

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

Sitti Subekti

Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110
[email: sitti_82@yahoo.com](mailto:sitti_82@yahoo.com)

Diterima : 30 Agustus 2016, Revisi 1: 16 September 2016, Revisi 2: 27 Oktober 2016, Disetujui: 6 Oktober 2016

ABSTRAK

Kualitas pelayanan menjadi isu yang penting dalam pengelolaan layanan transportasi, termasuk juga pada jasa transportasi udara. Agar dapat menjadi bandar udara dengan tingkat pelayanan yang tinggi, pihak pengelola Bandar udara H. Hasan Aroeboesman harus memberikan layanan terbaiknya kepada pengguna. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui (1) Bagaimana persepsi penumpang terhadap pelayanan di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende?, (2) Bagaimana kesenjangan (*gap*) antara tingkat kepentingan dan kepuasan pada variabel pelayanan?, (3) Apakah variabel pelayanan yang termasuk dalam prioritas utama dalam kuadran *Importance Perfomance*? dan (4) Apakah variabel pelayanan yang termasuk dalam kelompok *basic factor* dalam model Kano? Penelitian ini menggunakan 31 variabel pelayanan dengan sampel berjumlah 100 responden. Analisis data dengan metode *importance performance analysis*, metode *gap*, dan model kano. Hasil penelitian menunjukkan (1) persepsi penumpang terhadap pelayanan di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende menunjukkan tingkat kepuasan berada pada klasifikasi biasa dengan nilai rata-rata sebesar 3.52 sedangkan tingkat kepentingan berada pada klasifikasi penting dengan nilai rata-rata sebesar 4.28, (2) terdapat 3 variabel pelayanan Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman mempunyai nilai kesenjangan negatif tertinggi, berarti 3 variabel pelayanan tersebut belum memenuhi ekspektasi penumpang, (3) terdapat 3 variabel pelayanan yang memerlukan prioritas utama perbaikan pelayanan dari Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende, dan (4) terdapat 7 variabel pelayanan termasuk dalam kelompok *basic factor*.

Kata kunci : *importance performance analysis*, metode *gap*, model kano, *basic factor*

ABSTRACT

Quality of service is an important issue in the management of air transport service. In order to become an airport with high level of service, H. Hasan Aroeboesman airport should provide the best service to user. This study was conducted to determine (1) How does the passenger's perception of service at the H. Hasan Aroeboesman airport Ende?, (2) How does the gap between the importance and performance on service variables?, (3) what are the service variables which belong to the main priority in the quadrant Importance performance?, and (4) what are the service variables which belong to a group of basic factor in Kano model? This study uses 31 variables of service with 100 respondents as sample. Analysis of the data by the method of importance performance analysis, gap methods, and kano models. The results shows (1) the passenger's perception of service at the H. Hasan Aroeboesman airport Ende has Satisfaction Level in medium (neutral) classification with average value 3.52, and the Importance Level in high (important) classification with average value 4.28, (2) there are 3 service variables at H. Hasan Aroeboesman Airport that have most negative gap value, and 3 service variables that do not satisfy the expectation of passengers, (3) there are 3 variables of main priority services that require improvement, and (4) there are 7 service variables belong to the group of basic factor.

Keyword : *importance performance analysis, gap method, kano model, basic factor*

PENDAHULUAN

Transportasi udara sebagai salah satu moda transportasi memiliki kelebihan utama, yaitu faktor kecepatan yang relatif lebih cepat bila dibandingkan dengan moda transportasi darat, dan laut. Pengembangan transportasi udara pada tataran wilayah nasional diarahkan sebagai moda transportasi unggulan untuk pergerakan orang antar provinsi, antar pulau dan luar negeri (Miro, 2012). Layanan transportasi merupakan integrasi dari regulator, penyedia jasa layanan dan pengguna jasa transportasi dalam suatu sistem layanan transportasi yang saling mendukung. Keberadaan prasarana dan sarana transportasi udara merupakan salah satu ujung tombak pintu masuk investor baik dalam maupun luar negeri, yang secara otomatis akan berdampak pada kemajuan pembangunan baik di bidang ekonomi, sosial, budaya serta pertahanan keamanan (Budiman dkk, 2013). Bandar udara merupakan outlet yang secara langsung melayani pergerakan orang dan barang dari/ke wilayah luar negeri (Miro, 2012). Muttaqin dkk, (2009) menyatakan bahwa pertumbuhan ekonomi dan keunggulan lokal memerlukan peningkatan pengembangan infrastruktur lokal termasuk didalamnya transportasi udara.

Pada saat ini, kualitas pelayanan menjadi isu yang penting dalam pengelolaan layanan transportasi, termasuk juga pada jasa transportasi udara. Perkembangan informasi mendorong pengguna jasa transportasi semakin kritis terhadap pelayanan publik. Untuk itu, penyedia layanan tidak hanya berfokus pada penyediaan infrastruktur, sarana, dan sumber daya manusia, namun juga harus proaktif berkomunikasi dengan konsumen untuk mengetahui dinamika kebutuhan konsumen. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan (*continuous improvement*). Perkembangan lalu lintas bandar udara membutuhkan sarana dan prasarana serta pelayanan yang baik sehingga dapat menampung pergerakan arus lalu lintas udara dan memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa transportasi udara, semakin baik dan lengkap sarana dan prasarana yang ada semakin baik efisiensi dan tingkat pelayanannya berdasarkan standard minimal yang berlaku (Frans, dkk, 2014).

Miro(2012)menyatakanbahwaarahpengembangan bandar udara di Nusa Tenggara dalam jangka

panjang meliputi bandar udara H. Hasan Aroeboesman Ende yang akan dikembangkan menjadi bandar udara pusat penyebaran dengan skala pelayanan tersier. Peningkatan pemakai jasa penerbangan di Unit Penyelenggara Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende sangat tinggi, ini terbukti dengan seringkali terjadi penumpukan penumpang dikarenakan kapasitas terminal dan angkut pesawat yang kurang memadai. Perkembangan produksi angkutan udara pada bandar udara H. Hasan Aroeboesman Ende dari tahun 2011 sampai 2015 mengalami peningkatan baik pergerakan pesawat, penumpang maupun kargo. Jumlah pergerakan pesawat meningkat dari 2514 pada tahun 2011 menjadi 5038 pada tahun 2015, pergerakan penumpang dari 90.907 orang pada tahun 2011 menjadi 171.424 orang pada tahun 2015, dan pergerakan kargo dari 85.978 kg pada tahun 2011 menjadi 320.577 pada 2015 (Statistik Perhubungan Udara, 2015). Agar dapat menjadi bandar udara dengan tingkat kepuasan pelayanan yang tinggi, pihak pengelola Bandar udara H. Hasan Aroeboesman harus memberikan layanan terbaiknya kepada pengguna.

Berdasarkan uraian di atas maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui (1) Bagaimana persepsi penumpang terhadap pelayanan di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende?, (2) Bagaimana kesenjangan (*gap*) antara tingkat kepentingan dan kepuasan pada variabel pelayanan?, (3) Apakah variabel pelayanan yang termasuk dalam prioritas utama dalam kuadran *Importance Perfomance*? dan (4) Apakah variabel pelayanan yang termasuk dalam kelompok *basic factor* dalam model Kano?.Batasan masalah dalam penelitian ini adalah pada persepsi penumpang terhadap pelayanan di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, tingkat keunggulan sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan (Wijaya, 2011). Kualitas produk dan jasa didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen (Wijaya, 2011). Jasa adalah setiap

tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun, produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Kotler, 2002). Menurut Nasution (2004) jasa merupakan semua aktifitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.

