
Analisa Faktor Pelayanan Bandara Juanda dengan Menggunakan Metode *Structural Equation Modelling*
Rizfanni Cahya Putri⁽¹⁾, Uranio Bimo⁽²⁾Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya⁽¹⁾Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)⁽²⁾Jl. Menur Pumpungan No.30, Kec. Sukolilo, Kota SBY, Jawa Timur 60118⁽¹⁾Jl. Cokroaminoto No.12A, DR. Soetomo, Kec. Tegalsari, Kota SBY, Jawa Timur 60264⁽²⁾e-mail: rizfannicahyaputri@stiesia.ac.id dan uraniobimo03@gmail.com**ABSTRAK**

Bandar Udara Juanda merupakan salah satu dari sarana/fasilitas pemenuh kebutuhan transportasi udara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura I, sesuai dengan peraturan Menteri Perhubungan RI no. 38 tahun 2015 dimana pengelolaan Bandar udara harus berkualitas dari sarana dan pelayanan terhadap pengguna jasa, maka pengelola dituntut untuk memberikan pelayanan secara maksimal. Pada tahun 2017, kapasitas daya tampung penumpang di Bandar Udara Juanda terminal 1 sudah mengalami overload sekitar 17 juta penumpang per tahun dari kapasitas desain pembangunan 2006 hanya 6 juta per tahun, dengan demikian dapat diprediksi akan timbul penurunan kepuasan pengguna jasa akibat dari penurunan *level of service* dari pelayanan yang secara kapasitas desain. Pada awal tahun 2018 dilakukan perubahan fasilitas dan pelayanan dari pengelola. Setelah dilakukan penelitian dengan metode SEM-PLS menginformasikan bahwa kualitas pelayanan tidak sepenuhnya berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna jasa, namun kepuasan pengguna jasa berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna Jasa, Loyalitas Pengguna Jasa, Structural Equation Modelling (SEM).*

ABSTRACT

Juanda International Airport as a facility for air transportation managed by PT. Angkasa Pura I. According to the Regulation of Transportation Ministry of Indonesian Republic no. 38/2015, the airport management must meet the quality standard to provide the customers (airplane passenger) both facilities and services. Thus, the management has to provide their maximum service. On 2017, the capacity of passenger is overloaded in Terminal I of Juanda International Airport for 17 million passengers recorded per year. Whereas, regarding to the design capacity development at 2006, there are 6 million passengers per year. Hence, the decreasing of customer's satisfactory might happen due to lower service level. However, on early 2018, there was an upgrade in facilities and services done by the management. The research conducted by the SEM-PLS method determined that service quality does not significantly affect customer satisfaction and loyalty. However, the customer satisfaction directly affects the customer loyalty.

Keywords : *Service Performance, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Structural Equation Modelling (SEM).*

1. PENDAHULUAN

Pengelolaan transportasi udara khususnya Bandar udara, pihak pengelola mendapatkan fee dari pengguna jasa seperti tiket parkir, airport tax, harga sewa lahan tenant / toko penjualan, iklan dan lainnya. Dengan demikian dikarenakan ada biaya yang harus dikeluarkan pengguna jasa perihal penggunaan layanan di Bandar udara maka akan memunculkan persepsi terhadap layanan suatu produk ataupun jasa.

Selain itu dari adanya kepuasan maka dimungkinkan pengguna jasa akan memunculkan suatu loyalitas (Cronin, 1992), serta Tjiptono (1997) menjelaskan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat yaitu terjadinya hubungan harmonis antara perusahaan dan pengguna jasa, memberikan pembelian ulang produk atau jasa yang ditawarkan suatu perusahaan terhadap konsumen serta dapat menimbulkan loyalitas dari pengguna jasa.

Loyalitas pengguna jasa memiliki arti penting dalam sebuah perusahaan dalam memajukan bisnis yang dikerjakan dan kelangsungan hidup perusahaan. Selain itu umumnya loyalitas berasal dari tindak lanjut yang diberikan pengguna jasa perihal kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan (Lovelock, 2011). Loyalitas didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa pengguna jasa yang muncul akibat membandingkan persepsi atau kesan terhadap kinerja suatu layanan / produk dengan ekspektasi yang diharapkan (Kotler, 2001).

