

PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi pada penumpang domestik di Bandara Ahmad Yani Semarang)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

ZAKI MUAFA RIJAE

NIM. 12010113140200

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2017

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Zaki Muafa Rijae
Nomor Induk Mahasiswa : 12010113140200
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**
(Studi pada penumpang domestik Bandara
Ahmad Yani Semarang)
Dosen Pembimbing : Rizal Hari Magnadi, SE, MM.

Semarang, 28 Desember 2017

Dosen Pembimbing,



(Rizal Hari Magnadi, SE, MM)
NIP . 19840430 200912 1006

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Zaki Muafa Rijae
Nomor Induk Mahasiswa : 12010113140200
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/ Manajemen

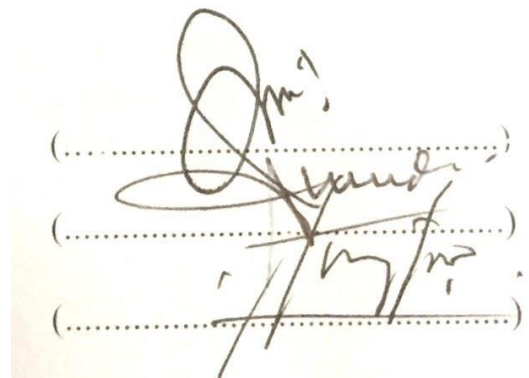
Judul Skripsi : **PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi pada penumpang domestik di Bandara
Ahmad Yani Semarang)

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal :

Tim Penguji:

1. Rizal Hari Magnadi, SE, MM.
2. Drs.H.Mudiantono, M.Sc
3. Dr. Harry Soesanto, MMR



The image shows three handwritten signatures in black ink, each written over a horizontal dotted line. The signatures are cursive and somewhat stylized. The first signature is the most prominent and appears to be 'Rizal Hari Magnadi'. The second signature is smaller and less legible, and the third is also smaller and less legible.

PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Zaki Muafa Rijae menyatakan bahwa skripsi dengan judul : “Pengaruh *Servicescape* terhadap kepuasan konsumen (Studi pada penumpang domestik di Bandara Ahmad Yani Semarang)”. adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis lainnya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 28 Desember 2017

Yang membuat pernyataan,



Zaki Muafa Rijae

NIM.12010113140200

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesukaran ada kemudahan. Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada Tuhan, berharaplah.

Q.S. Al-Insyirah:6-8

Hidup itu bagai skripsi, banyak bab dan revisi yang harus dilewati. Tapi akan selalu berakhir indah, bagi yang pantang menyerah.

(Alit Susanto)

PERSEMBAHAN

Untuk keluargaku terutama kedua orangtuaku tercinta

Wasilah Wati dan Budi Riyanto

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi *Servicescape* yaitu *ambient conditions*, *spatial layout and functionality* dan *signs, symbols and artifacts* terhadap kepuasan konsumen. Studi pada penumpang keberangkatan domestik di Bandara Ahmad Yani Semarang.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Sampel dipilih dengan menggunakan teknik *quota sampling*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda dengan tingkat signifikansi 5%, dimana sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu yang meliputi Uji Normalitas, Uji Multikolonieritas, dan Uji Heteroskedastisitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *ambient conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. *Spatial layout and functionality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. *Signs, symbols and artifacts* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : *Servicescape*, *Ambient Conditions*, *Spatial Layout and Functionality*, *Signs, Symbols and Artifacts*, kepuasan konsumen

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of servicescape dimensions named ambient conditions, spatial layout and functionality, signs, symbols and artifacts to customer satisfaction. Case study on domestic departures passengers at Ahmad Yani Airport Semarang.

The number of samples used in this research were 100 respondents. Samples were chosen using quota sampling technique. The analytical method used in this research is Multiple Linear Regression Analysis where previously tested the validity and reliability, then performed classical assumption that includes Normality Test, Multicollinearity Test, and Heteroskedasticity Test with level of significance 5%.

The result of this research found that ambient conditions, spatial layout and functionality and signs, symbols and artifacts positively significantly influenced customer satisfaction.

