

EVALUASI KINERJA PELAYANAN BANDARA INTERNASIONAL JAWA BARAT BERDASARKAN PRESEPSI PENUMPANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELLING (SEM)

Rizky Arianti Putri^[1], Abul Fida Ismaili, S.T., M.Sc.^[2]

^[1]^[2]Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Teknologi Yogyakarta

^[1]raputri27@gmail.com, ^[2]abul.fida@staff.uty.ac.id

ABSTRAK

Indonesia merupakan salah satu negara di Asia yang mengalami peningkatan jumlah penumpang transportasi udara yang cukup drastis. Perkembangan transportasi udara di Indonesia selain dapat dilihat dari jumlah penumpang juga dapat dilihat dari aspek pembangunannya, baik merupakan perluasan atau pembangunan bandar udara yang baru. Perkembangan ini membuat pengguna jasa transportasi udara semakin kritis terhadap pelayanan publik. Kualitas kinerja pelayanan menjadi isu yang sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh dalam pengukuran kualitas kinerja pelayanan, untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan, serta untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi sepinya penumpang di Bandara Internasional Jawa Barat. Jenis penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan penggunaan *software* SPSS dan Amos. Data yang diperoleh berupa kuesioner dari 100 orang responden (pengguna jasa). Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor yang paling berpengaruh dalam pengukuran kualitas kinerja pelayanan pada Bandara Internasional Jawa Barat yaitu variabel *Check-In*, Keamanan, dan Kenyamanan. Setiap variabel memiliki 2 indikator yang paling berpengaruh yaitu, jumlah kursi pada ruang tunggu, kecepatan dalam proses *check-in*, kebersihan fasilitas toilet, tersedianya papan informasi, kecepatan pemeriksaan keamanan dan bagasi, serta ketegasan dari staf keamanan yang bertugas. Kualitas pelayanan pada Bandara Internasional Jawa Barat sudah termasuk dalam kategori baik dalam setiap variabelnya. Diperoleh nilai dari variabel *check-in* sebesar 3,93, variabel keamanan sebesar 3,87, variabel kenyamanan sebesar 3,99, variabel aksesibilitas sebesar 3,91, dan variabel fasilitas sebesar 3,97. Sehingga dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Bandara Internasional Jawa Barat tidak memerlukan perbaikan tetapi hanya diperlukan pemeliharaan saja. Serta Faktor yang paling berpengaruh pada sepinya penumpang di Bandara Internasional Jawa Barat yaitu variabel mobilitas, tarif dan promosi. Setiap variabel memiliki 2 indikator yang paling berpengaruh yaitu, akses jalan bebas hambatan, angkutan gratis, tarif penerbangan, tarif bagasi, promosi mengenai kehandalan bandara, serta promosi potongan tarif.

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan, *Structural Equation Modelling* (SEM), Bandar Udara, *Software Amos*.

EVALUATION OF WEST JAVA INTERNATIONAL AIRPORT SERVICE PERFORMANCE BASED ON PASSENGER PERCEPTION USING STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM) METHOD

Rizky Arianti Putri^[1], Abul Fida Ismaili, S.T., M.Sc.^[2]

^[1]^[2]Civil Engineering Study Program, Faculty of Science and Technology

University of Technology Yogyakarta

^[1]raputri27@gmail.com · ^[2]abul.fida@staff.uty.ac.id

ABSTRACT

Indonesia is one of the countries in Asia that has experienced a drastic increase in the number of air transportation passengers. The development of air transportation in Indonesia can be seen in addition to the number of passengers, it can also be seen from the aspect of its development, whether it is an expansion or construction of a new airport. This development makes air transportation service users increasingly critical of public services. The quality of service performance is a very important issue. This study aims to determine the most influential factors in measuring the quality of service performance, to determine the quality of service performance, and to determine the factors that affect the lack of passengers at West Java International Airport. This type of research uses the Structural Equation Modeling (SEM) method with the use of SPSS and Amos software. The data obtained in the form of a questionnaire from 100 respondents (service users). The results of the analysis show that the most influential factors in measuring the quality of service performance at West Java International Airport are the variables of Check-In, Security, and Comfort. Each variable has 2 indicators that are the most influential. These indicators are the number of seats in the waiting room, the speed of the check-in process, the cleanliness of the toilet facilities, the availability of information boards, the speed of security and baggage checks, and the firmness of the security staff on duty. The quality of service at West Java International Airport is included in the good category in each variable. The value of the check-in variable is 3.93, the security variable is 3.87, the comfort variable is 3.99, the accessibility variable is 3.91, and the facilities variable is 3.97. So, from these results indicate that the quality of service at the West Java International Airport does not require repairs but only maintenance. The most influential factors on the lack of passengers at West Java International Airport are the variables of mobility, tariffs, and promotions. Each variable has 2 indicators that have the most influence, namely freeway access, free transportation, flight fares, baggage rates, promotions regarding airport reliability, and promotions of fare discounts.

Keywords: Service Performance, Structural Equation Modeling (SEM), Airport, Amos Software.