Jika suatu perusahaan jasa pengelola transportasi mengalami penurunan kepuasan dan tidak diberikan tindakan yang serius maka dapat dimungkinkan pengguna jasa akan beralih jenis transportasi jalur lainnya seperti jalur darat maupun air, mengingat sekarang fasilitas transportasi mulai diperbarui dan membuat nyaman pengguna jasanya. Sejalan dengan itu Kasmir (2005) memberikan pendapat bahwa setiap perusahaan yang memberikan pelayanan di sektor transportasi umum harus memperhatikan tingkat kepuasan pengguna jasa di area bisnisnya, agar bisnis tersebut tetap dapat bertahan.

Cara menilai hal tersebut terdapat beberapa dimensi yang dapat digunakan dalam menilai tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan serta tingkat loyalitas pengguna jasa. Terdapat lima dimensi yang dapat mempermudah pengukuran kepuasan pengguna jasa, yaitu *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* (Zeithaml, 2011). Serta loyalitas pengguna jasa dapat diukur dengan cara seberapa sering membeli suatu produk secara berulang, merefrensikan kepada orang lain, tetap setia dengan suatu produk (Griffin, 2005).

2. METODE PENELITIAN

a. Studi Literatur

Dalam tahap ini dilakukan studi dengan cara membaca berbagai kumpulan *literature* seperti buku, thesis, ataupun tugas akhir tentang kepuasan pengguna jasa terutama yang membahas permasalahan di Bandar Udara. Sehingga mendapatkan ide terkait survei maupun metode yang dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah.

b. Pembuatan Kuisisioner Survei

Setelah topik didapatkan tentang kepuasan pelanggan Bandar Udara Juanda, maka mulai dipilih aspek ataupun faktor yang menjadi penilaian terkait infrastruktur maupun pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola terhadap pengguna jasa. Selain itu juga harus mempertimbangkan *responsiveness*, *reliability*,

assurance, *emphaty*, *tangibles*, *satisfaction*, dan *loyalty* dalam pemilihan atribut pertanyaan yang akan digunakan. Serta menentukan jumlah sampel yang akan dilakukan survei kuisisioner, seperti berikut:

Bentuk Fisik (*Tangibles*)

- 1) Penampilan staff bandar udara rapi, bersih, dan sopan (X1).
- 2) Keadaan fasilitas di bandar udara baik, nyaman, dan bersih (X2).
- 3) Bentuk fisik bangunan, pentaan ruangan, ruang tunggu serta jumlah *tenant* membuat nyaman dan terpenuhi (X3).

Keandalan (*Reliability*)

- 1) Pelayanan xray scan berjalan dengan cepat dan tepat (X4).
- 2) Pelayanan *check in* bagasi dan *boarding pass* cepat dan tepat (X5).
- 3) Pelayanan *check in* -2 menuju ruang tunggu cepat dan tepat (X6).
- 4) Kejelasan dan ketepatan dalam pemberian informasi (X7).
- 5) Pelayanan sesuai prosedur yang ada (X8).
- 6) *Airport tax* / biasa sewa *tenant* sesuai dengan kualitas pelayanan (X9).

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- 1) Fleksibilitas staff bandar udara saat bantuan diperlukan (X10).
- 2) Ketersediaan tempat layanan keluhan (X11).
- 3) Staff bandar udara cepat dan tepat menyelesaikan masalah (X12).

Jaminan (*Assurance*)

- 1) Staff bandar udara bersikap adil dan memberikan keamanan bagi pengguna jasa saat mendapatkan pelayanan dan beraktifitas (X13).
- 2) Keamanan saat melakukan aktifitas di bandar udara (X14).

Empati (*Empathy*)

- 1) Ketersediaan fasilitas untuk difabel (X15).
- 2) Permohonan maaf dari staff jika ada kesalahan dalam pelayanan (X16).

Kepuasan (*Satisfaction*)

- 1) Pengguna jasa merasakan senang dan nyaman saat menggunakan pelayanan (Y1).
- 2) Keteraturan pelayanan yang baik (Y2).
- 3) Pengguna jasa tidak memperlmasalahkan harga untuk mendapatkan pelayanan yang lebih (Y3).
- 4) Pengguna jasa tidak pernah komplain terhadap pelayanan/produk yang diberikan (Y4).

Loyalitas (*Loyalty*)

- 1) Memberikan informasi positif tentang pelayanan ke pihak lain (Z1).
- 2) Tetap setia dengan produl/layanan meskipun ada penawaran dari pihak pesaing (Z2).