Keyword: Servicescape, Ambient Conditions, Spatial Layout and Functionality, Signs, Symbols and Artifacts, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Servicescape* terhadap kepuasan konsumen (Studi pada penumpang domestik Bandara Ahmad Yani Semarang)” yang disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Selama melakukan penelitian serta penulisan skripsi ini penulis telah mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak baik dalam memberikan bimbingan, bantuan, dukungan, serta doanya sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
2. Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
3. Rizal Hari Magnadi, SE, MM. selaku dosen pembimbing sekaligus dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa perkuliahan.
5. Orang tua penulis yaitu Wasilah Wati dan Budi Riyanto yang selalu ada untuk memberikan dukungan baik materil maupun imateril kepada penulis.
6. Devy Nilasari yang selalu memotivasi dan mendukung dari awal hingga skripsi ini selesai.
7. Clay dan Cleo yang selalu menghibur dan menemani ketika hilang semangat.

8. Saudara Bimo sebagai ketua angkatan manajemen 2013 yang telah banyak berjasa buat angkatan.
9. Sahabat-sahabatku, Aldo, Kevin, Fakhri, dan yang telah menjadi keluarga kedua selama masa perkuliahan ini.
10. Sahabat-sahabatku SM13 yang telah memotivasi dalam meraih kesuksesan.
11. Seluruh teman-teman Manajemen 2013 yang telah memberikan bantuan selama kuliah di jurusan kita tercinta.
12. Semua pihak lain yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih untuk segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan karena adanya keterbatasan penulis. Namun penulis berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pembaca.

Semarang, 28 Desember 2017

Penulis,

Zaki Muafa Rijae

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.1.1 <i>Product and Service Quality</i>	14
2.1.2 <i>Servicescape</i>	15

2.1.2.1 <i>Ambient Conditions</i>	16
2.1.2.2 <i>Spatial Layout and Functionality</i>	17
2.1.2.3 <i>Signs, Symbols and Artifacts</i>	19
2.2 Hubungan antar Variabel	20
2.2.1 Pengaruh <i>Ambient Conditions</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	20
2.2.2 Pengaruh <i>Spatial Layout and Functionality</i> terhadap Kepuasan Konsumen	21
2.2.3 Pengaruh <i>Signs, Symbols and Artifacts</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	22
2.3 Penelitian Terdahulu	23
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	25
2.5 Hipotesis	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	27
3.1.1 Variabel Penelitian	27
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	28
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.2.1 Populasi	31
3.2.2 Sampel	31
3.3 Jenis dan Sumber Data	32
3.3.1 Data Primer	33

3.3.1 Data Sekunder	33
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.4.1 Kuesioner (Angket).....	33
3.5 Metode Analisis Data.....	34
3.5.1 Analisis Angka Indeks	34
3.5.2 Uji Validitas	35
3.5.3 Uji Reliabilitas	35
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	36
3.5.4.1 Uji Multikolinearitas	36
3.5.4.2 Uji Heteroskedastisitas	37
3.5.4.3 Uji Normalitas	37
3.5.5 Uji Analisis Regresi Berganda	38
3.5.6 <i>Goodness of Fit</i> Suatu Model.....	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Responden	42
4.1.1 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.1.2 Deskripsi Responden berdasarkan Usia	43
4.1.3 Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan.....	44
4.1.4 Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	45
4.1.5 Deskripsi Responden berdasarkan Bepergian	45

4.1.6 Deskripsi Responden berdasarkan Kelas Pesawat	46
4.1.7 Deskripsi Responden berdasarkan Maskapai.....	47
4.1.8 Deskripsi Responden berdasarkan Keluhan.....	48
4.2 Hasil Penelitian	49
4.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian	49
4.2.1.1 Nilai Indeks Responden atas <i>Ambient Conditions</i>	51
4.2.1.2 Nilai Indeks Responden atas <i>Spatial Layout and Function</i>	52
4.2.1.3 Nilai Indeks Responden atas <i>Signs, Symbols and Artifacts</i>	53
4.2.1.4 Nilai Indeks Responden atas Kepuasan Konsumen.....	54
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	55
4.2.2.1 Uji Validitas	55
4.2.2.2 Uji Reliabilitas	57
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	57
4.2.3.1 Uji Normalitas	57
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas	59
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas	59
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	60
4.2.5 Uji Signifikansi Simultan (uji F)	62
4.2.5 Uji Signifikansi Parsial (uji t)	62
4.2.5 Koefisien Determinasi (R^2)	63
4.3 Pembahasan	64

