

**” Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Menggunakan Jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta”
(Studi Pada Civitas Akademika Universitas Kristen Duta Wacana)**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

KRISTIAN RAHARDI BROTO

11104866

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2014

**” Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Menggunakan Jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta”
(Studi Pada Civitas Akademika Universitas Kristen Duta Wacana)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Disusun Oleh:

KRISTIAN RAHARDI BROTO

NIM : 11104866

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**" Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Menggunakan Jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta"
(Studi Pada Civitas Akademika Universitas Kristen Duta Wacana)**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

KRISTIAN RAHARDI BROTO

11104866

Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi pada tanggal 14/6-2014

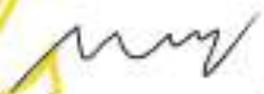
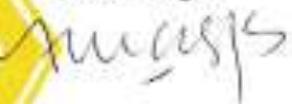
Nama Dosen

1. Dra. Purwani Retno Andaras, MM
(Ketua Tim)

2. Dra. Ety Istriani, MM
(Dosen Penguji)

3. Jonathan Herdioko, SE., MM
(Dosen Penguji)

Tanda Tangan



Yogyakarta, 26 JUN 2014

Disahkan oleh:

Dekan,



DR. Singgih Santoso, MM

Wakil Dekan I Manajemen,



Petra Surya Mega Wijaya, SE, MSi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

” Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Menggunakan Jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta”

(Studi Pada Civitas Akademika Universitas Kristen Duta Wacana)

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta,



Kristian Rahardi Broto

11104866

HALAMAN MOTTO

Sejauh kita mempersiapkan diri, sejauh itu Tuhan akan
mencurahkan berkat-berkat Nya.

-Pdt. Gilbert Lumoindong-

Dan sebagai penerang pada cakarawala biarlah benda-
benda itu menerangi bumi.” Dan jadilah demikian.

-Kejadian 1:15-

Seorang sahabat menaruh kasih setiap waktu, dan menjadi
seorang saudara dalam kesukaran.

-Amsal 17:17-

HALAMAN PERSEMBAHAN

- Tuhan Yesus Kristus
- Kedua orang tua Singgih Harianto dan Sugiarti
- Kakak ku yang luar biasa Renaning Purnama
- Dra. Purwani Retno Andalas, MM
- Astriayu Yuwana

© UKDW

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus atas berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” Analisis pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto yogyakarta” (Studi pada Civitas Akademika Universitas Kristen Duta Wacana) ini dengan baik.

Adapun penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi dan memenuhi salah satu syarat yang telah ditetapkan oleh Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta untuk meraih gelar S1 di bidang Manajemen.

Selanjutnya dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Ucapan terima kasih ini ditujukan kepada:

1. Tuhan Yesus atas berkat dan kasih yang tidak berkesudahan.
2. Bapak dan Ibu yang selalu ada sampai saat ini di hidup ku.
3. Ibu Dra. Purwani Retno Andalas, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis. Sehingga atas bimbingan beliau penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Kakak ku rena yang selalu memberi semangat, perhatian, dan dukungan.
5. Astri Ayuwana Yauw yang tidak pernah berhenti memberi semangat, dukungan, dan perhatian.

6. Teman-teman seperjuangan (Bang Ony, Richard, Batak, Tian, Roben, James, Abraham) yang selalu memberi dukungan dan motivasi untuk terus maju.
7. Teman-teman Manajemen 2010 yang telah membagikan ilmu dan kebahagiaan selama masa perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Pak Edy Nugroho W., SE, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam mengolah data skripsi.
9. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi penyempurnaan laporan ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pengguna pada umumnya.

Yogyakarta, Mei 2013

Penulis,

KristianRahardi Broto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAKSI	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	3
1.3.1. Tujuan Penelitian	3
1.3.2. Manfaat Penelitian	3
1.4. Batasan Penelitian	4
BAB II. LANDASAN TEORI	5
2.1. Landasan Teori	5
2.1.1. Konsep Jasa	5

2.1.2. Pemasaran Jasa	6
2.1.3. Pengertian Layanan	7
2.1.4 Dimensi Kualitas Layanan	8
2.1.5 Konsep kepuasan Pelanggan	10
2.1.6 Hubungan Kualitas Layanan Dengan Ekspektasi Konsumen ...	14
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3. Pengembangan Hipotesis	16
BAB III. METODE PENELITIAN	17
3.1. Data	17
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	18
3.3. Definisi Variabel dan Pengukurannya	20
3.4. Desain Penelitian	24
3.3. Model Statistis dan Uji Hipotesis	24
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Profil Responden	34
4.2. Hasil Pengolahan Data	40
4.3. Pembahasan	68
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	69
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Keterbatasan Penelitian	71
5.3. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya.....15
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin..... 35
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan usia 36
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir .. 37
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 38
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan 39
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Wujud Fisik..... 41
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan Layanan 42
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Ketanggapan Karyawan 43
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan Layanan..... 44
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel empati Karyawan 44
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen..... 45
Tabel 4.12	Hasil Uji Reelibilitas Instrumen..... 46
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... 48
Tabel 4.14	Hasil Nilai Uji F..... 60
Tabel 4.15	Hasil Nilai Koefisien Determinasi R^2 62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	12
Gambar 3.1. Desain Penelitian	24

© UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 5 Tabel r

©UKDW

ABSTRAKSI

Penelitian ini menguji pengaruh komponen variabel yang terdiri dari *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner. Sampel yang digunakan dipilih dengan *purposive sampling* dengan kriteria masyarakat yang pernah menggunakan jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta. Jumlah sampel yang diambil sebagai responden sebanyak 100 orang.

Berdasarkan kriteria tersebut terdapat lima hipotesis yang didapat yaitu: pertama, diduga bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta, kedua, diduga kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta, ketiga, diduga daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta, keempat, diduga jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta, kelima, diduga empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat statistik regresi linear beganda. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa dari lima komponen variabel hanya terdapat satu komponen variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta yaitu kehandalan, sedangkan empat komponen yang lain yaitu bukti fisik, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh signifikan. Dapat disimpulkan bahwa bukti fisik, ketanggapan, jaminan dan empati mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta

Keywords : *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) dan kepuasan konsumen

ABSTRACT

This study examines the effect of the variable component consisting of Tangibles, Reliability Responsiveness, Assurance, and Empathy toward satisfaction of consumers that uses the services of Adi Sutjipto Yogyakarta International Airport. The method of data collection are uses questionnaires. The samples are used to select by purposive sampling criteria people who have used the services of Adi Sutjipto Yogyakarta Airport. The numbers of samples are taken as many as 100 respondents.

Based on these criteria, there are five hypotheses are obtained: Firstly, the Tangibles alleged to significantly influence consumer satisfaction using the services of Adi Sutjipto Yogyakarta Airport. Secondly, allegedly; reliability; significantly influence the consumer satisfaction to use the services of Adi Sutjipto Yogyakarta International Airport. Thirdly, allegedly; responsiveness; significantly; influence the consumer satisfaction to use the services of Adi Sutjipto Yogyakarta International Airport. Fourthly, an assurance is significant the effect on customer satisfaction to use the services of Adi Sutjipto Yogyakarta Airport. Fifthly, empathy and significantly are influence the consumer satisfaction to use the services of Adi Sutjipto Yogyakarta International Airport.

The test of this hypothesis uses a multiple linear regression statistics. The Statistical analysis have showed that there are five component variables but there is only one variable component which is not significantly to the influence the consumer satisfaction to use the services of Adi Sutjipto Yogyakarta International Airport is reliability. While the other four components, namely Tangibles, responsiveness, assurance and empathy have a significant effect. It can be concluded that the Tangibles, responsiveness, assurance and empathy influence consumer satisfaction in using the services of Adi Sutjipto Yogyakarta International Airport.

Keywords : Tangibles, Reliability Responsiveness, Assurance, Emphaty

ABSTRAKSI

Penelitian ini menguji pengaruh komponen variabel yang terdiri dari *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner. Sampel yang digunakan dipilih dengan *purposive sampling* dengan kriteria masyarakat yang pernah menggunakan jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta. Jumlah sampel yang diambil sebagai responden sebanyak 100 orang.

Berdasarkan kriteria tersebut terdapat lima hipotesis yang didapat yaitu: pertama, diduga bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta, kedua, diduga kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta, ketiga, diduga daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta, keempat, diduga jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta, kelima, diduga empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat statistik regresi linear beganda. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa dari lima komponen variabel hanya terdapat satu komponen variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta yaitu kehandalan, sedangkan empat komponen yang lain yaitu bukti fisik, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh signifikan. Dapat disimpulkan bahwa bukti fisik, ketanggapan, jaminan dan empati mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta

Keywords : *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) dan kepuasan konsumen

ABSTRACT

This study examines the effect of the variable component consisting of Tangibles, Reliability Responsiveness, Assurance, and Empathy toward satisfaction of consumers that uses the services of Adi Sutjipto Yogyakarta International Airport. The method of data collection are uses questionnaires. The samples are used to select by purposive sampling criteria people who have used the services of Adi Sutjipto Yogyakarta Airport. The numbers of samples are taken as many as 100 respondents.

Based on these criteria, there are five hypotheses are obtained: Firstly, the Tangibles alleged to significantly influence consumer satisfaction using the services of Adi Sutjipto Yogyakarta Airport. Secondly, allegedly; reliability; significantly influence the consumer satisfaction to use the services of Adi Sutjipto Yogyakarta International Airport. Thirdly, allegedly; responsiveness; significantly; influence the consumer satisfaction to use the services of Adi Sutjipto Yogyakarta International Airport. Fourthly, an assurance is significant the effect on customer satisfaction to use the services of Adi Sutjipto Yogyakarta Airport. Fifthly, empathy and significantly are influence the consumer satisfaction to use the services of Adi Sutjipto Yogyakarta International Airport.