- 3) Menggunakan jasa/produk secara berulang dalam waktu tertentu (Z3).
- 4) Memberikan perhatian ataupun saran secara berkala terhadap suatu pelayanan/produk yang ada (Z4).

c. Survei Lapangan

Survei yang dilakukan langsung dengan mewawancarai pengguna jasa di Bandar Udara Juanda, maupun dapat menggunakan kuisioner yang diberikan secara acak kepada beberapa orang yang pernah menggunakan pelayanan penerbangan di Bandar Udara Juanda Surabaya selama tahun 2018.

d. Analisa Data Hasil Survei

Dari data survei yang didapatkan, maka akan dilakukan perhitungan lebih lanjut dengan metode tertentu yang akan digunakan serta melakukan deskripsi sementara terkait hasil survei.

e. Uji Validitas dan Reliabilitas

Melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk membandingkan apakah data yang didapatkan dengan jumlah atribut serta sampel tertentu dapat dikatakan valid atau tidak. Jika valid maka dapat dilakukan tahap selanjutnya. Sedangkan reliabilitas dengan pengertian apakah atribut yang digunakan dalam survey ini dapat digunakan dalam konteks yang sejenis. Jika hasil perhitungan validitas dan reabilitas dinyatakan tidak valid maupun reliabilitas maka harus diadakan perubahan kuisioner terhadap atribut yang dihitung.

f. SEM (*Structural Equation Modelling*)

Persamaan yang digunakan dikarenakan adanya 3 variabel dalam sebuah proses penelitian, lalu menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dimana bertujuan memprediksi hubungan antara variabel pelayanan, kepuasan pengguna jasa, serta loyalitas pengguna jasa. Secara umum pengerjaan penelitian ini sebagai berikut untuk metode SEM dengan alat bantu *smartPLS*:

- 1) Pengelolaan data dari kuisioner menjadi tampilan program *smartPLS* dengan memastikan bahwa semua hasil kuisioner yang akan dimasukkan tidak ada nilai kosong pada atribut pernyataannya. Jika ada data yang kosong maka lebih baik hasil kuisioner dari responden tersebut diganti dengan responden lain.
- 2) Pembuatan *path* diagram dengan memasukkan setiap manifest pada variabel laten eksogen dan endogen tertentu.
- 3) Analisa *outer* model yang bertujuan memberikan informasi terkait validitas dan reliabel. Bertujuan mendefinisikan setiap atribut dengan variabel latennya bersifat reflektif.
- 4) Dengan beberapa indikator reflektif adalah:
 - *Loading factor* > 0.6

- *Composite reliability* > 0.6
- *Average variance extracted* (AVE) > 0.5

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Setelah mendapatkan data primer dari hasil penyebaran kuisioner yang terdiri dari 24 atribut/variabel, maka harus dilakukan uji validitas untuk mengetahui apakah atribut/variabel yang digunakan sudah cocok digunakan kepada pengguna jasa atau dapat dikatakan valid, menggunakan metode pearson dengan bantuan *Microsoft excel*. Nilai yang dihasilkan dari metode *pearson* r harus lebih besar dari nilai r (koefisien korelasi) dalam tabel r agar dapat dikatakan valid, jika tidak maka dinyatakan valid dan variabel/atribut tersebut harus dihapuskan untuk melakukan analisa lebih lanjut. Nilai r pada tabel untuk jumlah sampel sebanyak 130 orang adalah 0.1723.

Tabel 1. Tabel Validitas

Variabel	Nilai Pearson	(r) Tabel	Validitas
X1	0.555	0.1723	Valid
X2	0.589	0.1723	Valid
X3	0.577	0.1723	Valid
X4	0.590	0.1723	Valid
X5	0.651	0.1723	Valid
X6	0.673	0.1723	Valid
X7	0.672	0.1723	Valid
X8	0.674	0.1723	Valid
X9	0.592	0.1723	Valid
X10	0.688	0.1723	Valid
X11	0.715	0.1723	Valid
X12	0.782	0.1723	Valid
X13	0.726	0.1723	Valid
X14	0.680	0.1723	Valid
X15	0.757	0.1723	Valid
X16	0.786	0.1723	Valid
Y1	0.802	0.1723	Valid
Y2	0.779	0.1723	Valid
Y3	0.216	0.1723	Valid
Y4	0.288	0.1723	Valid
Z1	0.801	0.1723	Valid
Z2	0.670	0.1723	Valid
Z3	0.177	0.1723	Valid
Z4	0.298	0.1723	Valid

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa semua variabel yang ada dalam kuisioner dinyatakan valid dengan bantuan perhitungan *Microsoft excel* serta pengecekan lebih lanjut pada *software* SPSS. Maka semua variabel tersebut mencerminkan dapat diterima atau cocok oleh pengguna jasa yang ada

serta dapat dilakukan analisa lebih lanjut menuju uji reliabilitas dan lainnya.

B. Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas akan menggunakan alat bantu berupa *software* SPSS. Hasil dari reliabilitas ini akan menghasilkan apakah variabel yang dinyatakan valid akan diterima juga dalam hal reliabilitas secara keseluruhan. Batasan nilai berdasarkan cronbach alpha adalah lebih dari 0.7 untuk reliabilitas dikatakan baik.

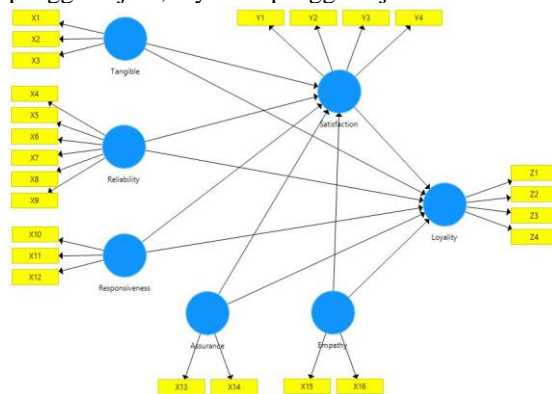
Tabel 2. Reliabilitas Variabel

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.932	24

Dari Tabel 2 terlihat bahwa nilai reliabilitas dari keseluruhan variabel yang berjumlah 24 pertanyaan bernilai 0.932, dimana melebihi nilai minimal yaitu 0.7. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa atribut atau variabel yang digunakan dalam kuisioner ditanyakan reliabel dan pertanyaan pada variabel atau atribut yang ada dapat digunakan untuk penelitian yang sejenis.

C. Structural Equation Modelling

Dalam melakukan uji SEM, terlebih dahulu data kuisioner terkait performa aktual hasil survey diolah dengan bantuan *smartPLS*. Yang bertujuan untuk menggambarkan bentuk *path diagram* sebagai model *structural* penelitian yang sedang dilakukan, terkait panduan untuk analisa 3 variabel laten seperti kualitas pelayanan, kepuasan pengguna jasa, loyalitas pengguna jasa.



Gambar 1. Path Diagram

a. Uji Validitas Konvergen

Setelah dilakukan pembuatan model struktural / *path diagram* sebagai acuan pengerjaan penelitian, maka harus dilakukan uji validitas konvergen berdasarkan *software smartPLS* yang digunakan, hasil validitas bertujuan untuk mengetahui hubungan antara indikator penelitian dengan variabel latennya sendiri. Diambil berdasarkan nilai hasil *running outer loading*, jika *outer loading* bernilai lebih besar daripada 0.7 maka dikatakan validitas tinggi (Ghozali, 2014), namun menurut Chin (1988) jika *outer loading*

bernilai minimal 0.5 maka dapat dikatakan cukup memadai. Sebuah indikator merupakan reflektif atau salah satu pencerminan suatu variabel latennya sendiri serta memenuhi *convergen validity*.

Tabel 3. Nilai *Outer Loading Running I*

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Validitas
Tangible	X1	0.671	Valid
	X2	0.892	Valid
	X3	0.850	Valid
Reliability	X4	0.660	Valid
	X5	0.809	Valid
	X6	0.833	Valid
Reliability	X7	0.784	Valid
	X8	0.813	Valid
	X9	0.690	Valid
Responsiveness	X10	0.790	Valid
	X11	0.845	Valid
	X12	0.892	Valid
Assurance	X13	0.901	Valid
	X14	0.857	Valid
	X15	0.881	Valid
Empathy	X16	0.919	Valid
	Y1	0.902	Valid
	Y2	0.890	Valid
Satisfaction	Y3	0.313	Tidak Valid
	Y4	0.452	Tidak Valid
	Z1	0.911	Valid
Loyalty	Z2	0.841	Valid
	Z3	0.306	Tidak Valid
	Z4	0.289	Tidak Valid

Dikarenakan atribut penelitian Y3, Y4, Z3, Z4 bernilai lebih rendah dari 0.5 maka secara teori mempunyai pengaruh yang kecil terhadap variabel latennya dan harus dihilangkan untuk analisa lebih lanjut serta dilakukan *running* kembali.

