

**HUBUNGAN TARIF PELAYANAN JASA PENUMPANG PESAWAT UDARA DAN
KINERJA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UDARA
DI BANDARA SM.BADARUDDIN II PALEMBANG**

**THE RELATION OF PASSANGER AIR TRANSPORT SERVICE RATE AND SERVICE
PERFORMANCE TO THE PASSENGER AIR TRANSPORT SATISFACTION AT
SM.BADARUDDIN II AIRPORT PALEMBANG**

Lita Yarlina

Badan Litbang Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5, Jakarta Pusat 10110
email: litayarlina2112@gmail.com

Diterima: 12 Desember 2013, Revisi 1: 1 Januari 2014, Revisi 2: 15 Januari 2014, Disetujui: 23 Januari 2014

ABSTRAK

Salah satu jenis pelayanan yang diberikan oleh bandar udara adalah pelayanan jasa penumpang pesawat udara Bandar Udara, kajian ini ingin melihat Hubungan Tarif dan Kinerja Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara Terhadap Kepuasan Penumpang Angkutan Udara di Bandar Udara SM.Badaruddin II Palembang. Metodologi digunakan analisis korelasi, analisis koefisien determinasi, dan analisis regresi (persamaan regresi linier), baik untuk hubungan yang melibatkan hanya dua variabel maupun hubungan yang melibatkan lebih dari dua variabel. Hasil kajian menunjukkan bahwa hubungan tarif terhadap kepuasan penumpang 1%, hubungan kinerja terhadap kepuasan penumpang 1% .dan hubungan tarif dan kinerja terhadap kepuasan penumpang adalah 2,2%.

Kata kunci : tarif, kinerja, kepuasan penumpang

ABSTRACT

One type of service provided by the airport is passenger service aircraft airport, this study wanted to see the relationship Rates and Services Service Performance Satisfaction Against Passengers Passenger Air Transport SM.Badaruddin II Airport in Palembang. The methodology used correlation analysis, analysis of the coefficient of determination, and regression analysis (linear regression), both for relations involving only two variables and relationships involving more than two variables. The results of the study showed that the rates of the relationship penumpang1% satisfaction, relationship satisfaction performance against passengers 1%. Rates and performance and relationship to the satisfaction of passengers was 2.2% .

Keywords: rates, performance, passenger satisfaction

PENDAHULUAN

Salah satu jenis pelayanan yang diberikan oleh bandar udara adalah pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U), yaitu jasa yang diberikan pada setiap penumpang di terminal bandar udara baik di terminal keberangkatan (*departure*), maupun kedatangan (*arrival*). Pelayanan jasa penumpang pesawat udara ini dibedakan untuk angkutan udara dalam negeri (*domestik*) dan luar negeri

(*internasional*), dimana jasa pelayanan ini diusahakan oleh pengelola bandar udara atau oleh Badan Usaha Bandar Udara.

Kegiatan pelayanan di bandar udara di terminal keberangkatan terdiri dari pelayanan dalam memperoleh tiket, pelayan di check in counter oleh perusahaan penerbangan, pelayanan pemeriksaan keamanan (*security check*), pelayanan pemeriksaan dokumen penumpang, pelayanan dibus,

penyediaan ruang tunggu, pelayanan pembayaran *passenger service charge*, pelayanan bagasi, pelayanan imigrasi, pelayanan bea cukai, pelayanan karantina, pelayanan untuk orang cacat/jompo, penyediaan troli dan pelayanan fiscal. Pelayanan bandar udara di terminal kedatangan terdiri dari pelayanan jemputan penumpang, pelayanan transit/transfer, pelayanan pengambilan bagasi, pelayanan pemeriksaan imigrasi, pelayanan karantina, pelayanan bea cukai, pelayanan perjalanan lanjutan dengan taxi/bus, penyediaan troli.

Tarif pelayanan jasa penumpang pesawat udara atau *passenger service charge* yang dikenakan merupakan biaya yang dibebankan kepada penumpang pesawat udara yang berangkat melalui bandar udara yang bersangkutan karena ikut memanfaatkan jasa pelayanan dan pengguna fasilitas terminal bandar udara tersebut.

Permasalahan yang ada di Bandara SM. Badaruddin II Palembang bahwa tarif PJP2U yang diberlakukan belum sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada penumpang. Sehubungan dengan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan jasa penumpang pesawat udara, maka perlu dilakukan pengkajian dengan judul Hubungan Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Angkutan Udara di Bandar Udara SM. Badaruddin II Palembang.

