

**Analisis Faktor *Airport Service Quality*
di Bandara Juanda Surabaya Tahun 2018**

Sandi Mahendra

**Jurusan Manajemen Jejaring Bisnis, Fakultas Bisnis dan Ekonomika,
Universitas Surabaya**

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan konfirmasi factor-faktor *Airport Service Quality* pada penelitian sebelumnya masih relevan digunakan pada saat ini. Objek penelitian adalah bandara Juanda Surabaya.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 20 *for windows*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan di penelitian ini adalah 150 responden. Data di olah menggunakan mean, standar deviasi dan *confirmatory factor analysis*.

Penelitian ini menyatakan bahwa dari 7 dimensi *Airport Service Quality* yaitu (1)*check-in*, (2)*security*, (3)*convenience*, (4)*ambience*, (5)*basic facilities*, (6)*mobility*, (7)*price* yang terbagi dalam 26 pernyataan pada penelitian sebelumnya masih relevan digunakan untuk penelitian. Terdapat 3 pernyataan yang tidak digunakan karena tidak memenuhi *factor loading*. Dari ketujuh dimensi *Airport Service Quality*, dimensi *security* dapat digambarkan paling baik dengan nilai *eigenvalue* sebesar 2,67 dan *variance explain* 53,45 dinyatakan dalam 5 pernyataan.

Kata Kunci: *Service Quality, servicescape, Airport Service Quality*.

ABSTRACT

This study aimed to confirm the factors of Airport Service Quality on previous research relevant for- used at this time. Object taken is the Juanda Airport on Surabaya.

Data processing was performed by using SPSS 20 for windows. The sampling technique used was non-probability sampling with sampling type purposive. The samples used in this study was 150 responden. Data processed using the mean, standard deviation, and Confirmatory Factor Analysis.

This study states of 7 dimensions of Airport Service Quality which is (1)check-in, (2)security, (3)convenience, (4)ambience, (5)basic facilities, (6)mobility, (7)price that divided into 26 questions in previous research is still relevant used for research. There are only three statements that are not used because they do not meet the specified loading factor. Out Of the seven dimensions of Airport Service Quality festival, the security dimension can be explained best by eigenvalue of 2.67 and variants explain 53,45% that has 5 items stated in the statement

Key words: Service Quality, Servicescape, Airport Service Quality.

1. Pendahuluan

Bisnis penerbangan di Indonesia akhir-akhir ini terus mengalami peningkatan. Hal tersebut diindikasikan dengan kenaikan jumlah lalu lintas udara, baik penumpang, maupun arus barang. Bandara Internasional Juanda Surabaya memberikan kontribusi yang cukup besar dalam perkembangan bisnis penerbangan di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan adanya kenaikan arus lalu lintas penerbangan dari tahun ke tahun yang terjadi di bandara Juanda, baik penumpang maupun arus barang. (PT Persero Angkasa Pura, 2015).

Dari segi layanan, bandara Juanda Surabaya telah meraih berbagai penghargaan prestisius baik tingkat domestic dan tingkat internasional. Penghargaan tersebut diantaranya penghargaan *Service Quality Award* 2014 khususnya pada kategori “Domestik Airport” berdasarkan survei dari *Indonesian Service Quality Award* yang dilakukan oleh konsultan mitra Carre CCSL (*Carre Center for Customer Satisfaction & Loyalty*). Selain itu bandara Juanda Surabaya juga meraih penghargaan sebagai *3rd place tie best airport by size : 15-25 million passenger per year* yang dilakukan oleh *Airport Council International* (ACI) pada tahun 2017. Hal tersebut mengindikasikan bahwa bandara Juanda Surabaya sangat mengedepankan kualitas layanan demi tercapainya kepuasan penumpang.