Tabel 4. Nilai *Outer Loading Running II*

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading Setelah Eliminasi</i>	<i>Outer Loading Sebelum Eliminasi</i>
Tangible	X1	0.666	0.671
	X2	0.892	0.892
	X3	0.853	0.850
Reliability	X4	0.658	0.660
	X5	0.81	0.809
	X6	0.831	0.833

Variabel	Indikator	Outer Loading Setelah Eliminasi	Outer Loading Sebelum Eliminasi	Variabel	Indikator	Outer Loading Setelah Eliminasi	Outer Loading Sebelum Eliminasi	
Responsiveness	X7	0.784	0.784	Loyalty	Y2	0.913	0.890	
	X8	0.815	0.813		Z1	0.923	0.911	
	X9	0.691	0.690		Z2	0.868	0.841	
	X10	0.793	0.790	Dari hasil uji validitas konvergen pada tabel 3 serta <i>running</i> ulang pada tabel 4 maka terlihat bahwa keseluruhan <i>loading factor</i> dari setiap atribut mempunyai nilai lebih dari 0.6 terhadap variabel latennya. Sehingga atribut penelitian dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.				
	Assurance	X11	0.841	0.845	b. Uji Validitas Diskriminan			
		X12	0.893	0.892	Pengujian validitas diskriminan bertujuan mengetahui apakah atribut dasar dalam sebuah variabel latennya mempunyai pengaruh yang lebih besar dari atribut lain dalam sebuah penelitian.			
Empathy	X13	0.901	0.901					
	X14	0.857	0.857					
Satisfaction	X15	0.881	0.881					
	X16	0.919	0.919					
	Y1	0.916	0.902					

Tabel 5. Nilai Uji Validitas Diskriminan *Cross Loading*

Atribut	Tangible	Reliability	Responsive	Assurance	Empathy	Satisfaction	Loyalty
X1	0.666	0.486	0.451	0.446	0.391	0.380	0.322
X2	0.893	0.348	0.486	0.449	0.402	0.509	0.477
X3	0.853	0.339	0.472	0.422	0.408	0.501	0.469
X4	0.469	0.658	0.486	0.414	0.462	0.345	0.319
X5	0.354	0.810	0.507	0.388	0.536	0.468	0.513
X6	0.360	0.831	0.450	0.394	0.578	0.493	0.548
X7	0.415	0.784	0.516	0.504	0.505	0.481	0.545
X8	0.334	0.815	0.502	0.451	0.605	0.543	0.590
X9	0.260	0.691	0.478	0.488	0.501	0.482	0.383
X10	0.400	0.615	0.793	0.564	0.558	0.537	0.479
X11	0.509	0.419	0.841	0.649	0.635	0.598	0.546
X12	0.537	0.576	0.893	0.640	0.627	0.700	0.686
X13	0.523	0.470	0.701	0.902	0.591	0.638	0.555
X14	0.412	0.538	0.579	0.856	0.609	0.548	0.450
X15	0.466	0.668	0.574	0.583	0.881	0.604	0.580
X16	0.423	0.592	0.711	0.639	0.919	0.737	0.686
Y1	0.599	0.525	0.689	0.680	0.695	0.916	0.742
Y2	0.456	0.603	0.649	0.558	0.677	0.913	0.782
Z1	0.522	0.596	0.698	0.561	0.690	0.840	0.923
Z2	0.417	0.556	0.512	0.460	0.566	0.632	0.868

Dari tabel diatas diketahui bahwa setiap atribut yang mendasari suatu variabel laten selalu memiliki nilai yang lebih tinggi dari pada atribut lain dalam variabel tertentu sehingga dapat dikatakan bahwa data serta model yang dibuat mempunyai *discriminant validity* yang baik pada nilai *cross loading*.

Selain itu setelah dilakukan uji validitas diskriminan terhadap masing-masing atribut, maka

dapat juga dilakukan terhadap variabel laten yang mendasarinya dengan metode AVE (*Average Variance Extracted*) dimana jika nilai AVE lebih kecil dari pada akar kuadrat AVE.