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan :

1. tarif pelayanan jasa penumpang pesawat udara yang diberlakukan oleh pengelola bandar udara dengan kepuasan penumpang angkutan udara di Bandar udara SM. Badaruddin II Palembang.
2. kinerja pelayanan yang diberikan oleh pengelola bandar udara dengan kepuasan penumpang angkutan udara di Bandar udara SM. Badaruddin II Palembang.
3. tarif pelayanan jasa penumpang pesawat udara yang diberlakukan oleh pengelola bandar udara dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh pengelola bandar udara secara bersama-sama dengan kepuasan penumpang angkutan udara di Bandar udara SM. Badaruddin II Palembang .

TINJAUAN PUSTAKA

1. Lita & Evy (Warta Penelitian Badan Litbang Perhubungan 2008) kajian tingkat kesanggupan membayar penumpang angkutan udara terhadap *passenger service charge* (PSC) Bandara Hang Nadim Batam

2. Tarif

Adisasmita R (2010:117) tarif angkutan adalah harga jasa angkutan yang harus dibayar oleh *shippers* (pemilik barang) kepada carrier (perusahaan pengangkutan), karena itu persoalan tarif dalam pengangkutan adalah sama pentingnya dengan persoalan penentuan harga penjualan barang-barang yang dihasilkan oleh perusahaan industri. Ditinjau dari kepentingan perusahaan pengangkutan, tarif angkutan haruslah ditentukan pada suatu tingkat di mana perusahaan yang bersangkutan dapat berusaha dengan menguntungkan. Dilain pihak dari kepentingan konsumen atau pemakai jasa angkutan, tarif angkutan yang ditawarkan kepada masyarakat haruslah serendah mungkin agar dapat dijangkau oleh semua golongan yang membutuhkannya.

Martono at.all (2011:122) tarif mempunyai peran sangat penting dalam angkutan udara, baik bagi perusahaan penerbangan, pengguna jasa angkutan udara, maupun pemerintah. Bagi perusahaan penerbangan , tarif merupakan sumber pendapatan. Bagi penumpang jika tarif murah, penumpang dapat menikmati jasa angkutan udara, namun sebaliknya tarif yang tinggi menyebabkan penumpang tidak dapat menikmati jasa angkutan udara. Bagi pemerintah tarif merupakan sarana untuk mengendalikan keseimbangan antara kebutuhan masyarakat atas jasa angkutan udara dengan kelangsungan hidup perusahaan penerbangan. Menurut rekomendasi Organisasi Penerbangan Sipil Internasional (ICAO) tarif yang dikenakan kepada penumpang harus disepakati oleh perusahaan penerbangan yang ditunjuk setelah dibahas bersama antar perusahaan penerbangan yang bersangkutan.

Menurut Fidel (2012:128) tarif (harga) jasa system transportasi merupakan nilai (harga) pelayanan pindah dari tempat asal ke tempat tujuan tertentu yang diberikan oleh pihak penyedia jasa system transportasi, yang berupa moda tertentu, kepada pelaku perjalanan.

3. Kepuasan

Menurut Kotler (2009:138) mendefinisikan kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka, jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi,

pelanggan akan tidak puas, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut Band yang dikutip Nasution (2004 :45) menyatakan bahwa kepuasan adalah sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan.

<http://www.scribd.com/doc/50442327/25/Pengertian-Kepuasan> 3 Oktober 2011, mengemukakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

4. Kinerja

Berdasarkan Wiratman (2012:5) kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Menurut Suyadi dalam buku Subekhi A & Jauhar M (2012:193) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Berdasarkan Kirom B (2012:50) kinerja dalam pengertiannya disebutkan sebagai prestasi atau capaian prestasi atas suatu yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja juga disebutkan performance, Hasan & Echols (dalam kamus Inggris 2003), menyebutkan performance sebagai prestasi. Kinerja merupakan output atau hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau suatu instansi. Kinerja merupakan bentuk penilaian tersendiri untuk mengukur tingkat keberhasilan yang dicapai seseorang atau perusahaan dalam menjalankan program-program kerjanya.

METODOLOGI PENELITIAN

Teknik pengumpulan data

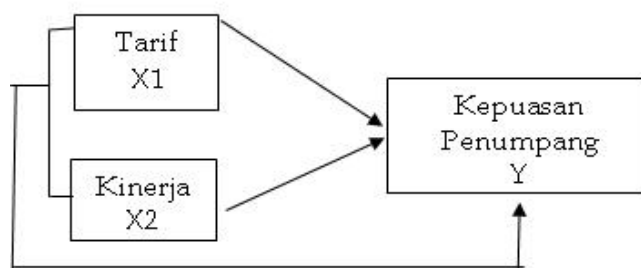
Untuk memperoleh data dan informasi yang digunakan sebagai bahan analisis, dilakukan survei melalui penyebaran kuesioner kepada 50 rang penumpang angkutan udara Bandara SM Badaruddin II Palembang. untuk data Primer dan

studi literatur untuk data sekunder. Tujuan dari penyebaran kuesioner adalah untuk memperoleh informasi berdasarkan opini penumpang yang relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian dengan tingkat validitas yang tinggi.

Teknik sampling adalah teknik pengambilan data, dimana data diambil merupakan sebagian kecil (sampel) dari keseluruhan objek (populasi)

Metode analisis

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, dengan teknik pengolahan data yaitu Koefisien Regresi, Korelasi, Koefisien determinan yaitu jenis penelitian yang dirancang untuk menentukan tingkat hubungan antara dua variabel independen (tarif X_1 dan kinerja X_2) dan satu variabel dependen (kepuasan penumpang angkutan udara Y) di Bandar Udara.



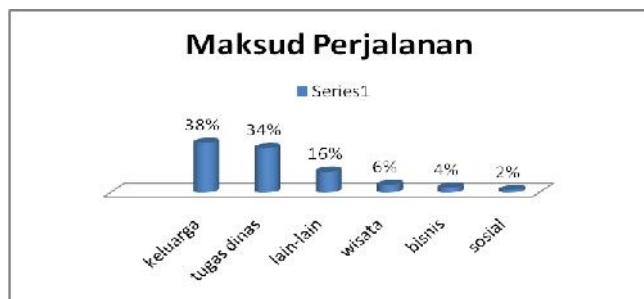
Gambar 1. Paradigma Ganda 2 Variabel Independen

HASIL DAN PEMBAHASAN

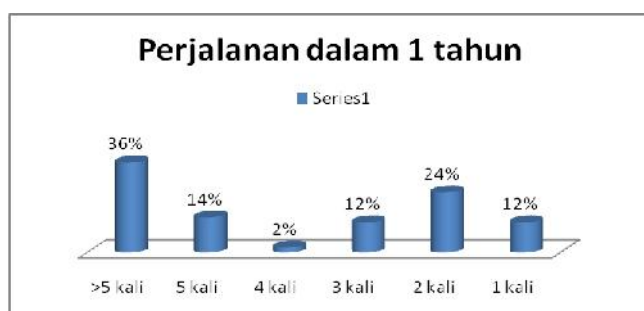
Bandar Udara SM. Badaruddin II Palembang terletak sekitar 12 km arah barat Laut dari pusat kota Palembang. Bandara tersebut memiliki panjang landasan 3.000 m x 45 m, panjang taxiway 2.500 m x 30 m, luas Apron 54.530 m² dengan kemampuan pesawat A-320. Luas terminal 10.155 m². Berdasarkan Statistik Angkutan Udara PT. Angkasa Pura II (Persero) jumlah penumpang Bandar Udara SM. Badaruddin II Palembang tahun 2011 sebanyak 2.510.633 penumpang terjadi peningkatan sebesar 21,99% pada tahun 2012 menjadi 2.885.738 penumpang, penumpang internasional juga mengalami peningkatan yang cukup signifikan yaitu sebesar 81,86% dari 38,653 di tahun 2011 menjadi 70.296 penumpang di tahun 2012. Dengan meningkatnya penumpang setiap tahun tersebut, telah menjadikan bandar udara sebagai sub sistem angkutan udara menjadi tempat strategis yang harus dikelola secara profesional.

Berdasarkan pengumpulan dan pengolahan data melalui sebaran kuesioner terhadap penumpang

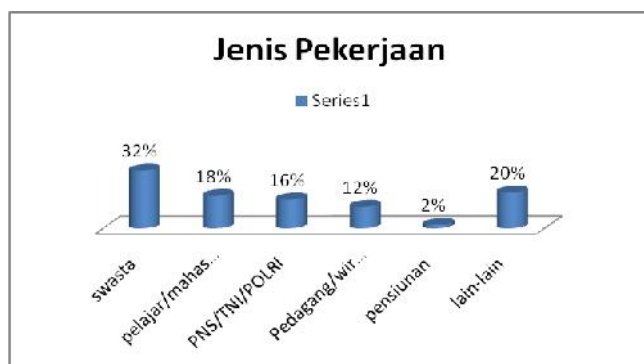
domestik angkutan udara di Bandara Internasional SM Badaruddin II Palembang dengan jumlah responden sebanyak 50 penumpang, dengan karakteristik penumpang sebagai berikut :



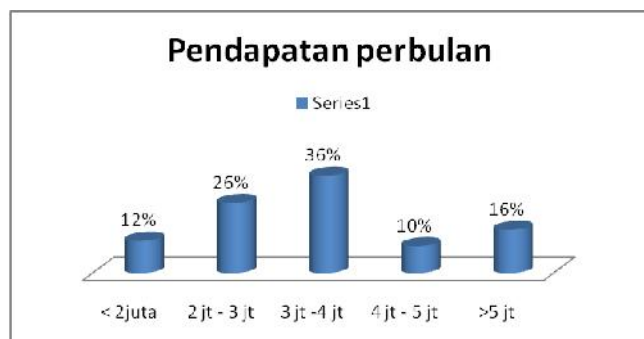
Gambar 2. Maksud Perjalanan
Sumber: Hasil Olah Data



Gambar 3. Rata-rata Perjalanan Dalam 1 Tahun
Sumber: Hasil Olah Data



Gambar 4. Jenis Pekerjaan
Sumber: Hasil Olah Data



Gambar 5. Pendapatan Perbulan
Sumber: Hasil Olah Data

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif menggambarkan deskripsi data dari persepsi pengguna jasa angkutan udara di Bandar udara Internasional S.M Badaruddin II - Palembang. Berdasarkan hasil penelitian dengan melakukan perhitungan melalui program SPSS 21, Perhitungan statistik data dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Deskriptif Statistik Penumpang

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Y (Penumpang)	50	76	110	91,54	7,476
X1 (Tarif)	50	30	74	54,92	9,566
X2 (Kinerja)	50	59	85	71,32	6,501

Sumber: Hasil Olah Data

Berdasarkan hasil analisis diperoleh deskripsi statistik data variabel Kepuasan (Y), yaitu: nilai minimum sebesar 76, nilai maksimum sebesar 110. Nilai rata-rata / mean sebesar 91,54 dan simpangan baku/standar deviasi sebesar 7,476.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh deskripsi statistik data variabel tarif (X1), yaitu: nilai minimum sebesar 30, nilai maksimum sebesar 74. Nilai rata-rata / mean sebesar 54,92 dan simpangan baku/standar deviasi sebesar 9,566.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh deskripsi statistik data variabel Kinerja (X2), yaitu: nilai minimum sebesar 59, nilai maksimum sebesar 85. Nilai rata-rata / mean sebesar 71,32 dan simpangan baku/standar deviasi sebesar 6,501.

1. Koefisien Regresi

a. Hubungan kekuatan antara variabel tarif pelayanan jasa penumpang pesawat udara dan kepuasan penumpang angkutan udara.

Hasil analisis menggunakan program komputer SPSS didapat koefisien arah regresi $b = -0,077$ dan konstanta $a = 95,788$. Dengan demikian, bentuk hubungan kedua variabel tersebut dengan

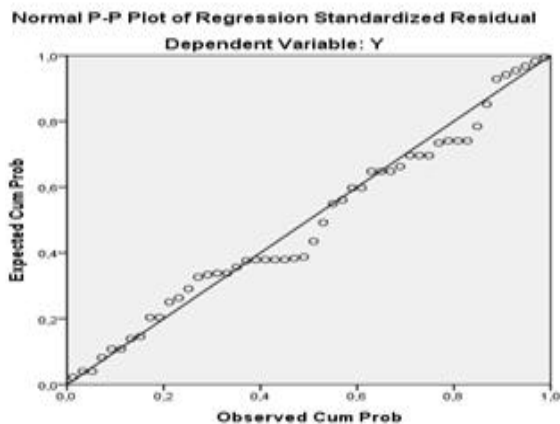
$$\hat{Y} = 95,788 - 0,077X_1$$

Tabel 2. Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Beta		
1 (Constant)	95,788		15,313	,000
X1	-,077	-,099	-,689	,494