Menurut Kotler (2002), jasa memiliki empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran yaitu tidak berwujud (*intangibility*), tidak terpisahkan (*inseparability*), bervariasi (*variability*) dan mudah lenyap (*perishability*). Kualitas layanan sebagai salah satu faktor sangat penting dalam keberhasilan suatu bisnis. Kualitas layanan terkait dengan kepuasan konsumen, sehingga didefinisikan sebagai perbandingan persepsi layanan yang diterima dengan layanan yang dirasakan (Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons: 2008) dalam Rukmana dkk (2014). Darus dan Mahalli (2015) menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bandara sangatlah penting bagi konsumen yang menggunakan jasa Bandar Udara. Konsumen harus merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh pihak Bandar Udara, sehingga citra perusahaan akan baik dimata konsumennya. Karena fungsinya yang bukan hanya sebagai tempat menaik turunkan penumpang, barang atau *cargo* (Darus dan Mahalli, 2015).

A. Model Kano

Model ini dikembangkan oleh Horiaki Kano, bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut produk atau jasa yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Atribut pada kualitas jasa dapat diklasifikasi menjadi 3 (tiga) kategori yang mempunyai pengaruh pada kepuasan konsumen yaitu (Wijaya, 2011) yaitu (1) Faktor dasar (*basic factor*), merupakan kebutuhan dasar konsumen yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa. Perusahaan dapat

meningkatkan kinerja pada faktor ini, namun peningkatan kinerja tidak akan meningkatkan kepuasan konsumen. Faktor dasar harus dapat diidentifikasi dan dipenuhi oleh perusahaan, (2) Faktor kinerja (*performance factor*), merupakan faktor yang bersifat linear dengan antara kepuasan dan kinerja atribut. Apabila faktor ini terpenuhi maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen, sebaliknya mengakibatkan ketidakpuasan jika tidak terpenuhi dan (3) Faktor atraktif (*excitement factor*), faktor ini dapat meningkatkan kepuasan konsumen secara drastik jika saja perusahaan dapat memenuhi kebutuhan yang ada pada faktor ini. Apabila tidak terpenuhi tidak akan berakibat pada kepuasan konsumen (Wijaya, 2011). Pada klasifikasi faktor kepuasan konsumen digunakan faktor kepentingan implisit dan eksplisit. Kepentingan implisit adalah kepentingan yang didapat dari korelasi antara kepentingan yang satu dengan yang lainnya, sedangkan kepentingan eksplisit adalah kepentingan yang dikemukakan atau ditentukan secara langsung oleh konsumen. Kualitas layanan tidak dapat disimpulkan melalui tingkat kepuasan secara langsung tetapi harus berdasarkan antara tiap-tiap atribut jasa.

B. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pelayanan bandar udara sudah banyak dilakukan. Fokus dan aspek pelayanan yang diteliti beragam dari pelayanan terminal, sisi darat, sisi udara dan pelayanan beberapa bandar udara besar di Indonesia. Heviandri dkk (2009) melakukan penelitian kepuasan konsumen terhadap layanan di Bandar Soekarno-Hatta serta implikasinya terhadap strategi pemasaran *city check-in* terminal. Hasil penelitian tersebut menunjukkan nilai CSI terhadap layanan *check in* sebesar 79,35%, artinya konsumen sudah merasa puas. Atribut-atribut yang dipersepsikan oleh responden melekat pada layanan CCT adalah (1) counter pelayanan *check in* bersih dan rapih, (2) ruang tunggu yang nyaman, (3) informasi tentang keberangkatan/kedatangan, (4) penampilan karyawan rapih dan menarik, (5) lokasi CCT yang strategis, (6) tersedia fasilitas umum (tempat ibadah, toilet dll), (7)

kemudahan akses menuju lokasi CCT, (8) kemudahan melakukan check in, (9) pelayanan bagasi cepat dan aman, (10) pelayanan cepat, (11) keramahan karyawan, (12) kesopanan karyawan, (13) profesionalisme karyawan dan (14) penyampaian informasi dengan jelas dan akurat. Yulianto (2010) melakukan penelitian untuk menilai kualitas pelayanan industri penerbangan menggunakan model *ServQual* dan untuk menguji tingkat kepentingan kelima dimensi kualitas pelayanan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan empat faktor yang diharapkan konsumen adalah kelengkapan fasilitas dari agen resmi, perlunya penjelasan kepada penumpang mengenai kondisi kelayakan terbang, informasi mengenai waktu *check in*, jaminan mendapatkan *seat* bagi yang telah *booking*. Muda (2012) telah melakukan penelitian tentang tinjauan teknis pelayanan bandar udara Frans Seda Maumere. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang paling mempengaruhi penilaian pengguna jasa terhadap pelayanan Bandara Frans Seda Maumere. Analisis dilakukan dengan menghitung *Importance Performance Analysis* (IPA), *Service Quality* (Servqual), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), sedangkan pengukuran standar teknis fasilitas sisi darat bandara dengan membandingkan berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara SKEP/77/VI/2005, mengenai Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara. Hasil penelitian diperoleh nilai indeks kepuasan rata-rata penumpang Bandara Frans Seda terhadap 8 (delapan) indikator pelayanan sebesar 84,74 persen masuk kriteria sangat puas. Indikator bandara membutuhkan pelayanan pesawat yang berbadan lebar dan lokasi bandara terletak di tempat strategis masuk kriteria cukup puas dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya oleh pengelola bandara. Indeks kepuasan rata-rata operator maskapai berdasarkan terhadap 8 (delapan) indikator pelayanan sebesar 79,35 persen masuk kriteria puas. Windiasari dan Sitorus (2012) meneliti persepsi konsumen tentang kualitas di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui harapan konsumen, persepsi konsumen, kualitas jasa dan analisis perbandingan tingkat kepentingan

dan kinerja. Metode analisis data *servqual* digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa melalui analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara umum kualitas jasa masih kurang baik dengan gap rata-rata sebesar -4,28. Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara masih memerlukan perbaikan dalam fasilitas dan pelayanan petugas.

Alfian dan Widyastuti (2013) melakukan penelitian untuk mengevaluasi kinerja terminal penumpang 1A Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan pergerakan penumpang saat ini *check in counter* yang disediakan belum memenuhi persyaratan sesuai peraturan yang berlaku. Evaluasi ruang tunggu keberangkatan menunjukkan hasil bahwa ruang tunggu keberangkatan A1 sampai dengan A7 masih memiliki *Level Of Service A* yang berarti ruang tunggu masih dapat digunakan dengan tingkat kenyamanan yang sangat tinggi. Sedangkan untuk luas *baggage claim area* saat ini sudah memenuhi standar perhitungan berdasarkan SNI 03-7046-2004 tetapi harus menambah jumlah *baggage claim devices* yang disediakan saat ini. Frans dkk (2014) melakukan penelitian untuk membuat model kebutuhan kapasitas ruang dan kapasitas pelayanan penumpang serta merumuskan strategi pengembangan Bandar Udara El Tari ke depan untuk merespon pertumbuhan pergerakan penumpang dan pesawat. Hasil penelitian terkait analisa pelayanan pada Bandar Udara El Tari Kupang menurut persepsi pengguna jasa transportasi udara dengan perhitungan *customer statifaction index* diperoleh nilai sebesar 65,31% dengan tingkat kesesuaian sebesar 80,03% atau pelayanan yang ada masih baik karena pengguna merasa cukup puas.

