PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BANDARA

Mahrawati
Email : mahrawati@gmail.com

STIE Palangka Raya

ABSTRACT

In business aviation industry, providing and performing high quality service is critical in order to give satisfaction to the customers. The service quality has become the basic in maintaining the improvement to fulfill customer satisfaction regarding to their expectations, wants, and needs. For customers expect to find what they want where they expect to, and they also need to fulfill the expectation in having a satisfying experience. This research study was conducted for two objectives, namely (a) to find out and anlyze the effect of service quality according to the response capacity, insurance, physical evidence, empathy, and competency on the customer satisfaction of the Cilik Riwut Airport customers in Palangka Raya, (b) to find out and analyze the dominance of service quality in customer satisfaction of the Cilik Riwut Airport customers in Palangka Raya. This study obtained physical evidence (X_3) in relevance to the score B= 0.309 as the result in which can be inferred that the independent variable (X) stands for the service quality, showed a dominant and significant effect on customer satisfaction of the Cilik Riwut Airport customers in Palangka Raya. Therefore, this result accepted the second hypothesis (H_1) as it rejected H_0. In other words, the result indicated and proved that the dominant physical evidence of service quality affects the customer satisfaction of the Cilik Riwut Airport customers in Palangka Raya.
Keywords : service quality, customer satisfaction

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk memenangkan persaingan dalam dunia usaha penerbangan yang semakin ketat adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian jasa yang bermutu dan berkualitas. Perubahan paradigma telah memaksa setiap organisasi pelayanan jasa lalu lintas penerbangan baik pelayanan jasa lalu lintas penerbangan nasional maupun internasional untuk melakukan berbagai pembenahan di bandara.

Fenomena dari bentuk-bentuk kualitas layanan yang perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yaitu dengan memberikan pelayanan yang melebihi dari yang diharapkan. fenomena pelayanan yang responsif (*responsiveness*), yaitu tenaga pengelola Organisasi bandara Cilik Riwut Palangka Raya dalam memberikan pelayanan menyadari pentingnya pelayanan yang menyenangkan dan ketangkasan dalam bekerja sesuai dengan penguasaan bidang profesi kerja yang

memberikan respon yang positif dengan imej yang menyenangkan.

Fenomena kualitas layanan menjadi tujuan dalam memperbaiki pemenuhan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima yaitu terpenuhinya harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Harapan konsumen yaitu cepat mendapatkan pelayanan, keinginan konsumen yaitu pelayanan sesuai dengan jangkauan pembiayaan yang dikenakan, dan kebutuhan konsumen yaitu terpenuhinya layanan yang berkualitas.

1.2 Tujuan Penelitian

(a) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan terhadap kepuasan konsumen pada Bandara Cilik Riwut di Palangka Raya?

(b) Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas layanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bandara Cilik Riwut di Palangka Raya

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kualitas layanan

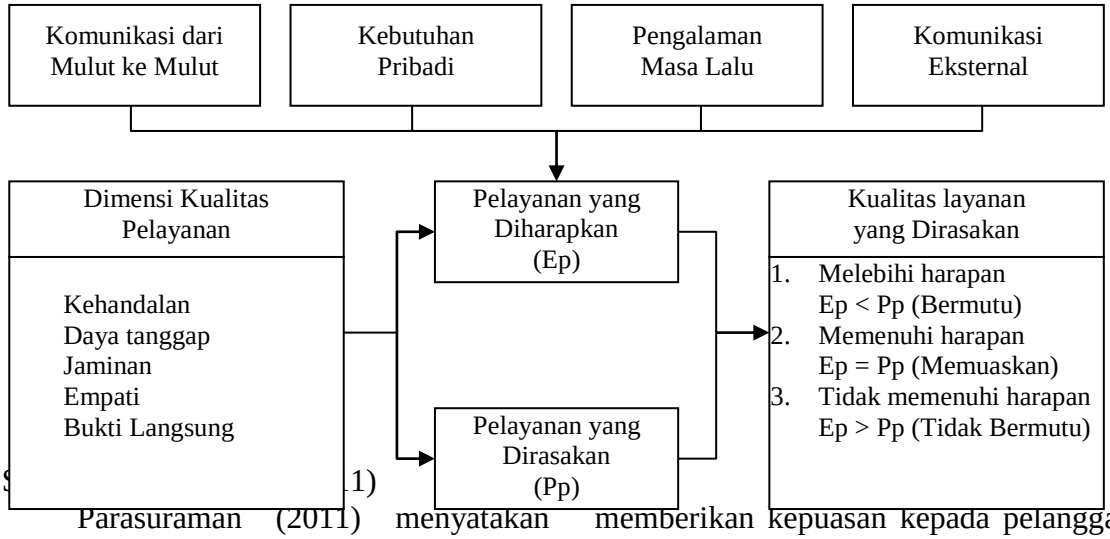
Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori ”*Quality*” yang dikemukakan oleh Marcel (2013) bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan.