Berdasarkan segi ketersediaan layanan, bandara Juanda Surabaya tergolong memiliki kelengkapan layanan yang baik yaitu kelengkapan proses (check-in, ticketing, boarding, pemeriksaan keamanan), efisiensi proses (waktu tunggu, petugas bandara), lingkungan fisik yang menunjang (daya tarik visual, fungsionalitas, kenyamanan kebersihan) serta ketersediaan fasilitas penunjang (restoran, retail, toilet, troli barang, ruang tunggu).

Tidak seperti sektor lainnya, industri bandara masih dalam pencarian kerangka kerja yang komprehensif terkait kualitas layanan bandara (Fodness and Murray, 2007; Jeon dan Kim, 2012; Zidarova dan Zogravos, 2011 dalam Bezerra dan Gomes, 2015). Kompleksitas dari lingkungan layanan bandara membuat proses pengukuran dan analisis informasi yang efektif dan relevan mengenai persepsi penumpang terhadap kualitas layanan bandara bukanlah perkara yang sederhana. Pendekatan pengukuran kualitas layanan secara umum mungkin tidak dapat mencakup aspek tertentu terkait interaksi penumpang dengan layanan dan fasilitas bandara (George et al., 2013; Pantouvakis, 2010 dalam Bezerra dan Gomes, 2015).

Berdasarkan penelitian Exploratory Factor Analysis (EFA) di bandara Guarulhos, Brazil yang dilakukan oleh Georges Linhares Bezerra dan Carlos F. Gomes (2015), kerangka ASQ yang diusulkan terdiri dari tujuh faktor perwakilan terhadap layanan dan fasilitas yang disediakan bandara. Namun berdasarkan penelitian di tahun yang sama menggunakan CFA pada sampel baru di terminal domestic di bandara yang sama, terdapat attribute yang tidak dapat digunakan terhadap layanan dan fasilitas yang disediakan bandara. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan faktor-faktor yang dapat digunakan untuk mengukur *airport service quality* di bandara Juanda Surabaya

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono; 2014). Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono; 2014).

Airport Service Quality di definisikan sebagai pengukuran pengalaman penumpang mengenai lingkungan bangunan fisik, system, pandangan jasa, dan sektor jasa selama penumpang bepergian melalui bandara, dalam hal ini bandara Juanda Surabaya. (Bogicevic et.al., 2013). Di dalam penelitian ini, jumlah faktor yang akan diteliti sebanyak 7 faktor, diantaranya :

A. Check-in

Check-in adalah adalah proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara (maskapai) untuk melakukan penerbangan. Pengukuran dimensi ini menggunakan 5 indikator penilaian diantaranya : (1) kesopanan petugas check-in; (2) kesediaan petugas check-in untuk membantu penumpang; (3) efisiensi proses check in ; (4) ketersediaan troli barang; (5) waktu tunggu saat check-in.

B. Security

Security adalah keadaan atau kondisi bebas dari gangguan fisik maupun psikis, terlindunginya keselamatan jiwa dan

terjaminnya harta benda dari segala macam ancaman gangguan dan bahaya selama di area terminal bandara. Pengukuran dimensi ini menggunakan 5 indikator penilaian diantaranya : (1) perasaan aman; (2) kesopanan petugas keamanan; (3) kesediaan petugas keamanan untuk membantu penumpang; (4) ketelitian pemeriksaan keamanan; (5) waktu tunggu di pos pemeriksaan.

C. Convenience

Convenience adalah rasa senang yang timbul dengan situasi dan kondisi yang ada di terminal bandara. Pengukuran dimensi ini menggunakan 5 indikator penilaian diantaranya : (1) kesopanan petugas bandara; (2) kesediaan petugas bandara untuk membantu penumpang; (3) kualitas toko-toko retail di bandara; (4) ketersediaan bank/ATM/penukaran uang; (5) kualitas restoran di bandara.

D. Ambience

Ambience adalah lingkungan sekitar area terminal bandara, termasuk didalamnya kenyamanan dari segi suhu, dan kebersihan fasilitas di bandara. Pengukuran dimensi ini 3 indikator penilaian diantaranya : (1) kebersihan fasilitas bandara; (2) kenyamanan temperatur udara; (3) kenyamanan suara.