Mariana dkk (2015) melakukan penelitian tentang tingkat kinerja pelayanan Terminal 2 Domestik Bandara Juanda Surabaya dilihat dari sisi penumpang. Hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa penumpang merasa puasterhadap kinerja pelayanan di terminal 2 domestik dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 0,751 sedangkan dari analisa kuadran IPA terhadap 36 atribut pelayanan, diketahui atribut pelayanan yang

masih dinilai rendah kinerja pelayanannya oleh penumpang yaitu akses dari ruang *check-in* ke ruang tunggu keberangkatan domestik, jumlah tempat duduk di ruang keberangkatan domestik, pintu evakuasi di terminal keberangkatan domestik, peralatan pemadam kebakaran di terminal keberangkatan domestik, fasilitas umum di terminal keberangkatan domestik, fasilitas bagi penyandang cacat di ruang kedatangan domestik, dan jaminan keamanan dari tindakan kriminal di terminal domestik. Darus dan Mahalli (2015) melakukan penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu. Penelitian tersebut melibatkan 100 sampel yang dihitung dengan rumus Slovin dengan 16 atribut jasa yang digunakan dalam kuesioner. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Customer Satisfaction Index* (CSI) Bandar Udara Internasional Kualanamu berada pada katagori cukup puas dengan nilai 63,6%. Pranidiwya dan Miharja (2015) melakukan penelitian persepsi penumpang terhadap aspek pelayanan terminal keberangkatan domestik Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Penelitian tersebut bertujuan untuk memberikan usulan prioritas pengembangan terminal keberangkatan domestik. Metode analisis data dengan metode IPA dengan menggunakan 16 atribut pelayanan. Hasil penelitian menunjukan bahwa atribut yang termasuk dalam prioritas utama mencakup keamanan penumpang, kebersihan terminal, ketersediaan dan jumlah toilet serta jumlah tempat duduk di ruang tunggu.

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi yaitu suatu proses yang dilakukan dalam rangka menentukan kebijakan dengan terlebih dahulu mempertimbangkan nilai-nilai positif dan keuntungan suatu program, serta mempertimbangkan proses serta teknik yang telah digunakan untuk melakukan penilaian (Arikunto, 2007).

A. Data Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai

kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2013). Menurut McClave et al (2010) sampel representatif menunjukkan karakteristik-karakteristik khas yang dimiliki oleh populasi yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah semua penumpang di Bandar udara H. Hasan Aroeboesman Ende, sedangkan sampel penelitian adalah penumpang yang secara acak terplilih untuk menjawab daftar pertanyaan (kuesioner) penelitian. Jumlah sampel/responden yang digunakan untuk menilai tingkat kepentingan pelayanan terminal bandar udara diperoleh dari rumus dari Slovin berikut ini (Riduan dan Akdon, 2007).

$$n = \frac{N}{N + d^2 + 1}$$

dimana:

n = jumlah sampel,

N = jumlah populasi,

d²= presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 95%).

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Variabel pelayanan bandar udara yang akan digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari indikator pelayanan penumpang sesuai PM Menteri Perhubungan 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

B. Metode Pengumpulan Data

Menurut Pasolong (2012) kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada responden untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan berupa data atau informasi. Penelitian ini menggunakan metode angket tertutup (Kuisioner).

C. Metode Analisis Data

Data penelitian akan menggunakan analisis kepentingan dan kepuasan (*Importance*

Performance Analysis), analisis kesenjangan (*gap*), dan model Kano berdasarkan persepsi penumpang.

1. Analisis kepentingan dan kepuasan (*Importance Performance Analysis*)

Metode analisis data ini merupakan alat analisis kepentingan dan kinerja yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana kinerja suatu kegiatan yang dirasakan oleh pengguna atau pelanggan apabila dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan/dirasakan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakannya dengan harapannya. Rumus yang digunakan untuk menghitung skor rata-rata tingkat persepsi kinerja dan kepentingan yaitu (Kusumaningrum dan Asfirotun, 2013):

$$\bar{X}_i = \frac{\sum x_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan :

X = Skor rata – rata tingkat persepsi kinerja,

Y = Skor rata – rata tingkat persepsi kepentingan,

X_i = Total skor tingkat persepsi kinerja,

Y_i = Total skor tingkat kepentingan dan

n = Jumlah responden.

2. Analisis Kesenjangan (*Gap*)

Menurut Parasuraman et. al (1985) dalam Pranidiwya dan Miharja (2015), perbedaan atau jarak antara ekspektasi atau tingkat kepentingan penumpang dengan pelayanan yang diterima oleh penumpang menghasilkan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi penumpang itu sendiri, dengan syarat apabila selisih antara nilai kepuasan/kinerja dan nilai tingkat kepentingan kurang dari nol berarti konsumen tidak dapat mencapai ekspektasi/ tidak terpenuhi dan merasa tidak puas; tidak dapat menerima kualitas tersebut. Apabila selisih antara nilai kinerja dan nilai kepentingan sama dengan nol berarti konsumen mencapai ekspektasi/ ekspektasi terpenuhi dan merasa puas dengan kualitas yang diberikan. Sedangkan

apabila selisih antara nilai kinerja dan nilai tingkat kepentingan lebih dari nol berarti penilaian konsumen terhadap pelayanan telah melebihi ekspektasi dan sangat puas terhadap kondisi ideal.

3. Model Kano

Model Kano bertujuan mengkategorikan atribut-atribut produk/jasa yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Data dan gambar analisis Kano digunakan diagram klasifikasi kepentingan yaitu berdasarkan klasifikasi kepentingan eksplisit dan implisit. Kepentingan implisit adalah kepentingan yang didapat dari korelasi antara kepentingan yang satu dengan yang lainnya dengan menggunakan koefisien korelasi *spearman*. Kepentingan eksplisit adalah kepentingan yang dikemukakan atau ditentukan secara langsung oleh konsumen (Wijaya, 2011). Data implisit diperoleh dari nilai koefisien korelasi *spearman* berada pada sumbu vertikal, sedangkan data eksplisit merupakan data tingkat kepentingan berdasarkan tingkat kepentingan kuesioner berada pada sumbu horizontal. Perpotongan sumbu menggunakan mean antara tingkat kepentingan yang ada pada kuesioner dan *mean* pada koefisien korelasi *spearman* (Wijaya, 2011). Kualitas layanan tidak dapat disimpulkan melalui tingkat kepuasan secara langsung, tetapi harus berdasarkan hubungan antara tiap-tiap atribut jasa. Pengelompokan berdasarkan kepentingan implisit dan eksplisit terbagi menjadi kelompok *basic factor*, *performance 1*, *performance 2* dan *attractive factor*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penentuan Ukuran Sampel

Jumlah populasi dihitung secara rata-rata jumlah penumpang tahun 2009 sampai 2014, sehingga jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar : 128984 penumpang. Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian adalah :

$$N = \frac{128984}{128984 \cdot (0,1)^2 + 1}$$

= 99,99 dibulatkan menjadi 100 sampel

B. Uji Realibilitas dan Validitas

Penelitian ini menggunakan 31 variabel pelayanan yang dirujuk dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Butir-butir variabel penelitian diuji secara statistik untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya. Nilai koefisien alpha cronbach dari total 31 variabel tingkat kepentingan bernilai 0.938. Nilai koefisien alpha cronbach pada keseluruhan 31 variabel pertanyaan pada tingkat kepuasan/kinerja sebesar 0.961. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha $> 0,60$ (Sunyoto, 2009). Hal ini berarti variabel tingkat kepentingan dan kepuasan reliabel untuk digunakan dalam penelitian.