Teori ”tujuan” yang dikembangkan oleh Samuelson (2010) bahwa tujuan adalah asumsi kepuasan yang disesuaikan dengan tingkat kualitas layanan.

Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan sangat ditentukan oleh berapa besar kesenjangan (*gap*) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang harus diterima. Menurut Parasuraman (2001) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang memengaruhi pelayanan yang diharapkan (Ep = *Expectation*) dan

pelayanan yang dirasakan (Pp = *Perception*) yang membentuk adanya konsep kualitas layanan. Lebih jelasnya dapat ditunjukkan pada gambar di bawah ini:

Gambar 2.1
Penilaian Pelanggan terhadap Kualitas layanan



Sumber: (Parasuraman, 2011)

Parasuraman (2011) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan

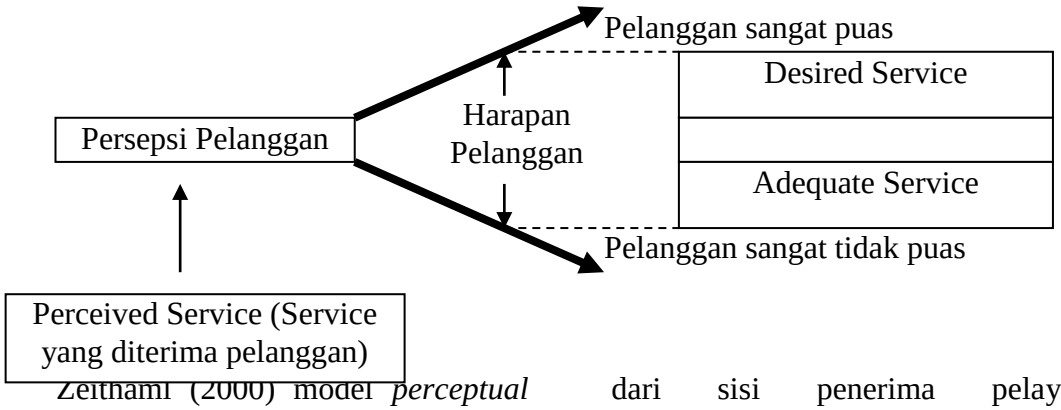
2.2 Konsep Kepuasan

Setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. PJ. Johnson dalam Purwoko (2000)) kepuasan seorang pelanggan dapat terlihat dari tingkat penerimaan pelanggan yang didapatkan. Tirtomulyo (2009) menyatakan bahwa untuk memperoleh kepuasan, maka seorang pengembang pemasaran jasa harus memperhatikan pemenuhan kepuasan pelanggan. Syarat dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan diketahui dari adanya sikap: senang, sering berkunjung, memberitahu temannya, dan memberikan solusi atas apa yang dirasakan atas pelayanannya. Secara pribadi, pelanggan yang puas akan loyal terhadap berbagai penawaran jasa yang diberikan.

Konsep dan teori mengenai kepuasan pelanggan telah berkembang pesat dan telah mampu diklasifikasikan atas beberapa pendekatan. Salah satu pendekatan yang paling populer yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan adalah teori *The Expectancy Disconfirmation Model* dari Zeithaml (2000).