E. Basic facilities

Basic facilities adalah ketersediaan dan kebersihan fasilitas toilet, ruang tunggu yang merupakan elemen dasar untuk desain bandara. Pengukuran dimensi ini menggunakan 3 indikator penilaian, diantaranya : (1) Kebersihan toilet; (2) ketersediaan toilet; (3) kenyamanan ruang tunggu keberangkatan.

F. Mobility

Mobility adalah aspek penunjuk arah, informasi penerbangan, dan jarak yang ditempuh bila berjalan kaki di dalam terminal. Pengukuran dimensi ini menggunakan 3 indikator penilaian, diantaranya : (1) jarak tempuh jalan kaki di dalam terminal ; (2) kejelasan penunjuk arah; (3) kejelasan informasi penerbangan.

G. Price

Price adalah sejumlah uang yang dibebankan kepada penumpang untuk mendapatkan layanan di bandara, seperti

layanan restoran dan layanan toko retail. Pengukuran dimensi ini menggunakan 2 indikator penilaian, diantaranya : (1) harga di restoran bandara, dan (2) harga di toko retail bandara.

Sumber data penelitian ini adalah data primer yang didapat dari penyebaran kuesioner. Target populasi pada penelitian ini adalah penumpang pesawat di terminal keberangkatan domestik bandara Juanda Surabaya. Karakteristik populasi pada penelitian ini adalah penumpang yang telah melakukan penerbangan selama 1 tahun terakhir sehingga penumpang telah memiliki pengalaman dalam hal layanan, proses, dan fasilitas di bandara Juanda Surabaya.

Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 150 responden penerbangan keberangkatan domestik dari bandara Juanda Surabaya. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability* dan jenis metode pengambilan sample adalah *Purposive sampling*.

Aras pengukuran yang digunakan pada penelitian ini adalah aras interval, yaitu dimana jarak perbedaan antara tingkatan objek yang satu dengan tingkatan objek yang lainnya adalah sama. Skala yang digunakan adalah *numerical scale*, yaitu skala dimana responden memberikan penilaian kepada serangkaian pertanyaan tentang objek yang teliti diukur dengan skala 1 sampai 5.

Pengolahan data dalam penelitian ini adalah menggunakan uji validitas dan reliabilitas, mean dan standard deviasi, serta *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan menggunakan *software SPSS ver.20 for windows*.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Data yang diolah dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden, yaitu penumpang di terminal keberangkatan bandara Juanda Surabaya yang telah melakukan penerbangan selama 1 tahun terakhir serta berkaitan dengan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, rata-rata pengeluaran perbulan, frekuensi bepergian, tujuan bepergian, dan waktu kedatangan di bandara. Langkah pertama adalah dengan melakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *software SPSS ver.20 for windows*. Hasil uji validitas dapat dilihat pada table 1 dan hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada table 2.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

| Pernyataan | Pearson Correlations | Nilai Signifikansi | Keterangan |
|-------------------------|----------------------|--------------------|------------|
| <i>Check-In</i> | | | |
| CI1 | 0,795 | 0,000 | VALID |
| CI2 | 0,623 | 0,000 | VALID |
| CI3 | 0,817 | 0,000 | VALID |
| CI4 | 0,398 | 0,029 | VALID |
| CI5 | 0,781 | 0,000 | VALID |
| <i>Security</i> | | | |
| S1 | 0,757 | 0,000 | VALID |
| S2 | 0,857 | 0,000 | VALID |
| S3 | 0,633 | 0,000 | VALID |
| S4 | 0,564 | 0,001 | VALID |
| S5 | 0,760 | 0,000 | VALID |
| <i>Convenience</i> | | | |
| C1 | 0,604 | 0,000 | VALID |
| C2 | 0,668 | 0,000 | VALID |
| C3 | 0,703 | 0,000 | VALID |
| C4 | 0,874 | 0,000 | VALID |
| C5 | 0,824 | 0,000 | VALID |
| <i>Ambience</i> | | | |
| A1 | 0,922 | 0,000 | VALID |
| A2 | 0,902 | 0,000 | VALID |
| A3 | 0,826 | 0,000 | VALID |
| <i>Basic Facilities</i> | | | |
| BF1 | 0,912 | 0,000 | VALID |
| BF2 | 0,922 | 0,000 | VALID |
| BF3 | 0,899 | 0,000 | VALID |
| <i>Mobility</i> | | | |
| M1 | 0,786 | 0,000 | VALID |
| M2 | 0,891 | 0,000 | VALID |
| M3 | 0,873 | 0,000 | VALID |
| <i>Prices</i> | | | |
| P1 | 0,982 | 0,000 | VALID |
| P2 | 0,982 | 0,000 | VALID |