Uji validitas dilakukan dengan analisis korelasi *pearson* pada program SPSS. Hal ini dilakukan untuk mengetahui korelasi butir/variabel tingkat kepentingan 1, 2, 3 dan seterusnya sampai 31 terhadap total skor tingkat kepentingan. Nilai *r* tabel untuk jumlah sampel 100, dengan signifikansi 1% adalah 0,256. Tabel 1 berikut ini menyajikan nilai koefisien korelasi *pearson* pada 31 variabel tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.

Berdasar tabel 1 dapat diketahui bahwa 31 variabel tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan mempunyai korelasi yang signifikan pada level 1%. Hal ini berarti semua variabel adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 1. Nilai Koefisien Korelasi Pearson pada 31 Variabel Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

Variabel	Nilai <i>r</i> tabel	Koefisien Korelasi Tingkat Kepentingan	Koefisien Korelasi Tingkat Kepuasan	Validitas
Variabel 1	0.256	0.477*	0.443*	Valid
Variabel 2	0.256	0.492*	0.576*	Valid
Variabel 3	0.256	0.670*	0.677*	Valid
Variabel 4	0.256	0.480*	0.536*	Valid
Variabel 5	0.256	0.395*	0.535*	Valid
Variabel 6	0.256	0.531*	0.520*	Valid
Variabel 7	0.256	0.633*	0.546*	Valid
Variabel 8	0.256	0.615*	0.543*	Valid
Variabel 9	0.256	0.643*	0.630*	Valid
Variabel 10	0.256	0.688*	0.617*	Valid
Variabel 11	0.256	0.693*	0.622*	Valid
Variabel 12	0.256	0.662*	0.731*	Valid
Variabel 13	0.256	0.650*	0.659*	Valid
Variabel 14	0.256	0.628*	0.605*	Valid
Variabel 15	0.256	0.675*	0.590*	Valid
Variabel 16	0.256	0.695*	0.552*	Valid
Variabel 17	0.256	0.534*	0.597*	Valid
Variabel 18	0.256	0.633*	0.644*	Valid
Variabel 19	0.256	0.694*	0.635*	Valid
Variabel 20	0.256	0.614*	0.581*	Valid
Variabel 21	0.256	0.606*	0.721*	Valid
Variabel 22	0.256	0.455*	0.626*	Valid
Variabel 23	0.256	0.702*	0.638*	Valid
Variabel 24	0.256	0.268*	0.491*	Valid
Variabel 25	0.256	0.733*	0.633*	Valid

Variabel	Nilai r tabel	Koefisien Korelasi Tingkat Kepentingan	Koefisien Korelasi Tingkat Kepuasan	Validitas
Variabel 26	0.256	0.566*	0.652*	Valid
Variabel 27	0.256	0.680*	0.477*	Valid
Variabel 28	0.256	0.712*	0.414*	Valid
Variabel 29	0.256	0.687*	0.383*	Valid
Variabel 30	0.256	0.689*	0.615*	Valid
Variabel 31	0.256	0.640*	0.554*	Valid

Sumber: data output SPSS, * signifikan pada tingkat 1% (pengujian 2 sisi)

C. Analisis Tingkat Kepentingan

Kuesioner yang digunakan menggunakan skala Likert 5. Setiap butir/variabel diberi skor sesuai dengan jawaban dari responden. Skala 1 berarti tidak penting dan skala 5 berarti sangat penting. Terdapat 31 variabel dan 100 jumlah

responden yang digunakan dalam analisis data penelitian. Tabel 2 berikut menyajikan total nilai/skor dan rata-rata dari 31 variabel tingkat kepentingan Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende.

Tabel 2. Nilai-Nilai/Skor dan Bobot Rata-Rata dari 31 Variabel Tingkat Kepentingan Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende

No.	Variabel	Total Skor	Rata-Rata $\bar{Y}$
1.	Terjaga dan tersedianya fasilitas kebersihan di terminal bandara	479	4,79
2.	Kesesuaian kapasitas tempat duduk di ruang tunggu	452	4,52
3.	Kecukupan peralatan pelayanan bagasi	440	4,40
4.	Tersedianya fasilitas untuk sirkulasi udara (AC, Kipas angin)	462	4,62
5.	Penerangan/lighting system terminal bandara yang mencukupi	451	4,51
6.	Ketersediaan dan kecukupan jumlah trolley	417	4,17
7.	Checkin counter yang bersih dan rapi	450	4,50
8.	Jumlah dan luas check in counter yang mencukupi	434	4,34
9.	Ketersediaan fasilitas Public Information System (announcement)	436	4,36
10.	Ketersediaan fasilitas flight progress display (FIDS)	432	4,32
11.	Kejelasan informasi dari public address system (signage)	439	4,39
12.	Fasilitas counter pusat informasi yang mudah ditemui dan informatif	434	4,34
13.	Kesejukan dan kenyamanan ruang tunggu penumpang	446	4,46
14.	Tersedianya fasilitas toilet yang lengkap dan mudah ditemui	457	4,57
15.	Kebersihan dan kenyamanan fasilitas toilet	459	4,59
16.	Ketersediaan dan kecukupan area komersial (kantin/restoran)	389	3,89
17.	Ketersediaan fasilitas komputer untuk pembelian tiket online	398	3,98
18.	Ketersediaan dan kenyamanan mushola/tempat ibadah	431	4,31
19.	Tersedianya fasilitas untuk mengisi daya alat elektronik (charging)	404	4,04
20.	Fasilitas wifi dan akses internet umum yang tersedia dan berfungsi	418	4,18
21.	Tersedianya fasilitas ruang khusus bagi ibu dan bayi (nursery)	417	4,17
22.	Tersedianya fasilitas ruang bermain anak yang bersih dan nyaman	362	3,62
23.	Tersedianya fasilitas penumpang berkebutuhan khusus	418	4,18
24.	Tersedianya fasilitas ruang merokok (smoking area)	371	3,71

No.	Variabel	Total Skor	Rata-Rata $\bar{Y}$
25.	Tersedianya fasilitas ATM dan <i>money changer</i>	431	4,31
26.	Tersedianya <i>louge</i> /ruang tunggu eksekutif bagi penumpang khusus	365	3,65
27.	Tersedianya fasilitas area tempat parkir yang memadai	423	4,23
28.	Kebersihan dan kerapian penampilan petugas	438	4,38
29.	Keramahan & kemampuan petugas dalam melayani	462	4,62
30.	Tersedianya informasi angkutan lanjutan dari bandar udara	436	4,36
31.	Kemudahan akses dan transportasi dari/ke bandar udara	434	4,34
Jumlah		13285	132,85
		428,55	4,28

Sumber: data primer diolah, 100 responden

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 31 variabel tingkat kepentingan berkisar antara 3,62 sampai dengan 4,79. Variabel terjaga dan tersedianya fasilitas kebersihan di terminal bandara mempunyai nilai rata-rata tertinggi. Hal ini berarti penumpang menganggap variabel ini penting untuk disediakan bandar udara dalam melayani penumpang. Sedangkan variabel tersedianya fasilitas ruang bermain anak yang bersih dan nyaman merupakan variabel dengan nilai rata-rata terendah, hal ini berarti penumpang tidak menganggap fasilitas ini penting dalam pelayanan bandar udara H. Hasan Aroeboesman Ende. Secara keseluruhan rata-rata dari 31 variabel penelitian menunjukkan nilai 4.28. Hal ini berarti 31

variabel pelayanan memiliki arti yang penting bagi penumpang dalam menunjang aktifitas pelayanan di Bandar udara.

D. Analisis Tingkat Kepuasan

Variabel tingkat kepuasan juga terdiri dari 31 butir yang dihitung dengan skala Likert 5. Angka 1 menunjukkan penumpang yang tidak puas dengan pelayanan, angka 2 kurang puas, angka 3 berarti biasa saja, angka 4 menunjukkan pelayanan yang memuaskan dan angka 5 berarti pelayanan sangat memuaskan bagi penumpang. Tabel 3 berikut ini menyajikan total nilai/skor dan rata-rata dari 31 variabel tingkat kepuasan pelayanan Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende.

Tabel 3. Nilai-Nilai/ Skor dan Bobot Rata-Rata dari 31 Variabel Tingkat Kepuasan Pelayanan Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende

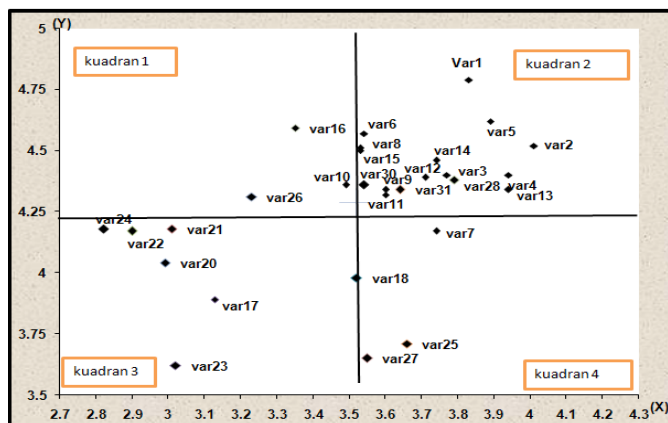
No.	Variabel	Total Skor	Rata-Rata $\bar{X}$
1.	Terjaga dan tersedianya fasilitas kebersihan di terminal bandara	383	3,83
2.	Kesesuaian kapasitas tempat duduk di ruang tunggu	401	4,01
3.	Kecukupan peralatan pelayanan bagasi	377	3,77
4.	Tersedianya fasilitas untuk sirkulasi udara (AC, Kipas angin)	394	3,94
5.	Penerangan/ <i>lighting system</i> terminal bandara yang mencukupi	389	3,89
6.	Ketersediaan dan kecukupan jumlah <i>trolley</i>	353	3,53
7.	<i>Checkin counter</i> yang bersih dan rapi	374	3,74
8.	Jumlah dan luas <i>check in counter</i> yang mencukupi	353	3,53
9.	Ketersediaan fasilitas <i>Public Information System (announcement)</i>	360	3,60
10.	Ketersediaan fasilitas <i>flight progress display (FIDS)</i>	349	3,49
11.	Kejelasan informasi dari <i>public addresssystem (signage)</i>	360	3,60
12.	Fasilitas <i>counter</i> pusat informasi yang mudah ditemui dan informatif	371	3,71
13.	Kesejukan dan kenyamanan ruang tunggu penumpang	394	3,94

No.	Variabel	Total Skor	Rata-Rata $\bar{X}$
14.	Tersedianya fasilitas toilet yang lengkap dan mudah ditemui	374	3,74
15.	Kebersihan dan kenyamanan fasilitas toilet	354	3,54
16.	Ketersediaan dan kecukupan area komersial (kantin/restoran)	335	3,35
17.	Ketersediaan fasilitas komputer untuk pembelian tiket online	313	3,13
18.	Ketersediaan dan kenyamanan mushola/tempat ibadah	352	3,52
19.	Tersedianya fasilitas untuk mengisi daya alat elektronik (<i>charging</i>)	318	3,18
20.	Fasilitas <i>wifi</i> dan akses internet umum yang tersedia dan berfungsi	299	2,99
21.	Tersedianya fasilitas ruang khusus bagi ibu dan bayi (<i>nursery</i>)	301	3,01
22.	Tersedianya fasilitas ruang bermain anak yang bersih dan nyaman	290	2,90
23.	Tersedianya fasilitas penumpang berkebutuhan khusus	302	3,02
24.	Tersedianya fasilitas ruang merokok (<i>smooking area</i>)	282	2,82
25.	Tersedianya fasilitas ATM dan <i>money changer</i>	366	3,66
26.	Tersedianya <i>lounge</i> /ruang tunggu eksekutif bagi penumpang khusus	323	3,23
27.	Tersedianya fasilitas area tempat parkir yang memadai	355	3,55
28.	Kebersihan dan kerapian penampilan petugas	379	3,79
29.	Keramahan & kemampuan petugas dalam melayani	387	3,87
30.	Tersedianya informasi angkutan lanjutan dari bandar udara	354	3,54
31.	Kemudahan akses dan transportasi dari/ke bandar udara	364	3,64
Jumlah		10906	109,06
		351,81	3,52

Sumber: data primer diolah, 100 responden

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan berkisar antara 2,82 sampai dengan 4,01. Terdapat 3 variabel yang mempunyai nilai di bawah 3. Variabel tersebut adalah tersedianya fasilitas ruang merokok (*smooking area*) sebesar 2,82, tersedianya fasilitas ruang bermain anak yang bersih dan nyaman sebesar 2,90 serta fasilitas *wifi* dan akses internet

umum yang tersedia dan berfungsi sebesar 2,99. Sedangkan variabel yang mempunyai rata-rata tertinggi adalah kesesuaian kapasitas tempat duduk di ruang tunggu (4,01), kesejukan dan kenyamanan ruang tunggu penumpang dan tersedianya fasilitas untuk sirkulasi udara (AC, Kipas angin) dengan nilai (3,94). Secara keseluruhan, penumpang/pengguna bandar udara H. Hasan Aroeboesman



Sumber: Hasil Analisis, 2016

Gambar 1. Kuadran Importance Performance Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende

menganggap bahwa pelayanan yang dirasakan bersifat biasa saja (netral). Nilai koordinat yang menjadi perpotongan sumbu X (kepuasan) dan sumbu Y (kepentingan) adalah (3.52, 4.28). Nilai ini merupakan rata-rata dari rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan.