Rangkuti (2013) kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja jasa tersebut. Lebih jelasnya dapat dilihat Gambar 2.2 berikut:

Gambar 2.2
Proses Kepuasan Pelanggan



Zeithaml (2000) model *perceptual* mengenai kualitas layanan dapat menjelaskan proses terjadinya kesenjangan atau ketidaksesuaian antara keinginan dan tingkat kepentingan berbagai pihak yang terlibat dalam penyerahan jasa/jasa. Berdasarkan *gaps model of service quality* di atas, ketidaksesuaian muncul dari lima macam kesenjangan yang dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu:

1. Satu kesenjangan (gap), yaitu kesenjangan kelima yang bersumber dari sisi penerima pelayanan (pelanggan).
2. Empat macam kesenjangan, yaitu kesenjangan pertama sampai dengan empat, bersumber dari penyedia jasa (manajemen).

Kepuasan pelanggan dapat dinyatakan sebagai suatu rasio atau perbandingan dengan merumuskan persamaan kepuasan pelanggan sebagai berikut: Z = X/Y, dimana Z adalah kepuasan pelanggan, X adalah kualitas yang dirasakan oleh pelanggan dan Y adalah kebutuhan, keinginan dan harapan

pelanggan. Jika pelanggan merasakan bahwa kualitas layanan jasa melebihi kebutuhan, keinginan dan harapannya, maka kepuasan pelanggan akan menjadi tinggi atau paling sedikit bernilai lebih besar dari satu (Z > 1). Sedangkan pada sisi lain, apabila pelanggan merasakan bahwa kualitas dari jasa lebih rendah atau lebih kecil dari kebutuhan, keinginan dan harapannya, maka kepuasan pelanggan menjadi sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan.

1. METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bandara Cilik Riwut dengan waktu penelitian berlangsung selama 3 (tiga) bulan, mulai bulan Juli sampai September 2016.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, umumnya berupa orang, obyek, transaksi atau kejadian, di mana peneliti mempelajari atau menjadikannya obyek penelitian. Populasi merupakan jumlah keseluruhan dari objek penelitian yaitu yang bertugas memberikan layananan Bandara Cilik Riwut Palangka Raya

Sampel adalah suatu himpunan atau bagian dari unit populasi. Pemi. sampel dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling* yaitu penunjukan langsung responden sesuai kebutuhan penelitian.

3.3 Metode Analisis Data

1. Analisis secara deskriptif mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Bandara Cilik Riwut Palangka Raya.
2. Metode analisis regresi berganda dengan rumus: (Sudjana, 2011)

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e_i$$

Dimana:

Y	= Kepuasan Konsumen
X_1	= Responsif
X_2	= Jaminan
X_3	= Bukti Fisik
X_4	= Empati
X_5	= Handal
b_1, b_2, b_3, b_4, b_5,	= Koefisien Regresi (Parameter)
b_0	= Konstanta (Intercept)
e_i	= Faktor Kesalahan

Selanjutnya untuk menentukan pengaruh dan tingkat signifikan digunakan α = 0.05 atau 5% dapat diuji dengan menggunakan uji-F dan uji-t melalui program SPSS 10.0.

HASIL PENELITIAN

4.1 Analisis Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Untuk melakukan pengujian validitas suatu instrumen kuesioner dapat digunakan metode statistik SPSS 11.00. Menurut hasil pengolahan data, menunjukkan bahwa pada umumnya rata-rata instrumen kuesioner sangat valid. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Standar Deviasi lebih besar dari 0,6 (positif). Ketentuan validitas suatu instrumen telah memenuhi syarat minimal sebesar 0,6 sebagai suatu instrumen yang dianggap valid. Untuk jelasnya, ringkasan hasil uji validitas dapat dilihat dalam tabel uji validitas sebagaimana terlampir pada lampiran.

2. Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Koefisien Reliabilitas (*Cronbach Alpha*). Hasil uji reliabilitas instrumen kuesioner sebagaimana yang terdapat dalam lampiran skripsi ini dapat disimpulkan dalam Tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1
Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas

Kuesioner	Alpha	Keterangan
Kepuasan Konsumen (Y)	0.8395	Reliable
Daya tanggap (x1)	0.8305	Reliable
Jaminan (x2)	0.8560	Reliable
Bukti Fisik (x3)	0.9802	Reliable
Empati (x4)	0.9188	Reliable
Kehandalan (x5)	0.7844	Reliable

Sumber: Data setelah diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas, menunjukkan bahwa nilai alpha instrumen penelitian pada masing-masing variabel lebih besar dari nilai yang diisyaratkan, yaitu sebesar 0.60 atau lebih besar dari 0.60. Dengan demikian, keseluruhan instrumen kuesioner dalam penelitian ini adalah *reliable* (dapat dipercaya) karena telah memenuhi syarat minimal.

4.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menganalisis data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan, digunakan analisis kualitatif dan kuantitatif. Analisis kuantitatif digunakan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dengan menggunakan model analisis regresi linier berganda, sedangkan analisis kualitatif digunakan untuk menelaah pembuktian analisis kuantitatif.

Pembuktian ini dimaksudkan untuk menguji variasi dari model regresi yang digunakan dalam menerangkan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan cara menguji kemaknaan dari koefisien regresinya. Hasil perhitungan dengan menggunakan model regresi penuh (*Full Model Regression*) diperoleh dengan nilai koefisien regresi atas analisis kualitas pelayanan konsumen yang berpengaruh terhadap kepuasan pada Bandara Cilik Riwut Palangka Raya.

Tabel 4.2
Rangkuman Hasil Uji-F Analisis Regresi Berganda
(Full Model Regression)

Variable Regresi	Koefisien Regresi	R	R Square	F-ratio	F-table	Sig.	Konstanta (Y)
X_1	0.448						
X_2	0.452						
X_3	0.309	0.820	0.672	38.583	2.31	0.000	-3.518
X_4	0.255						
X_5	0.175						

Sumber : Lampiran Regresi, 2016

Berdasarkan perhitungan dengan bantuan program SPSS menggunakan Full Model Regression diperoleh persamaan regresi liner berganda adalah sebagai berikut:

$Y = -3.518 + 0.448X_1 + 0.452X_2 + 0.309X_3 + 0.255X_4 + 0.175X_5$

Persamaan regresi di atas terdapat nilai β_0 atau nilai konstanta sebesar -3.518. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independent seluruhnya dianggap bernilai 0, maka kepuasan konsumen di Bandara Cilik Riwut Palangka Raya (Y) adalah sebesar -3.518. Hal ini adalah indikasi dari pengaruh variabel lain yang tidak diteliti dalam analisis dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bandara Cilik Riwut

Palangka Raya. Selain itu persamaan regresi linier berganda di atas, terdapat nilai koefisien regresi variabel bebas X adalah positif. Nilai koefisien X yang positif artinya apabila terjadi perubahan pada variabel X, akan menyebabkan perubahan secara searah pada variabel Y. Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka :

1. Jika daya tanggap (X_1) dari dimensi kualitas pelayanan diberikan sesuai dengan pelayanan yang menyenangkan, cakap dalam pelayanan serta mampu menciptakan respon yang positif, maka memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bandara Cilik Riwut Palangka Raya.
2. Jika jaminan (X_2) dari dimensi kualitas pelayanan diberikan sesuai dengan sikap ramah/sopan, menjamin keamanan dan keselamatan konsumen serta pelayanan jasa lalu lintas penerbangan yang memuaskan, maka memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bandara Cilik Riwut Palangka Raya.
3. Jika bukti fisik (X_3) dari dimensi kualitas pelayanan diberikan sesuai dengan peralatan yang modern, perlengkapan yang tersedia lengkap dan air traffic controller yang menguasai bidang tugasnya, maka hal tersebut memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bandara Cilik Riwut Palangka Raya.
4. Jika empati (X_4) dari dimensi kualitas pelayanan diberikan sesuai dengan keseriusan memberikan pelayanan, perhatian dan peduli kepada konsumen yang membutuhkan layanan jasa lalu lintas penerbangan, maka memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bandara Cilik Riwut Palangka Raya.
5. Jika kehandalan (X_5) dari dimensi kualitas pelayanan diberikan sesuai dengan proses pelayanan yang cepat, tidak pilih kasih dan memberikan kepercayaan kepada konsumen, maka memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bandara Cilik Riwut Palangka Raya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan ditentukan oleh pelayanan yang responsif, adanya jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bandara Cilik Riwut Palangka Raya.