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah setiap indikator yang ada dalam penelitian dapat menjadi alat ukur yang tepat untuk setiap dimensi yang akan diteliti. Tabel 1 menunjukkan hasil uji validitas pernyataan-pernyataan tiap dimensi. Hasil menunjukkan bahwa semua pernyataan memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Maka indikator untuk mengukur dimensi dinyatakan valid.

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

| No. | Dimensi | Cronbach's alpha | Keterangan |
|-----|-------------------------|------------------|------------|
| 1 | <i>Check-in</i> | 0,717 | RELIABEL |
| 2 | <i>Security</i> | 0,761 | RELIABEL |
| 3 | <i>Convenience</i> | 0,790 | RELIABEL |
| 4 | <i>Ambience</i> | 0,861 | RELIABEL |
| 5 | <i>Basic Facilities</i> | 0,894 | RELIABEL |
| 6 | <i>Mobility</i> | 0,802 | RELIABEL |
| 7 | <i>Prices</i> | 0,964 | RELIABEL |

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur. Hasil pada table 2 diatas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* masing-masing dimensi di atas 0,6. Maka keseluruhan dimensi dinyatakan reliabel. Setelah itu dilakukan penghitungan mean dan standard deviasi yang ditunjukkan pada table 3.

Tabel 3
Hasil Mean dan Standard Deviasi

| | No. | Pernyataan | Jumlah | Mean | Std.Deviation |
|-----------------------|---------------------------------|---|--------|------|---------------|
| <i>Check-in</i> | 1 | Petugas check-in bersikap sopan | 150 | 4,29 | 0,65 |
| | 2 | Petugas check-in bersedia membantu. | 150 | 4,25 | 0,73 |
| | 3 | Proses check-in efisien. | 150 | 4,38 | 0,69 |
| | 4 | Jumlah troli barang cukup. | 150 | 4,05 | 0,84 |
| | 5 | Waktu tunggu saat check-in cepat. | 150 | 4,19 | 0,75 |
| | Dimensi <i>check-in</i> | | | | 4,23 |
| <i>Security</i> | 1 | Anda merasa aman di bandara. | 150 | 4,31 | 0,66 |
| | 2 | Petugas keamanan bersikap sopan. | 150 | 4,05 | 0,71 |
| | 3 | Petugas keamanan bersedia membantu. | 150 | 4,09 | 0,76 |
| | 4 | Pemeriksaan keamanan dilakukan secara teliti. | 150 | 4,42 | 0,59 |
| | 5 | Waktu tunggu saat pemeriksaan di pos pemeriksaan cepat. | 150 | 4,23 | 0,66 |
| | Dimensi <i>security</i> | | | | 4,22 |
| <i>Convenience</i> | 1 | Petugas bandara bersikap sopan. | 150 | 3,92 | 0,66 |
| | 2 | Petugas bandara bersedia membantu. | 150 | 3,74 | 0,58 |
| | 3 | Toko-toko retail di bandara berkualitas. | 150 | 4,29 | 0,84 |
| | 4 | Jumlah Bank/ATM/Penukaran uang di bandara cukup. | 150 | 4,13 | 0,80 |
| | 5 | Restoran di bandara berkualitas | 150 | 4,09 | 0,83 |
| | Dimensi <i>convenience</i> | | | | 4,03 |
| <i>Ambience</i> | 1 | Fasilitas di bandara bersih. | 150 | 4,30 | 0,83 |
| | 2 | Temperatur udara di bandara nyaman. | 150 | 3,99 | 0,80 |
| | 3 | Suasana di bandara tidak bising. | 150 | 3,78 | 0,87 |
| | Dimensi <i>ambience</i> | | | | 4,02 |
| <i>Basic Faciliti</i> | 1 | Toilet di bandara bersih. | 150 | 4,28 | 0,90 |
| | 2 | Jumlah toilet di bandara cukup. | 150 | 4,09 | 0,86 |
| | 3 | Ruang tunggu keberangkatan di bandara nyaman. | 150 | 4,13 | 0,79 |
| | Dimensi <i>basic facilities</i> | | | | 4,17 |

