

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkembangan teknologi dan globalisasi ekonomi yang menjadikan batas wilayah dan negara bukan merupakan sesuatu yang menghalangi lagi pada saat ini, memberikan dampak yang sangat besar bagi perkembangan dunia usaha dan menciptakan perubahan yang terus-menerus. Persaingan bisnis baik dipasar domestik maupun pasar internasional (global) saat ini semakin ketat. Perusahaan yang ingin berkembang dan bertahan hidup (survive) harus dapat memberikan kepada pelanggan produk berupa barang / jasa yang bermutu lebih baik daripada para pesaing lainnya. Hal ini dilakukan dalam upaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan (terutama dibidang jasa) menjadi hal utama dan menjadi keharusan agar perusahaan tetap sukses, baik ditingkat operasional, manajerial maupun strategi. Perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan prima yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas mampu memberikan dorongan kepada perusahaan dan dalam jangka waktu yang panjang ikatan seperti ini akan memungkinkan perusahaan memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka. Oleh karena itu, mengingat betapa pentingnya pelayanan sebagai suatu strategi untuk memenangkan persaingan maka perusahaan perlu berhati-hati dalam mengambil keputusan dibidang pemasaran, khususnya dalam mempertimbangkan kegiatan pelayanan yang dilakukan agar konsumen menjadi puas.

Menurut Parasuraman (1988,17) definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan (needs) dan keinginan (wants) pelanggan, serta ketetapan untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dirasakan (perceived service). Perbedaan antara perusahaan dengan konsumen seringkali menyebabkan tidak tercapainya expected dan perceived.

Dewasa ini persaingan dalam industri jasa semakin ketat dan semakin kompetitif, termasuk juga dalam industri jasa pelayanan Bandar Udara. Jasa Bandar Udara saat ini sangat penting sekali mengingat bahwa Bandar Udara merupakan tempat datang dan perginya pesawat yang mengangkut barang ataupun manusia. Untuk dapat terus berkembang sebuah perusahaan jasa layanan Bandar Udara harus mengubah paradigma pengelolaannya kearah customer value, continuous improvement, dan pemberdayaan karyawan. Perusahaan harus memahami harapan-harapan konsumen dan bagaimana cara untuk memenuhinya, sehingga bisa dikatakan bahwa “kualitas dimulai dari pelanggan” (Fandy,1995:103) artinya: konsumen menjadi kunci dalam penciptaan kualitas.

Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta merupakan satu-satunya Bandar Udara yang terdapat di Yogyakarta. Bandar Udara ini juga merupakan salah satu faktor penentu (selain harga tiket, dll) apakah konsumen mau menggunakan pesawat atau lebih memilih menggunakan transportasi lainnya. Konsumen akan melihat dari segi kualitas pelayanan yang diberikan pihak Bandar Udara.

Kualitas pelayanan dari sudut pandang konsumen umumnya lebih menekankan pada penampilan fisik Bandar Udara, fasilitas yang disediakan dan kenyamanan ditiap ruangan misalnya diruang tunggu. Sedangkan bila dilihat dari sudut pandang Bandar Udara kualitas pelayanan dapat mencakup karyawan yang bekerja serta respon karyawan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi konsumen pada saat itu.

Dengan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Atau dapat dirangkum menjadi: **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”**.

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, penulis merumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty mempunyai pengaruh terhadap kepuasana konsumen pada jasa Bandar Udara yaitu PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta?
2. Variabel kualitas pelayanan manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Agar dalam melakukan analisis tidak menyimpang jauh dari pokok permasalahan yang akan dibahas, maka penulis memberikan beberapa batasan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Konsumen yang diteliti adalah mereka yang pernah menggunakan fasilitas Bandar Udara PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.
2. Dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:  
(Parasuraman, et al., 1985):
  - a. Bukti Fisik (Tangible)  
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, dan penampilan karyawan.
  - b. Reliabilitas (Reliability)  
Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
  - c. Daya Tanggap (Responsiveness)  
Keinginan para staf untuk membantu para konsumen dengan memberikan layanan dengan cepat.
  - d. Jaminan (Assurance)  
Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan
  - e. Empati (Emphaty)  
Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan
3. Kepuasan yang dimaksud adalah kepuasan terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan tersebut diatas.

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Dengan melihat rumusan dan batasan masalah diatas dapat dibentuk tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

##### **1. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan membina loyalitas konsumen untuk lebih memanfaatkan jasa Bandar Udara.

##### **2. Bagi Penulis**

Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik untuk menerapkan dan mempraktekkan ilmu yang diperoleh selama kuliah di fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta untuk meneliti kualitas pelayanan produk jasa secara nyata.