4.3.1 Pengaruh <i>Ambient Conditions</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	64
4.3.2 Pengaruh <i>Spatial Layout and Functionality</i> terhadap Kepuasan Konsumen	66
4.3.3 Pengaruh <i>Signs, Symbols and Artifacts</i> terhadap Kepuasan Konsumen	68
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71
5.2.1 Saran Manajerial	71
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN A Kuesioner.....	77
LAMPIRAN B Daftar Jawaban Responden	83
LAMPIRAN C Hasil Uji Statistik SPSS.....	89
LAMPIRAN D Denah dan Keadaan Lingkungan Bandara	95
LAMPIRAN E CSI Bandara Ahmad Yani Semarang.....	97

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data jumlah penumpang keberangkatan tahun 2014-2017.....	6
Tabel 1.2 Keluhan Konsumen Bandara Ahmad Yani Semarang.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 4.1 Jawaban Responden atas <i>Ambient Conditions</i>	51
Tabel 4.2 Jawaban Responden atas <i>Spatial Layout and Functionality</i>	52
Tabel 4.3 Jawaban Responden atas <i>Signs, Symbols and Artifacts</i>	53
Tabel 4.4 Jawaban Responden atas Kepuasan Konsumen.....	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.7 Uji Multikolinieritas.....	59
Tabel 4.8 Koefisien Persamaan Regresi Linear	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Signifikansi Simultan (uji F)	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Keluhan Konsumen Bandara Ahmad Yani Semarang	8
Gambar 2.1 <i>Servicescape Framework</i>	16
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	26
Gambar 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden	42
Gambar 4.2 Deskripsi Usia Responden	43
Gambar 4.3 Deskripsi Pekerjaan Responden	44
Gambar 4.4 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden	45
Gambar 4.5 Deskripsi Tingkat Bepergian Responden	46
Gambar 4.6 Deskripsi Kelas Pesawat yang Digunakan Responden	47
Gambar 4.7 Deskripsi Maskapai yang Digunakan Responden	48
Gambar 4.8 Deskripsi Keluhan Responden	49
Gambar 4.9 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	58
Gambar 4.10 Histogram Distribusi Data.....	58
Gambar 4.11 Uji Heterokedastisitas	60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis adalah kegiatan usaha yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan nilai dan memperoleh keuntungan. Aktivitas bisnis di Indonesia berkembang dengan sangat cepat, baik di bidang manufaktur maupun jasa, apapun pabrikannya ataupun jasanya. Tidak kalah berkembangnya adalah jasa kebandarudaraan yang mengalami perkembangan luar biasa, dimana dilihat dari penambahan berbagai infrastruktur seperti di Bandara Halim Perdanakusuma (detik.com, 2016), Bandara Adi Sumarmo (okezone.com, 2017), Bandara Husein Sastranegara (kompas.com, 2016) dan Bandara Adisutjipto (SindoNews, 2017)

Jasa kebandarudaraan kepada pengguna jasa menurut pengertiannya sebagaimana dimaksud pada Undang Undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pada Pasal 232 Alinea kedua tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara, jasa kebandarudaraan adalah pelayanan jasa terhadap pesawat udara, penumpang, barang dan pos yang terdiri atas penyediaan dan/atau pengembangan:

- A. Fasilitas untuk kegiatan pelayanan pendaratan, lepas landas, manuver, parkir, dan penyimpanan pesawat udara;
- B. Fasilitas terminal untuk pelayanan pos , kargo, dan angkutan penumpang;
- C. Fasilitas listrik, elektronika, instalasi limbah buangan dan air; dan

D. Lahan untuk bangunan, lapangan, dan industri serta gedung atau bangunan yang berhubungan dengan kelancaran angkutan udara.

Pada poin A, disebut dengan Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, Penyimpanan Pesawat Udara atau disingkat PJP4U yaitu penyediaan dan penggunaan fasilitas untuk pendaratan, lepas landas, manuver, parkir, dan penyimpanan pesawat udara seperti *Runway, Apron, Lighting, Marking, Instrument Landing System, Marker, dan Locator*. Pengguna dari fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh Bandara adalah maskapai penerbangan atau operator penerbangan. Tarif PJP4U berbeda-beda di setiap Bandara tergantung dari fasilitas yang digunakan dan ketentuan tarif yang ditentukan oleh masing-masing Bandara dengan usulan Menhub.