Berdasarkan gambar 1 dapat diketahui bahwa terdapat 3 variabel pelayanan yang berada di kuadran 1. Variabel tersebut adalah (1) var10, ketersediaan fasilitas *flight progress display (FIDS)*, (2) var16, ketersediaan dan kecukupan area komersial (kantin/restoran) dan (3) var26, tersedianyalounge/ruang tunggu eksekutif bagi penumpang khusus. Variabel yang berada pada

kuadran 1 merupakan variabel penting yang harus mendapatkan prioritas utama perbaikan pelayanan dari Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende.

E. Analisis Kesenjangan (Gap)

Berdasarkan analisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terdapat kesenjangan (gap) antara keduanya. Selisih tersebut menggambarkan jarak yang ada antara nilai kepuasan/kinerja dan nilai kepentingan (Pranidiwya dan Miharja, 2015). Tabel 4 berikut ini menyajikan selisih/kesenjangan antara rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan pada tiap variabel pelayanan di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende.

Tabel 4. Selisih/Kesenjangan Antara Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Variabel Pelayanan Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende

Variabel	Rata-Rata Kepuasan/kinerja (X)	Rata-Rata Kepentingan (Y)	Selisih/Kesenjangan
Var1	3,83	4,790	-0,960
Var2	4,01	4,520	-0,510
Var3	3,77	4,400	-0,630
Var4	3,94	4,620	-0,680
Var5	3,89	4,510	-0,620
Var6	3,53	4,170	-0,640
Var7	3,74	4,500	-0,760
Var8	3,53	4,340	-0,810
Var9	3,60	4,360	-0,760
Var10	3,49	4,320	-0,830
Var11	3,60	4,390	-0,790
Var12	3,71	4,340	-0,630
Var13	3,94	4,460	-0,520
Var14	3,74	4,570	-0,830
Var15	3,54	4,590	-1,050
Var16	3,35	3,890	-0,540
Var17	3,13	3,980	-0,850
Var18	3,52	4,310	-0,790
Var19	3,18	4,040	-0,860
Var20	2,99	4,180	-1,190
Var21	3,01	4,170	-1,160
Var22	2,90	3,620	-0,720
Var23	3,02	4,180	-1,160
Var24	2,82	3,710	-0,890
Var25	3,66	4,310	-0,650
Var26	3,23	3,650	-0,420
Var27	3,55	4,230	-0,680
Var28	3,79	4,380	-0,590
Var29	3,87	4,620	-0,750

Variabel	Rata-Rata Kepuasan/kinerja (X)	Rata-Rata Kepentingan (Y)	Selisih/Kesenjangan
Var30	3,54	4,360	-0,820
Var31	3,64	4,340	-0,700

Sumber: data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa 31 variabel pelayanan semuanya mempunyai nilai kesenjangan negatif. Hal ini berarti bahwa gap selisih nilai kepuasan/kinerja dengan nilai tingkat kepentingan penumpang, setiap atribut belum memenuhi ekspektasi penumpang. Tiga variabel dengan nilai negatif tertinggi adalah var20 fasilitas *wifi* dan akses internet umum yang tersedia dan berfungsi sebesar (-1,190), var21 tersedianya fasilitas ruang khusus bagi ibu dan bayi (*nursery*) sebesar (-1,160), dan var 24 Tersedianya fasilitas ruang merokok (*smoking area*) sebesar (-1,160). Hal tersebut menunjukkan bahwa penumpang merasa ketidakpuasan tertinggi terhadap aspek pelayanan di Bandar Udara H. Hasan aroeboesman Ende. Tiga variabel dengan nilai minimum terkecil adalah var 26 kesesuaian kapasitas tempat duduk di ruang tunggu sebesar (-0,420), var 2 kesejukan dan kenyamanan ruang tunggu penumpang sebesar (-0,510) dan var 13 tersedianya *lounge*/ruang tunggu eksekutif bagi penumpang khusus sebesar (-0,520). Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasakan ketidakpuasan yang rendah terhadap

aspek pelayanan di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende. Hasil analisis kesenjangan dapat disimpulkan bahwa berdasarkan persepsi penumpang, variabel pelayanan di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende masih berada di bawah ekspektasi penumpang.

F. Analisis Pelayanan dengan Model Kano

Model Kano digunakan untuk mengetahui variabel pelayanan yang termasuk dalam *basic factor*. Apabila terdapat variabel yang masuk dalam kategori tersebut maka bandar udara seharusnya melakukan peningkatan pelayanan sehingga mampu mencapai kepuasan penumpang. Tingkat kepentingan implisit diperoleh dari koefisien korelasi antara butir variabel 1, 2, 3 dan seterusnya sampai 31 terhadap total skor tingkat kepentingan. Korelasi *spearman* dalam program SPSS digunakan untuk menghitung nilai tingkat kepentingan implisit. Tabel 5 berikut ini menyajikan nilai tingkat kepentingan eksplisit dan implisit di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende.

Tabel 5. Nilai Tingkat Kepentingan Eksplisit dan Implisit di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende

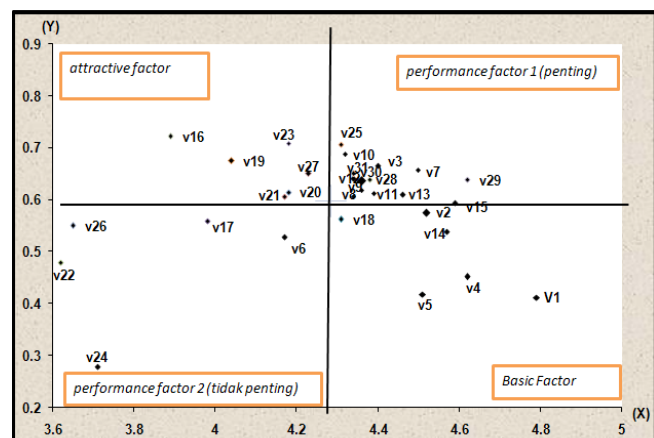
No	Variabel	Kepentingan Eksplisit	Kepentingan Implisit
1.	Terjaga dan tersedianya fasilitas kebersihan di terminal bandara	4,79	0,411
2.	Kesesuaian kapasitas tempat duduk di ruang tunggu	4,52	0,574
3.	Kecukupan peralatan pelayanan bagasi	4,40	0,666
4.	Tersedianya fasilitas untuk sirkulasi udara (AC, Kipas angin)	4,62	0,452
5	Penerangan/ <i>lighting system</i> terminal bandara yang mencukupi	4,51	0,418
6.	Ketersediaan dan kecukupan jumlah <i>trolley</i>	4,17	0,528
7.	<i>Checkin counter</i> yang bersih dan rapi	4,50	0,657
8.	Jumlah dan luas <i>check in counter</i> yang mencukupi	4,34	0,605
9.	Ketersediaan fasilitas <i>Public Information System (announcement)</i>	4,36	0,619
10.	Ketersediaan fasilitas <i>flight progress display (FIDS)</i>	4,32	0,688
11.	Kejelasan informasi dari <i>public address system (signage)</i>	4,39	0,612
12.	Fasilitas <i>counter</i> pusat informasi yang mudah ditemui dan informatif	4,34	0,641
13.	Kesejukan dan kenyamanan ruang tunggu penumpang	4,46	0,610
14.	Tersedianya fasilitas toilet yang lengkap dan mudah ditemui	4,57	0,539
15.	Kebersihan dan kenyamanan fasilitas toilet	4,59	0,594
16.	Ketersediaan dan kecukupan area komersial (kantin/restoran)	3,89	0,722