##### **3. Bagi Pihak Lain**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pembaca sebagai bahan pembanding dan referensi untuk penelitian yang mempunyai permasalahan yang sama dengan penelitian ini.

## **1.6 HIPOTESIS**

1. Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada jasa Bandar Udara PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.
2. Tangibles merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## **1.7 METODOLOGI PENELITIAN**

### **1.7.1 Bentuk dan Tempat Penelitian**

Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan, dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:

#### **1. Penelitian Lapangan**

Penelitian lapangan ini dilakukan untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan obyek penelitian secara langsung di PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

#### **2. Penelitian Kepustakaan**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mencari data teoritis dari berbagai literatur yang digunakan sebagai pedoman ataupun landasan teori dalam penelitian skripsi ini.

### **1.7.2 Metode Pengumpulan Data**

#### **a. Data Primer**

Merupakan data yang diambil dari obyek penelitian dengan berbagai cara, yaitu:

### 1. Wawancara

Merupakan alat pengumpulan data untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Dalam hal ini pimpinan atau bagian operasional yang ditunjuk oleh pimpinan.

### 2. Observasi

Mengadakan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan kepada konsumen.

### 3. Kuesioner

Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah metode purposive sampling, yaitu metode dimana pengambilan elemen-elemen yang dimasukkan sebagai sampel dilakukan secara sengaja dengan catatan bahwa sampel tersebut mewakili populasi kuesioner tersebut dibagikan kepada 100 responden. Adapun pertanyaan pada kuesioner terdiri dari:

- a. Dimensi Tangible, terdiri dari 4 pertanyaan
- b. Dimensi Reliability, terdiri dari 5 pertanyaan
- c. Dimensi Responsiveness, terdiri dari 4 pertanyaan
- d. Dimensi Assurance, terdiri dari 4 pertanyaan
- e. Dimensi Emphaty, terdiri dari 5 pertanyaan

### b. Data Sekunder

Merupakan data yang dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain diluar peneliti, berupa literatur yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

### 1.7.3 Metode Pengukuran Data

Kuesioner terdiri dari 3 bagian yaitu:

Bagian I : berisi 5 pertanyaan mengenai data diri responden yang meliputi jenis kelamin, usia, status pekerjaan, pendapatan per bulan, dan pengertian pegawai Bandar Udara

Bagian II : berisi 22 pertanyaan mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

Bagian III : berisi 1 pertanyaan mengenai penilaian kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dari PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

Seluruh pertanyaan / pernyataan untuk bagian II dan III dibuat dalam bentuk pilihan berganda dan masing-masing item tersebut merupakan jawaban yang berbeda bobotnya berdasarkan skala Likert, yaitu dengan memberikan bobot sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju / Sangat Puas, diberi bobot 5
- b. Setuju / Puas, diberi bobot 4
- c. Ragu-ragu / Netral, diberi bobot 3
- d. Tidak Setuju / Tidak Puas, diberi bobot 2
- e. Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Puas, diberi bobot 1

#### 1.7.4 Teknik Pengujian Instrumen

##### a. Uji Validitas

Validitas adalah taraf sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Semakin tinggi validitas suatu alat pengukur semakin tepat pula alat ukur itu mengenai sasarannya. Uji validitas ini dilakukan untuk pertanyaan pada bagian II dengan menggunakan rumus korelasi produk moment. (Hadi, 1991:13)

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

$r_{XY}$  = angka korelasi produk moment

$N$  = banyaknya responden

$X$  = nilai item dari kuesioner

$Y$  = nilai dari total item kuesioner

$\alpha$  = taraf signifikan = 5%

untuk menentukan apakah instrumen itu valid atau tidak valid maka ketentuannya adalah sebagai berikut:

jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

##### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat kestabilan dari suatu alat ukur dalam mengukur suatu gejala atau untuk menunjukkan sejauh mana hasil

pengukuran relatif konsisten bila dilakukan pengukuran kembali terhadap obyek yang sama. Pengujian ini menggunakan koefisien Alpha Cronbach (Hadi, 1991:55)

$$r_{tt} = \frac{M}{M-1} \left[ 1 - \frac{v_x}{v_t} \right]$$

Dimana:

$V_x$  = variasi butir-butir

$V_y$  = variasi total (faktor)

$M$  = jumlah butir

#### 1.7.5 Metode Analisis Data

##### □ Analisis Regresi Berganda

Metode ini dimaksudkan untuk melihat apakah ada hubungan yang signifikan antara dimensi-dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen jasa Bandar Udara pada PT (Persero) Angkasa pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dan untuk melihat dimensi-dimensi kualitas manakah yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. besarnya koefisien regresi menunjukkan adanya pengaruh variabel dimensi-dimensi kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen tersebut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dimana:

$a$	= bilangan konstanta	$b_1$	= koefisien regresi dimensi bukti langsung
$Y$	= kepuasan konsumen		
$X_1$	= dimensi bukti langsung	$b_2$	= koefisien regresi dimensi keandalan
$X_2$	= dimensi keandalan		
$X_3$	= dimensi daya tanggap	$b_3$	= koefisien regresi dimensi daya tanggap
$X_4$	= dimensi jaminan		
$X_5$	= dimensi empati	$b_4$	= koefisien regresi dimensi jaminan
		$b_5$	= koefisien regresi dimensi empati

□ Uji Simultan

Pengujian ini digunakan untuk menguji kemampuan seluruh variabel independen secara bersama-sama untuk menjelaskan perilaku variabel dependen dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Menentukan formula Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada pengaruh antara dimensi kualitas pelayanan secara keseluruhan (variabel independent) terhadap kepuasan konsumen pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto, Yogyakarta (variabel dependent).

Ha : Ada pengaruh antara dimensi kualitas pelayanan secara keseluruhan (variabel Independent) terhadap kepuasan konsumen pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta (variabel dependent)

- b. Menentukan daerah penerimaan Ho dan Ha dengan menggunakan distribusi F (Anova). Titik kritis dicari pada tabel distribusi F dengan nilai tertentu dan derajat bebas (df) = n - k - 1 jumlah variabel independent.

n : jumlah pasangan data

k : jumlah variabel independent

- c. Menentukan nilai statistik uji F ( $F_{hitung}$ )

Nilai ini duhitung dengan bantuan komputer program SPSS.

Rumus  $F_{reg}$

$$F_{reg} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

dimana:  $F_{reg}$  : harga F garis regresi

N : jumlah sampel

R : koefisien korelasi

K : jumlah variabel bebas

d. Menentukan Kriteria Keputusan

Ho : diterima bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$

Berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independent secara keseluruhan dengan variabel dependent.

Ho : ditolak bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$

Berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel independent secara keseluruhan dengan variabel dependent.

□ Uji Parsial

Pengujian ini digunakan untuk memastikan apakah variabel independent secara individu berpengaruh terhadap variabel dependent, dengan langkah sebagai berikut:

a. Menentukan formulasi Hipotesis

Ho :  $b_1 = 0$ , Ho :  $b_2 = 0$ , Ho :  $b_3 = 0$ , Ho :  $b_4 = 0$ , Ho :  $b_5 = 0$

Ha :  $b_1 \neq 0$ , Ha :  $b_2 \neq 0$ , Ha :  $b_3 \neq 0$ , Ha :  $b_4 \neq 0$ , Ha :  $b_5 \neq 0$

b. Menentukan daerah penerimaan dengan menggunakan distribusi

uji dua sisi. Titik kritis dicari pada tabel distribusi t dengan nilai tertentu dan derajat bebas (df) =  $n - k - 1$  , dimana :

n : jumlah pasangan data

k : jumlah variabel independent

karena pengujian dua sisi maka t tabel menggunakan  $\alpha/2$

c. Mencari nilai statistik uji t

Nilai ini dapat ini dihitung dengan bantuan program komputer

SPSS Rumus t adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{r \sqrt{(n-k)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

d. Menentukan kriteria keputusan

Ho : diterima bila :  $t_{hitung} < t_{tabel}$

Secara individu variabel independent tidak berpengaruh terhadap variabel dependent.

Ho : ditolak bila :  $t_{hitung} > t_{tabel}$

Secara individu variabel independent tersebut berpengaruh terhadap variabel dependent.

## **1.8 Sistematika Penulisan**

### **BAB I :PENDAHULUAN**

Menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, hipotesis, tujuan penelitian, metode penelitian, metode analisis data dan sistematika penulisan.

### **BAB II :LANDASAN TEORI**

Menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini.

### **BAB III :GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Menguraikan mengenai sejarah perusahaan, lokasi perusahaan, struktur perusahaan, personalia dan kegiatan operasional.

### **BAB IV :ANALISIS DATA**

Menguraikan tentang pengolahan data, analisis data yang meliputi analisis validitas dan reliabilitas, dan analisis regresi linear berganda.

### **BAB V :KESIMPULAN DAN SARAN**

Menguraikan tentang kesimpulan hasil analisis data yang dilakukan dan saran-saran yang perlu disampaikan kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam mengelola perusahaan.