rahmat-Nya maka penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Sekolah Pascasarjana (S2) Program Studi Ilmu Manajemen Universitas Bakrie

Selama menyelesaikan tesis ini maupun selama mengikuti program studi banyak pihak yang turut memberikan bantuan baik secara moril maupun material. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Prof.Ir.Sofia W. Alisjahbana,M.Sc, Ph.D Selaku Rektor Universitas Bakrie
2. Bapak Ahmad Reza Widjaja, S.E, M.Sc, Ph.D, selaku wakil Rektor Universitas Bakrie
3. Bapak Dr. Dudi Rudianto, S.E, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Pasca Sarjana Universitas Bakrie
4. Bapak Arief B. Suharko, BSEE, MSEE, PhD. Selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pasca Sarjana Universitas Bakrie yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Bapak Dr.Ir. Bambang Purwo Kusumo Bintoro, MBA, Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran dalam penulisan tesis ini.
6. Bapak Moh. Yasir Amri, Selaku Kepala Sub Bidang PK Bandara Wiriadinata Tasikmalaya
7. Seluruh staf dan karyawan Bandara Wiriadinata Tasikmalaya yang telah banyak memberi bantuan sampai selesainya penulisan tesis ini.
8. Pendamping setiaku, sahabatku Rizal Firdaus, atas segala supportnya baik materil maupun immateril yang selalu sabar menemani.
9. Putra – putriku M. Daffa Ashari, Diva Nasywaa Ashari, Dhiyaa' Zufar Ashari dengan penuh pengertian, kesabaran dan dukungan memberi

izin pada penulis untuk melanjutkan pendidikan dan selalu membuat penulis untuk tetap semangat.

10. Secara khusus penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh keluarga besar H.E.Gandawiria terutama buat mama tercinta atas segala perhatian, dukungan dan doa restunya serta keihklasannya merawat anak-anakku.
11. Para kru ROP It 2 atas segala supportnya, bimbinganya dan kebersamaannya selama ini.
12. Teman-teman batch 9 atas kebersamaannya selama kuliah, suka duka kita sama-sama dan saling support.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun turut membantu kelancaran studi penulis hingga penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini tidak luput dari kesalahan, baik dalam penyajian, materi, pembahasan dan lainnya. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan demi perbaikan tesis ini.

Jakarta, Agustus 2019

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wiwit Purwita
Nim : 2171021029
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Tesis : Kuantitatif

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non- Ekslutif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA WIRIADINATA TASIKMALAYA

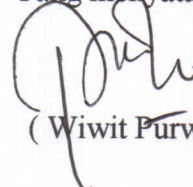
beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti Non-ekslusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 13 Agustus 2019

Yang menyatakan



(Wiwit Purwita)

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN
KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA WIRIADINATA
TASIKMALAYA**

Wiwit Purwita

ABSTRAK

Fokus dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di bandara Wiriadinata Tasikmalaya yaitu untuk melihat seberapa kuat pengaruhnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang dan variabel yang paling dominan berpengaruh. Metode Penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan model Servqual yang terdiri dari dimensi variabel *tangible, reliabilitas, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Dengan tujuan untuk memahami hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di bandara Wiriadinata. Populasi dalam penelitian adalah konsumen yang pernah melakukan penerbangan melalui Bandara Wiriadinata Tasikmalaya. Dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket, observasi serta wawancara. Dalam penelitian ini, dengan pengolahan data SPSS 16 diperoleh hasil bahwa ada hubungan yang erat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang yang cukup signifikan. Berdasarkan perhitungan korelasi diperoleh kualitas pelayanan yang signifikan yaitu *responsiveness, assurance* dan *emphaty* dengan rentang nilai > 3.75 .

