

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP LAYANAN *FREE WIFI* DI TERMINAL BANDARA UDARA XYZ DENGAN MENGGUNAKAN REGRESI LINIER DAN SPSS

Hari Purwanto,
raldy08@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di Bandara XYZ. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara dan kuisioner dengan penumpang bandara pada keberangkatan dan kedatangan serta observasi langsung, sedangkan data yang diperoleh dari laporan Angkasa Pura II, Data dianalisis menggunakan analisis kuisioner dengan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil analisa data menunjukkan bahwa kepuasan penumpang mempengaruhi fasilitas *free wifi* yaitu 49,4% pada variable kedatangan sedangkan 60,1% dari variable keberangkatan, sehingga Bandara XYZ bisa mencapai standar sesuai dengan PM NO 178 tahun 2015 dalam katagori *free wifi*

Kata Kunci : Wifi, SPSS, Regresi Linier Sederhana, Kepuasan Penumpang

1. Pendahuluan

Era globalisasi saat ini menunjukkan jumlah pengguna internet meningkat pesat. Kementerian Komunikasi dan Informatika mencatat, pengguna internet di Indonesia saat ini mengalami peningkatan yang signifikan, pada tahun 2017 telah mencapai 143,26 juta jiwa atau setara dengan 54,68 persen dari total jumlah penduduk Indonesia. Jumlah tersebut menunjukkan kenaikan sebesar 10,56 juta jiwa dari hasil survei pada tahun 2016. Adapun komposisi pengguna internet berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan sebanyak 48,57 persen, dan pria sebanyak 51,43 persen, dari data tersebut 2,86 persen pria sering menggunakan *wifi* dibandingkan dengan wanita (SIARAN PERS NO. 53/HM/KOMINFO/02/2018).

Terkait dengan hal tersebut, tempat-tempat umum di Indonesia mulai melengkapi fasilitas dengan disediakan-nya akses internet, salah satu contohnya adalah bandar udara. Banyak bandara saat ini telah menyediakan fasilitas internet berupa jaringan *wifi* untuk memberikan

kenyamanan bagi penumpang. Contoh di Bandara International Changi Singapura memberikan kemudahan bagi penumpang untuk mengakses internet, kapanpun dan dimanapun bagi para penumpang yang berada di bandara (Yanto, 2012). Indonesia sendiri, terdapat kebijakan mengenai standar pelayanan pengguna jasa bandar udara, yaitu salah satu indikator fasilitas pemberi nilai tambah adalah tersedianya jaringan *free wifi* yang mudah tersambung, indikator ini terdapat dalam PM Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

Menurut observasi fasilitas *free wifi* di Bandara International XYZ terdapat di beberapa lokasi, seperti area antar jemput dan ruang tunggu. Tetapi kendalanya, banyaknya penumpang ataupun bukan penumpang yang memenuhi terminal, sehingga kemudahan untuk mengakses internet sulit didapatkan bagi penumpang apabila sedang beristirahat atau menunggu keberangkatan. Oleh sebab itu, perlu dilakukan analisis kepuasan

penumpang terhadap fasilitas *free wifi* di Terminal Bandara XYZ .

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka didapat identifikasi masalah, yaitu: Akses fasilitas pelayanan *free wifi* di Bandara XYZ masih belum optimal, sering terjadi masalah sambungan pada titik tertentu serta terjadi pelambatan koneksi ketika penumpang banyak yang menggunakan *free wifi*, sehingga perlu dilakukan analisa pelayanan penumpang terhadap fasilitas pelayanan *free wifi* di Terminal Bandara XYZ , untuk mengetahui sejauh mana fasilitas tersebut sesuai dengan standar yang ada dan memberikan kepuasan dalam menggunakan fasilitas *free wifi*.

Adapun batasan masalah dalam penulisan penelitian ilmiah ini, yaitu, meneliti kepuasan penumpang terhadap layanan *free wifi* di Terminal Bandara XYZ.

Dan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. mengetahui tingkat kepuasan penumpang dalam menggunakan layanan akses *free wifi* di Bandara XYZ.
2. melihat sejauh mana kualitas fasilitas pelayanan *free wifi* di Bandara XYZ sesuai dengan standar PM NO 178 tahun 2015.

Metode penelitian ini terdiri dari metode pengumpulan data, dilakukan melalui pengisian kuesioner terbuka, menggunakan google form yang terdapat di *website* peneliti dengan pertimbangan semua informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan massal dan lengkap. dan pengolahan data, Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi SPSS untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap failisitas *free wifi* di

Bandara XYZ dan menginterpretasikannya dengan tepat.

2. Tinjauan teori

2.1. Definisi Bandara dan Standarisasi

2.1.1. Bandar Udara

Pengertian bandar udara (Bandara) menurut UU No 1 Tahun 2009 adalah kawasan di daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Bandara memiliki beberapa jenis yaitu bandara berdasarkan kepentingannya yang terdiri dari bandara umum dan bandara khusus, bandara berdasarkan rute terdiri dari bandara domestik dan bandara internasional, dan bandara berdasarkan cakupan pelayanan terdiri dari bandara pengumpul (*hub*) dan bandara pengumpan (*spoke*).

2.1.2. Standar Pelayanan Bandara di Indonesia

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara, Nomor SKEP/91/V/2007 Pasal 2 Ayat (3) yaitu tentang Penilaian kinerja bandar udara terhadap aspek pelayanan terminal bandar udara. Meliputi obyek sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan bandar udara terdiri dari pelayanan terminal penumpang, pelayanan terminal barang, pelayanan parkir kendaraan.
- b. Peralatan/fasilitas pelayanan bandar udara terdiri dari terminal penumpang dan barang, parkir kendaraan, *trolley*, peralatan pelayanan bagasi, *check in counter*, timbangan, *counter* penjualan tiket, telepon/*telex/facsimile*, layar informasi (*information display*), system pengamatan publik (*public addressing system*), AC (*air*

- conditioner*), penerangan/lighting system di terminal bandar udara, sanitasi, layanan internet (*internet service*), Bea Cukai, imigrasi dan karantina, bank, *money changer* dan asuransi, ruang tunggu, *counter* kesehatan, toilet, ruang merokok, ruang perawatan bayi, fasilitas penyandang cacat, restoran dan kantin, *CIP lounge*, transportasi dari/ke bandar udara, Mushola/tempat ibadah.
- c. Personil Pelayanan Bandara terdiri dari teknisi fasilitas sisi darat bandar udara dan pelayanan darat penerbangan.

Selanjutnya, kriteria pelayanan bandara menjadi *World Class Airport* menurut SKYTRAX (2018) diantaranya adalah kenyamanan terminal yang terdiri dari temperatur udara, dekorasi dan kondisi bandara, ketersediaan kursi, jenis dan kenyamanan kursi, akses *charger handphone*, kebersihan kursi, kebersihan toilet, kebersihan area public, toilet khusus disabilitas (*person with reduced mobility*), dan ruang ganti bayi. Adapun fasilitas terminal meliputi *clarity of airport PA's*, *PA language translations*, ketersediaan ATM, kemudahan masuk (*wifi*), waktu penggunaan internet gratis (*free*), fasilitas kios internet, area main anak-anak, fasilitas tempat mandi (*shower*), daerah tenang (*relaxation areas*), (*dayroom facility*), hotel terminal, fasilitas rekreasi lainnya, mesin penjual.

2.2 Definisi DFD(*Data Flow Diagram*)

Data Flow Diagram adalah suatu diagram yang menggunakan notasi-notasi untuk menggambarkan arus dari data pada suatu sistem, yang penggunaannya

sangat membantu untuk memahami sistem secara logika, terstruktur dan jelas. DFD sangat mirip dengan *flowchart* (Azzolini, 2010).

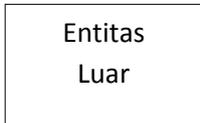
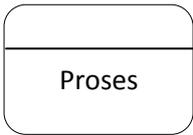
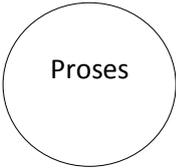
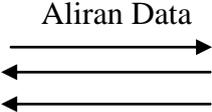
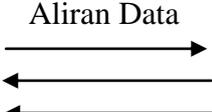
Adapun bentuk-bentuk DFD, yaitu sebagai berikut:

- a. Diagram Arus Data Fisik, yaitu diagram dengan penekanan menggambar bagaimana proses-proses manual dan biasanya digunakan untuk menggambarkan sistem yang lama.
- b. Diagram Arus Data Logika, lebih tepat digunakan untuk menggambarkan sistem usulan yang di mana penekanannya hanya pada logika dari kebutuhan-kebutuhan sistem.

Di dalam DFD terdapat 3 level, yaitu sebagai berikut:

- a. Diagram konteks menggambarkan satu lingkaran besar yang dapat mewakili seluruh proses yang terdapat di dalam suatu sistem merupakan tingkatan tertinggi di dalam DFD dan biasanya diberi nomor 0 (nol). Semua entitas eksternal yang ditunjukkan pada diagram konteks berikut aliran-aliran data utama menuju dan dari sistem. Diagram konteks ini sama sekali tidak memuat penyimpanan data dan tampak sederhana untuk diciptakan.
- b. Diagram Nol (Diagram level-1) merupakan satu lingkaran besar yang mewakili lingkaran-lingkaran kecil yang ada di dalamnya. Merupakan pemecahan dari diagram konteks ke diagram nol. Di dalam diagram nol ini memuat penyimpanan data.
- c. Diagram rinci merupakan diagram yang menguraikan proses apa yang ada di dalam diagram nol.

Simbol-Simbol DFD(Data Flow Diagram

Gane/Sarson	Yourdon/De Marco	Keterangan
		Entitas eksternal, dapat berupa orang/unit terkait yang berinteraksi dengan system tetapi diluar system.
		Orang, Unit yang mempergunakan atau melakukan transformasi data komponen fisik tidak diidentifikasi.
		Aliran data dengan arah khusus dari sumber ke tujuan.
		Penyimpanan data atau tempat data di refer oleh proses.

2.2.1 Kamus Data

Menurut (Jogiyanto, 2010) Kamus Data merupakan katalog fakta tentang data dan kebutuhan-kebutuhan informasi dari suatu sistem informasi. dalam kamus data harus memuat hal-hal berikut:

1. Nama Arus Data

Nama arus data dicatat pada kamus data, sehingga mereka yang membaca DAD memerlukan penjelasan lebih lanjut tentang suatu arus data tertentu.

2. Alias

Untuk menyatakan nama lain dari element atau data store yang sebenarnya

sama dengan data element atau data store yang telah ada.

3. Bentuk Data

Dipergunakan untuk mengelompokkan kamus data ke dalam kegunaannya sewaktu perancangan sistem.

4. Arus Data

Menunjukkan dari mana data mengalir dan kemana data akan menuju, keterangan arus data ini perlu dicatat di kamus data supaya memudahkan mencari arus data ini di DAD.

5. Struktur data

Struktur data menunjukkan harus data yang dicatat di kamus data terdiri dari item - item data apa saja.

Tabel 2.1 Simbol Kamus Data

No	Simbol	Uraian
1	=	Terdiri dari, mendefinisikan, diuraikan menjadi, artinya
2	+	Dan
3	()	Opsional (boleh ada atau boleh tidak ada)
4	{ }	Pengulangan
5	[]	Memilih salah satu dari sejumlah

		alternatif, seleksi
6	**	Komentar
7	@	Identifikasi atribut kunci
8		Pemisah sejumlah alternatif pilihan antara symbol []

2.3 PHP (*Hypertext Preprocessor*)

Pengertian PHP adalah bahasa pemrograman yang bekerja dalam sebuah *webserver*. Pada awalnya PHP merupakan singkatan dari *Personal Home Page*. Sesuai dengan namanya, PHP digunakan untuk membuat website pribadi. Dalam beberapa tahun perkembangannya, PHP menjelma menjadi bahasa pemrograman *web* yang *powerful* dan tidak hanya digunakan untuk membuat halaman web sederhana, tetapi juga website populer yang digunakan oleh jutaan orang seperti wikipedia, wordpress, joomla, dll.

2.4. Google Docs

Google docs merupakan suatu layanan pengolah kata, lembar sebar, presentasi, formulir, dan penyimpanan data berbasis web gratis dari Google, layanan yang dikembangkan untuk membantu pengelolaan dokumen, yang berbasis pada cloud. Seluruh dokumen yang dibuat disimpan dan disusun pada cloud computing (komputasi awan). Google Docs saat ini telah menjadi trend aplikasi online untuk mengelola dan berbagi dokumen.

2.5. SPSS (*Statistical Program for Social Science*)

SPSS (*Statistical Program for Social Science*) merupakan paket program yang berguna untuk menganalisis data statistik. SPSS dapat digunakan untuk hampir seluruh file data dan sekaligus membuat laporan dalam bentuk tabulasi, grafik, dan plot untuk berbagai distribusi maupun statistic deskriptif. SPSS memiliki beberapa menu dan setiap menu

berfungsi berbeda-beda salah satunya untuk memasukan data yang siap diolah oleh SPSS, setelah diolah lewat menu analyze maka hasil pengolahan informasi tersebut ditampilkan dalam bentuk viewer (Krismianto, 2015).

2.6. Jasa Pelayanan

Jasa pelayanan menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2006) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang diterima (*perceived service*). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Dengan demikian, penilaian baik atau tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Kurniasih, 2012).

2.7. Teori Kepuasan Penumpang

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang setelah membandingkan antar persepsi kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Philip Kotler (2010:42). Menurut Nasution (2004:44) kepuasan adalah keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan

pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Pengalaman penumpang di bandara sangat penting untuk mengukur tingkat kepuasan atas kualitas pelayanan bandara khususnya di bidang *free wifi*. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah pelayanan yang diinginkan dan diharapkan pelanggan dengan rasa senang, sesuai kebutuhan dan dapat terpenuhi melalui produk/layanan yang dikonsumsi (Masrifah, 2015).

Efek yang timbul dari kepuasan penumpang adalah penumpang cenderung untuk menggunakan kembali produk atau jasa yang sama (Gremmer dan Brown, 1997). Hal tersebut sejalan dengan studi yang dilakukan Fodness dan Murray (2010) yang menyatakan bahwa kemampuan bandara memberikan kepuasan kepada konsumen akan menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk menggunakan bandara tersebut sebagai tempat memulai perjalanannya atau persinggahan dalam jadwal penerbangannya.

2.8. Teori Kualitas Pelayanan Wifi

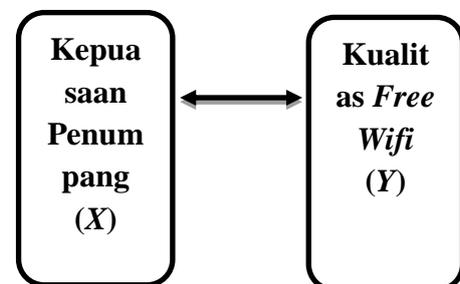
Konsep kualitas pelayanan selalu berkembang dari waktu ke waktu. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan yang dibuat oleh pelanggan/penumpang, perbandingan antara harapan atas jasa yang diterima dengan kinerja dari jasa tersebut ketika dikonsumsi. Sebuah perusahaan jasa dituntut untuk dapat memahami dan mengerti kebutuhan pelanggan. Memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan merupakan kunci untuk mencapai kepuasan pelanggan. Menurut Kotler & Keller (2010:143) menyatakan bahwa kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Hal tersebut jelas merupakan definisi yang berpusat pada pelanggan. Dapat

dikatakan bahwa pihak bandara telah menghantarkan jasanya dalam bentuk *free wifi* untuk melayani penumpang. Pihak bandara yang memuaskan sebagian besar kebutuhan penumpangnya sepanjang waktu disebut bandara berkualitas, tetapi kita harus membedakan antara kesesuaian kualitas dan tingkat kualitas. *Wireless Fidelity (Wifi) WLAN (Wireless Local Area Networks)* atau yang dikenal sebagai *wifi*

Berdasarkan hal tersebut, memungkinkan seseorang dengan komputer kartu nirkabel (*wireless card*) atau personal digital assistant (PDA) untuk terhubung dengan internet dengan menggunakan titik akses atau hotspot. Kejadian tersebut didasari oleh kebutuhan manusia terhadap internet yang semakin meningkat (Jhon, 2010).

2.10. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir menggambarkan alur pemikiran peneliti sebagai kelanjutan dari kajian teori untuk memberikan penjelasan. Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas kepuasan terhadap fasilitas *free wifi* di Terminal Bandara XYZ.



Indikator X:

- *Easiness*
- Kesesuaian dengan spesifikasi
- Reliabilitas
- Atribut Layanan

Indikator Y:

- Cakupan sinyal
- Kemudahan akses
- Kecepatan akses
- Kenyamanan tempat
- Kepuasan Penumpang

1. Indikator kepuasan penumpang (X_1)
 - a. *Easiness*
 - b. Kesesuaian dengan spesifikasi
 - c. Realibilitas
 - d. Atribut layanan
2. Indikator fasilitas *free wifi* (Y)
 - a. Cakupan Sinyal *Hotspot (wifi)*
 - b. Kemudahan Akses *Hotspot (wifi)*
 - c. Kecepatan Akses *Hotspot (wifi)*
 - d. Kenyamanan Tempat Akses *Hotspot (wifi)*
 - e. Kepuasan Pengguna *Hotspot (wifi)*

2.11. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Hipotesis penelitian masih bersifat dugaan karena sifatnya masih sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empirik yang terkumpul (Sugiyono, 2010). Untuk memastikan hipotesis perlu adanya asumsi terlebih dahulu, karena hal tersebut merupakan titik tolak merumuskan hipotesis.

3. Metode Penelitian

3.1. Fokus Penelitian

Penelitian ini memfokuskan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas *free wifi* di Terminal Bandara XYZ. Teori yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah teori kepuasan, teori kualitas pelayanan wifi, dan teori lainnya guna menguatkan dasar pemikiran dalam penelitian ini.

3.2. Populasi dan Sampel

3.5.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang transportasi udara yang mendapatkan pelayanan di Terminal Bandara XYZ dalam satu hari jumlah penumpang sekitar 19.000 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jumlah Penumpang di Bandara XYZ / Hari

No	Penumpang	Jumlah
1	Departure	9.452
2	Arrival	9.212
Jumlah		18.664

3.5.2. Sampel

Jumlah sampel yang digunakan sebagai responden dalam penelitian ini sebanyak 200 orang. Peneliti menggunakan 7 % dalam persen ketidakteelitian.

$$\begin{aligned} \text{Sampel Kedatangan} &= \frac{9.452 \times 200}{18.664} \\ &= 101,28 \text{ penumpang (dibulatkan menjadi 101)} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Sampel Keberangkatan} &= \frac{9.212 \times 200}{18.664} \\ &= 98,71 \text{ penumpang (dibulatkan menjadi 99)} \end{aligned}$$

3.3. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas atau independen dan variabel terikat atau dependen. Adapun variabel bebas yang digunakan adalah kepuasan penumpang (X_1) serta variabel terikat adalah fasilitas *free wifi* (Y).

1. Pengukuran Variabel

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor yang ditunjukkan tabel berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert

Sangat Setuju	Skor : 5
Setuju	Skor : 4
Netral	Skor : 3
Tidak Setuju	Skor : 2
Sangat Tidak Setuju	Skor : 1

3.4. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode teknis analisis kuantitatif, yaitu suatu teknik untuk menganalisis data dengan menggunakan angka-angka agar pemecahan masalah dapat dihitung secara pasti dengan penghitungan matematis (Wilman, 2017).

3.4.1. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian ini berkaitan dengan pengujian dari angket sebagai alat pengumpulan data primer. Angket yang telah disiapkan akan diuji untuk mengetahui kelayakan angket tersebut sebagai instrumen penelitian. Uji instrumen penelitian terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 25. Tahapan uji instrumen penelitian diuraikan sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan (Janti, 2014).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian keperluan mempunyai keandalan sebagai alat ukur, diantaranya diukur melalui konsistensi hasil pengukuran

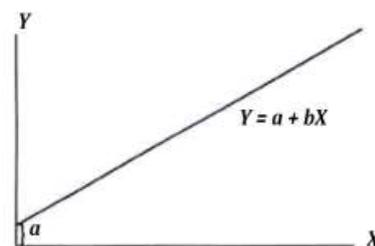
dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah (Janti, 2014).

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Charlie, 2015).

3.5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Persamaan regresi linier sederhana merupakan suatu model persamaan yang menggambarkan hubungan satu variabel bebas/ *predictor* (X) dengan satu variabel tak bebas/ *response* (Y) (Yuliara, 2016), yang biasanya digambarkan dengan garis lurus.



Gambar 3.1 Ilustrasi Garis Regresi Linier

Persamaan regresi linier sederhana secara matematik dituliskan sebagai: $Y = a + bX$

3.6. Uji Koefisien Determinasi

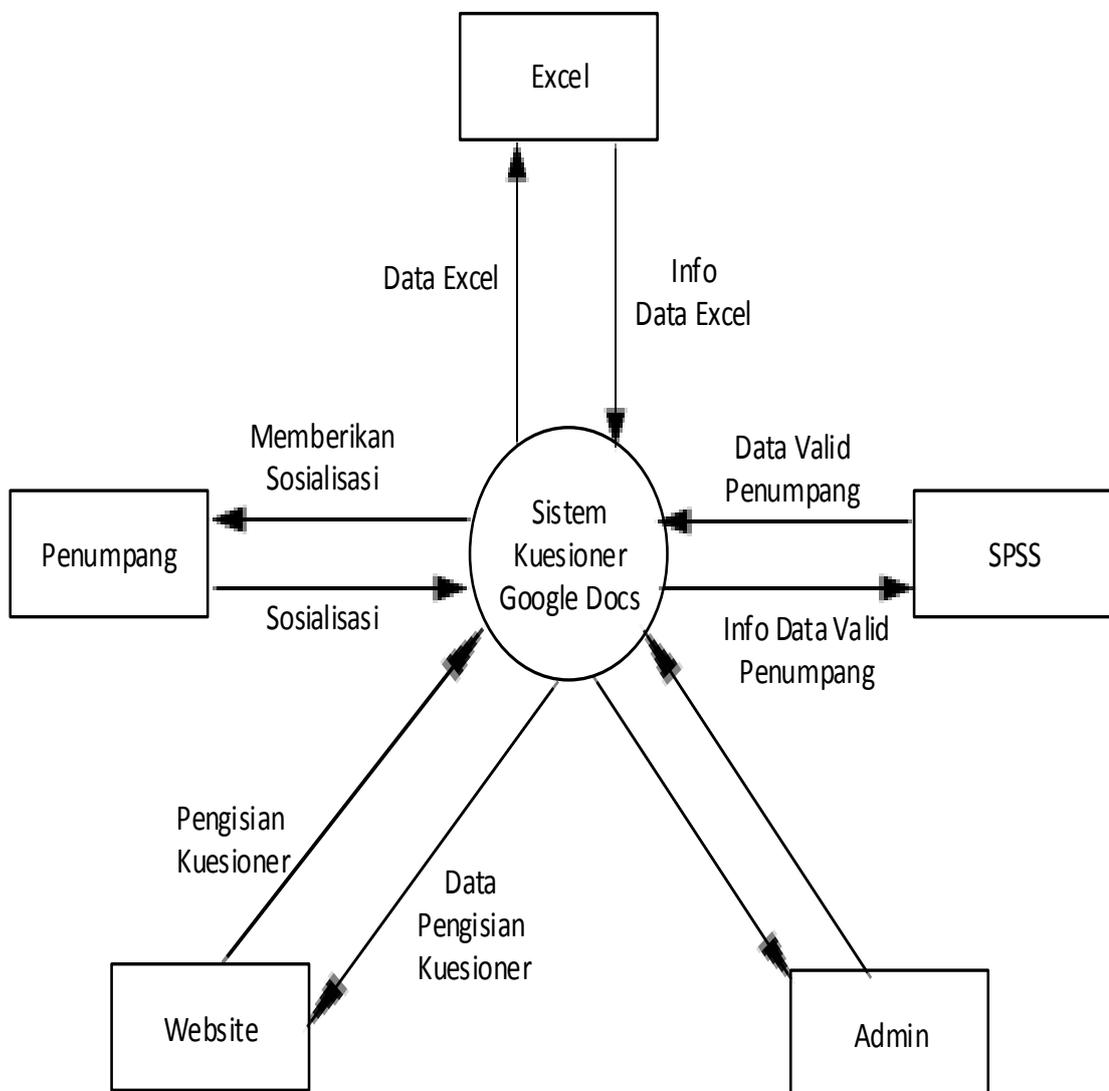
Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Herni, 2016). Untuk model regresi berganda dengan lebih dua variabel bebas digunakan Adjusted R² sebagai koefisien determinan. Koefisien determinasi dinyatakan dalam persentase yang diketahui dari nilai *Adjusted R Square* yang diperoleh dari hasil pengujian statistik menggunakan program SPSS versi 25.

Tabel 3.3 Uji Koefisien Determinasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

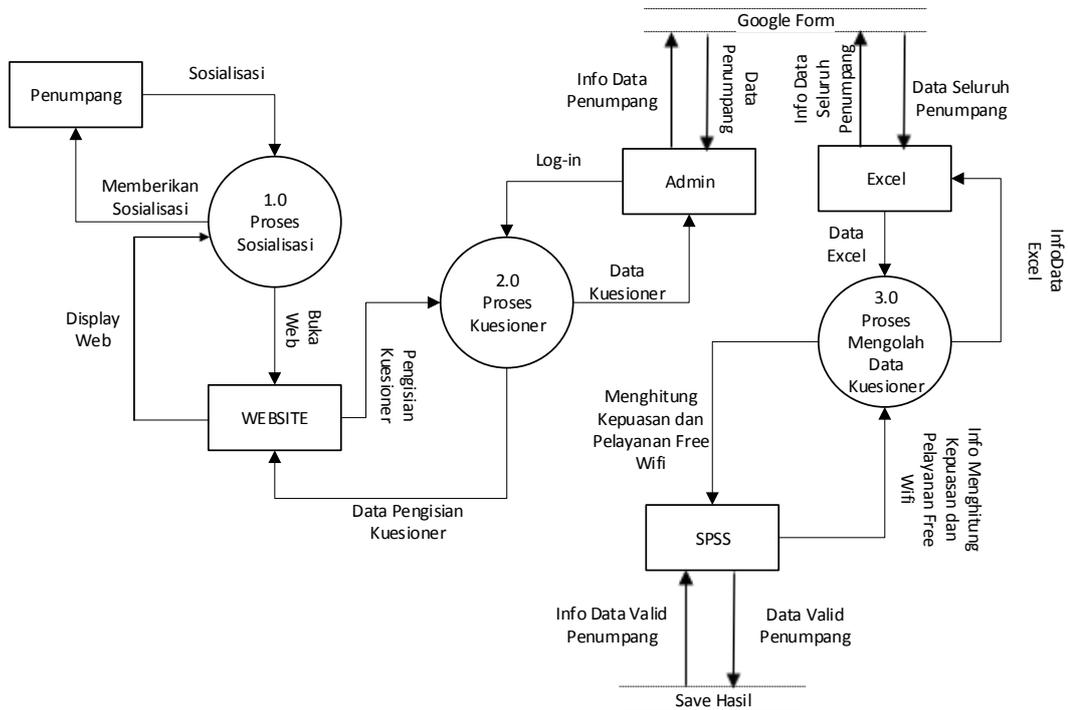
4. Analisa Dan Perancangan Sistem

4.1. Alur DFD(Data Flow Diagram)



Gambar 4.1 Diagram Konteks

4.1.1. DFD Level Nol



Gambar 4.2 Diagram Nol

Penjelasan:

1. Penumpang mendapatkan sosialisasi dari peneliti.
2. Penumpang membuka website yang telah diberikan peneliti.
3. Penumpang di arahkan untuk membuka kuesioner sesuai kedatangan atau keberangkatan.
4. Peneliti melakukan pengecekan pada data kuesioner penumpang yang telah terisi.
5. Peneliti mengolah data yang berasal dari google form ke excel untuk mempermudah menghitung angka.
6. Data di proses melalui aplikasi SPSS untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang dan pelayanan *free wifi* di Bandara XYZ .
7. Data siap untuk di masukan ke tugas akhir.

4.1.2. Kamus Data

Tabel 4.1 Proses 1.0

1	Nama Arus Data	:	Sosialisasi
2	Alias	:	Mendapatkan Sosialisasi
3	Bentuk Data	:	Tercatat
4	Arus Data	:	Penumpang – Proses 1.0 – Website
5	Struktur Data	:	Memperkenalkan + Tujuan Sosialisasi
6	Memperkenalkan	=	Memperkenalkan ke penumpang
7	Tujuan Sosialisasi	=	Melihat Tanggapan dan Respon Penumpang Terhadap Pelayanan dan Kepuasan <i>Free Wifi</i> di Bandara XYZ

4.2. Deskripsi Data

Tabel 4.2
Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas
Pelayanan(Kedatangan)

No	Deskriptor Pertanyaan	Bobot Skala Linkert					Skor Aktual
		1	2	3	4	5	
P1	Terminal Bandara XYZ Memiliki Fasilitas Free Wifi	0	0	4	61	36	436
P2	Log-in dan Log-out pada Sistem Free Wifi di Bandara XYZ Pedanakusuma Sangat Mudah	0	0	19	62	20	405
P3	Menggunakan Free Wifi di Bandara XYZ dapat Memudahkan Berkomunikasi dengan Keluarga, Sahabat dan Rekan Kerja	0	1	20	51	29	411
P4	Estimasi(Durabilitas) Free Wifi di Bandara XYZ Sangat Lama	0	10	41	43	7	350
P5	Jangkauan Lokasi Free Wifi di Terminal Bandara XYZ Sangat Luas	0	9	44	45	3	345
P6	Lokasi Area Free Wifi di Terminal Bandara XYZ Sangat Strategis	0	12	43	40	3	328
P7	Akses Menggunakan Fasilitas Free Wifi di Terminal Bandara XYZ Sangat Cepat	0	5	33	58	5	366
P8	Akses Log-in dan Log-out pada Sistem Free Wifi di Bandara XYZ Pedanakusuma Sangat Cepat	0	5	34	55	7	367
P9	Layanan Free Wifi di Terminal Bandara XYZ Memiliki Penataan Ruang yang Baik	0	1	30	64	6	378

P10	Kondisi Kursi di Area Ruang Tunggu Terminal Bandara XYZ Sangat Baik dan Nyaman	0	4	52	40	5	349
P11	Informasi dan Petunjuk Mengenai Penggunaan Free Wifi di Terminal Bandara XYZ Sudah Jelas	1	8	34	52	6	357
TOTAL		1	55	354	571	127	4.092

Tabel 4.3
Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan(Keberangkatan)

No	Deskriptor Pertanyaan	Bobot Skala Linkert					Skor Aktual
		1	2	3	4	5	
P1	Terminal Bandara XYZ Memiliki Fasilitas Free Wifi	1	1	14	43	40	417
P2	Log-in dan Log-out pada Sistem Free Wifi di Bandara XYZ Pedanakusuma Sangat Mudah	2	4	28	35	30	384
P3	Menggunakan Free Wifi di Bandara XYZ dapat Memudahkan Berkomunikasi dengan Keluarga, Sahabat dan Rekan Kerja	2	5	31	37	24	373
P4	Estimasi(Durabilitas) Free Wifi di Bandara XYZ Sangat Lama	0	9	44	29	17	351
P5	Jangkauan Lokasi Free Wifi di Terminal Bandara XYZ Sangat Luas	1	10	26	39	23	370
P6	Lokasi Area Free Wifi di Terminal Bandara XYZ Sangat Strategis	0	3	43	34	19	366
P7	Akses Menggunakan Fasilitas Free Wifi di Terminal Bandara	0	5	29	47	18	375

	XYZ Sangat Cepat						
P8	Akses Log-in dan Log-out pada Sistem Free Wifi di Bandara XYZ Pedanakusuma Sangat Cepat	0	9	40	36	14	352
P9	Layanan Free Wifi di Terminal Bandara XYZ Memiliki Penataan Ruang yang Baik	0	4	32	38	25	381
P10	Kondisi Kursi di Area Ruang Tunggu Terminal Bandara XYZ Sangat Baik dan Nyaman	1	4	35	39	20	370
P11	Informasi dan Petunjuk Mengenai Penggunaan Free Wifi di Terminal Bandara XYZ Sudah Jelas	1	6	43	31	18	356
TOTAL		8	60	365	408	248	4.095

Berdasarkan tabel 4.4, diketahui item yang memiliki skor terendah yaitu 328 terletak pada item pernyataan lokasi area *free wifi* di Terminal, dan skor tertinggi sebesar 436 serta pada item pernyataan memiliki fasilitas *free wifi* di Terminal dengan total skor aktual sebesar 4.092. Sedangkan pada tabel 4.5, skor terendah yaitu 351 berada pada item pernyataan estimasi/durabilitas penggunaan *free wifi* di Terminal, dan skor tertinggi sebesar 417 serta pada item pernyataan memiliki fasilitas *free wifi* di Terminal dengan total skor aktual sebesar 4.095

Untuk rumus mencari jumlah skor tertinggi pada kelas interval yaitu :

Kedatangan

Jumlah skor tertinggi = $5 \times 11 \times 101 = 5.555$

Jumlah skor terendah = $1 \times 11 \times 101 = 1.111$

$$\text{Panjang Variabel } X = \frac{5.555 - 1.111}{5}$$

Panjang variable X = 888,8 dibulatkan menjadi 889

Tabel 4.4 Kedatangan

Kriteria	Nilai
Sangat Baik	4.667 – 5.555
Baik	3.778 – 4.666
Netral	2.889 – 3.777
Tidak Baik	2.000 – 2.888
Sangat Tidak Baik	1.111 – 1.999

Keberangkatan

Jumlah skor tertinggi = $5 \times 11 \times 101 = 5.555$

Jumlah skor terendah = $1 \times 11 \times 101 = 1.111$

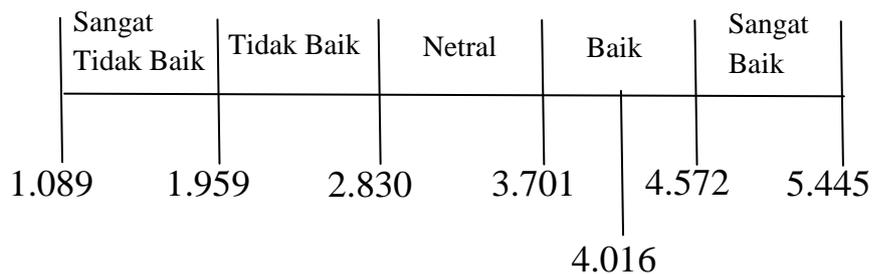
$$\text{Panjang Variabel } X = \frac{5.555 - 1.111}{5}$$

Panjang variable X = 888,8 dibulatkan menjadi 889

Tabel 4.5 Keberangkatan

Kriteria	Nilai
Sangat Baik	4.667 – 5.555
Baik	3.778 – 4.666
Netral	2.889 – 3.777
Tidak Baik	2.000 – 2.888
Sangat Tidak Baik	1.111 – 1.999

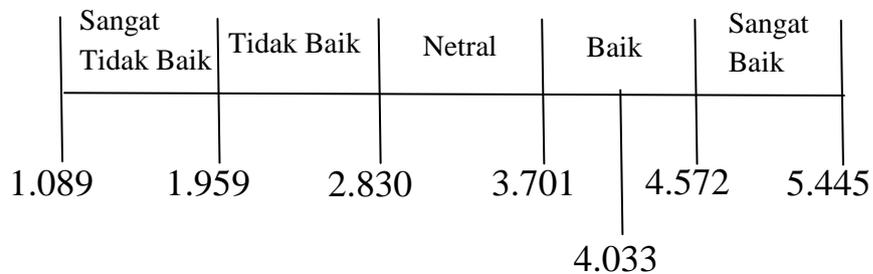
Kriteria Penilaian Tanggapan(Kedatangan)



Berdasarkan data yang diperoleh dari 101 responden kedatangan, maka total skor aktual sebesar 4.092 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di

Terminal Bandara XYZ menurut tanggapan responden dalam penelitian ini masih berada pada kategori yang “Baik”.

Kriteria Penilaian Tanggapan(Keberangkatan)



Berdasarkan data yang diperoleh dari 99 responden kedatangan, maka total skor aktual sebesar 4.095 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Terminal

Bandara XYZ menurut tanggapan responden dalam penelitian ini masih berada pada kategori yang “Baik”.

Tabel 4.6 Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Kepuasan(Kedatangan)

No	Deskriptor Pertanyaan	Bobot Skala Linkert					Skor Aktual
		1	2	3	4	5	
P1	Saya Sangat Puas dengan Kemudahan Akses Free Wifi di Terminal Bandara XYZ	0	2	13	66	20	407

P2	Saya Sangat Puas dengan Log-in dan Log-out pada Sistem Free Wifi di Bandara XYZ Pedanakusuma Sangat Mudah	0	0	31	61	9	382
P3	Saya Sangat Puas dengan Menggunakan Free Wifi di Bandara XYZ dapat Memudahkan Berkomunikasi dengan Keluarga, Sahabat dan Rekan Kerja	0	2	38	49	12	374
P4	Saya Sangat Puas dengan Estimasi(Durabilitas) Free Wifi di Bandara XYZ Sangat Lama	0	7	40	48	6	356
P5	Saya Sangat Puas dengan Jangkauan Lokasi Free Wifi di Terminal Bandara XYZ Sangat Luas	0	8	40	48	5	353
P6	Saya Sangat Puas dengan Lokasi Area Free Wifi di Terminal Bandara XYZ Sangat Strategis	1	10	47	40	3	337
P7	Saya Sangat Puas dengan Akses Menggunakan Fasilitas Free Wifi di Terminal Bandara XYZ Sangat Cepat	0	0	40	51	10	374
P8	Saya Sangat Puas dengan Akses Log-in dan Log-out pada Sistem Free Wifi di Bandara XYZ Pedanakusuma Sangat Cepat	0	5	41	48	7	360
P9	Saya Sangat Puas dengan Layanan Free Wifi di	0	4	40	50	7	363

	Terminal Bandara XYZ Memiliki Penataan Ruang yang Baik						
P10	Saya Sangat Puas dengan Kondisi Kursi di Area Ruang Tunggu Terminal Bandara XYZ Sangat Baik dan Nyaman	0	2	48	47	4	356
P11	Saya Sangat Puas dengan Informasi dan Petunjuk Mengenai Penggunaan Free Wifi di Terminal Bandara XYZ Sudah Jelas	3	9	30	52	7	354
TOTAL		4	49	408	560	90	4.016

Tabel 4.7
Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Kepuasan(Keberangkatan)

No	Deskriptor Pertanyaan	Bobot Skala Linkert					Skor Aktual
		1	2	3	4	5	
P1	Saya Sangat Puas dengan Kemudahan Akses Free Wifi di Terminal Bandara XYZ	2	6	19	42	30	389
P2	Saya Sangat Puas dengan Log-in dan Log-out pada Sistem Free Wifi di Bandara XYZ Pedanakusuma Sangat Mudah	2	0	41	40	16	365
P3	Saya Sangat Puas dengan Menggunakan Free Wifi di Bandara XYZ dapat Memudahkan Berkomunikasi dengan Keluarga, Sahabat dan Rekan Kerja	1	6	33	43	16	364
P4	Saya Sangat Puas dengan	2	4	43	33	17	356

	Estimasi(Durabilitas) Free Wifi di Bandara XYZ Sangat Lama						
P5	Saya Sangat Puas dengan Jangkauan Lokasi Free Wifi di Terminal Bandara XYZ Sangat Luas	0	7	42	34	16	356
P6	Saya Sangat Puas dengan Lokasi Area Free Wifi di Terminal Bandara XYZ Sangat Strategis	0	5	43	34	17	360
P7	Saya Sangat Puas dengan Akses Menggunakan Fasilitas Free Wifi di Terminal Bandara XYZ Sangat Cepat	0	4	34	45	16	370
P8	Saya Sangat Puas dengan Akses Log-in dan Log-out pada Sistem Free Wifi di Bandara XYZ Pedanakusuma Sangat Cepat	1	1	45	38	14	360
P9	Saya Sangat Puas dengan Layanan Free Wifi di Terminal Bandara XYZ Memiliki Penataan Ruang yang Baik	0	2	33	41	23	382
P10	Saya Sangat Puas dengan Kondisi Kursi di Area Ruang Tunggu Terminal Bandara XYZ Sangat Baik dan Nyaman	2	1	39	38	19	368
P11	Saya Sangat Puas dengan Informasi dan Petunjuk Mengenai Penggunaan Free Wifi di Terminal Bandara XYZ	0	8	32	44	15	363

	Sudah Jelas						
TOTAL		10	44	404	432	199	4.033

Berdasarkan tabel 4.8, diketahui item yang memiliki skor terendah sebesar 337 pada item pernyataan Lokasi Area *free wifi* sangat strategis, dan skor tertinggi sebesar 407 serta pada item pernyataan kemudahan akses *free wifi* di Terminal dengan total skor aktual sebesar 4.016. Sedangkan pada tabel 4.9 memiliki skor terendah sebesar 356 ada dua yaitu pada item pernyataan estimasi/durabilitas penggunaan *free wifi* di Terminal dan lokasi *free wifi*, serta skor tertinggi sebesar 389 serta pada item pernyataan kemudahan akses *free wifi* di Terminal dengan total skor aktual sebesar 4.033

Untuk rumus mencari jumlah skor tertinggi pada kelas interval yaitu :

Kedatangan

Jumlah skor tertinggi = $5 \times 11 \times 99 = 5.445$

Jumlah skor terendah = $1 \times 11 \times 99 = 1.089$

$$\text{Panjang Variabel } X = \frac{5.445 - 1.089}{5}$$

Panjang variable X = 871.2 dibulatkan menjadi 871

Tabel 4.8 Kedatangan

Kriteria	Nilai
Sangat Baik	4.573 – 5.445
Baik	3.702 – 4.572
Netral	2.831 – 3.701
Tidak Baik	1.960 – 2.830
Sangat Tidak Baik	1.089 – 1.959

Keberangkatan

Jumlah skor tertinggi = $5 \times 11 \times 99 = 5.445$

Jumlah skor terendah = $1 \times 11 \times 99 = 1.089$

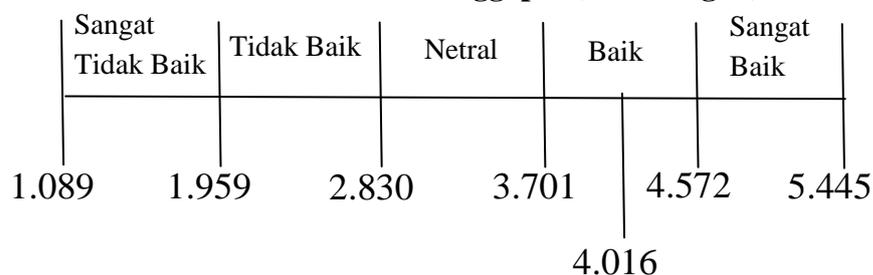
$$\text{Panjang Variabel } X = \frac{5.445 - 1.089}{5}$$

Panjang variable X = 871.2 dibulatkan menjadi 871

Tabel 4.9 Keberangkatan

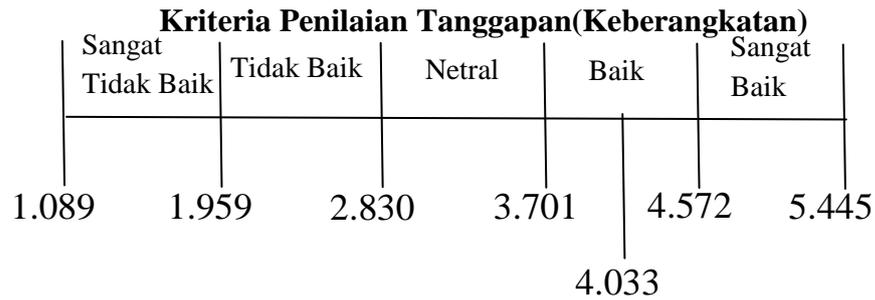
Kriteria	Nilai
Sangat Baik	4.573 – 5.445
Baik	3.702 – 4.572
Netral	2.831 – 3.701
Tidak Baik	1.960 – 2.830
Sangat Tidak Baik	1.089 – 1.959

Kriteria Penilaian Tanggapan(Kedatangan)



Berdasarkan data yang diperoleh dari 101 responden kedatangan, maka total skor aktual sebesar 4.016 menunjukkan bahwa kualitas kepuasan di

Terminal Bandara XYZ menurut tanggapan responden dalam penelitian ini masih berada pada kategori yang “Baik”.



Berdasarkan data yang diperoleh dari 99 responden kedatangan, maka total skor aktual sebesar 4.033 menunjukkan bahwa kualitas kepuasan di Terminal

Bandara XYZ menurut tanggapan responden dalam penelitian ini masih berada pada kategori yang “baik”.

4.3. Pengujian Persyaratan Statistik

4.3.1. Uji Validitas

Tabel 4.10
Uji Validitas Kualitas Pelayanan
Kedatangan (Variabel X)

Kualitas Pelayanan (X)		r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item_1	Pearson Correlation	.594**	0.4329	Valid
Item_2	Pearson Correlation	.645**	0.4329	Valid
Item_3	Pearson Correlation	.567**	0.4329	Valid
Item_4	Pearson Correlation	.910**	0.4329	Valid
Item_5	Pearson Correlation	.808**	0.4329	Valid
Item_6	Pearson Correlation	.825**	0.4329	Valid
Item_7	Pearson Correlation	.770**	0.4329	Valid
Item_8	Pearson Correlation	.802**	0.4329	Valid
Item_9	Pearson Correlation	.733**	0.4329	Valid
Item_10	Pearson Correlation	.744**	0.4329	Valid
Item_11	Pearson Correlation	.608**	0.4329	Valid

Tabel 4.11
Uji Validitas Kualitas Pelayanan
Keberangkatan (Variabel X)

Kualitas Pelayanan (X)		r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item_1	Pearson Correlation	.619**	0.4329	Valid
Item_2	Pearson Correlation	.741**	0.4329	Valid
Item_3	Pearson Correlation	.666**	0.4329	Valid
Item_4	Pearson Correlation	.626**	0.4329	Valid
Item_5	Pearson Correlation	.755**	0.4329	Valid
Item_6	Pearson Correlation	.815**	0.4329	Valid
Item_7	Pearson Correlation	.774**	0.4329	Valid
Item_8	Pearson Correlation	.747**	0.4329	Valid
Item_9	Pearson Correlation	.672**	0.4329	Valid
Item_10	Pearson Correlation	.687**	0.4329	Valid
Item_11	Pearson Correlation	.558**	0.4329	Valid

Untuk mengetahui item pertanyaan kuesioner variabel kepuasan pelanggan

(variabel Y) dinyatakan valid atau tidak, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.12
Uji Validitas Kualitas Kepuasan
Kedatangan (Variabel Y)

Kualitas Pelayanan (X)		r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item_11	Pearson Correlation	.710**	0.4329	Valid
Item_12	Pearson Correlation	.753**	0.4329	Valid
Item_13	Pearson Correlation	.736**	0.4329	Valid
Item_14	Pearson Correlation	.568**	0.4329	Valid
Item_15	Pearson Correlation	.678**	0.4329	Valid
Item_16	Pearson Correlation	.840**	0.4329	Valid
Item_17	Pearson Correlation	.787**	0.4329	Valid
Item_18	Pearson Correlation	.828**	0.4329	Valid
Item_19	Pearson Correlation	.661**	0.4329	Valid
Item_20	Pearson Correlation	.699**	0.4329	Valid
Item_21	Pearson Correlation	.879**	0.4329	Valid

Tabel 4.13
Uji Validitas Kualitas Kepuasan
Keberangkatan (Variabel Y)

Kualitas Pelayanan (X)		r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item_11	Pearson Correlation	.652**	0.4329	Valid
Item_12	Pearson Correlation	.804**	0.4329	Valid
Item_13	Pearson Correlation	.839**	0.4329	Valid
Item_14	Pearson Correlation	.635**	0.4329	Valid
Item_15	Pearson Correlation	.557**	0.4329	Valid
Item_16	Pearson Correlation	.544**	0.4329	Valid
Item_17	Pearson Correlation	.799**	0.4329	Valid
Item_18	Pearson Correlation	.799**	0.4329	Valid
Item_19	Pearson Correlation	.439**	0.4329	Valid
Item_20	Pearson Correlation	.745**	0.4329	Valid
Item_21	Pearson Correlation	.577**	0.4329	Valid

Berdasarkan tabel 4.14 dan tabel 4.15, dari 11 pertanyaan untuk kepuasan pelanggan menunjukkan seluruh item sebanyak 11 item pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, menunjukkan seluruh item pernyataan variabel kepuasan pelanggan (variabel Y) dikatakan valid.

4.3.2. Uji Reliabilitas

Hasil pengujian realibilitas instrumen penelitian atau kuesioner pada variabel kualitas pelayanan (variabel X) disajikan pada tabel berikut:

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	101	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	101	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	11

Gambar 4.3 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Kedatangan (Variabel X)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	101	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	101	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	11

Gambar 4.4 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Keberangkatan (Variabel X)

Berdasarkan gambar 4.54, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* variabel kualitas pelayanan (variabel X) sebesar 0.915 dari 99 total responden, sehingga angket disebut reliabel dalam kategori "Baik" karena nilai *cronbach alpha* > 0.7 (0.915 > 0.8).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	99	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	11

Gambar 4.5 Uji Reliabilitas Kualitas Kepuasan Kedatangan (Variabel Y)

Berdasarkan gambar 4.55, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* variabel kualitas kepuasan (variabel Y) sebesar 0.766 dari 101 total responden, sehingga angket disebut reliabel dalam kategori "Dapat di terima" karena nilai *cronbach alpha* < 0.8 (0.766 > 0.7).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	99	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	11

Gambar 4.6 Uji Reliabilitas Kualitas Kepuasan Keberangkatan (Variabel Y)

Berdasarkan gambar 4.56, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* variabel kualitas kepuasan (variabel Y) sebesar 0.910 dari 99 total responden, sehingga angket

disebut reliabel dalam kategori “Baik” karena nilai *cronbach alpha* > 0.7 (0.910 > 0.8).

4.3.3. Uji Normalitas

Adapun hasil uji normalitas disajikan pada tabel berikut:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		101
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.97571312
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.039
	Negative	-.077
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.153

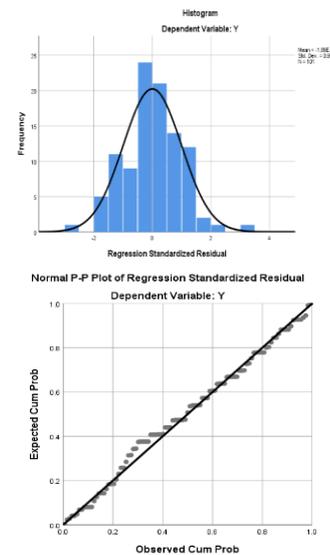
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Gambar 4.7 Uji Normalitas Kedatangan

Berdasarkan gambar 4.57, diketahui normalitas data ditunjukkan dari nilai *Asymp. Sig* (2-tailed) sebesar 0.153. Apabila nilai *Asym.Sig.* (2-tailed) sebesar 0.153 > alpha (0.05), maka dapat dinyatakan bahwa data berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Selain itu, uji normalitas data dapat dideteksi dengan melihat kurva Histogram dan kurva Normal PP – Plot yang disajikan pada gambar berikut:



Gambar 4.8 Kurva Histogram Kedatangan

Berdasarkan gambar 4.58 dan 4.59, diketahui bahwa kurva histogram dan kurva PP – Plot menunjukkan data menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal maka model dianggap memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2011:105).

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.78145830
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.054
	Negative	-.084
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed)		.079

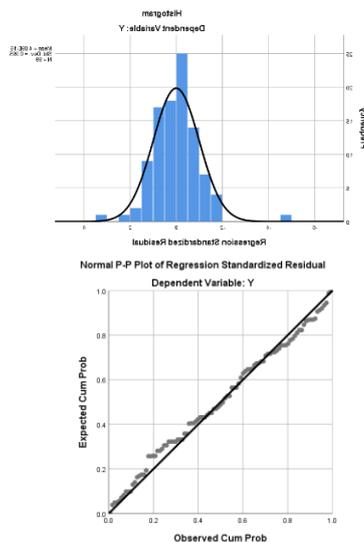
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Gambar 4.9 Uji Normalitas Keberangkatan

Berdasarkan gambar 4.60, diketahui normalitas data ditunjukkan dari nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0.079. Apabila nilai *Asym.Sig. (2-tailed)* sebesar $0.079 > \alpha (0.05)$, maka dapat dinyatakan bahwa data berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Selain itu, uji normalitas data dapat dideteksi dengan melihat kurva Histogram dan kurva Normal PP – Plot yang disajikan pada gambar berikut :



Gambar 4.10 Kurva Histogram Keberangkatan

4.4. Pengujian Hipotesis

4.4.1. Analisis Korelasi

		X	Y
Pel aya nan (X)	Pearson Correlation	1	.703**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	101	101
Ke pua san (Y)	Pearson Correlation	.703**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	101	101

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 4.11 Analisis Korelasi Product Moment (Kedatangan)

Berdasarkan gambar 4.63 analisis korelasi sederhana, maka dapat diambil kesimpulan nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan sebesar 0,703 menunjukkan bahwa pelayanan memiliki hubungan yang kuat dan bersifat positif dengan kepuasan.

**Tabel 4.14
Pengambilan Keputusan**

Dasar Pengambilan Keputusan	
Signifikansi < 0.05	Berkorelasi
Signifikansi > 0.05	Tidak Berkorelasi

**Tabel 4.15
Derajat Hubungan**

Derajat Hubungan	Nilai	Keterangan
Pearson Correlation	0.00 - 0.20	Tidak Ada Korelasi
Pearson Correlation	0.21 - 0.40	Korelasi Lemah
Pearson Correlation	0.41 - 0.60	Korelasi Sedang
Pearson Correlation	0.61 - 0.80	Korelasi Kuat
Pearson Correlation	0.81 - 1.00	Korelasi Sempurna

Sumber : www.spssindonesia.com

Correlations

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.776**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	99	99
Y	Pearson Correlation	.776**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 4.12 Analisis Korelasi Product Moment (Keberangkatan)

Berdasarkan gambar 4.64 analisis korelasi sederhana, maka dapat diambil kesimpulan nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan sebesar 0,776 menunjukkan bahwa pelayanan memiliki hubungan yang kuat dan bersifat positif dengan kepuasan.

4.4.2. Analisis Regresi Linier

Hasil analisis regresi sederhana dengan menggunakan program SPSS versi 25 disajikan pada tabel berikut:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	9.579	3.084		3.106	.002
	Pelayanan	.747	.076	.703	9.833	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Gambar 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Kedatangan

Berdasarkan gambar 4.65, maka persamaan matematis regresi linear sederhana yang diperoleh sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 9,579 + 0,747X$$

Berdasarkan persamaan regresi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 9,579 menunjukkan bila tidak ada peningkatan atau

penurunan dari kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan penumpang sebesar 9,579.

2. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,747 menunjukkan setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1, maka akan meningkatkan nilai kepuasan sebesar 0,747.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	10.795	2.508		4.304	.000
	Pelayanan	.726	.060	.776	12.100	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Gambar 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Keberangkatan

Berdasarkan gambar 4.66, maka persamaan matematis regresi linear sederhana yang diperoleh sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 10,795 + 0,726X$$

Berdasarkan persamaan regresi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 10,795 menunjukkan bila tidak ada peningkatan atau penurunan dari kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan penumpang sebesar 10,795.

2. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,726 menunjukkan setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1, maka akan meningkatkan nilai kepuasan sebesar 0,726.

4.4.3. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dinyatakan dalam persentase yang diketahui dari nilai *R Square* yang diperoleh dari pengujian statistik yang disajikan pada tabel berikut:

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 ^a	.494	.489	2.99070

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

Gambar 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kedatangan

Berdasarkan gambar 4.67, diketahui nilai *R Square* sebesar 0.494. Hal ini menunjukkan bahwa variasi pada variabel kepuasan penumpang dapat dijelaskan sebesar 49,4% oleh variabel kualitas

pelayanan sedangkan sisanya sebesar 50,6% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776 ^a	.601	.597	3.80090

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

Gambar 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Keberangkatan

Berdasarkan gambar 4.68, diketahui nilai *R Square* sebesar 0.601. Hal ini menunjukkan bahwa variasi pada variabel kepuasan penumpang dapat dijelaskan sebesar 60,1% oleh variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 39,9% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

4.4.4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk membuktikan apakah hipotesis yang diajukan oleh peneliti dapat diterima atau ditolak. Uji hipotesis menggunakan uji t (uji parsial) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Langkah-langkah pengujinya sebagai berikut:

1. Mencari t_{hitung}
Berdasarkan tabel 4.4.33, diketahui kualitas pelayanan kedatangan

diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 9,833 dan signifikansi sebesar 0.000. Serta tabel 4.4.34, diketahui kualitas pelayanan keberangkatan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 12,100 dan signifikansi sebesar 0.000.

2. Mencari t_{tabel}
Dengan melihat tabel distribusi t kedatangan dengan $\alpha = 5\%$ (0.05), $df = n-2$ ($101-2 = 99$) dimana untuk uji satu pihak yaitu : 1.956. Sedangkan table distribusi t keberangkatan dengan $\alpha = 5\%$ (0.05), $df = n-2$ ($99-2 = 97$) dimana untuk uji satu pihak yaitu: 1.975.

Interpretasi :

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($9.833 \geq 1.956$) pada table 4.65, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh kepuasan penumpang terhadap fasilitas *free wifi* di Terminal Bandara XYZ , sedangkan $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($12,100 \geq 1.975$) pada table 4.66, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh kepuasan penumpang terhadap fasilitas *free wifi* di Terminal Bandara XYZ .

4.5. Pembahasan

4.5.1. Kualitas Pelayanan *Free Wifi* pada kedatangan di Terminal Bandara XYZ

Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan *free wifi* yang ada di Terminal Bandara XYZ menurut tanggapan responden dalam penelitian ini berada pada kategori “Baik”.

4.5.2. Kualitas Pelayanan *Free Wifi* pada keberangkatan di Terminal Bandara XYZ

Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil bahwa kepuasan penumpang terhadap fasilitas *free wifi* yang ada di Terminal Bandara XYZ menurut

tanggapan responden dalam penelitian ini berada pada kategori “Baik”.

4.5.3. Pengaruh Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas *Free Wifi* di Terminal Bandara XYZ

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang di Terminal Bandara XYZ . Hasil perhitungan SPSS versi 25 menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9,833 \geq 1,956$) yang tersaji pada tabel 4.65, dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas kepuasan penumpang dapat mempengaruhi fasilitas *free wifi* sebesar 49,4% oleh variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 50,6% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Sedangkan hasil nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12,100 \geq 1,975$) pada tabel 4.66 menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas kepuasan penumpang dapat mempengaruhi fasilitas *free wifi* sebesar 60,1% oleh variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 39,9% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini

Menurut Tjiptono (1998), kualitas pelayanan dan kepuasan tidak bisa dipisahkan. Kepuasan merupakan dasar yang penting dalam mengukur mutu dari pelayanan. Tingkat kepuasan klien adalah sangat tergantung pada kinerja penyaji jasa. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi yang ia rasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jadi tingkat kepuasan klien merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa.

Bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Teori Tjiptono tersebut telah teruji dengan adanya penelitian ini, memang kepuasan merupakan dasar yang penting untuk mengukur kualitas pelayanan, oleh karena itu fasilitas *free wifi* di Terminal Bandara XYZ ini harus diperhatikan dengan baik. Mengingat dalam penelitian ini diketahui bahwa kualitas fasilitas *free wifi* yang diberikan Terminal Bandara XYZ berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang, oleh sebab itu sudah seharusnya fasilitas *free wifi* yang ada di Terminal Bandara XYZ ditingkatkan dan disempurnakan lagi karena berdampak terhadap kepuasan penumpang.

5. Penutup

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan adanya pengaruh yang signifikan antara kepuasan penumpang terhadap fasilitas *free wifi* di Terminal Bandara XYZ yaitu pengaruhnya sebesar 49,4%, dan sisanya 50,6% untuk daerah kedatangan sedangkan 60,1% dan sisanya 39,9% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Pengaruh keduanya dikatakan berbanding

lurus dan memiliki hubungan positif, jika nilai kualitas *free wifi* besar maka kepuasan penumpang akan tinggi, begitu pun sebaliknya. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya kecepatan, lokasi tempat *free wifi*, dan kenyamanan tempat duduk. Sedangkan untuk tujuan penelitian, ini Bandara XYZ sudah sesuai dengan PM NO 178 tahun 2015 dalam segi pelayanan dan kepuasan penumpang terhadap fasilitas *free wifi* sesuai dengan standard

5.2. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas *free wifi* di Terminal Bandara XYZ, sebaiknya dapat perlu ditingkatkan lagi. Hal ini mengingat masih ada kualitas pelayanan yang mendapatkan nilai kurang baik dari tanggapan penumpang, terutama dari dimensi lokasi *free wifi*.
2. Melakukan peningkatan kepuasan penumpang, karena kepuasan merupakan tujuan dari sebuah pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alcianno G. Gani, Pengenalan Teknologi Internet Serta Dampaknya. *Jurnal Sistem Informasi Unsuraya*, Vol. 2, No. 2, 2015
- Astria Hijriani, Kurnia Muludi, Erlina Dan Ain Andini, Implementasi Metode Regresi Linier Sederhana Pada Penyajian Hasil Prediksi Pemakaian Air Bersih Pdam Way Rilau Kota Bandar Lampung Dengan Sistem Informasi Geografis. *Jurnal Informatika Mulawarman*, 2016
- Budyarti Eko Setyaningsih, Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang Di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. *Penerbit Universitas Sebelas Maret Surakarta*, 2010
- Fajry. Pembuatan Kamus Data dan Spesifikasi Proses dalam Observasi, *ANSI*. 2013

- Ghozali, Imam, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Penerbit Universitas Diponegoro, 2010
- Ghozali Imam. Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang : 2011
- I Made Yuliara, Regresi Linier Sederhana. *Jurnal Universitas Udayana*, 2016
- Jogiyanto HM,MBA,Akt. Analisis dan Desain. *ANDI*. 275, 2010
- Indah Dwi Kurniasih, Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahas 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Administrasi Bisnis FISIP Universitas Diponegoro*,2012, 38.
- Kementrian Kominfo. Jumlah Pengguna Internet 2017 Meningkat, Kominfo akan Terus Lakukan Percepatan Pembangunan *Broadband*, dari *SIARAN PERS NO. 53/HM/KOMINFO/02/2018*. Diakses 8 Desember 2018.
- Martono dan Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif (Analisis isi dan Analisis Data Sekunder)*. Edisi Utami Tri Pratiwi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2014
- Maulana Aditya Wilman, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta, *Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*. Serang, 2017
- Muhammmad Dhio Darus dan Kasyful Mahalli, S.E., M.Si, Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*,
- Purbo, Onno W, Buku Pegangan Internet Wireless dan Hotspot, *PT. Elex Media Komputindo*, 2010
- Satrio Pratomo Brahim Dan Abdulloh, Analisis Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Layanan Jasa Wifi.Id Pada Wificorner Pt.Telkomdi Kota Bandung. *Jurnal Universitas Telkom*, 2016
- Siti Masrifah, Pelayanan Penumpang Angkutan Udara di Terminal 2 Domestik Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Perhubungan Udara*, 222, 2015
- Uut Krismanto, SPSS (Statistical Program for Social Science). *Jurnal Unsada*, 2015