The test of this hypothesis uses a multiple linear regression statistics. The Statistical analysis have showed that there are five component variables but there is only one variable component which is not significantly to the influence the consumer satisfaction to use the services of Adi Sutjipto Yogyakarta International Airport is reliability. While the other four components, namely Tangibles, responsiveness, assurance and empathy have a significant effect. It can be concluded that the Tangibles, responsiveness, assurance and empathy influence consumer satisfaction in using the services of Adi Sutjipto Yogyakarta International Airport.

Keywords : Tangibles, Reliability Responsiveness, Assurance, Emphaty

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan suatu wilayah membutuhkan jasa angkutan yang harus memadai, tanpa adanya transportasi sebagai sarana yang menunjang mobilisasi penumpang dan barang maka sulit mengharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi bagi sebuah negara. Salah satu jasa layanan transportasi yang sering digunakan saat ini adalah transportasi menggunakan pesawat udara yang memerlukan infrastruktur pendukung berupa bandar udara, dimana bandar udara berskala besar untuk pengusahaanannya dikelola oleh PT. (Persero) Angkasa Pura yang merupakan Badan Usaha Milik Negara dibawah oleh Departemen Perhubungan.

Bandar udara selama ini telah dipersepsikan sebagai pintu gerbang suatu daerah, wilayah bahkan negara dan juga telah menjadi simbol prestise tersendiri yang akan diingat oleh penumpang pesawat udara baik domestik maupun internasional. Bahkan saat ini pelayanan bandara yang prima akan menjadi refleksi dari pelayanan pariwisata, mengingat bandara tidak lagi menjadi gerbang keluar-masuk penumpang semata tapi juga menjadi sarana rekreasi, hiburan, dan pusat pelayanan informasi pariwisata. Demikian pula halnya dengan Bandara Internasional Adi Sutjipto sebagai bandar udara yang mempunyai nilai strategis dan stimulus pengembangan perekonomian wilayah dan telah menjadi prestise tersendiri bagi warga masyarakat Yogyakarta. Dari hasil pantauan dan informasi yang ada, masih banyak keluhan

masyarakat pengguna jasa transportasi penerbangan yang belum merasakan adanya pelayanan yang baik di Bandara Adi Sutjipto, Dalam kajian ini akan dilihat dari berbagai aspek yang mendasari, diantaranya adalah penyediaan infrastruktur, sarana dan prasarana dalam mengimbangi jumlah pertumbuhan pengguna jasa bandar udara, tingkat pemahaman masyarakat pengguna jasa terhadap aturan dan standar keselamatan penerbangan, kepedulian penyedia dan pemandu jasa untuk melayani pengguna jasa secara lebih baik sampai kepada kualitas pelayanan jasa kebandarudaraan itu sendiri apakah telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan sebuah penelitian dengan judul ” **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta**” (**Studi Pada Civitas Akademika Universitas Kristen Duta Wacana**)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, permasalahan yang dihadapi oleh Bandara Internasional Adi sutjipto merujuk pada pendahuluan, dapat ditarik beberapa pertanyaan

penelitian, antara lain :

- a. Bagaimana pengaruh wujud fisik (*tangible*) terhadap kepuasan konsumen?
- b. Bagaimana pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan konsumen?
- c. Bagaimana pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan konsumen?
- d. Bagaimana pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan konsumen?

- e. Bagaimana pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan konsumen?
- f. Bagaimana pengaruh variable-variabel *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan) , *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk menganalisis pengaruh variable wujud fisik (*tangible*) terhadap kepuasan konsumen.
- b. Untuk menganalisis pengaruh variable keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan konsumen.
- c. Untuk menganalisis pengaruh variable ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan konsumen.
- d. Untuk menganalisis pengaruh variable jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan konsumen.
- e. Untuk menganalisis pengaruh variable empati (*empathy*) terhadap kepuasan konsumen.
- f. Untuk menganalisis pengaruh variable-variabel *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Reponsiveness* (ketanggapan) , *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan dan strategi pemasaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

b. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

1.4 Batasan penelitian

a. Waktu dan Responden

Penelitian ini di lakukan dari tanggal 15 april sampai 15 mei 2014 dengan menyebar kuisisioner sebanyak seratus lembar dengan responden civitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

b. Cakupan Layanan Bandara

Penelitian ini dilakukan dari cakupan mulai dari masuk ke dalam akses masuk (tempat parker) hingga akan memasuki pesawat (X-Ray, *check in*, *louge*, ruang tunggu, pintu *boarding*)

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Profil Responden

- a. Berdasarkan jenis kelamin disimpulkan bahwa responden mayoritas berjenis kelamin wanita.
- b. Berdasarkan usia disimpulkan bahwa paling banyak adalah responden usia di kisaran 20 – 29 tahun
- c. Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir disimpulkan bahwa paling banyak adalah responden berpendidikan SMA.
- d. Berdasarkan pekerjaan disimpulkan bahwa paling banyak responden pelajar/mahasiswa.
- e. Berdasarkan pendapatan atau uang saku per bulan disimpulkan bahwa paling banyak responden memiliki pendapatan antara Rp 1.000.001,00 – Rp 2.000.000,00.