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan penumpang, Bandara Wiriadinata Tasikmalaya

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE QUALITY AND PASSENGER
SATISFACTION IN TASIKMALAYA WIRIADINATA AIRPORT**

Wiwit Purwita

ABSTRACT

The focus in this study is the effect of service quality on passenger satisfaction at Wiriadinata Tasikmalaya airport, which is to see how strong the effect of service quality on passenger satisfaction and the most dominant variable influences. The research method used is quantitative research with a Servqual model consisting of dimensions of tangible variables, reliability, responsiveness, assurance and empathy. In order to understand the relationship between service quality and customer satisfaction at Wiriadinata airport. The population in this study are consumers who have flown through Wiriadinata Tasikmalaya Airport. With a total sample of 100 respondents. Data collection is done by distributing questionnaires, observations and interviews. In this study, the processing of SPSS 16 data shows that there is a close relationship between service quality and passenger satisfaction that is quite significant. Based on the calculation of correlation obtained a significant quality of service namely responsiveness, assurance and empathy with a value range > 3.75.

Keywords: service quality, passenger satisfaction, Wiriadinata Tasikmalaya Airport

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iii
ABSTRAKSI.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang Masalah.....	1
1.1. Rumusan Masalah	6
1.2. Tujuan Penelitian.....	6
1.3. Manfaat Penelitian.....	7
1.4. Batasan Masalah.....	7
BAB II.....	8
DESKRIPSI OBJEK.....	8
2.1. Gambaran Umum Bandar Udara Wiriadinata Tasikmalaya.....	8
2.2. Kondisi Geografi Kota Tasikmalaya	10
2.3. Keadaan Perekonomian	11
2.4. Keadaan Pariwisata	13
2.5.Sentra Industri Kreatif	15
BAB III.....	16
TINJAUAN PUSTAKA.....	16
3.1.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
3.1.2. Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan.....	20
3.1.3. Mengukur Kepuasan Pelanggan	22
3.1.4. Definisi kinerja pelayanan	23
3.1.5. Standar Pelayanan Pengguna Jasa	24
3.2. Penelitian Terdahulu.....	26
BAB IV	29
METODE PENELITIAN.....	29

4.1. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	29
4.4. Variabel Penelitian	30
4.5. Defenisi Operasional	31
4.6. Instrumen Penelitian.....	34
4.7. Analisis Data	36
4.8. Uji Instrumen Penelitian.....	36
4.9. Uji Normalitas	38
4.10. Regresi.....	38
4.11. Uji Koefisien Korelasi.....	39
BAB V.....	41
HASIL PENELITIAN.....	41
5.1. Profil Responden	41
5.2. Hasil Uji Validitas, Reliabilitas dan Normalitas	45
5.3. Hasil Uji Normalitas.....	47
5.4. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan bandara	47
5.5. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang	50
5.6. Analisa Korelasi	51
5.7. Analisa Regresi.....	52
5.8. Hasil Wawancara.....	55
5.9. Faktor pertimbangan konsumen	56
5.10. Pembahasan Hasil penelitian	57
BAB VI.....	60
KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
6.1. Kesimpulan.....	60
6.2. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN – LAMPIRAN	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.Lokasi Bandara Wiriadinata Tasikmalaya	9
Gambar 3.2.Konseptual kepuasan pelanggan	20
Gambar 3.3. Kerangka berpikir.....	27
Gambar 4.4. Alur Penelitian.....	33
Gambar 5.5.Jenis Kelamin Responden	41
Gambar 5.6.Tingkat Pendidikan Responden.....	42
Gambar 5.7.Tingkat pekerjaan.....	42
Gambar 5.8. Terakhir penerbangan.....	43
Gambar 5.9. Jumlah kali terbang	44
Gambar 5.10.Normal P-P Plor Regression Standardized Residual.....	47
Gambar 5.11.Regression Residual	55

DAFTAR TABEL

Table 3.1. Penelitian terdahulu.....	26
Table 4.2. Defenisi Operasional.....	31
Table 4.3. Skala Likert.....	35
Table 4.4. Ketentuan Interpretasi korelasi.....	39
Table 5.5. Hasil Uji Validasi.....	45
Table 5.6. Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Table 5.7. Descriptive statistic.....	48
Table 5.8. Statistik.....	48
Table 5.9. Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Penumpang.....	50
Table 5.10. KMO and Bartlett's Test.....	51
Table 5.11.2. nilai korelasi terhadap kepuasan.....	52
Table 5.12. ANNOVA.....	53
Table 5.13. Koefisien Regresi Linier.....	54