Tabel 6. Nilai *Average Variance Extracted*

Variabel	AVE	Akar Kuadrat AVE	Nilai Batas	Validitas
----------	-----	------------------	-------------	-----------

Variabel	AVE	Akar Kuadrat AVE	Nilai Batas	Validitas
Assurance	0.773	0.879	0.5	Valid
Empathy	0.881	0.939	0.5	Valid
Loyalty	0.802	0.896	0.5	Valid
Reliability	0.589	0.767	0.5	Valid
Responsiveness	0.711	0.843	0.5	Valid
Satisfaction	0.836	0.914	0.5	Valid
Tangible	0.656	0.810	0.5	Valid

c. Uji Reliabilitas

Outer model selain diukur dengan menilai validitas konvergen dan validitas diskriminan juga dapat dilakukan dengan melihat reliabilitas variabel laten yang diukur dengan dua cara, yaitu dengan melihat nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* maupun nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0.60.

Tabel 7. Nilai Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Tangible	0.731	0.849
Reliability	0.860	0.895
Responsiveness	0.798	0.881
Assurance	0.709	0.872
Empathy	0.768	0.895
Satisfaction	0.621	0.757
Loyalty	0.527	0.707

Dari tabel 7 dapat terlihat bahwa hampir semua variabel laten memiliki nilai diatas 0.6 untuk *cronbach's alpha* dan *composite reliability*, kecuali

untuk *loyalty* berada dibawah 0.6 namun masih dikategorikan dapat dipertimbangkan dalam hal reliabilitas dikarenakan memiliki nilai diatas 0.5. Sehingga atribut serta variabel laten dengan bentuk model yang telah dibuat dapat digunakan dipenelitian lain yang sejenis.

d. Uji Model Struktural

Dari model struktural yang telah dibuat diawal serta adanya perubahan bentuk dikarenakan adanya atribut yang dinyatakan tidak valid dan telah dilakukan uji reliabilitas, maka harus dilakukan lagi uji model struktural dengan melihat hasil *bootstrapping* dengan nilai R² (koefisien determinasi) terhadap variabel laten endogen.

Tabel 8. Nilai R² Variabel Laten Endogen

Variabel Laten Endogen	R ²
Loyalty	0.732
Satisfaction	0.67

Menurut Chin (1998), nilai R² dianggap lemah, moderat, dan kuat jika menunjukkan secara berurutan sekitar 0.19, 0.33, dan 0.67. Dengan demikian hasil nilai R² untuk variabel laten tergolong kuat secara model struktural yang telah dibuat.

e. Uji Hipotesis dan Signifikansi

Uji hipotesis dan signifikansi pada model SEM dengan PLS bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Pengujian hipotesis dengan metode SEM PLS dilakukan dengan cara melakukan proses *bootstrapping* dengan bantuan program komputer *smartPLS* 3.0. Untuk uji hipotesis sendiri menggunakan cara :

- Apabila *t value* < *t* tabel , maka H₀ diterima.
 - Apabila *t value* > *t* tabel, maka H₀ ditolak.
- Nilai *t* tabel untuk 130 sampel dengan 20 atribut pertanyaan bernilai 1.982.

Tabel 9. Tabel uji hipotesis

No.	Variabel	Koe. Jalur	T Hitung	T Tabel	Kesimpulan	Signifikansi
1	Tangible -> Satisfaction	0.160	1.663	1.983	H0a diterima	Signifikan
2	Reliability -> Satisfaction	0.060	0.360	1.983	H0b diterima	Tidak signifikan
3	Responsiveness -> Satisfaction	0.242	2.227	1.983	H0c ditolak	Signifikan
4	Assurance -> Satisfaction	0.131	1.228	1.983	H0d diterima	Signifikan
5	Empathy -> Satisfaction	0.367	3.476	1.983	H0e ditolak	Signifikan
6	Tangible -> Loyalty	0.037	0.507	1.983	H0f diterima	Tidak signifikan
7	Reliability -> Loyalty	0.160	1.173	1.983	H0g diterima	Signifikan
8	Responsiveness -> Loyalty	0.111	1.273	1.983	H0h diterima	Signifikan
9	Assurance -> Loyalty	-0.115	1.380	1.983	H0i diterima	Signifikan