4.3 Pembuktian Hipotesis

1. Uji-F

Analisis dari uji F ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis penelitian yaitu “kualitas pelayanan yang terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan

kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bandara Cilik Riwut Palangka Raya".

Uji statistik F atau uji signifikansi simultan, pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen Y. Uji F ini dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} pada taraf nyata $\alpha = 0{,}05$. Uji F mempunyai pengaruh signifikan apabila F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} atau probabilitas kesalahan kurang dari 5% ($P < 0{,}05$).

Hasil perhitungan analisis *Full Model Regression* dengan bantuan program SPSS diperoleh F_{hitung} sebesar 38.583 dengan tingkat probabilitas 0.000 (signifikan). Sedangkan F_{tabel} sebesar 2.31 dengan demikian maka F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} (38.583 > 2.31) dan juga probabilitas jauh lebih kecil dari 0.05, berarti bahwa hipotesis penelitian ini dapat diterima kebenarannya.

Selanjutnya hasil perhitungan regresi untuk nilai R (koefisien korelasi) untuk melihat pengaruh simultan dan nilai R^2 (koefisien determinan) untuk melihat pengaruh parsial variabel-variabel yang diteliti. Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) = 0.820 berarti bahwa variabel independen kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen kepuasan konsumen, setelah dipersentasekan diperoleh hasil sebesar 82%, dan sisanya sebesar 18% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Besarnya pengaruh variabel independen (lima variabel) tersebut dapat diketahui dari besarnya nilai koefisien determinan (R^2). Nilai koefisien determinan sesuai hasil perhitungan regresi linier adalah $R^2 = 0.672$ atau 67.2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independen yang terdiri atas daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen sebesar 67.2%, sedangkan sisanya sebesar 32.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam model.

2. Uji t

Uji t untuk menguji kemaknaan atau keberartian koefisien regresi partial. Pengujian melalui uji t adalah dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf nyata $\alpha = 0.05$. Uji t berpengaruh signifikan apabila hasil perhitungan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$) atau probabilitas kesalahan lebih kecil dari 5% ($p < 0.05$). Lebih jelasnya ditunjukkan pada Tabel 4.3 disajikan hasil perhitungan

uji t dan koefisien korelasi partialnya sebagai berikut:

Tabel 4.3
Hasil Perhitungan Uji Student (Uji-t)

Variabel Regresi	Koefisien Regresi	t-hitung	t-tabel	Sig.	Keterangan
X_1	0.448	5.562	1.98	0.000	Signifikan
X_2	0.452	5.943	1.98	0.000	Signifikan
X_3	0.309	6.310	1.98	0.000	Signifikan
X_4	0.255	4.205	1.98	0.000	Signifikan
X_5	0.175	2.907	1.98	0.005	Signifikan

Sumber : Lampiran Regresi, 2016

Hasil pengujian variabel independen kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Bandara Cilik Riwut Palangka Raya adalah sebagai berikut:

a. Variabel daya tanggap (X_1) menunjukkan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.448 dengan t-hitung = 5.562 dan t-tabel = 1.98 maka t-hitung > t-tabel, yang berarti memiliki pengaruh signifikan dengan tingkat Sig. = 0.000.
b. Variabel jaminan (X_2) menunjukkan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.452 dengan t-hitung = 5.943 dan t-tabel = 1.98 maka t-hitung > t-tabel, yang berarti memiliki pengaruh signifikan dengan tingkat Sig. = 0.000.
c. Variabel bukti fisik (X_3) menunjukkan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.309 dengan t-hitung = 6.310 dan t-tabel = 1.98 maka t-hitung > t-tabel, yang berarti memiliki pengaruh signifikan dengan tingkat Sig. = 0.000.
d. Variabel empati (X_4) menunjukkan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.255 dengan t-hitung = 4.205 dan t-tabel = 1.98 maka t-hitung > t-tabel, yang berarti memiliki pengaruh signifikan dengan tingkat Sig. = 0.000.
e. Variabel kehandalan (X_5) menunjukkan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.175 dengan t-hitung = 2.907 dan t-tabel = 1.98 maka t-hitung > t-tabel, yang berarti memiliki pengaruh signifikan dengan tingkat Sig. = 0.005.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh dominan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Bandara Cilik Riwut Palangka Raya adalah bukti fisik (X_3) sesuai dengan nilai B yaitu 0.309, dengan demikian hipotesis kedua diterima yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan bukti fisik yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bandara Cilik Riwut Palangka Raya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kualitas pelayanan berdasarkan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sesuai dengan pelayanan yang menyenangkan, kecakapan dalam pelayanan, menciptakan respon yang positif.
b. Kualitas pelayanan berdasarkan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sesuai dengan sikap ramah/sopan, menjamin keamanan dan keselamatan konsumen serta pelayanan jasa lalu lintas penerbangan yang memuaskan.
c. Kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sesuai dengan ketersediaan peralatan yang modern, perlengkapan yang tersedia lengkap dan tenaga staf yang menguasai bidang tugasnya.
d. Kualitas pelayanan berdasarkan empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sesuai dengan keseriusan memberikan pelayanan, perhatian dan peduli kepada konsumen yang membutuhkan layanan jasa lalu lintas penerbangan.
e. Kualitas pelayanan berdasarkan kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sesuai dengan proses pelayanan yang cepat, tidak pilih kasih dan memberikan kepercayaan kepada konsumen.
f. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa dimensi kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bandara Cilik Riwut Palangka Raya. Artinya konsumen telah mampu memahami bahwa kepuasan yang dirasakan ditentukan oleh pemberian pelayanan yang sesuai ketersediaan sarana, fasilitas dan keahlian air traffic control yang diterapkan kepada konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Arisutha, Damartaji, 2015. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.

Barata, Atep. D., 2011. *Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Dekker, A. Steven, 2001. *Measure Service Quality: Reexamination and Extension*. Journal of Marketing. Vol. 56. July, 55-68. (Diterjemahkan oleh Sutanto).

Engel, James, 2000. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Satisfaction; A Behavioral Perspective On The*

Consumer. Mc-Graw Hill Companies Inc., USA.

Gaspersz, Vincent, 2013. *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Gronroos, Michael, 2000. *Perceived Service Quality Model*. Published Ohio University Press, California.

Hesketts, Robert, 2000. *Service Profit Chain Model*. Prentice Hall, California Press.

Marcel, Davidson, 2013. *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA.

Margaretha, 2013. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.

Martul, Shadiqqin, 2014. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Sinar Grafika,Jakarta.

Norman, Davis, 2002. *Service Management System*. Prentice Hall Ohio University Press, USA.

Oemi, 2005. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Measuring Customer Satisfaction; Survey Design, Use and Statistical Analysis Methods*. ASQ Quality Press, Wisconsin, USA.

Parasuraman, A. Valerie, 2011. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.

Peter, J.H., 2013. *Service Management in Managing The Image*. Trisakti University, Jakarta.

Purwoko, Bambang, A., 2010. *Asocial Security Highlight in Indonesia: An Economic Perspective*. Komunika Jaya Pratama, Jakarta.

Rangkuti, Freddy, 2013. *Konsep Pengukuran Kepuasan*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Samuelson, Jeniston, 2010. *Application of Quality Service Theory*. Published by John Wiley and Sons, USA.

Stemvelt, Robert C., 2014. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.

Sunyoto, Hamingpraja, 2014. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.

Syamsuddin, 2009. *Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Jasa*. Penerbit Tarsito, Bandung.

Tirtomulyo, Abadi, 2009. *Peningkatan Kepuasan Konsumen dalam Tinjauan Pemasaran Jasa*. Penerbit Rajawali Press, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2014. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L., 2013. (Diterjemahkan oleh Sutanto). *The Quest for Global Quality*. Pustaka Delapratasa, Jakarta.

Zeithaml, Bitner, 2000. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *The Concept of Customer Satisfaction*. The McGraw-Hill Companies. Inc. USA.