a. Dependent Variable: Y

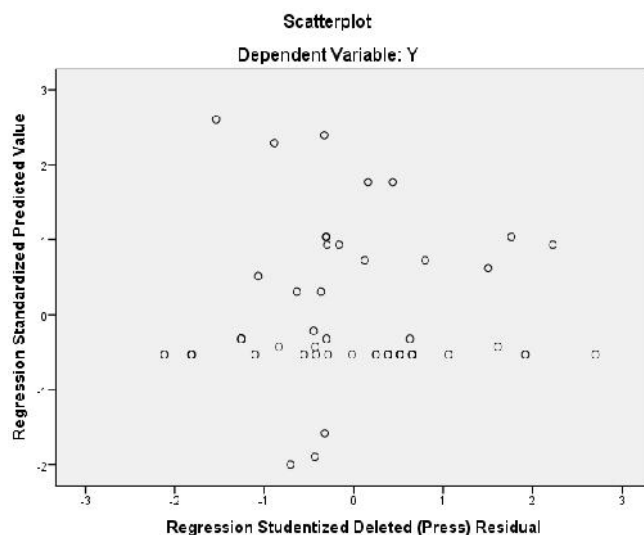
Sumber: Hasil Olah Data



Gambar 6 . Grafik Persyaratan Normalitas (*Normal Probability Plot*)

Sumber: Hasil Olah Data

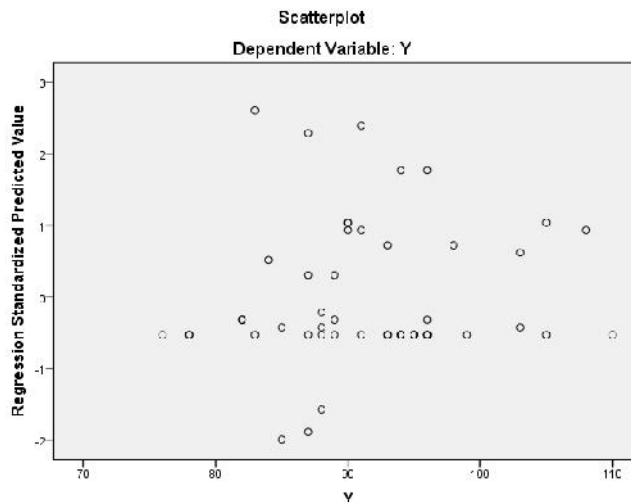
Gambar 6 menunjukkan pemenuhan persyaratan normalitas sebaran data. Dari hasil perhitungan grafik di atas menunjukkan bahwa sebaran data berada pada posisi di sekitar garis lurus yang membentuk garis miring dari arah kiri bawah ke kanan atas, oleh sebab itu persyaratan normalitas sudah dipenuhi.



Gambar 7 . Grafik Persyaratan Kelayakan Model Regresi (Model Fit)

Sumber: Hasil Olah Data

Gambar 7 menunjukkan adanya hubungan antara nilai yang diprediksi (tingkat kepuasan) dengan Studentised Delete Residual masing-masing. Jika dilihat dari sebaran data diatas berada di area titik nol sumbu Y, maka model regresi ini layak digunakan untuk memprediksi variabel tergantung tingkat kepuasan.



Gambar 8 . Grafik Persyaratan Model Fit Tiap Data

Sumber: Hasil Olah Data

Gambar 8 menunjukkan adanya hubungan antara variabel tergantung tingkat kepuasan dengan nilai prediksi. Jika dilihat dari sebaran data , maka dapat disimpulkan bahwa sebaran data belum mengikuti persyaratan model keselarasan tiap data. Kesimpulan model regresi ini kurang layak untuk digunakan dalam memprediksi variabel tingkat kepuasan.

b. Hubungan kekuatan antara variabel kinerja pelayanan jasa penumpang pesawat udara dan kepuasan penumpang angkutan udara

Hasil analisis menggunakan program komputer SPSS didapat koefisien arah regresi $b = 0,116$ dan konstanta $a = 83,262$. Dengan demikian, bentuk hubungan kedua variabel tersebut dengan persamaan $\hat{Y} = 83,262 + 0,116X_2$.

Tabel 3. Coefficiance

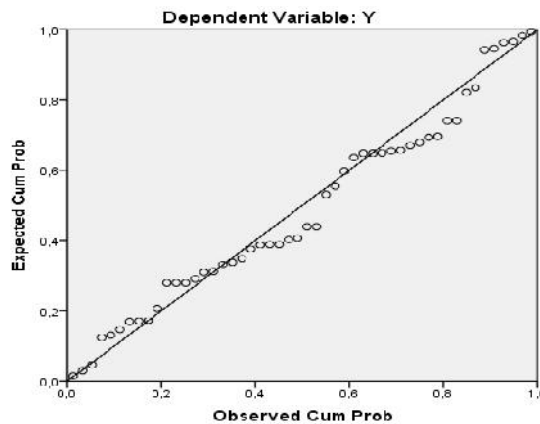
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	83,262	11,825		7,041	,000
	X2	,116	,165	,101	,703	,486