No.	Variabel	Koe. Jalur	T Hitung	T Tabel	Kesimpulan	Signifikasi
10	<i>Empathy -> Loyalty</i>	0.100	1.182	1.983	H0j diterima	Signifikan
11	<i>Satisfaction -> Loyalty</i>	0.635	4.846	1.983	H0k ditolak	Signifikan

Dari Tabel 9 dapat terlihat bahwa ada beberapa variabel dasar dari kualitas pelayanan yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa serta loyalitas pengguna jasa, seperti variabel *tangible*, *reliability*, *assurance* tidak berpengaruh terhadap *satisfaction*. Variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* tidak berpengaruh terhadap *loyalty*. Namun ada juga beberapa variabel dasar dari kualitas pelayanan yang diterima ataupun berpengaruh terhadap variabel laten endogennya, seperti variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap *satisfaction*, variabel *empathy* berpengaruh terhadap *satisfaction*, dan variabel *satisfaction* berpengaruh terhadap *loyalty*.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Pengujian validitas dan reliabilitas tergolong baik, maka dilanjutkan dengan menghitung customer satisfaction index yang bertujuan mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap layanan yang diberikan secara aktual oleh pengelola bandar udara, dan menghasilkan nilai yaitu 0.74 atau 74% kepuasan terhadap pelayanan yang ada.

Dari hasil analisa SEMPLS didapatkan informasi bahwa menurut *software smartPLS* yang digunakan, hanya 20 indikator yang dapat digunakan dikarenakan indikator Y3, Y4, Z3, Z4 tidak valid dan tidak reliabel dengan bentuk struktural model / *path diagram* yang digunakan dalam penelitian. Lalu dengan hasil *running* dari *cross loading* didapatkan informasi bahwa setiap atribut yang menjadi dasar dari suatu variabel latennya sudah sesuai berdasarkan ketentuan yang ada. Tahap selanjutnya adalah melihat nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* yang menginformasikan bahwa semua variabel laten yang digunakan dalam penelitian sudah dikatakan reliabel.

Setelah masing-masing indikator serta variabel latennya telah dilakukan uji secara parsial, maka dilakukan uji model struktural terhadap variabel laten endogennya yaitu *loyalty* dan *satisfaction*, dimana menghasilkan informasi bahwa model structural / *path diagram* yang dilakukan sudah sesuai terhadap variabel laten endogen pada penelitian ini.

Terkait hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pengguna jasa, serta loyalitas pengguna jasa maka dilakukan uji hipotesis yang menghasilkan informasi seperti variabel *tangible*, *reliability*, *assurance*, tidak berpengaruh terhadap *satisfaction*. Namun ada juga beberapa variabel yang mempengaruhi yaitu *responsiveness*, *empathy* berpengaruh terhadap *satisfaction*. Variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* tidak berpengaruh terhadap *loyalty*. Namun variabel *satisfaction* berpengaruh terhadap *loyalty*. Dengan demikian secara tidak langsung masih ada keterkaitan hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pengguna jasa, serta loyalitas pengguna jasa.

Dari penelitian yang telah dilakukan disarankan kepada pengelola pelayanan di bandar udara Juanda Surabaya untuk melakukan peningkatan perihal kualitas pelayanan yang ada, serta memperhatikan beberapa fasilitas/pelayanan yang dirasa pengguna jasa kurang dari harapan. Dengan demikian jika ada peningkatan yang lebih baik dalam hal kualitas maka dimungkinkan juga terjadi kenaikan kepuasan dan loyalitas dari pengguna jasa.

Bagi penelitian yang lain disarankan memakai metode analisa yang berbeda maupun pengukuran dengan faktor yang berbeda selain *skytrax* sebagai informasi lain terkait pengaruh kualitas pelayanan pada bandar udara terhadap kepuasan pengguna jasa serta loyalitas pengguna jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Cronin, J.J dan Taylor, S.A. 1992. *Measuring Service Quality: A Rerexamination and Extension*.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Amstrong. 1999. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi Keduabelas*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran jilid 1 edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Krajewski, Lee J. dan Ritzman, Larry P. 1990. *Operation Management : Strategy and Analysis, 2nd edition*. Maccachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.

Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky
Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa. edisi 7*.
Jakarta: Erlangga.

Skytrax. 2013. *The World's Best Cabin Crew*.
Britania Raya.