No	Variabel	Kepentingan Eksplisit	Kepentingan Implisit
17.	Ketersediaan fasilitas komputer untuk pembelian tiket online	3,98	0,559
18.	Ketersediaan dan kenyamanan mushola/tempat ibadah	4,31	0,562
19.	Tersedianya fasilitas untuk mengisi daya alat elektronik (<i>charging</i>)	4,04	0,675
20.	Fasilitas <i>wifi</i> dan akses internet umum yang tersedia dan berfungsi	4,18	0,615
21.	Tersedianya fasilitas ruang khusus bagi ibu dan bayi (<i>nursery</i>)	4,17	0,606
22.	Tersedianya fasilitas ruang bermain anak yang bersih dan nyaman	3,62	0,480
23.	Tersedianya fasilitas penumpang berkebutuhan khusus	4,18	0,709
24.	Tersedianya fasilitas ruang merokok (<i>smooking area</i>)	3,71	0,279
25.	Tersedianya fasilitas ATM dan <i>money changer</i>	4,31	0,707
26.	Tersedianya <i>lounge</i> /ruang tunggu eksekutif bagi penumpang khusus	3,65	0,550
27.	Tersedianya fasilitas area tempat parkir yang memadai	4,23	0,650
28.	Kebersihan dan kerapian penampilan petugas	4,38	0,639
29.	Keramahan & kemampuan petugas dalam melayani	4,62	0,639
30.	Tersedianya informasi angkutan lanjutan dari bandar udara	4,36	0,637
31.	Kemudahan akses dan transportasi dari/ke bandar udara	4,34	0,652
Rata-rata		4,28	0,597

Sumber: data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa tingkat kepentingan implisit berada di kisaran 0,279 sampai 0,722. Terdapat 3 variabel yang mempunyai nilai kepentingan implisit tertinggi yaitu (1) var16, ketersediaan dan kecukupan area komersial (kantin/restoran) sebesar 0,722, (2) var23, tersedianya fasilitas penumpang berkebutuhan khusus sebesar 0,709, dan (3) var25, tersedianya fasilitas ATM dan *money changer* sebesar 0,707. Variabel dengan kepentingan implisit terendah adalah var24, tersedianya fasilitas ruang merokok (*smooking area*) sebesar 0,279. Kepentingan implisit yang tinggi menunjukkan penilaian kepentingan suatu pelayanan yang besar harus disediakan oleh Bandar udara menurut persepsi penumpang. Pada model kano, pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah pelayanan yang termasuk dalam klasifikasi *basic factor* dan *performance* 1. Nilai koordinat yang menjadi perpotongan sumbu X dan Y adalah (4.28, 0.597). Nilai koordinat ini merupakan nilai rata-rata dari total rata-rata kepentingan implisit (Y) dan eksplisit (X) dalam tabel 5. Gambar 2 berikut ini menyajikan pengelompokan variabel berdasarkan kepentingan implisit dan eksplisit di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende. Berdasarkan gambar 2 dapat diketahui bahwa terdapat 7 variabel yang berada di kelompok *basic*

factor yaitu: (1) Var1, Terjaga dan tersedianya fasilitas kebersihan di terminal bandara, (2) Var2, Kesesuaian kapasitas tempat duduk di ruang tunggu, (3) Var4, Tersedianya fasilitas untuk sirkulasi udara (AC, Kipas angin), (4) Var5, Penerangan/*lighting system* terminal bandara yang mencukupi, (5) Var14, Tersedianya fasilitas toilet yang lengkap dan mudah ditemui, (6) Var15, Kebersihan dan kenyamanan fasilitas toilet dan (7) Var18 Ketersediaan dan kenyamanan mushola/ tempat ibadah.



Sumber: Hasil Analisis, 2016

Gambar 2. Pengelompokan Variabel Kepentingan Implisit dan Eksplisit Bandar Udara H.Hasan Aroeboesman Ende

Terdapat 13 variabel-variabel pelayanan yang berada kelompok *performance* 1 yaitu: (1) Var3, Kecukupan peralatan pelayanan bagasi, (2) Var7, *Checkin counter* yang bersih dan rapi, (3) Var8, Jumlah dan luas *check in counter* yang mencukupi, (4) Var9, Ketersediaan fasilitas *Public Information System (announcement)*, (5) Var10, Ketersediaan fasilitas *flighth progress display (FIDS)*, (6) Var11, Kejelasan informasi dari *public addresssystem (signage)*, (7) Var12, Fasilitas *counter* pusat informasi yang mudah ditemui dan informatif, (8) Var13, Kesejukan dan kenyamanan ruang tunggu penumpang, (9) Var25, Tersedianya fasilitas ATM dan *money changer*, (10) Var 28, Kebersihan dan kerapian penampilan petugas, (11) Var29, Keramahan & kemampuan petugas dalam melayani, (12) Var 30, Tersedianya informasi angkutan lanjutan dari bandar udara, dan (13) Var 31, Kemudahan akses dan transportasi dari/ke bandar udara. Berdasarkan model kano dapat diketahui bahwa variabel yang berada pada kelompok *basic factor* adalah variabel yang menjadi kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende. Selain variabel yang berada pada kelompok *basic factor*, Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman juga harus memperhatikan variabel pelayanan dalam kelompok *performance* 1 (penting).

Apabila variabel dalam kelompok ini terpenuhi maka Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman dapat meningkatkan kepuasan penumpang, begitu pula sebaliknya apabila tidak terpenuhi maka dapat menurunkan kepuasan penumpang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: (1) persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende menunjukkan bahwa secara keseluruhan pada variabel kepuasan berada pada klasifikasi biasa dengan nilai rata-rata sebesar 3.52 sedangkan pada variabel kepentingan berada pada klasifikasi penting dengan nilai rata-rata sebesar 4.28, (2) terdapat 3 variabel pelayanan Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman mempunyai nilai kesenjangan negatif tertinggi, yaitu var20 fasilitas *wifi* dan akses internet umum yang tersedia dan berfungsi sebesar (-1,190), var21 tersedianya

fasilitas ruang khusus bagi ibu dan bayi (*nursery*) sebesar (-1,160), dan var 24 tersedianya fasilitas ruang merokok (*smooking area*) sebesar (-1,160).