a. Dependent Variable: Y

a. Dependent Variable: Y

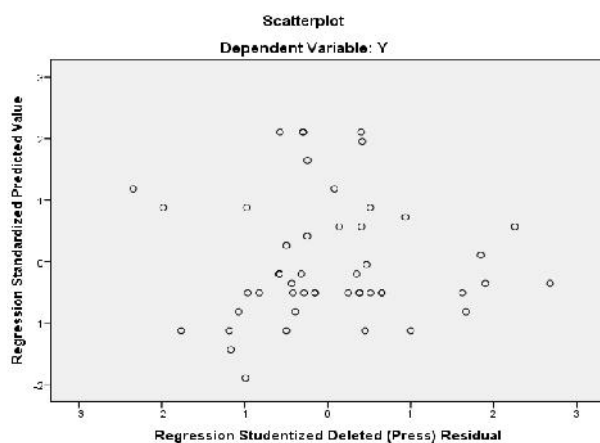
Sumber: Hasil Olah Data

Gambar 9 menunjukkan pemenuhan persyaratan normalitas sebaran data. Dari hasil perhitungan dapat dilihat grafik di atas menunjukkan bahwa sebaran data berada pada posisi di sekitar garis lurus yang membentuk garis miring dari arah kiri bawah ke kanan atas, oleh sebab itu persyaratan normalitas sudah dipenuhi.



Gambar 9. Grafik Persyaratan Kelayakan Model Regresi (Model Fit)

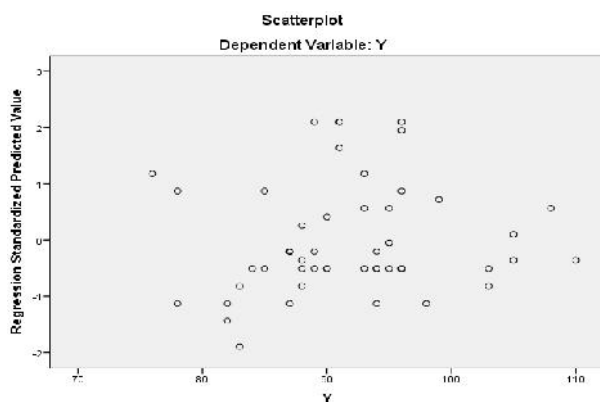
Sumber: Hasil Olah Data



Gambar 10. Grafik Persyaratan Kelayakan Model Regresi (Model Fit)

Sumber: Hasil Olah Data

Gambar 10 menunjukkan adanya hubungan antara nilai yang diprediksi (tingkat kepuasan) dengan *Studentised Delete Residual* masing-masing. Jika dilihat dari sebaran data diatas berada di area titik nol sumbu Y, maka model regresi ini layak digunakan untuk memprediksi variabel tergantung tingkat kepuasan.



Gambar 11. Grafik Persyaratan Kelayakan Model Regresi (Model Fit)

Sumber: Hasil Olah Data

Pada gambar 11, menunjukkan adanya hubungan antara variabel tergantung tingkat kepuasan dengan nilai prediksi. Jika dilihat dari sebaran data , maka dapat disimpulkan bahwa sebaran data belum mengikuti persyaratan model keselarasan tiap data. Kesimpulan model regresi ini kurang layak untuk digunakan dalam memprediksi variabel tingkat kepuasan.

c. **Hubungan antara tarif PJP2U yang diberlakukan oleh pengelola bandar udara dan kinerja PJP2U yang diberikan oleh pengelola bandar udara secara bersama-sama dengan kepuasan penumpang angkutan udara.**

Hasil analisis menggunakan program komputer SPSS didapat hubungan antara tarif PJP2U (X_1) dan kinerja PJP2U (X_2) secara bersama-sama dengan kepuasan penumpang angkutan udara (Y) ditunjukkan oleh persamaan regresi ganda $Y = 87,157 - 0,085 X_1 + 0,127 X_2$

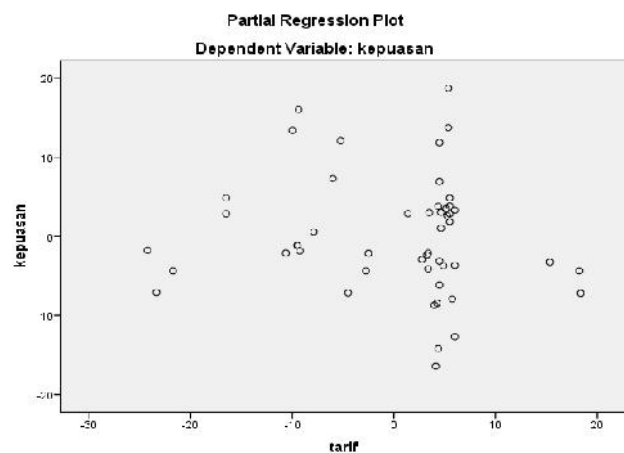
Tabel 4. Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	87,157	12,969		6,720	,000
1					
tarif	-,085	,113	-,108	-,748	,458
kinerja	,127	,166	,110	,761	,451