Pada poin B disebut dengan Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara atau disingkat PJP2U yaitu pelayanan penumpang oleh Bandara menyangkut penyediaan fasilitas jalan masuk, beranda terminal, bangunan terminal, fasilitas pemeriksaan, dan pelayanan ruang tunggu dan lainnya dimaksudkan agar penumpang pesawat udara sejak memasuki terminal keberangkatan di bandar udara asal sampai ke luar dari terminal di bandar udara tujuan memperoleh rasa aman dan nyaman. Sejak tahun 2014 pembayaran PJP2U tidak dibebankan langsung kepada penumpang melainkan sudah dibebankan biaya tambahan ketika penumpang membeli tiket pesawat di tiap maskapai, dari biaya tambahan pada tiket pesawat tersebut selanjutnya maskapai penerbangan membayar biaya PJP2U kepada pihak pengelola Bandara. Selanjutnya adalah Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara atau disingkat PJKP2U adalah pelayanan yang disediakan oleh

Bandara mengenai pengiriman barang kargo dan pos. Tarif dari PJP2U dan PJKP2U berbeda-beda di masing-masing Bandara sesuai dengan fasilitas yang dimiliki Bandara dan berdasarkan ketetapan tarif yang ditentukan oleh Bandara dengan usulan Menhub.

Poin C fasilitas elektronika, listrik, air dan instalasi limbah buangan yaitu Bandara menyediakan sebagai berikut:

- Elektronika : *Flight Information Display, X-Ray, Metal Detector* dsb.
- Listrik : *Genset, Air Conditioning, Garbarata, Plumbing,* dsb.
- Air : Air bersih.
- Instalasi Limbah Buangan: Sistem pembuangan limbah untuk menjaga lingkungan.

Poin D yaitu fasilitas Lahan untuk bangunan, lapangan, dan industri serta gedung atau bangunan yang berhubungan dengan kelancaran angkutan udara contohnya adalah Bandara menyediakan kantor bagi pengelola Bandara, kantor bagi maskapai penerbangan, lahan parkir untuk kendaraan bermotor, bengkel pesawat, pertokoan, dan sebagainya.

Seiring dengan teknologi dan perekonomian di Indonesia yang semakin meningkat, berbanding lurus dengan tingkat mobilitas masyarakat sekitar yang semakin tinggi dan konsumen semakin menuntut banyak hal. Salah satu contohnya adalah calon penumpang mengevaluasi atribut layanan Bandara dan

lingkungan Bandara. Guna meningkatkan pelayanan secara umum, Bandara fokus pada renovasi dan investasi modernisasi terminal. Dengan “memperlakukan penumpang sebagai konsumen” dan merancang lingkungan Bandara sehingga suasananya menawarkan “*a sense of place*” (Gee, 2013).

Pada Bandara yang dikelola oleh penyedia jasa kebandarudaraan bukan hanya menjadi tempat tunggu bagi konsumen, oleh karena itu harus mengedepankan pelayanannya seperti *Servicescape* yang ada pada Bandara. Hal ini untuk meningkatkan kepuasan kepada konsumen agar layanan yang diberikan dapat sesuai ekspektasi atau harapan, dengan kata lain pada tiap Bandara harus meningkatkan pelayanannya agar memiliki tingkat kepuasan konsumen yang tinggi.

Servicescape adalah sebuah konsep yang dikembangkan Bitner (1992) untuk menekankan dampak lingkungan fisik di mana suatu proses pelayanan berlangsung. Ada tiga dimensi pada *Servicescape* yaitu *Ambient Conditions* (Kondisi Sekitar), *Spatial Layout and Functionality* (Tata Letak dan Fungsionalitas) dan *Signs, Symbols and Artifacts* (Tanda, Simbol dan Artefak).

Adanya unsur *Servicescape* pada layanan Bandara, membuat perusahaan berlomba-lomba agar menjadi yang terbaik dalam segi pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Bandara merupakan perusahaan jasa kebandarudaraan, dengan memberikan jasa pelayanan yang memadai mempunyai peran penting bagi perusahaan sehingga dapat tetap bertahan dan bersaing dengan Bandara lain di Indonesia maupun dunia. Karena perusahaan yang berhasil dan

yang memiliki kinerja yang baik, dapat mengetahui bagaimana cara menyesuaikan diri dengan pasar yang berubah secara dinamis. Keberhasilan tersebut salah satunya dipengaruhi oleh *Servicescape* yang dimiliki perusahaan.