| | | | | | |
|------------------|-------------------------|--|-----|------|------|
| <i>Mobility</i> | 1 | Jarak tempuh di dalam terminal bandara dengan berjalan kaki dekat. | 150 | 3,09 | 0,94 |
| | 2 | Papan petunjuk arah di bandara jelas. | 150 | 3,90 | 0,78 |
| | 3 | Informasi penerbangan jelas. | 150 | 4,36 | 0,69 |
| | Dimensi <i>mobility</i> | | | 3,78 | 0,80 |
| <i>Prices</i> | 1 | Harga di restoran bandara murah. | 150 | 2,39 | 0,95 |
| | 2 | Harga di toko retail bandara murah. | 150 | 2,31 | 0,94 |
| | Dimensi <i>prices</i> | | | 2,35 | 0,95 |
| Mean Keseluruhan | | | | 3,82 | 0,80 |

Mean dan standard deviasi digunakan untuk mengetahui rata-rata persepsi tanggapan responden serta untuk mengetahui penyimpangan tiap data terhadap rata-rata tersebut. Berdasarkan table 3 diatas diketahui mean keseluruhan dimensi adalah 3,82 dan standard deviasi 0,80. Tahap pengolahan berikutnya adalah melakukan analisis faktor yang ditunjukkan pada table 4.

Table 4
Hasil Analisis Faktor

| No | Pernyataan | | <i>F1 Check-In</i> | <i>F2 Security</i> | <i>F3 Convenience</i> | <i>F4 Ambience</i> | <i>F5 Basic Facilities</i> | <i>F6 Mobility</i> | <i>F7 Prices</i> |
|----|---|-----|------------------------|------------------------|---------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------|----------------------|
| 1 | Petugas check-in bersikap sopan | CI1 | 0,86 | | | | | | |
| 2 | Petugas check-in bersedia membantu. | CI2 | 0,65 | | | | | | |
| 3 | Proses check-in efisien. | CI3 | 0,90 | | | | | | |
| 4 | Jumlah troli barang cukup. | CI4 | 0,18 | | | | | | |
| 5 | Waktu tunggu saat check-in cepat. | CI5 | 0,83 | | | | | | |
| 6 | Anda merasa aman di bandara. | S1 | | 0,75 | | | | | |
| 7 | Petugas keamanan bersikap sopan. | S2 | | 0,66 | | | | | |
| 8 | Petugas keamanan bersedia membantu. | S3 | | 0,69 | | | | | |
| 9 | Pemeriksaan keamanan dilakukan secara teliti. | S4 | | 0,82 | | | | | |
| 10 | Waktu tunggu saat pemeriksaan di pos pemeriksaan cepat. | S5 | | 0,72 | | | | | |
| 11 | Petugas bandara bersikap sopan. | C1 | | | 0,34 | | | | |
| 12 | Petugas bandara bersedia membantu. | C2 | | | 0,29 | | | | |

| | | | | | | | | | |
|--------------------|--|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 13 | Toko-toko retail di bandara berkualitas. | C3 | | | 0,86 | | | | |
| 14 | Jumlah Bank/ATM/Penukaran uang di bandara cukup. | C4 | | | 0,86 | | | | |
| 15 | Restoran di bandara berkualitas | C5 | | | 0,87 | | | | |
| 16 | Fasilitas di bandara bersih. | A1 | | | | 0,87 | | | |
| 17 | Temperatur udara di bandara nyaman. | A2 | | | | 0,83 | | | |
| 18 | Suasana di bandara tidak bising. | A3 | | | | 0,80 | | | |
| 19 | Toilet di bandara bersih. | BF1 | | | | | 0,90 | | |
| 20 | Jumlah toilet di bandara cukup. | BF2 | | | | | 0,87 | | |
| 21 | Ruang tunggu keberangkatan di bandara nyaman. | BF3 | | | | | 0,88 | | |
| 22 | Jarak tempuh di dalam terminal bandara dengan berjalan kaki dekat. | M1 | | | | | | 0,71 | |
| 23 | Papan petunjuk arah di bandara jelas. | M2 | | | | | | 0,88 | |
| 24 | Informasi penerbangan jelas. | M3 | | | | | | 0,76 | |
| 25 | Harga di restoran bandara murah. | P1 | | | | | | | 0,92 |
| 26 | Harga di toko retail bandara murah. | P2 | | | | | | | 0,92 |
| Eignvalue | | | 2,68 | 2,67 | 2,41 | 2,11 | 2,34 | 1,86 | 1,70 |
| Variance Explain | | | 53,56 | 53,45 | 48,12 | 70,17 | 77,99 | 61,90 | 85,04 |
| Crobach's Alpha | | | 0,72 | 0,76 | 0,79 | 0,86 | 0,89 | 0,80 | 0,96 |
| Average Mean Score | | | 4,23 | 4,22 | 4,03 | 4,02 | 4,17 | 3,78 | 2,35 |

Berdasarkan table 4 diatas dapat diketahui bahwa semua dimensi dapat diterima karena memiliki nilai eigenvalue diatas 1, namun terdapat 3 pernyataan yang harus dihapuskan karena memiliki nilai *factor loading* dibawah 1, yaitu variable CI4 dengan nilai *factor loading* 0,18, variable C1 dengan nilai *factor loading* 0,34, dan variable C2 dengan nilai *factor loading* 0,29. Sehingga setelah dilakukan penghapusan variable yang tidak memenuhi syarat, maka akan dilakukan kembali penghitungan analisis faktor yang akan ditunjukkan pada table 5.

Tabel 5

Hasil Analisis Faktor Setelah Penghapusan Variabel

| No | Pernyataan | | <i>F1 Check-In</i> | <i>F2 Security</i> | <i>F3 Convenience</i> | <i>F4 Ambience</i> | <i>F5 Basic Facilities</i> | <i>F6 Mobility</i> | <i>F7 Prices</i> |
|----|--|-----|------------------------|------------------------|---------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------|----------------------|
| 1 | Petugas check-in bersikap sopan | CI1 | 0,85 | | | | | | |
| 2 | Petugas check-in bersedia membantu. | CI2 | 0,65 | | | | | | |
| 3 | Proses check-in efisien. | CI3 | 0,90 | | | | | | |
| 4 | Waktu tunggu saat check-in cepat. | CI5 | 0,84 | | | | | | |
| 5 | Anda merasa aman di bandara. | S1 | | 0,75 | | | | | |
| 6 | Petugas keamanan bersikap sopan. | S2 | | 0,66 | | | | | |
| 7 | Petugas keamanan bersedia membantu. | S3 | | 0,69 | | | | | |
| 8 | Pemeriksaan keamanan dilakukan secara teliti. | S4 | | 0,82 | | | | | |
| 9 | Waktu tunggu saat pemeriksaan di pos pemeriksaan cepat. | S5 | | 0,72 | | | | | |
| 10 | Toko-toko retail di bandara berkualitas. | C3 | | | 0,90 | | | | |
| 11 | Jumlah Bank/ATM/Penukaran uang di bandara cukup. | C4 | | | 0,86 | | | | |
| 12 | Restoran di bandara berkualitas | C5 | | | 0,88 | | | | |
| 13 | Fasilitas di bandara bersih. | A1 | | | | 0,87 | | | |
| 14 | Temperatur udara di bandara nyaman. | A2 | | | | 0,83 | | | |
| 15 | Suasana di bandara tidak bising. | A3 | | | | 0,80 | | | |
| 16 | Toilet di bandara bersih. | BF1 | | | | | 0,90 | | |
| 17 | Jumlah toilet di bandara cukup. | BF2 | | | | | 0,87 | | |
| 18 | Ruang tunggu keberangkatan di bandara nyaman. | BF3 | | | | | 0,88 | | |
| 19 | Jarak tempuh di dalam terminal bandara dengan berjalan kaki dekat. | M1 | | | | | | 0,71 | |

| | | | | | | | | | |
|------------------|---------------------------------------|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 20 | Papan petunjuk arah di bandara jelas. | M2 | | | | | | 0,88 | |
| 21 | Informasi penerbangan jelas. | M3 | | | | | | 0,76 | |
| 22 | Harga di restoran bandara murah. | P1 | | | | | | | 0,92 |
| 23 | Harga di toko retail bandara murah. | P2 | | | | | | | 0,92 |
| Eignvalue | | | 2,66 | 2,67 | 2,31 | 2,11 | 2,34 | 1,86 | 1,70 |
| Variance Explain | | | 66,43 | 53,45 | 76,92 | 70,17 | 77,99 | 61,90 | 85,04 |

Berdasarkan table 5 diatas, dapat diketahui bahwa semua dimensi dapat diterima karena memiliki nilai eigenvalue diatas 1, dan tidak ada pernyataan yang memiliki nilai *factor loading* dibawah 0,5.

4. Konklusi dan Rekomendasi

Berdasarkan analisis faktor *Airport Service Quality* di bandara Juanda Surabaya tahun 2018, dimensi yang terbentuk sesuai persepsi penumpang terbagi menjadi 7 dimensi yaitu *check-in, security, convenience, ambience, basic facilities, mobility* dan *prices*. Namun di dalam 26 pernyataan tersebut terdapat 3 pernyataan yang dihapuskan karena tidak memenuhi nilai *factor loading* yaitu harus lebih besar dari 0,5. Pernyataan tersebut adalah “Jumlah troli barang cukup” dengan nilai *factor loading* sebesar 0,18, pernyataan “Petugas bandara bersikap sopan” dengan nilai *factor loading* sebesar 0,34 dan pernyataan “Petugas bandara bersedia membantu” dengan nilai *factor loading* sebesar 0,29. Sehingga dapat disimpulkan bahwa 23 pernyataan di dalam 7 dimensi tersebut merupakan faktor-faktor yang menentukan *Airport Service Quality* di bandara Juanda Surabaya.

Rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ditujukan untuk pihak pengelola bandara Juanda Surabaya dan peneliti-peneliti berikutnya.

A. Bagi Pihak Pengelola Bandara Juanda Surabaya

1. Berdasarkan tanggapan responden, di bandara juanda Surabaya terkait persepsi penumpang terhadap kualitas layanan di bandara tersebut, pada dimensi *prices* memiliki nilai mean terburuk diantara ke-7 dimensi kualitas layanan bandara. Diharapkan kedepannya, pihak bandara mampu mengelola atau bekerja sama dengan pihak outlet penyewa tempat di bandara baik restoran maupun toko retail sehingga dapat menyesuaikan harga yang menguntungkan semua