Kesenjangan yang tinggi ini berarti 3 variabel pelayanan tersebut belum memenuhi ekspektasi penumpang, (3) nilai indek kepuasan penumpang sebesar 83,95%, berarti berdasarkan persepsi penumpang pelayanan yang diberikan oleh Bandar udara H. Hasan Aroeboesman Ende sudah bagus (*good*), (4) terdapat 3 variabel pelayanan yang memerlukan prioritas utama perbaikan pelayanan dari Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Endeyaitu var 10, ketersediaan fasilitas *flighth progress display (FIDS)*, var16, ketersediaan dan kecukupan area komersial (kantin/restoran) dan var26, tersedianya *louge/ruang tunggu* eksekutif bagi penumpang khusus, dan (5) terdapat 7 variabel pelayanan termasuk dalam kelompok *basic factory* yaitu var1, terjaga dan tersedianya fasilitas kebersihan di terminal bandara, var2, kesesuaian kapasitas tempat duduk di ruang tunggu, var4, tersedianya fasilitas untuk sirkulasi udara (AC, Kipas angin), var5, Penerangan/*lighting system* terminal bandara yang mencukupi, var14, tersedianya fasilitas toilet yang lengkap dan mudah ditemui, var15, kebersihan dan kenyamanan fasilitas toilet dan var18 ketersediaan dan kenyamanan mushola/ tempat ibadah.

SARAN

Pemenuhan kualitas pelayanan yang dapat dilakukan Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende dalam meningkatkan kepuasan penumpang antara lain (a) dengan memprioritaskan perbaikan layanan pada tiga variabel pelayanan yang mempunyai nilai kesenjangan tertinggi, (b) melakukan peningkatan kualitas pelayanan pada 3 variabel yang berada di kuadran 1 dan (c) meningkatkan/ menambah fasilitas pelayanan pada kelompok *basic factor*.

Selain meningkatkan pelayanan pada butir (a), (b) dan (c) di atas, Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende dapat mencapai pelayanan prima (*excellent service*) dengan kepuasan pelanggan yang tinggi bila mampu memenuhi kelompok variabel *performance* 1. Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende dapat melakukan penambahan fasilitas atau peningkatan kualitas pelayanan pada 13 variabel yang berada pada kelompok *performance* 1. Hal ini karena variabel ini

apabila ditingkatkan pelayanannya akan mampu meningkatkan kepuasan penumpang, sebaliknya jika Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman tidak mampu meningkatkan pelayanan atau menambah jumlah fasilitas pelayanan maka dapat menurunkan kepuasan penumpang. Pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam kelompok *performance* 1 oleh Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende antara lain dengan memperbaiki pelayanan dalam hal pemenuhan kecukupan peralatan pelayanan bagasi, *checkin counter* yang bersih dan rapi, jumlah dan luas *check in counter* yang mencukupi, ketersediaan fasilitas *Public Information System* (*announcement*), ketersediaan fasilitas *flight progress display (FIDS)*, kejelasan informasi dari *public address system* (*signage*), fasilitas *counter* pusat informasi yang mudah ditemui dan informatif, kesejukan dan kenyamanan ruang tunggu penumpang, tersedianya fasilitas ATM dan *money changer*, kebersihan dan kerapian penampilan petugas, keramahan & kemampuan petugas dalam melayani, kersedianya informasi angkutan lanjutan dari bandar udara, dan kemudahan akses dan transportasi dari/ke bandar udara.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Arif Priyo Utomo, Kepala Seksi Pelayanan dan Kerjasama Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman (2016) yang telah memberikan bantuan dalam pengumpulan data penelitian di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende, dan Ibu Dina Yuliana yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penulisan jurnal penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Alfian, Riki Tri dan Hera Widyastuti, 2013. *Evaluasi Kinerja Terminal Penumpang 1A Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta*. Jurnal Teknik Pomits Vol. 1, No. 1, (2013) 1-4 1.

Arikunto, Suharsimi. 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.

Budiman, Arifal Hidayat, Bambang Edison. 2013. *Perencanaan Landasan Pacu Bandar Udara Tuanku Tambusai Kabupaten Rokan Hulu*. ejournal.upp.ac.id/index php/mhsteknik/article/view/190/196 diakses pada 8 September 2015 pukul 09.21 WIB.

Darus, Muhammad 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

Frans, John Hendrik, Harnen Sulistio dan Achmad Wicaksono. 2014. *Kajian Kapasitas, Pelayanan dan Strategi Pengembangan Bandar Udara El Tari Kaupang*. J-PAL Vol 5 No. 2 halaman 44-53.

Heviandri, Reni, Ujang Sumarwan dan Retnaningsih. 2009. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Di Bandar Soekarno-Hatta Serta Implikasinya Terhadap Strategi Pemasaran City Check-In Terminal Di Jakarta*. Jurnal Manajemen & Agribisnis, Vol 6 No. 2 Oktober 2009 halaman 124-139.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran; alih bahasa Hendra Teguh, Rony A. Rusli dan Benyamin Molan*. Jakarta : Prenhallindo.

Kusumaningrum, Asteria Elanda dan Asfirotun, J., 2013. *Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja PT.Kereta Api Indonesia (Persero) (KRL Commuter Line Jakarta Kota – Bogor)*. Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur & Teknik Sipil) Vol. 5 Oktober 2013 ISSN: 1858-2559.

Mariana, I Ketut Oka, Harnen Sulistio, dan M. Zainul Arifin. 2015. *Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kinerja Pelayanan Terminal 2 Domestik Bandar Udara Juanda Surabaya*. ProsidingThe 18th FSTPT International Symposium, Unila, Bandar Lampung, August 28, 2015.

McClave. James, P. George Bendon, Terry Sincich. 2011. *Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi. Jilid 1*. Jakarta : Penerbit Erlangga.

Miro, Fidel. 2012. *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Muda, Yosef Norbertus Tembu. 2014. *Tinjauan Teknis Pelayanan Bandar Udara Frans Seda Maumere*. Tesis. Program Studi Magister Teknik Sipil, Program Pascasarjana, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Muttaqin, Aulia, Wardhani Sartono dan Hary Christady. 2009. *Analisis Geomatik Fasilitas Sisi Udara Bandar Udara Internasional Lombok (BIL) Nusa Tenggara Barat*. Forum Teknik Sipil No XIX/ 1 Januari, Halaman 1055 – 1064.

Nasution, M.N., 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Penerbit : Ghalia Indonesia.

Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian*

- Administrasi Publik*. Bandaung : Penerbit Alfabeta.
- Pranidiwya, Wena Anggana dan Miming Miharja. 2015. *Persepsi Penumpang Terhadap Aspek Pelayanan Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara (Studi Kasus: Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta)*.
- Riduan dan Akdon. 2007. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Rukmana, Asep Nana, Oton Rukmana dan Catur Kurniawan. 2014. *Perancangan Sistem Penilaian Kualitas Pelayanan Bandar Udara Berdasarkan Indeks Kepuasan Pelanggan Dan Tingkat Pelayanan Kepada Penumpang Pesawat. Prosiding Seminar Nasional "Menciptakan Nilai Tambah Dalam Pembangunan Berkelanjutan"* Tanggal 22 Mei 2014.
- Statistik Perhubungan Udara. 2014. *Publikasi Ditjen Perhubungan Udara*. Kementerian.
- Sugiyono. 2013. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa. PT Indeks*: Jakarta.
- Windiasari, Gini dan Palti MT Sitorus. 2012. Analisis persepsi konsumen tentang kualitas di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. *Jurnal Manajemen Indonesia*, Vol 12, no. 2 halaman 103-119.
- Yulianto, Arief. 2010. *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan Indonesia Paska Insiden Kecelakaan Pesawat Terbang?*. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol 1 No. 1 halaman 1-8.
- PM Menteri Perhubungan Nomor 178 tahun 2015 tentang *Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*.