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Hasil Olah Data

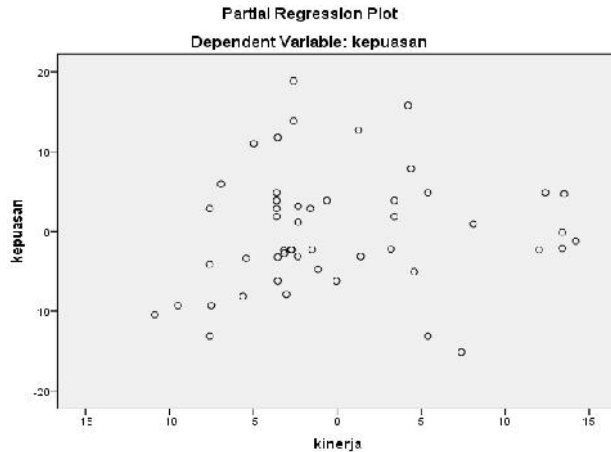
Nilai minimum tingkat kepuasan penumpang angkutan udara yang diprediksi yaitu sebesar 89,84; nilai maksimum tingkat kepuasan penumpang angkutan udara yang diprediksi sebesar 94,83; rata-rata tingkat kepuasan penumpang angkutan udara yang diprediksi sebesar 91,54.



Gambar 12. Grafik Persyaratan Kelayakan Model Regresi (Model Fit)

Sumber: Hasil Olah Data

Pada gambar 12, menunjukkan adanya hubungan antara nilai yang diprediksi (tingkat kepuasan) dengan *Studentised Delete Residual* masing-masing. Jika dilihat dari sebaran data diatas berada di area titik nol sumbu Y, maka model regresi ini layak digunakan untuk memprediksi variabel tergantung tingkat kepuasan.



Gambar 13. Grafik Persyaratan Model Fit Tiap Data
Sumber: Hasil Olah Data

Pada gambar 13, menunjukkan adanya hubungan antara variabel tergantung tingkat kepuasan dengan nilai prediksi. Jika dilihat dari sebaran data , maka dapat disimpulkan bahwa sebaran data belum mengikuti persyaratan model keselarasan tiap data. Kesimpulan model regresi ini kurang layak untuk digunakan dalam memprediksi variabel tingkat kepuasan.

2. Perhitungan Korelasi

a. Korelasi tarif (X_1) dan kepuasan penumpang (Y)

Dari output diatas, diperoleh koefisien korelasi berganda variabel tarif PJP2U (X_1) terhadap kepuasan penumpang angkutan udara (Y) sebesar (R) = 0,099. Berarti, variabel tarif mempunyai hubungan yang kurang kuat dengan kepuasan penumpang angkutan udara. Koefisien determinan R^2 = 0,010 atau 1%, artinya variabel tarif hanya dapat menjelaskan perubahan kepuasan penumpang angkutan udara sebesar 1% , sedangkan 99% dijelaskan oleh variabel lain selain variabel tarif . Sementara dari uji F, diperoleh F hitung sebesar 0,475 dan signifikan = 0,494% , lebih kecil dari α = 5%, maka hubungan tersebut signifikan.

Tabel 5. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,099 ^a	0,010	-0,011	7,516	1,934
a. Predictors: (Constant), X1					
b. Dependent Variable: Y					

Sumber: Hasil Olah Data

Tabel 6. ANOVA

Model	Sum of squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	26,830	1	26,830	,475	,494 ^b
Residual	2711,590	48	56,491		
Total	2738,420	49			

a. Dependent Variable: Y, b. Predictors: (Constant), X1

Sumber: Hasil Olah Data

b. Perhitungan korelasi kinerja (X_2) dan kepuasan penumpang (Y)

Dari output diatas, diperoleh koefisien korelasi berganda variabel kinerja PJP2U (X_2) terhadap kepuasan penumpang angkutan udara (Y) sebesar (R) = 0,101. Berarti, variabel kinerja , mempunyai hubungan yang kurang kuat dengan kepuasan penumpang angkutan udara. Koefisien determinan R^2 = 0,010 atau 1%, artinya variabel kinerja hanya dapat menjelaskan perubahan kepuasan penumpang angkutan udara sebesar 1% , sedangkan 99% dijelaskan oleh variabel lain selain variabel kinerja. Sementara dari uji F, diperoleh F hitung sebesar 0,494 dan signifikan = 0,486% , lebih kecil dari α = 5%, maka hubungan tersebut signifikan.

