

# PENGARUH *EXCELLENCE SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. ANGKASA PURA 1 KANTOR CABANG BANDARA INTERNASIONAL JUANDA

**Wenni Rahmahwati P**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[Wenniputriw@gmail.com](mailto:Wenniputriw@gmail.com)

**Fitrotun Niswah, S.AP.,M.AP**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[Vita.unesa@yahoo.com](mailto:Vita.unesa@yahoo.com)

## Abstrak

Bandara Juanda adalah salah satu Bandara Di Indonesia yang kerap kali mendapatkan penghargaan baik dari Internasional maupun Nasional. Salah satunya ialah penghargaan Pelayanan Prima Utama 2016. Dengan penghargaan tersebut maka dapat dikatakan pelayanan prima yang ada di Bandara Juanda telah baik. Namun kenyataannya masih ditemukan beberapa *complaint* terkait dengan pemberian layanan yang ada. Dapat diketahui jika, adanya suatu pelayanan prima yang baik maka akan dapat membentuk kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh dari *excellence service* (pelayanan prima) terhadap kepuasan pelanggan yang ada di Bandara Juanda. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Data diperoleh melalui keusioner. Dalam analisis data dilakukan pengujian hipotesis dengan dilakukan Uji T dan Uji F. Dalam penelitian ini, terdapat 2 variabel yaitu variabel bebas dan terikat. Dalam variabel bebas terdapat 8 variabel indikator dari Barata (2004) yaitu: *ability, attention, attitude, appearance, action, accountability*, serta indikator variabel dari Tjiptono (2002) yaitu: *Accuracy* dan *comfort* menggunakan teori dari Tjiptono (2002) yaitu: *comfort* dan *accuracy*. Pada variabel terikat terdapat 1 variabel yaitu kepuasan pelanggan. Dari penelitian diatas maka dapat diketahui jika *excellence service* (pelayanan prima) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan berdasarkan uji t (parsial) dan uji F (simultan) bahwa *excellence Service* yang dilihat dari 8 dimensi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Maka dapat disimpulkan jika dari 8 indikator yang ada, 3 diantaranya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepausan pelanggan yaitu: *attitude, comfort, dan accountability*. Namun 5 indikator lain yaitu: *ability, attention, action, appearance, accuracy* mempunyai pengaruh parsial atau kurang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan**

## Abstract

Juanda Airport is a one of many airport which is often got an awards from domestic or international agencies. One of them is excellence service award 2016 from Ministry of Transportation. Thus Bandara Juanda can be said had excellence service. But in the fact, still there are some complaint about their service. It also can be known if when a agencies could give an excellence service to their customer, so it will give an impact on their customer satisfaction. The purpose of this research is to know the impact of excellence service towards customer satisfaction. This research used quantitative method. Data can be collected from questionnaire. On the data analysis can be conducted with F test and T test. In this research there are 8 independent variables, and also 1 dependent variable. The independent variables from Barata (2004) are: *ability, attention, attitude, appearance, action, accountability*, and Tjiptono (2002) are *accuracy* and *comfort*. In this research combine 2 theory from Barata and Tjiptono. The dependant variable is customer satisfaction. From this research can be know that excellence service take an impact on the customer satisfaction. Based on the result of this research the researcher can conclude that based on T test (partially) and F test (significantly) from 8 variables excellence service give an impact to the customer

satisfaction. So, it can be concluded if on F test all variables had significant impact towards customer satisfaction. But, in the T test can be known if only Attitude, Comfort, and Accountability which had significant impact towards customer satisfaction. From the entire variable, 5 variable are not give significant impact or we can say the impact it just partially.

**Keywords: Excellence Service, Customer Satisfaction**

## PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi yang makin canggih tuntutan masyarakat semakin kompleks. Hal tersebut juga berpengaruh pada keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari sektor privat maupun publik. Memberikan pelayanan bagi seluruh lapisan masyarakat juga menjadi salah satu kewajiban dari Pemerintah. Setelah Pemerintah mampu menghadirkan layanan yang diinginkan masyarakat maka masyarakat pun ingin pemerintah selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang telah ada. Pelayanan merupakan aktivitas yang memiliki peranan penting dalam pencapaian tujuan dari setiap organisasi. Organisasi publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (masyarakat) sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 menyebutkan bahwa:

“Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.

Sehingga dengan adanya penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah pada akhirnya dituntut agar memberikan pelayanan sebaik-baiknya bagi masyarakat. Kemudian secara ringkas menurut Ibrahim, (2008:11):

- Meningkatkan mutu atau kualitas serta kuantitas atau produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintahan dibidang pelayanan umum
- Mendorong berbagai upaya untuk mengefektifkan dan mengefisienkan sistem dan tatalaksana pelaksanaan pelayanan umum agar dapat diselenggarakan sebaik-baiknya
- Mendorong tumbuhnya kreativitas serta peran masyarakat dalam membantu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas dapat membantu suatu organisasi/perusahaan agar dapat mencapai visi misinya. Pelayanan yang berkualitas juga identik dengan pelayanan prima. Dimana jika suatu organisasi/perusahaan telah dapat memberikan pelayanan yang baik dan optimal maka dapat dikatakan organisasi/perusahaan tersebut telah mampu memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. Pelayanan prima menurut Barata (2003: 25):

“Hakikat pelayanan prima/ layanan prima beritik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian

perusahaan kepada konsumen atau pelanggan”.

Pemerintah melalui Kementerian Perhubungan berupaya agar tiap layanan jasa angkutan penumpangnya baik dari sisi laut, darat ataupun udara dapat memberikan pelayanan secara prima pada penggunaannya. Dengan diberikannya pelayanan prima maka diharapkan akan membentuk kepuasan bagi penggunaannya. Pemerintah membuat layanan transportasi dengan menjadikan operator penyelenggara adanya transportasi di Indonesia melalui beberapa Perusahaan yang didirikannya untuk melayani kebutuhan masyarakat dibidang transportasi. Salah satunya yang menjadi *concern* pemerintah adalah membangun pelayanan disisi transportasi udara dengan baik dengan terus mengembangkan dan membuat proyek bandara diseluruh Indonesia.

Pemerintah melalui Kementerian Perhubungan juga selalu mengontrol pelayanan prima yang diberikan oleh perusahaan di jasa perhubungan. Tiap tahunnya Kemenhub membuat *awards* bagi seluruh penyelenggara jasa dibidang perhubungan yang mampu memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. Penghargaan itu diberikan pada Perusahaan yang dinilai dapat memberikan pelayanan prima yang baik bagi masyarakat. Penghargaan tersebut telah dilaksanakan sejak tahun 2003 hingga sekarang. Tujuan diadakannya penilaian tersebut adalah sebagai salah satu upaya untuk membangun citra unit penyelenggara pelayanan publik dengan memberikan motivasi dengan memberikan penghargaan pada unit pelayanan publik yang dianggap berprestasi dalam meningkatkan kualitas pelayannya. Peningkatan kualitas di sektor transportasi diharapkan agar memperbaiki citra transportasi di Indonesia.

Bandar Udara ialah salah satu pintu masuk ke suatu daerah atau negara. Bandar udara termasuk salah satu fasilitas atau sarana yang ada di sektor hubungan udara. Kegiatan penerbangan juga selalu diawali di bandara serta diakhiri di bandara. Dari sebab itulah sebuah bandara memerlukan penataan yang baik. Disini bandara menjalankan fungsinya untuk memberikan pelayanan yang baik dalam hal kebandarudaraan pada pengguna maupun pada pihak terkait, dalam hal ini maskapai penerbangan atau pihak yang terkait bisnis penerbangan. PT. Angkasa Pura sendiri adalah salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dimiliki pemerintah yang bergerak disektor jasa perhubungan yang mengatur tentang pengelolaan kebandarudaraan.

Bandara Juanda merupakan salah satu Bandara terbesar yang ada di Indonesia, khususnya di Jawa Timur. Jawa timur sendiri memiliki 5 Bandara namun hanya Bandara Juanda yang menjadi satu-satunya Bandara Internasional serta mempunyai 2 Terminal. Bandara

Juanda juga merupakan ssatu-satunya Bandara Internasional di Jawa Timur. Bandara ini juga mengikuti penilaian yang diselenggarakan oleh Kemenhub. Berikut data Bandara yang ada di Provinsi Jawa timur.

**Tabel 1.1 Data Bandara Di Jawa Timur**

No	Nama Bandara	Kota
1.	Abdurrahman Saleh	Malang
2.	Blimbingsari	Banyuwangi
3.	Juanda	Surabaya
4.	Noto Hadinegoro	Jember
5.	Trunojoyo	Sumenep

Sumber : [hubud.dephub.go.id](http://hubud.dephub.go.id)

Penghargaan tersebut diterima terkait dengan pelayanan prima yang diberikan pihak otoritas bandara. Tidak hanya dari pemerintah, Bandara Juanda juga meperoleh penghargaan dari beberapa lembaga kredibel lain baik di Indonesia ataupun dunia. Berikut beberapa award yang diraih Bandara Juanda dalam kurun waktu 2 tahun terakhir:

1. *Juanda Airport - Penghargaan Prima Utama - Pelayanan Prima Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Perhubungan 2016 - The Ministry of Transportation RI (19 Sep 2016)*
2. *Juanda Airport in Surabaya - Service Quality (SQ) Award 2015 Category Domestic Airport - Care Center for Customer Satisfaction & Loyalty (Carre CSSL) (May 22, 2015)*
3. *Juanda Airport in Surabaya - Predicate "Excellent" Excellent Service Experience Award (ESEA) 2015 - Care Center for Customer Satisfaction and Loyalty (Carre CSSL) (10 Feb 2015)*
4. *Juanda Airport Surabaya - The World's Most Punctual Airport 2016 for Large Airport on OAG Punctuality League 2016 (Jan 5th, 2017)*

sumber : ([www.ap1.co.id](http://www.ap1.co.id))

Namun dengan dikelolanya berbagai fasilitas dengan baik, tidak membuat bandara juanda lepas dari keluhan terkait pelayanan yang diberikan. Peneliti melakukan wawancara terkait keluhan yang ada. Selanjutnya dapat diketahui ketika peneliti melakukan wawancara langsung dengan pengunjung atau pengguna jasa bandara yang mengeluhkan terkait beberapa fasilitas disana. berdasarkan beberapa wawancara tersebut diungkapkan keluhan seperti kurangnya petugas yang membantu pengunjung dibandara serta pengunjung yang mengeluhkan susahny mencari trolley yang ada dibandara:

“Banyak petugas yang kurang inisiatif membantu orang-orang yang masih bingung, mereka kebanyakan hanya diam saja, baru kalo kita nanya

baru dibantu” (Nurdiyanto, 34 Tahun, Makassar)

Dibawah ini terdapat pernyataan dari salah seorang penumpang yang juga mengeluhkan terkait fasilitas yang tersedia:

“Mau cari trolley susah mbak, rebutan, kalo ngak gitu harus bayar porternya mbak ngak kaya yg dijakarta kan sekarang gratis katanya ya” ( Silvia, 44 Tahun, Yogyakarta)

Berdasarkan pernyataan dari penumpang diatas dapat diketahui jika masih terdapat beberapa faktor yang dikeluhkan oleh penumpang terkait pelayanan yang diberikan

Disini peningkatan kualitas pelayanan sangatlah penting dilakukan agar kebutuhan dari para penumpang dapat terfasilitasi serta juga dapat meningkatkan pelayanan prima yang diberikan dan efeknya akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kenyamanan dari fasilitas serta pelayanan yang diberikan oleh pihak bandara dapat mempengaruhi pada kepuasan pelanggan bandara. Pelanggan akan puas jika pihak Bandara dapat memberikan pelayanan prima yang baik bagi seluruh penumpang serta terus melakukan perbaikan diberbagai sisi.. Maka dengan hal tersebut melatarbelakangi peneliti mengambil judul **”Pengaruh Excellence Service Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Angkasa Pura 1 Kantor Cabang Bandara Juanda”**. Tujuan penelitian Untuk menganalisis pengaruh *excellence service* terhadap kepuasan pelanggan Bandara Juanda .

#### METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014:13) metode penelitian kuantitatif adalah:

“Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandasan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen 57 penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Dalam penelitian ini dibutuhkan data yang sesuai dengan masalah-masalah yang ada serta tujuan dari penelitian, sehingga dari data yang dikumpulkan dapat dilakukan analisis dan ditarik kesimpulan, untuk itu diperlukan metode penelitian yang tepat dan akurat.

#### Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat di Bandara Juanda selama kurun waktu 1 Bulan. Pemilihan waktu tersebut untuk melihat bagaimana perkembangan kualitas layanan yang diberikan dari hari ke hari. Alasan penelitian dilalukan dibandar ini

adalah karena Bandara Juanda merupakan Bandara yang seringkali menerima berbagai penghargaan sebagai salah satu Bandara yang mempunyai pelayanan prima yang baik penghargaan yang diterima juga berasal dari beberapa lembaga yaitu salah satunya penghargaan prima utama dari Kemenhub pada tahun 2016. Tidak hanya itu, namun Bandara Juanda merupakan Bandara yang paling besar di Jawa Timur.

**Populasi Penelitian**

Didalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah penumpang atau pengguna jasa di Bandara Juanda. Jumlah populasi dapat diambil dengan cara menghitung rata-rata penumpang dalam 3 bulan terakhir yaitu dari Bulan Mei-Juli 2017.

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Penumpang Bandara Bulan Mei-Juli 2017**

Bulan	Jumlah Penumpang
Mei	618375
Juni	539747
Juli	889548
Total	2027670
Rata – rata	682556

Setelah dilakukan perhitungan maka didapat rata-rata penumpang dalam 3 bulan sebanyak 682556 penumpang.

**Teknik Pengambilan Sampel**

Dalam menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin:

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

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e<sup>2</sup> = persen kelonggaran ketidaktelitian

karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (10%=0,10)

Dari rumusan tersebut di atas maka jumlah penentuan sampel dapat dilakukan melalui perhitungan berikut ini:

$$n = \frac{682556}{1 + 682556(0,10)^2}$$

n = 99.999 atau dibulatkan menjadi 100 responden

**Variabel Penelitian**

1. Variabel *independen* (X) merupakan variabel bebas yang nantinya akan mempengaruhi variabel dependen diambil dari konsep pelayanan prima Barata (2004) yang terdiri dari kemampuan (X1), sikap (X2), penampilan

(X3), perhatian (X4), tindakan (X5), dan tanggungjawab (X6),serta dari konsep Tjiptono (2002) yaitu akurasi (X7) dan kenyamanan (X8)

2. Variabel *dependent* (Y) adalah variabel terikat yang keberadaannya dipengaruhi variabel lainnya. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah kepuasan pelanggan.

**Uji Validitas**

Uji validitas adalah uji yang menunjukkan tingkat ketepatan suatu instrumen. Artinya instrumen tersebut mampu mengukur apa yang diinginkan. Dalam penelitian ini digunakan uji validitas menggunakan rumus dari Pearson, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

dimana :

n : Banyak data

X : Nilai Skor dari suatu Item Instrumen

Y : Total Skor dari seluruh Item Instrumen

**Uji Realibilitas**

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2001). Dalam pengujian reliabilitas menggunakan software SPSS (Statistical Product and Service Solutions), adapun uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan koefisien alpha (α) dari cronbach (Umar, 2003:96). Tingkat reliabilitas suatu konstruk dapat dilihat dari hasil uji statistik Cronbach Alpha. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60 (Ghozali, 2001).

**Teknik Analisis Data**

**Uji Serempak (Uji F)**

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 5 %. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar dari nilai F tabel maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Gunjarati, 2001).

F =

Dimana:

R<sup>2</sup>: koefisien determinasi

n : Jumlah sampel

k : Jumlah variabel bebas

Dasar pengambilan keputusan:

- Jika probabilitas (signifikansi)  $> 0,05$  ( $\alpha$ ) atau F hitung  $<$  F tabel berarti hipotesis tidak terbukti maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak bila dilakukan secara simultan.
- Jika probabilitas (signifikansi)  $< 0,05$  ( $\alpha$ ) atau F hitung  $>$  F tabel berarti hipotesis terbukti maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima bila dilakukan secara simultan.

### Uji Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2006). Pengujian parsial regresi dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara individual mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel yang lain itu konstan.

Dasar pengambilan keputusan:

- Jika probabilitas (signifikansi)  $> 0,05$  ( $\alpha$ ) atau T hitung  $<$  T tabel berarti hipotesa tidak terbukti maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak, bila dilakukan uji secara parsial.
- Jika probabilitas (signifikansi)  $< 0,05$  ( $\alpha$ ) atau T hitung  $>$  T tabel berarti hipotesa terbukti maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, bila dilakukan uji secara parsial

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pelayanan Prima Yang Ada Di Bandara Juanda

Pelayanan Prima yang ada di Bandara Juanda dijalankan berdasarkan Peraturan Pemerintah No 178 Tahun 2014 Terkait tentang Standart Pelayanan Bandar Udara. Peraturan tersebut menjadi pedoman bagi Bandara Juanda dalam memberikan pelayanan bagi penumpang. Dengan adanya peraturan tersebut Bandara Juanda juga selalu memperbaiki pelayanan yang diberikan, salah satunya dengan mewujudkan pelayanan prima.

Bentuk pelayanan prima yang selalu ditingkatkan ialah dengan selalu mengadakan atau melaksanakan improvement baik dari segi sumberdaya maupun fasilitas dan sarana yang tersedia. Diharapkan dengan selalu dilaksanakannya improvement dapat menambah *skill* petugas yang ada agar nantinya dapat memberikan pelayanan yang prima. Salah satu bentuk improvement dari sisi sumberdaya ialah dengan selalu mengadakan pelatihan bagi para *customer service*, dimana merupakan petugas yang langsung berhadapan dengan pengunjung ataupun penumpang yang menggunakan jasa Bandara.

Selain itu, dalam menjalankan tugasnya para petugas yang diberikan para petugas jug diberikan pedoman berupa adanya Standart Operasional Prosedur (SOP). Didalam SOP tersebut juga telah dijelaskan tugas dari petugas yang melayani di Bandara. Dengan adanya

SOP, maka dapat membantu para petugas nantinya dalam menerapkan pelayanan prima pada penumpang. SOP tersebut mengatur terkait bagaimana cara melayani penumpang, bagaimana sikap yang harus ditunjukkan, tugas apa saja yang harus dilakukan, dan lain-lain.

Dalam penelitian ini, dibahas terkait penghargaan pelayanan prima yang ada di jajaran Kemetrian Perhubungan. Penilaian tersebut dilaksanakan di seluruh unit penyelenggara jasa pelayanan public di bidang perhubungan. Penilaian tersebut dilaksanakan pada bulan Agustus lalu. Dalam penilaian ini penilaian dilakukan pada beberapa aspek. Dalam rangka adanya penilaian pelayanan primayang diberikan, Bandara Juanda, juga melakukan persiapan dengan adanya penilaian ini. Penilaian ini dilakukan di Terminal yang ada di Bandara Juanda. Pihak Kemenhub melakukan *survey* terkait pelayanan yang diberika oleh petugas yang ada dilapangan

### Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	32.704	8	4.088	30.882	.000 <sup>b</sup>
Residual	12.046	91	.132		
Total	44.750	99			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), comfort, appearance, ability, action, attitude, accuracy, accountability, attention

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS. 2017

Dari tabel di atas bahwa nilai F- hitung dari semua variabel bebas sebesar  $30,882 >$  F Tabel (2,04) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas atau  $0,000 < 0,05$  maka sama-sama berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima secara simultan. Berarti semua variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan/berarti secara simultan terhadap variabel terikatnya (kepuasan pelanggan).

## Uji T

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	-.032	.378		-.085	.932
Attitude	.200	.075	.206	2.674	.009
Appearance	.225	.129	.207	1.747	.084
Action	.075	.077	.081	.969	.335
Accuracy	.123	.086	.128	1.432	.156
accountability	.375	.092	.393	4.088	.000
ability	-.061	.068	-.065	-.889	.376
attention	-.031	.088	-.052	-.352	.726
comfort	.062	.028	.173	2.253	.027

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS. 2017

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui jika hanya tiga variabel atau indicator yang mempunyai nilai yang signifikan memenuhi kriteris dasar pengambilan keputusan dalam uji T. variable tersebut ialah: attitude, comfort dan accountability. Sedangkan kelima variable lainnya menunjukkan jika mempunyai pengaruh parsial terhadap kepuasan pelanggan.

## PENUTUP

### Simpulan

Dari hasil penelitian yang dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat diketahui jika excellence service (pelayanan prima) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Adapun dalam penelitian ini terdapat 8 dimensi atau variabel dari konsep pelayanan prima yang digunakan untuk dilakukan analisis. Kedelapan variabel tersebut ialah: *ability, attitude, attention, action, appearance, accountability, accuracy* serta *comfort*. Dalam penelitian ini dilakukan uji hipotesis yaitu uji F dan uji T untuk mengetahui pengaruh dari excellence service. Dalam uji F diketahui jika semua variabel yang digunakan dalam penelitian berpengaruh secara serempak pada kepuasan pelanggan. Setelah dilakukan uji parsial atau uji T diketahui jika dari delapan variabel terdapat 3 indikator yang mempunyai pengaruh signifikan yaitu: *accountability, comfort, dan attitude*. Sedangkan kelima variabel lain yaitu: *ability, attention, action, accuracy, appearance* mempunyai pengaruh parsial terhadap kepuasan pelanggan, yang artinya pengaruh yang diberikan tidak signifikan.

### Saran

Berdasarkan penelitian diatas, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti dalam peningkatan *excellence service* yang ada di Bandara Juanda ialah sebagai berikut:

1. Dapat dilakukan pelatihan atau pengembangan kemampuan petugas *customer service*, misalnya dalam pengembangan bahasa asing yang digunakan atau bisa dengan pelatihan *public speaking* yang baik. Pengembangan juga dapat dilakukan dengan cara pemberian pengembangan kepribadian atau njuga dapat berupa *beauty class*.

2. Perlunya untuk selalu mengembangkan atau memperbarui Standart Operational Procedure (SOP) yang ada agar nantinya para petugas juga dapat memberikan pelayanan yang optimal. Dengan adanya SOP maka, akan terjadi perubahan pelayanan kearah yang lebih baik, cepat, amurat, serta lebih member perhatian lebih pada pelanggan.
3. Selain itu, pengembangan terhadap sarana prasarana serta fasilitas juga harus senantiasa ditingkatkan hal itu diakibatkan karena makin banyaknya jumlah penumpang tiap bulannya seperti hal-hal mendasar yaitu penambahan kursi, perluasan ruangan, penambahan pendingin ruangan, dll.
4. Pengelolaan terhadap sarana prasarana serta fasilitas juga harus dilakukan agar dapat terawat dan terjaga dengan baik. *Maintenance* juga harus selalu dilakukan.

### Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Para dosen S1 ilmu administrasi negara FISH Unesa,
- b. Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP. selaku dosen pembimbing
- c. Dra. Meirinawati, M.AP dan Eva Hany Fanida S.AP, M.AP. selaku dosen penguji,
- d. M. Farid Ma'rud S.sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan

### DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Gramedia.
- Darus, Mahalli, 2015. *Analisa Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandara Kualanamu*. Jurnal ekonomi hal 3-9
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawati, Wirangga, dan Hati, 2013. *Analisa Kepuasan Pelanggan Bandar Udara Hang Nadim Batam, Jurnal Integrasi*, hal 3-12.
- Karundeng, Farra, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sriwijaya Air Manado, Tugas Akhir, Politeknik Negeri Manado.
- Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jilid 2, Jakarta : Pearson Education Asia dan PT. Prehallindo, 2002

- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management : Analysis, Planing, Implementation and control*, Englewood Chiffs, N.S : Prentice. Hall International, Inc
- Lembaga Administrasi Negara, 2003. Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Jakarta : LAN.*
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Manajemen Kinerja Sektor Publik; Mahmudi
- Payne, Adrian. (2000). *The Essence of Service Marketing: Pemasaran Jasa. Andi. Yogyakarta*
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.*
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar: Yogyakarta*
- Singgih Santoso, 2002 *Mengolah Data Statistik Secara Professional*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Singgih Santoso. 2002. *SPSS Versi 11.5 Cetakan Kedua* Jakarta: Gramedia
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2006.
- Sugiyono. 2004. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Tjiptono Fandy, 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, Manajemen Jasa, Yogyakarta: Andi Offset, Edisi Keempat, 2006.*
- Yamit, Zulian, 2002, *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua. Yogyakarta : Ekonisia.
- Yulianto, A (2009), *Kajian kualitas pelayanan: Industri jasa penerbangan pasca kecelakaan pesawat terbang 2001-2007, Dinamika Manajemen, Vol 1, November.*