

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG BANDARA HAJI HASAN AROEBOESMAN ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

**RENELDIS DAIMA
2018410051**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : RENELDIS DAIMA

Nim : 2018410051

**Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG BANDARA HAJI HASAN
AROEBOESMAN ENDE**

Ende, 27 Januari 2023

Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc.
NIDN. 0826097401


Lambertus Langga, SE.,M.Sc.
NIDN. 0825077101

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores


Lambertus Langga, SE.,M.Sc.
NIDN. 0825077101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 27 Januari 2023

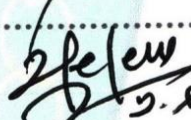
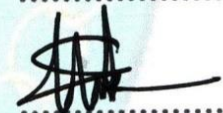




Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi
Iriany Dewi Soleman, SE.,M.Sc
NIDN. 0826037001



Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

Dewan Penguji:

- | | | | |
|---|--|----|--|
| 1 | : <u>Dr. Hyronimus Se, SE.,MM</u>
NIDN : 0829097501 | 1. |
 |
| 2 | : <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS., MM</u>
NIDN. 0831108301 | 2. |
 |
| 3 | : <u>Santy Permata Sari, S.AB.,MM</u>
NIDN. 0829069001 | 3. |
 |
| 4 | : <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 0825077101 | 4. |
 |
| 5 | : <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc.</u>
NIDN. 0826097401 | 5. | |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Haji Hasan Aroeboesman Ende** ” Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 27 Januari 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 27 Januari 2023
Yang Memberi Pernyataan



Reneldis Daima
2018410051

MOTTO

“TIDAK ADA KESUKSESAN TANPA KERJA KERAS. TIDAK ADA
KEBERHASILAN TANPA KEBERSAMAAN. TIDAK ADA KEMUDAHAN
TANPA DOA.”

PERSEMBAHAN

Peneliti mengucapkan syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Haji Hasan Aroeboesman Ende”** skripsi ini Disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa maka dengan rendah hati peneliti persembahkan skripsi ini untuk :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa hadir menyertai dan menuntun peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini menuju keberhasilan.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Martinus Karmel dan Mama Yustina Levita yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik serta bersusah payah dalam membiayai saya selama menempuh pendidikan dan selalu setia menanti keberhasilanku.
3. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Manajemen angkatan 2018 yang senantiasa mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak /Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang satu persatu tidak bisa saya sebutkan, terima kasih atas bimbingan dan motivasi untuk saya, terima kasih sudah dengan sabar membimbing saya, terima kasih untuk semuanya selama saya masih berada di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores.
5. Almamater tercinta Universitas Flores
6. Agama, Nusa dan Bangsa

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Kuasa Atas Rahmat dan Berkat-Nya yang Melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Haji Hasan Aroeboesman Ende”**. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan sarjana S1, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores.

Dalam skripsi ini, banyak pihak yang telah berperan dalam memberikan bimbingan, arahan saran dan kritik serta semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores
2. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Flores
3. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores
4. Ketua dan Sekertaris Program Studi Manajemen
5. Bapak Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc selaku pembimbing I dan Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, memotivasi dan mendorong penulis dalam menyelesaikan proposal ini dengan baik.
6. Bapak Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang sudah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk segala masukan, kritik dan saran demi perbaikan laporan agar mencapai kesempurnaan, penulis terima dengan senang hati dan akhirnya penulis mengharapkan semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Ende ,Januari 2023

Penulis

ABSTRAK

Reneldis Daima, Fakultas Ekonomi, Program Sarjana, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Haji Hasan Aroebesman Ende, Pembimbing I: Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc . Pembimbing II: Lambertus Langga,SE.,Sc

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan penumpang Bandara Haji Hasan Aroebesman Ende. Penelitian ini dilakukan di Bandara Haji Hasan Aroebesman Ende. Terdapat 96 sampel dalam penelitian ini. Pengambilan sampel ini dilakukan menggunakan teknik *non probability sampling*, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu penyebaran kuesioner, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari (1) kehandalan ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Bandara Haji Hasan Aroebesman Ende. Dengan nilai t hitung sebesar $12.663 > t$ tabel $1,98667$. (2) daya tanggap dengan nilai t hitung sebesar $8.288 > t$ tabel $1,98667$. (3) jaminan dengan nilai t hitung sebesar $4.751 > 1,98667$. (4) empati dengan nilai t hitung sebesar $6.881 > t$ tabel $1,98667$. (5) bukti fisik dengan nilai t hitung sebesar $8.778 > t$ tabel $1,98667$ artinya t hitung $> t$ tabel dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Penumpang.

ABSTRACT

Reneldis Daima , Faculty Economics , Undergraduate Program , Influence Quality Service To Satisfaction Passenger Hasan Hajj Airport Aroeboesman Ende , Advisor I: Rafael Octavianus Byre,SE., M.Sc Supervisor II: Lambertus Langga, SE., M.Sc

Study This aim For know influence quality service i.e.reliability , power responsiveness , assurance , empathy And proof physique to satisfaction passenger Hasan Hajj Airport Aroeboesman Ende . Study This at Haji Hasan Airport _ Aroeboesman Ende . There are 96 samples in study this . Taking sample This done use technique *non probability sampling*, technique data collection used that is deployment questionnaire , observation And documentation .

Results study This showing that quality service consisting _ of (1) reliability There is influence positive And significant to satisfaction passenger Hasan Hajj Airport Aroeboesman Ende . With t value count of $12,663 > t$ table 1.98667 . (2) power responsive with t value count of $8.288 > t$ table 1.98667 . (3) guarantee with t value count of $4.751 > 1.98667$. (4) empathy with t value count of $6.881 > t$ table 1.98667 . (5) evidence physique with t value count equal to $8.778 > t$ table 1.98667 means t count $> t$ table And score significant $0.000 < 0.05$.

Keywords : *Quality _ Service And Satisfaction Passenger .*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	1
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1. Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.1 Pengertian kualitas Pelayanan	9
2.1.1.2 Pengertian Pelayanan.....	10
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2.1 Kepuasan Penumpang	11
2.1.2.2 Pengertian Kepuasan Penumpang.....	11
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang	12
2.1.3.2 Fasilitas	13

2.1.3.3 Standar Fasilitas Bandar Udara	14
2.1.3.4 - Penelitian Terdahulu	15
2.1.3.5 Kerangka Pemikiran	16
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Lokasi Penelitian	28
3.3 Populasi dan Sampel	28
3.3.1 Populasi	28
3.3.2 Sampel	28
3.4 Variabel Penelitian	29
3.5 Definisi Operasional Variabel	30
3.6 Jenis dan Sumber Data	32
3.6.1 Sumber Data	32
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data	33
3.7 Pengukuran Instrumen Penelitian	33
3.7.1 Uji Validitas.....	33
3.7.2 Uji Realibilitas.....	34
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	34
3.8 Uji Hipotesis.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	38
4.1.1 Profil Perusahaan	38
4.1.2 Visi Dan Misi	39
4.1.3 Struktur Organisasi Bandar Udara Kelas II Haji Hasan Aroeboesman	40
4.1.4 Gambaran Umum Responden	42

4.2	Pengukuran instrument penelitian.....	45
4.2.1	Uji validitas	45
4.2.2	Uji Reliabilitas	47
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	49
4.2.3.1	Uji Normalitas	49
4.2.3.2	Uji Linieritas.....	50
4.2.3.3	Uji Heteroskedastisitas	51
4.3	Uji Hipotesis	52
4.3.1	Hipotesis Pertama.....	52
4.3.2	Hipotesis kedua	53
4.3.3	Hipotesis ketiga	55
4.3.4	Hipotesis keempat	56
4.3.5	Hiptesis kelima	57
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	59
4.4.1	Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Haji Hasan Aroeboesman Ende.	59
4.4.2	Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Haji Hasan Aroeboeman Ende.	60
4.4.3	Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Haji Hasan Aroeboesman Ende	61
4.4.4	Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Haji Hasan Aroeboesman Ende	62
4.4.5	Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Haji Hasan Aroeboesman Ende	63

BAB V PENUTUP	66
5.1 Simpulan	66
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data lalulintas Bandar Udara Haji Hasan Aroeboesman Ende	6
Tabel 2.1.Ringkasan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3 responden berdasarkan pekerjaan	44
Tabel 4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
Tabel 4.5 Uji Normalitas	49
Tabel 4.6 Uji Linieritas	50
Tabel 4.7 Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Haji Hasan Aroeboesman Ende	52
Tabel 4.9 Hasil koefisien determinan Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Haji Hasan Aroeboesman Ende	53
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Haji Hasan Aroeboesman Ende	54
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Haji Hasan Aroeboesman Ende	55
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Haji Hasan Aroeboesman Ende	56
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Pengaruh bukti fisik Terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Haji Hasan Aroeboesman Ende	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 4.1 Organisasi Bandar Udara Haji Hasan Aroeboesman	40
Gambar Digram 4.2 Data responden berdasarkan jenis kelamin.....	43
Gambar Diagram 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia	44
Gambar Digram 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45