2. Hasil Uji Hipotesis

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Wujud fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta secara parsial Dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima
2. Keandalan layanan (*reliability*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta secara parsial. Dengan demikian hipotesis penelitian ini ditolak.
3. Ketanggapan karyawan (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta secara parsial. Dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima.
4. Jaminan layanan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta secara parsial. Dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima.
5. Empati karyawan (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta secara parsial. Dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima.
6. *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Reponsiveness* (ketanggapan) , *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta secara simultan. Dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima.

5.2. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya memberikan jawaban tertutup yang memaksa responden untuk memberikan jawaban sesuai dengan pilihan-pilihan jawaban yang diberikan.
2. Cakupan jumlah responden hanya terbatas pada 100 orang responden.
3. Penelitian terbatas pada Civitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

5.3. Saran

a. Bagi Perusahaan

1. Dalam variabel wujud fisik meskipun hasil penelitian menyatakan bahwa bentuk fisik mempengaruhi kepuasan konsumen, akan tetapi hendaknya pihak Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta tetap dapat menjaga dan meningkatkan kualitas layanan tersebut. Hal ini dikarenakan faktor wujud fisik merupakan salah satu bagian dari rangkaian kualitas layanan. Terlebih lagi mulai muncul pesaing yang tidak sedikit di bidang industri kuliner dengan menu yang hampir sama dengan Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta. Meningkatkan bentuk fisik bangunan dan kerapian karyawan dapat menjadi nilai lebih di mata konsumen

Selain itu, wujud fisik yang tidak baik dapat memungkinkan konsumen merasa tidak nyaman untuk berkunjung di Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta dan pada akhirnya merasa jera.

2. Dalam hal variabel kehandalan layanan, meskipun variabel ini tidak memiliki pengaruh akan tetapi Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta perlu untuk menjaga atau memelihara kehandalan karyawan dalam melayani konsumen, karena ketepatan layanan membutuhkan kehandalan karyawan.
3. Variabel ketanggapan karyawan dalam penelitian ini memiliki pengaruh dalam kepuasan konsumen Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta. Maka dari itu, pihak Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta hendaknya memperhatikan variabel ini sebagai variabel yang penting. Dengan daya tanggap karyawan yang cepat terhadap kesulitan konsumen, diharapkan dapat menjadi nilai lebih bagi konsumen ketika mengunjungi sehingga konsumen dapat semakin merasa puas.
4. Variabel jaminan layanan merupakan variabel yang berpengaruh dalam kepuasan konsumen di Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta. Hendaknya Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta tetap dapat memberikan jaminan kepada konsumen bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan sesuai dengan ekspektasi mereka, sehingga konsumen yakin akan selalu mendapat pelayanan yang terbaik di Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta.

5. Variabel empati karyawan merupakan variabel yang juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta. Perusahaan diharapkan tetap dapat mempertahankan dan meningkatkan kepedulian karyawan terhadap konsumen secara personal, sehingga konsumen merasa diperhatikan dan dapat semakin meningkatkan kepuasan konsumen.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan tidak hanya berupa pertanyaan yang tertutup, tapi juga pertanyaan terbuka, yang dapat diajukan dengan metode wawancara agar jawaban-jawaban yang diberikan responden lebih sesuai dengan keadaan responden.
2. Peneliti selanjutnya dapat menambah cakupan jumlah responden penelitian menjadi lebih banyak..
3. Penyebaran kuesioner sebaiknya dilakukan setelah konsumen selesai melakukan pembayaran, agar kepuasan konsumen dapat diukur dengan lebih tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S.2003. *Metode Penelitian*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Griselda, Gretel. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua Jakarta. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 2 (1):39-2007
- Arief, Muhammad.2010. *Kualitas Pelayanan Publik Di Bandara Internasional Sultan Hassanuudin*. Makassar: Universitas Hasanuddin Makassar.
- Virgiawan, Reza T.2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bandar Udara Sultan Hassanuddin Makassar*. Makassar: Universitas Hasanuddin Makassar.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta:Erlangga
- Kotler, Philip. 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta:Intermedia
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta:Andy Offset
- Umar, Husein. 2001. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama