

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima dengan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Nurfitriah¹ Djoko Widagdo²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: -

Abstrak

Bandar Udara Sultan Muhammad salahudi Bima merupakan salah satu contoh perusahaan yang menawarkan jasanya di bidang penerbangan. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang dan untuk mengetahui besar tingkat kepuasan penumpang dengan metode *Customer satisfaction Index (CSI)*. Penelitian ini menggunakan peneltian kuatitatif. Data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu koesioner. Untuk pengambilan sampel sebanyak 100 responden diberikan kepada penumpang di ruangan tunggu keberangkatan. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear sederhana dan medode *Customer satisfaction Index (CSI)*. Analisis data dan pengujian hipotensis dilakukan melalui SPSS 25.0 *for window*. Hasi penelitian ini berdasarkan nilai T menunjukkan (21,095) dimana nilainya lebih besar daripada Tabel (4,652) dan nilai signifikansi sebesar 0,00 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha diterima atau variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang. Berdasarkan pengolah data menggunakan Microsoft Excel di dapatkan hasil perhitungan nilai *Customer satisfaction Index (CSI)* sebesar 82,72% dan masuk dalam kriteria sangat puas.

Kata Kunci: Kepuasan Penumpang, Kualitas Pelayanan, *Customer satisfaction Index (CSI)*

Abstract

Sultan Muhammad Salahudi Bima Airport is an example of a company that offers its services in the aviation sector. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on passenger satisfaction and to determine the level of passenger satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. This research uses quantitative research. The data used in this study is primary data, namely the questionnaire. For sampling as many as 100 respondents were given to passengers in the departure waiting room. The analytical method in this study uses a simple linear regression analysis method and the Customer Satisfaction Index (CSI) method. Data analysis and hypotension test were performed using SPSS 25.0 for window. The results of this study based on the value of T shows (21.095) where the value is greater than the table (4.652) and the significance value of 0.00 is smaller than the probability value of 0.05 so that it can be concluded that Ha is accepted or the service quality variable (X) has an effect on the variable. passenger satisfaction. Based on data processing using Microsoft Excel, the results of the calculation of the Customer Satisfaction Index (CSI) value of 82.72% and included in the criteria of being very satisfied.

Keywords : Passenger Satisfaction, Service Quality, Customer Satisfaction Index (CSI)



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Saat ini, tingkat mobilitas masyarakat semakin meningkat, banyak dari mereka menginginkan bepergian dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan mudah, murah, nyaman, aman, dan cepat. Hal ini yang memunculkan satu moda transportasi yang mampu menjawab keinginan dari masyarakat, yaitu modatransportasi udara. Dengan memanfaatkan ruang udara sebagai jalur perlintasan, moda transportasi ini cukup relatif lebih cepat dibandingkan dengan moda transportasi lainnya (Berlyan, 2020).

Sri Sutarwati (2016) Hal yang paling erat kaitannya dengan moda transportasi udara adalah bandar udara. Bandar udara merupakan salah satu gerbang masuk dan keluar manusia maupun barang ke wilayah dimana bandar udara tersebut berada. Hal itu menjadikan bandar udara sebagai sebuah magnet yang akan menarik aktivitas manusia. Makin banyak mobilitas yang terjadi di dekat bandar udara, akan makin memperbanyak fasilitas penunjang yang dibutuhkan guna memenuhi kebutuhan orang-orang yang bermobilitas, ada satu permasalahan yang terjadi di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima Seperti hal yang saya dapat di saat saya melakukan studi pendahuluan di bandar udara Sultan Muhammad salahudin Bima (10/9/21) Penumpang banyak menyayangkan dgn adanya penggenangan landasan dan apron mengakibatkan terhalangnya lepas landas pesawat udara yg biasanya schedule menjadi delay dan juga penumpang pesawat udara merasa di rugikan dgn adanya kejadian ini, terkadang ada juga penumpang dari pesawat udara yg udah atur schedule miting dari luar kota jadi terhalang oleh kejadian ini, sehingga mengakibatkan tingkat kepuasan penumpang sangat kurang.sehingga perlu untuk memerhatikan pelayanan seperti apa yang akan memuaskan masyarakat pengguna bandar udara, karena pada hakikatnya kepuasan penumpang merupakan hal yang sangat penting.

Rangkuti, (2014) Saat ini jumlah bandar udara di Indonesia sangat banyak, hampir di setiap provinsi sudah didukung oleh pelayanan bandar udara. Bandara yang cukup layak untuk di analisis tingkat pelayanan fasilitas bandar udaranya adalah Bandar Udara Muhammad Salahuddin, dikenal juga Bandar Udara Bima. Hal itu dikarenakan wilayah yang biasa disebut Mbojo dalam bahasa Bima ini mempunyai beberapa sektor yang dapat diunggulkan seperti peternakan, perikanan, hasil laut, dan pariwisata. Sektor pariwisata sampai saat ini terus dikembangkan dan ditingkatkan oleh pemerintah daerah dengan segala aspek pendukung pariwisata demi menciptakan kabupaten Bima menjadi Kabupaten yang maju dan semakin baik kedepannya.

Menurut Prambandani 2020 Keadaan alamnya yang begitu indah, masyarakatnya yang ramah dan keunikan budaya lokalnya yang beranekaragam serta posisinya yang berada pada jalur segitiga emas daerah tujuan wisata Bali, Tanah Toraja dan Komodo telah menempatkan Kabupaten Bima sebagai daerah yang menyimpan sejuta pesona untuk dikunjungi para wisatawan, baik Domestik maupun Mancanegara. Hal ini menyebabkan meningkatnya kebutuhan akan sarana Transportasi yang sangat berperan penting dalam mendukung mobilitas Penduduk dari satu tempat ke tempat lain, baik antar Kota, antar Provinsi maupun antar Negara, sehingga perlu diteliti lagi apakah fasilitas yang tersedia di bandar udara tersebut sudah memuaskan masyarakat penggunanya atau belum.

Penyediaan fasilitas dan pemberian jasa pelayanan pada setiap pengguna terminal bandar udara merupakan produk yang dihasilkan untuk dijual kepada konsumen pengguna jasa dan layanan tersebut yang akan mengakibatkan adanya timbal balik yang berdampak pada pendapatan bandar udara. Dalam penggunaanfasilitas Bandar udara, baik pihak pengelola maupun pihak pengguna, seharusnya memiliki kesadaran dalam memelihara fasilitas maupun menjaga kenyamanan untuk meningkatkan kepuasan para pengguna Al Hamdani 2017.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini (penumpang) sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Umpan balik dari

pelanggan secara langsung atau dari fokus group atau dari keluhan pelanggan merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan (Rangkuti, 2014).

Permasalahan yang terjadi di Badar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima pada Rabu (15/6/2022) BIMA-Banjir rob masih menggenangi bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, Di hari ketiga, air laut pasang masih terlihat merendam area terminal dan landasan pesawat mengakibatkan kualitas pelayanan penumpang terbatas. Kondisi ini menyulitkan pesawat mendarat. Pesawat Wings Air dengan rute penerbangan Lombok-Bima tertunda penerbangannya (Kompas.com). hal ini menyebabkan ketidaknyaman penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Kasus Bandar Sultan Muhammad Salahuddin)”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survey. Metode ini sering digunakan oleh peneliti pemula. Menurut Sugiyono (2015) bahwa penelitian kuantitatif adalah strategi penelitian yang bergantung pada cara berpikir positif (metode bidang yang bergantung pada sains), yang digunakan untuk menganalisis populasi atau sampel tertentu. Informasi dikumpulkan secara sewenang-wenang dengan sifat kuantitatif/statistik yang sepenuhnya bertujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

Metode ini bertujuan untuk melihat keadaan yang menjadi objek penelitian apa adanya, dengan melihat data dan informasi yang ada dalam sampel, tanpa memberi perlakuan khusus. Metode survey dipilih sebagai data primer menggunakan kuesioner. Menurut Syofian (2017) kuesioner/angke adalah strategi pengumpulan data yang menggunakan pemeriksaan untuk berkonsentrasi pada perspektif, keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang pertama didalam organisasi yang bisa berpengaruh oleh sistem yang dianjurkan atau oleh sistem yang sudah ada. Menurut Sugiyono (2016) mengatakan, bahwa penelitian tinjauan akan menjadi penelitian yang diarahkan pada populasi besar atau kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Filsafat *positivisme* memandang realitas gejala fenomena itu dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur dan hubungan gejala bersifat sebab akibat. Penelitian umumnya dilakukan pada populasi atau sampel tertentu yang representatif Proses penelitian bersifat deduktif, dimana untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis. Hipotesis tersebut selanjutnya dapat diuji melalui pengumpulan data lapangan. Untuk mengumpulkan data digunakan instrumen penelitian. Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif atau inferensial sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang dirumuskan terbukti atau tidak.

Dalam penelitian kuantitatif, kebenaran itu diluar diri peneliti sehingga hubungan antara peneliti dengan yang diteliti harus dijaga jaraknya sehingga bersifat independen. Dengan menggunakan kuisisioner sebagai teknik pengumpulan data, maka peneliti kuantitatif hampir tidak mengenal siapa yang diteliti atau responden yang memberikan data. Penelitian kauntitatif lebih menekankan pada keluasan informasi, (bukan kedalaman) sehingga metode ini cocok digunakan untuk populasi yang luas dengan variabel yang terbatas.

Tempat penelitian dilakukan di UPT Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Lokasi penelitian ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa peneliti dapat memperoleh data penelitian yang bersifat primer dan sekunder. Dengan jangka waktu penelitian yaitu selama pada bulan September tahun 2022.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2015) mengatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang di Bandara Udara Sultan Muhamad Salahudin Bima.

Menurut Sugiyono (2015) mengatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini yaitu penumpang di Bandara Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima sebanyak 100 orang (responden) dengan menggunakan teknik sampling yaitu purposive sampling. Purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel. Menurut Sekaran dan Bougie (2013) mengatakan purposive sampling adalah pengambilan sampel yang terbatas pada jenis orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan, baik karena mereka adalah satu satunya yang memilikinya, atau sesuai dengan beberapa kriteria yang ditetapkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini menggunakan kriteria responden yaitu minimal pernah melakukan perjalanan melalui Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima sebanyak 1 (satu) kali

Menurut Cooper & Emory dalam Afifudin (2010) mengatakan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang dapat mewakili, yang mana populasi tidak dapat diketahui secara pasti maka dapat menggunakan rumus penentuan sampel, yaitu:

$$n = \frac{pq}{op^2} + 1$$

Keterangan:

N = Ukuran sampel

Pq = ukuran dispersi sampel karena tidak mengetahui nilai probabilitas proporsi p dan q, maka dapat diasumsikan bahwa nilai p=0,5 nilai Q=0.5 sehingga diperoleh pq=0,25

Op standar eror, yaitu 0,05 dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%

atau $\alpha = 0,05$ sehingga tabel Z= 1.96 sehingga diasumsikan bahwa porposi populasi diharapkan berada pada interval = 0.1 jadi 1.96 sehingga op = 0,051.

Maka,

$$n = \frac{0,25}{(0,051)^2} + 1 = 97$$

Jadi dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil dibulatkan menjadi 100 sampel

Sumber Dan Jenis Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder.

1. Data Primer. Data primer adalah data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung dari sumber asli (bukan dari media prantara) jadi penulis memperoleh data ini dengan menggunakan daftar pertanyaan (questioner) yang telah disediakan. Menurut Sugiarto (2017), data primer akan menjadi data yang diperoleh dari sumber penting, menjadi data spesifik dari narasumber. Dalam penelitian ini, data primer adalah konsekuensi dari data pelanggan Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.
2. Data Sekunder. Data sekunder adalah data yang digunakan sebagai data pelengkap untuk data primer yang berhubungan sama masalah yang diteliti. Penulis memperoleh data ini dari SOP Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Menurut Sugiarto (2017), data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung dari sumbernya tetapi dari pihak luar. Dalam penelitian ini, informasi tambahan diperoleh dari laporan kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013) Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan mendasar untuk sebuah penelitian adalah untuk memperoleh data. Menurut Sugiyono (2017) strategi atau teknik pengumpulan data harus dilakukan dengan kuesioner (angket), dokumentasi (gambar), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya.

1. Kuesioner. Menurut Sugiyono (2018) kuesioner adalah strategi pengumpulan data yang diakhiri dengan memberikan sekumpulan pertanyaan atau artikulasi yang tersusun kepada responden untuk mendapatkan jawaban. Menurut Hikmawati (2017) kuesioner merupakan suatu teknik dalam pengumpulan data yang diakhiri dengan memberikan beberapa pertanyaan atau dilakukan tertulis dengan responden untuk diisi. Dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang disampaikan kepada penumpang untuk mengukur kepuasan, persepsi, dan kesan dari responden tentang Pengaruh Kinerja Petugas Dan Fasilitas Pelayanan Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. kuesioner yang diberikan adalah sebagai pertanyaan yang disusun yang akan diisikan oleh para penumpang.
2. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebanyak 100 dari kuesioner yang menggunakan layanan jasa di bandar udara yang mempengaruhi terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan terhadap sampel yang telah ditentukan sebelumnya untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka pencapaian tujuan penelitian.
3. Dokumentasi. Menurut Sugiyono (2018) Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang telah berlalu seperti gambar, foto, penggambaran dan lain-lain. Dokumentasi adalah suplemen untuk pengguna tentang persepsi dan wawancara. Objek penelitian ini dokumentasi sebagai pendukung mengenai hasil penelitian dari observasi dan wawancara pada bandar udara. Dokumentasi ini juga digunakan untuk memberikan gambaran yang nyata dan untuk memperkuat keaslian dari peneliti.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Responden

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan dengan membagi 100 koensioner kepada penumpang di ruang tunggu keberangkatan dapat diketahui secara umum gambaran responden yaitu mengenai jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, tujuan utama perjalanan dan jenis transportasi yang di gunakan. Penggolongan ini yang bermaksud agar memudahkan peneliti untuk mengetahui karakteristik responden secara jelas.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Hasil olah data dari regresi linier dengan menggunakan SPSS dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Analisis Regresi Linear Sederhana Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.595	1.633		4.652	.000
TOTAL_X	.834	.040	.905	21.095	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Angka *Unstandardized Coefficients B* merupakan angka *koefisien konstanta (a)* adalah 7,595 dan angka *koefisien regresi (b)* untuk variable kepuasan penumpang (X) sebesar 0,834 sehingga diperoleh bentuk persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Penumpang

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi

Dimana :

$$Y = 7,595 + 0,834X$$

Adapun penjelasan dari persamaan (1) adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta positif sebesar 7,595 menunjukkan pengaruh positif variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan. Bila variabel independen kualitas pelayanan (X) yaitu naik atau berpengaruh dalam 1 (satu) satuan, maka variabel dependen kepuasan penumpang (Y) yaitu akan naik atau terpenuhi.
2. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,834 (positif) yang menunjukkan jika kualitas pelayanan mengalami penambahan 1 (satu), maka nilai variabel kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 0,834 dengan asumsi bahwa variabel lainnya tidak berubah.

Uji T

Uji T dilakukan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan atau tidaknya terhadap variabel dependen (Y). Untuk menyatakan berpengaruh atau tidaknya maka dibutuhkan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Ho diterima jika nilai probabilitas, nilai t atau nilai signifikan <0,05
2. Ho ditolak jika nilai probabilitas >0,05

Adapun hasil uji T pada tabel berikut:

Tabel 2. Uji T

Coefficients ^a		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.595	1.633		4.652	.000
	TOTAL_X	.834	.040	.905	21.095	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Hasil uji T (parsial) antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) menunjukkan nilai Thitung (21,095) dimana nilainya lebih besar daripada Tabel (4,652) dan nilai signifikansi sebesar 0,00 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima atau variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang (Y).

Koefisien Determinasi (R square)

Pengujian ini digunakan untuk memprediksi seberapa besar pengaruh kontribusi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Adapun hasil analisis menggunakan SPSS versi 25 mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Koefisien determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.905 ^a	.820	.818	3.207

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Penumpang

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (k_d) atau R square (R^2) adalah sebesar 0,820 atau 82% yang merupakan hasil dari pengkuadratan dari angka R yaitu 0,905 dimana koefisien determinasi $(0,905)^2$ atau $0,905 \times 0,905$ yang menghasilkan 0,820 atau dalam presentase yaitu 82%. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel dependen (Y) kepuasan penumpang sebesar 82% dan sisanya yaitu 18% merupakan sumbangan atau kontribusi dari variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Besar tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima

CSI digunakan untuk mengetahui tingkat customer satisfaction secara keseluruhan dengan melihat dan mengetahui tingkat kepentingan dari atribut-atribut jasa produk. CSI sangat berguna untuk tujuan tertentu dari perusahaan antara lain yaitu memantau perbaikan pelayanan, memotivasi karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan dari pelanggan. Terdapat empat langkah dalam perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, yaitu:

1. Menentukan Mean Important Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS), nilai ini berdasar dari tingkat-tingkat kepentingan dan kinerja tiap responden.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \text{dan} \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Dimana :

n = jumlah responden

Yi = Nilai kepentingan atribut Y ke -i

Xi = Nilai kinerja atribut ke-i

Berdasarkan pengolahan data menggunakan Microsoft Excel maka didapatkan hasil perhitungan nilai *Mean Important Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) dari data 100 responden dimana atribut dari masing-masing variabel sebanyak 10 pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 4. Mean Important Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)

MISS		MSS	
kepuasaan		Kualitas	
K1	4.21	KL1	4.25
K2	4.1	KL2	4.21
K3	3.88	KL3	4.33
K4	4.08	KL4	4.21
K5	3.87	KL5	4.13
K6	3.79	KL6	4.1
K7	3.97	KL7	3.97
K8	4.32	KL8	3.85
K9	4.22	KL9	4.21
K10	4.07	KL10	4.11
Jumlah	40.51	jumlah	41.37

Sumber Data Diolah Penelitian Menggunakan Microsoft Excel (2022)

- Membuat *Weight Factors* (WF), bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap soal MIS.

$$WFi = \frac{MISi}{\sum MISi} \times 100\%$$

$$\sum CMISi$$

Berdasarkan pengolahan data menggunakan Microsoft Excel maka didapatkan hasil perhitungan nilai *Weight Factors* (WF) dengan cara :

$$WFi = \frac{MISi}{\sum MISi} \times 100\%$$

$$\sum MIS$$

$$WFi = \frac{MISi}{\sum MISi} \times 100\%$$

$$\sum MIS$$

$$WF = \frac{4,21}{40,51} \times 100\%$$

$$40,51$$

$$WF = 10,39$$

Dari perhitungan rumus diatas diketahui nilai *Weight Factors* (WF) untuk atribut ke-1 yaitu 10,39, dimana MIS atribut ke-1 dibagi dengan jumlah/total MIS kemudian dikalikan 100% yaitu $4.21 : 40,51 \times 100\% = 2,49$ dan begitu seterusnya sampai atribut ke- 10.

- Membuat *Weight Score* (WS), bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factors* (WF) dengan rata- rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score* = MSS).

$$WSi = WFi \times MSSi$$

Dimana

i Atribut ke- i

Berdasarkan pengolahan data menggunakan Microsoft Excel maka di dapatkan hasil perhitungan nilai *Weight Score* (WS) dengan cara:

$$WS_i = W_{Fix} \text{ MSS}_i$$

$$WS_i = W_{F1} \times MSS_1$$

$$WS = 10,39 \times 4,25$$

$$WS = 44,17$$

Dari perhitungan rumus diatas diketahui nilai *Weight Score* (WS) untuk atribut ke-1 yaitu 10,39 , dimana WF atribut ke-1 dikalikan dengan MSS atribut ke-1 yaitu 10,39 x 4,25 = 44,17 dan begitu dan begitu seterusnya samapai atribut ke 10 (lihat table 4.9).

Tabel 5. Weight Factors (WS) dan Weight Score (WS)

Pertanyaan	WF	WS	Pertanyaan	WF	WS
1	10.39	44.17	6	9.36	38.36
2	10.12	42.61	7	9.80	38.91
3	9.58	41.47	8	10.66	41.06
4	10.07	42.40	9	10.42	43.86
5	9.55	39.45	10	10.05	41.29
TOTAL	413.58				

Sumber : Data Diolah Peneliti Menggunakan *Microsoft Excel*

4. Menentukan Customer Satisfaction Indeks (CSI).

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WS_i}{5} \times 100\%$$

Dimana:

P- jumlah atribut kepentingan

5- jumlah skala

Berdasarkan pengolahan data menggunakan Microsoft Excel maka didapatkan hasil perhitungan nilai Customer Satisfaction Indeks (CSI) dengan cara :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WS_i}{5} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{413,58}{5} \times 100\% = CSI = 82,72\%$$

Dari perhitungan rumus diatas diketahui nilai Customer Satisfaction Indeks (CSI) yaitu 82,72% , dimana Total *Weight Score* (WS) dibagi 5 (jumlah skala) dan dikalikan 100% yaitu 413,58 : 5 x 100% = 82,72%. Jadi tingkat Customer Satisfaction sebesar 82,72% dan masuk dalam kriteria sangat puas dimana nilai indeks 81,00 - 100,00 yaitu sangat puas.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima. Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil perhitungan dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini, sebagai berikut:

diketahui nilai T hitung $> T$ Uji T dilakukan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan atau tidaknya terhadap variabel dependen (Y). Untuk menyatakan berpengaruh atau tidaknya maka dibutuhkan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut H_0 diterima jika nilai probabilitas, nilai t atau nilai signifikan $< 0,05$ H_0 ditolak jika nilai probabilitas $> 0,05$ Hasil uji T (parsial) antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) menunjukkan nilai T hitung (21,095) dimana nilainya lebih besar daripada Tabel (4,652) dan nilai signifikansi sebesar 0,00 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima atau variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang sedangkan hasil dari nilai koefisien determinasi (k_d) atau R square (R^2) adalah sebesar 0,820 atau 82% yang merupakan hasil dari pengkuadratan dari angka R yaitu 0,905 dimana koefisien determinasi $(0,905)^2$ atau $0,905 \times 0,905$ yang menghasilkan 0,820 atau dalam presentase yaitu 82%. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel dependen (Y) kepuasan penumpang sebesar 82% dan sisanya yaitu 18% merupakan sumbangan atau kontribusi dari variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari perhitungan rumus diatas diketahui nilai Customer Satisfaction Indeks (CSI) yaitu 82,72%, dimana Total *Weight Score* (WS) dibagi 5 (jumlah skala) dan dikalikan 100% yaitu $413,58 : 5 \times 100\% = 82,72\%$. Jadi tingkat Customer Satisfaction sebesar 82,72% dan masuk dalam kriteria sangat puas dimana nilai indeks 81,00 - 100,00 yaitu sangat puas.

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan saran-saran yang sekiranya membangun dan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini. Adapun saran-sarannya sebagai berikut: Bagi Perusahaan, Pihak bandara harus bisa mempertahankan dan meningkatkan fasilitas- fasilitas penunjang yang sudah ada di bandara agar menjadi lebih baik guna mempertahankan satisfaction/kepuasan yang dirasakan oleh penumpang pesawat. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberi masukan kepada perusahaan untuk memperhatikan unsur- unsur yang menjadi customer satisfaction dan perlu adanya peningkatan pelayanan yang inovatif dari waktu ke waktu agar penumpang lebih puas dan nyaman Ketika menggunakan fasilitas yang ada di bandara guna mempertahankan CASI Stensi perusahaan di masa yang akan datang dan demi memperoleh yang naksimal serta mampu bersaing di era global pada Bandar Udara Sultan Muhammad Salhudin Bima. Bagi Peneliti Selanjutnya, Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner sehingga data yang peroleh hanya terbatas pada pengukuran variabel yang tercantum pada diperoleh hanya terbatas pada koesioner. Sehingga untuk penelitian selanjutnya disarankan menggunakan intrumen kuesioner dan wawancara. Serta diharapkan mampu meneliti fasilitas-fasilitas terminal bandara secara menyeluruh sehingga mendapatkan hasil yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Hamndani, 2017 Pengaruh pelayanan Bandar Udara terhadap kepuasan Konsumen Terhadap kepuasan Konsumen Di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah
- AngkasaPura I (Persero), 2014; Standar Operasional Prosedur Pelayanan.
- AngkasaPura I, 2015. Aerodrome Manual: Pedoman Pengoperasian Serta Starndar Pelayanan Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. PT. AngkasaPura I, Yogyakarta.
- Armstrong, Kotler 2015, "Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition", England: Pearson Education, Inc

- Berlyan 2020, Pengaruh service Quality terhadap Costumer Satisfaction menggunakan metode costumer satisfaction index (CSI) Bandara International Lombok
- Daryn, Berlyana. (2020). Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction Index*(CSI) di Bandara Internasional Lombok Paya. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Dharmmesta, BasuSwastadan T. Hani Handoko. 2000. *Manajemen Penelitian Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta. Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran analisis, perencanaan, dan pengendalian edisi kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Gilang Iriandika Wira. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan dengan Metode Customer Satisfaction Indeks dan ervice Ouality (Studi Kasus di Amayasuites Hotel Yogyakarta). Skripsi ervdkarta Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
- Guntari, F. Fatra, O. Sugiyanto, A. (2017). Perencanaan Perluasan Ruang Tunggu Terminal DomestikBandaraInternasional Ahmad Yani Semarang. *JurnalIlmiahAviasiLangitBiru*. Vol.10 No.3: 134
- Kompas.com (2022), Penerbangan lombok- Bima reduksi karena Banjir Rob, di akses 20 Agustus 2022
- Kotler, Philip & Gerry Armstrong, (2014): *Principle Of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Laras Prambandani 2020, pengaruh pelayanan terhadap perubahan indek kepuasaa pelanggan di Bandar Udara international Adisumarmo Surakarta.
- Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*): Bandar udara
- Murray B. (2007). *Passengers' Expectations of Airport Service Quality*. *Journal of Services Marketing*, 21/7, 492-506. Emerald Group Publishing Limited [ISSN 0887-6045]. [DOI 10.1108/08876040710824852]
- Peraturan Menteri Perhubungan. (2005). *Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 Mengenai Terminal Penumpang Bandar Udara Sebagai Standar Wajib Nomor: KM 20 Tahun 2005*.
- Pohandry, 2013. Teknis analisis data pada penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan menghitungnya menggunakan aplikasi Microsoft Excel.
- Ridho, M. (2017). *Optimalisasi Fasilitas Bandar Udara untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Penumpang di Bandar Udara Kualanamu Internasional Airport*. Medan: Program Studi D-III Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara Medan.
- Subekti, Sitti. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang Di Bandar Udara Rendani Manokwari. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26 (2): 117-123.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara nomor: SKEP.347/XII/99.
- Susila, Yustinus Ardiyan. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Petugas Shuttle Terhadap Kepuasan Penumpang Golf Car yang Digunakan Untuk Shuttle pada Bandara Adisutjipto Yogyakarta. Skripsi. Yogyakarta manajemen Transportasi Udara STTKD YOGYAKARTA.
- Syofian (2017) kuesioner/angket *Standard Operating Procedure Airport Services Information System* PT AngkasaPura II.
- Tiptono, Fandy dan Gregorius Chandra 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta : Penerbit Andi
- Umar, Husein. 2015. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* Jakarta. PT. Gramedia Pustaka

Undang-Undang no 1 tentang penerbangan dan PM.69 tahun 2013 tentang tatanan kebandarudaraan

Yunus dan Budiyanto, 2014 berpendapat bahwa "kepuasan adalah tingkat perasaan di mana seorang individu mengkomunikasikan hasil perbandingan dari korelasi penyajian produk (administrasi) yang didapat dan diantisipasi".

Zamzamy, Fadhlán. (2014). *Upaya Peningkatan Fasilitas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Penumpang Di Bandar Udara Kualanamu*. Medan: Universitas Sumatera Utara