- pihak, baik penumpang, pemilik outlet dan pihak bandara demi tercapainya kualitas layanan yang lebih baik lagi.
2. Berdasarkan tanggapan responden, pernyataan yang memiliki nilai mean terburuk selain pada dimensi prices adalah “Jarak tempuh di dalam terminal bandara dengan berjalan kaki dekat”. Diharapkan kedepannya pihak bandara dapat memperhatikan elemen ini dengan memberikan kemudahan bagi penumpang dengan layanan-layanan seperti tambahan *escalator/lift* sehingga mampu memperkecil jarak tempuh di bandara dengan berjalan kaki.
 3. Berdasarkan analisis faktor terdapat 3 item pernyataan yang dibuang yakni variable CI4 “Jumlah troli barang cukup”, variable C1 “Petugas bandara bersikap sopan“, dan variable C2 “Petugas bandara bersedia membantu“. Namun elemen-elemen ini harus tetap diperhatikan karena meskipun memiliki nilai *factor loading* yang rendah, para penumpang tetap membutuhkan hal tersebut dan akan tetap menganggap bahwa elemen tersebut merupakan satu kesatuan kualitas layanan di bandara Juanda Surabaya.

B. Bagi Penelitian Selanjutnya

1. Sebagai bahan rekomendasi untuk kepentingan penelitian berikutnya, peneliti berikutnya diharapkan dapat menggunakan sample dari kelompok penumpang yang berbeda yaitu kelompok penumpang internasional.
2. Penilaian penumpang bersifat subjektif dan bergantung pada konteks sehingga diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian pada objek bandara yang berbeda untuk dapat menghindari kesalahan tafsir dari penilaian kualitas layanan dalam bandara.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z. (2012) *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Bezerra, G.C.L. and Gomes, C.F. (2015), *Measuring airport service quality: A multidimensional approach*.

- Bezerra, G.C.L. and Gomes, C.F. (2015), *the effect of service quality dimensions and passenger characteristics on passenger's overall satisfaction with an airport*
- Bogicevic, V., Yang, W., Bilgihan, A., Bujisic, M., (2013) *Airport service quality drivers of passenger satisfaction.*
- Boone E. Louis and David L. Kurtz (1995). *Marketing Management, 3rd edition, Prentice Hall*
- Cronin, J.J.J., Brady, M.K., Hult, T.M., (2000) *Assessing the effects of quality, value, customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environment.*
- Djamin, A. (2004), *Sejarah Perkembangan Kepolisian di Indonesia “: Dari Zaman Kuno sampai sekarang*
- Falk, T., Hammerschmidt, M., Schepers, J.J.L., (2010) *The service quality-satisfaction link revisited: exploring asymmetries and dynamics.*
- Fraenkel, J.R, and Wallen, N.E (1993) *How to Design and Evaluate Research in Education. New York: Mc Graw-Hill Inc.*
- IATA, I.A.T.A., (2015) *Iata Global Passenger Survey Highlights. Retrieved January 1, 2015, from. www.iata.org*
- Kotler, P. (2001) *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, PT. Prehallindo*
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2013), *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi 13, Erlangga.*
- Mangold, G.W. and Babakus, E. (1991), *Service quality: the front-stage perspective vs the back-stage perspective*
- Mulaik, A. Stanley, (2009), *Linear Causal Modeling with Structural Equations Chapman & Hall/Crc Statistics in the Social and Behavioral Sciences Statistics in the social and behavioral sciences serie. CRC press*
- Parasuraman, Valarie, A., Zeithaml, and Leonard L.B. (1988) *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*

- Sekaran, Uma. 2000. *Research Methods for Business, A Skill Building Approach. America: Third Edition, John Wiley & Sons, Inc.*
- Sugiyono, (2006) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.*
- Sugiyono, (2014) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.*
- Zeithaml, Valerie, A., Bitner, M.J. (2012) *Service Marketing, 1st edition, McGraw Hill*
- Zikmund (2009) *Essentials of Marketing research: fourth Edition. Mason: Cengage Learning.*