Tabel 7. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,101 ^a	,010	-,010	7,515	1,968

a. Predictors: (Constant), X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Olah Data

Tabel 8. ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	27,898	1	27,898	,494	,486 ^b
Residual	2710,522	48	56,469		
Total	2738,420	49			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2

Sumber: Hasil Olah Data

c. Perhitungan korelasi berganda hubungan kepuasan penumpang (Y) dengan tarif (X_1) dan kinerja (X_2)

Dari output diatas, diperoleh koefisien korelasi berganda variabel tarif PJP2U (X_1) dan kinerja PJP2U(X_2) terhadap kepuasan penumpang angkutan udara (Y) sebesar (R) = 0,148. Berarti, kedua variabel yaitu tarif dan kinerja , secara bersama-sama mempunyai hubungan yang kurang kuat . Koefisien determinan R^2 = 0,022 atau 2,2%, artinya variabel tarif dan kinerja hanya dapat menjelaskan perubahan kepuasan penumpang angkutan udara sebesar 2,2% , sedangkan 97,8% dijelaskan oleh variabel lain selain variabel tarif dan kinerja.

Sementara dari uji F, diperoleh F hitung sebesar 0,525 dan signifikan = 0,595% , lebih besar dari alpha = 5%, maka hubungan tersebut tidak signifikan.

Tabel 9. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,148 ^a	,022	-,020	7,549	1,919
a. Predictors: (Constant), kinerja, tarif					
b. Dependent Variable: kepuasan					

Sumber: Hasil Olah Data

Tabel 10. ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	59,817	2	29,908	,525	,595 ^b
Residual	2678,603	47	56,992		
Total	2738,420	49			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), kinerja, tarif

Sumber: Hasil Olah Data

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei dan pengolahan data di bandar udara yang dijadikan sampel dalam kajian ini, dapat disimpulkan bahwa Hubungan antara tarif pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U) dengan kepuasan penumpang angkutan udara sebesar 1% sedangkan sisanya 99% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel tarif. Hubungan antara kinerja pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U) dengan kepuasan penumpang angkutan udara sebesar 1% sedangkan sisanya 99% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel kinerja. Hubungan antara tarif PJP2U dan kinerja PJP2U yang diberikan oleh pengelola bandar udara secara bersama-sama dengan kepuasan penumpang angkutan udara mempunyai hubungan yang sangat kecil hanya 2.2% dan 97,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar tarif PJP2U dan kinerja PJP2U.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PT. (Persero) Angkasa Pura II, Bandara Internasional SM.Badaruddin II Palembang dengan dibantunya pengumpulan data dan pihak terkait dalam penyelesaian tulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad Subekhi & Mohammad Jauhari, 2012, *Pengantar Manajemen Sumber Daya manusia (MSDM)*, Jakarta Penerbit Prestasi Pustaka.
- Bahrul kirom, 2012, mengukur kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen, Bandung: penerbit pusaka reka cipta
- Fidel Miro, 2012, *Pengantar Sistem Transportasi*, Jakarta Penerbit Erlangga
- Juliansyah Noor. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group <http://nanangbudianas.blogspot.com/2013/02/pengertian-tarif-dan-jenis-jenis-tarif.html>
- <http://www.scribd.com/doc/50442327/25/Pengertian-Kepuasan> 3 Oktober 2011
- Martono at, all, 2011, *Pembajakan, Angkutan, dan Keselamatan Penerbangan, Berdasarkan Undang-undang RI Nomor 1 tahun 2009*, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Modul Pelatihan SPSS, 2013, *Statistical Product and Service Solusion*, Program Pascasarjana
- Nasution, 2005, *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta, Ghalia Indonesia Bogor.
- Raharjo Adisasmita, 2010, *Dasar-dasar Ekonomi Transportasi*, Jakarta Graha Ilmu.
- Robert L Mathis & John H Jackson, 2012, *Human Resource Managemen (Manajemen SDM)*, Jakarta , Penerbit Salemba Empat.
- Statistik Angkasa Pura II tahun 2013
- Philip Kolter, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta Erlangga
- Wirawan, 2012, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya manusia*, Jakarta Penerbit Salemba Empat.