Di Indonesia, Bandara dikelola oleh perusahaan BUMN yaitu PT.Angkasa Pura I dengan 13 cabang Bandara, wilayah yang dikelola oleh PT.Angkasa Pura I adalah dari wilayah tengah Indonesia hingga wilayah timur Indonesia dan yang dikelola oleh PT.Angkasa Pura II sebanyak 13 cabang Bandara, wilayah yang dikelola yaitu dari wilayah tengah Indonesia hingga wilayah barat Indonesia.

Objek yang akan diteliti pada penelitian ini adalah Bandara Ahmad Yani Semarang dimana Bandara tersebut menjadi salah satu pintu masuk ke Jawa Tengah melalui transportasi udara. Menurut data dari PT.Angkasa Pura I Bandara Ahmad Yani Semarang, dari tahun 2014 hingga 2017 terus mengalami peningkatan, hal ini membuktikan bahwa mobilitas masyarakat khususnya di Semarang semakin meningkat.

Pada Tabel 1.1 dijelaskan mengenai data jumlah penumpang, berikut adalah data jumlah penumpang dari tahun 2014 sampai tahun 2017:

Tabel 1.1
Data Penumpang Keberangkatan Domestik Tahun 2014-2017

TAHUN		PENUMPANG BERANGKAT	TAHUN		PENUMPANG BERANGKAT
		DOMESTIK			DOMESTIK
2014	JANUARI	132,473	2016	JANUARI	161,032
	FEBRUARI	112,599		FEBRUARI	148,259
	MARET	124,094		MARET	165,781
	APRIL	118,008		APRIL	161,398
	MEI	132,710		MEI	175,034
	JUNI	151,275		JUNI	140,366
	JULI	111,909		JULI	197,235
	AGUSTUS	181,271		AGUSTUS	179,955
	SEPTEMBER	140,168		SEPTEMBER	176,076
	OKTOBER	149,930		OKTOBER	169,137
	NOVEMBER	138,722		NOVEMBER	166,523
	DESEMBER	151,768		DESEMBER	179,098
	JUMLAH	1,644,927		JUMLAH	2,019,894
2015	JANUARI	130,063	2017	JANUARI	174,006
	FEBRUARI	116,327		FEBRUARI	143,165
	MARET	130,828		MARET	164,317
	APRIL	137,321		APRIL	162,899
	MEI	148,130		JUMLAH	644,387
	JUNI	137,449			
	JULI	155,237			
	AGUSTUS	173,851			
	SEPTEMBER	142,804			
	OKTOBER	157,313			
	NOVEMBER	153,222			
	DESEMBER	171,923			
	JUMLAH	1,754,468			

Sumber: Sales Department PT.Angkasa Pura I Bandara Ahmad Yani

Berdasarkan data jumlah penumpang diatas terbilang fluktuatif tiap bulannya tetapi cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Jumlah penumpang dari tahun 2014 ke tahun 2015 meningkat 7% sedangkan pada tahun 2015 ke tahun 2016 meningkat 15%. Pada tahun 2014 jumlah penumpang paling sedikit terjadi pada bulan juli yaitu 117,294 orang dan jumlah penumpang terbanyak terjadi pada bulan agustus yaitu sebanyak 188,206 orang, kemudian pada tahun 2015 jumlah penumpang paling sedikit terjadi pada bulan februari yaitu 120,629 orang dan jumlah penumpang terbanyak terjadi pada bulan agustus yaitu 180,321 orang. Pada tahun 2016 jumlah penumpang paling sedikit yaitu terjadi pada bulan juni yaitu 146,162 orang dan jumlah penumpang terbanyak terjadi pada bulan juli yaitu 205,014 orang. Kemudian pada tahun 2017 jumlah penumpang paling sedikit terjadi pada bulan februari yaitu 149,506 dan jumlah penumpang terbanyak terjadi pada bulan januari yaitu 181,249. Total dari penumpang domestik dari januari 2014 hingga april 2017 yaitu sebanyak 6,063,676 orang dan penumpang internasional dari januari 2014 hingga april 2017 sebanyak 250,373 orang. Dengan peningkatan jumlah penumpang dari tahun ke tahun, diharapkan perusahaan konsisten untuk meningkatkan layanannya agar sesuai dengan ekspektasi penumpang.

Akan tetapi berdasarkan informasi yang didapat masih ada keluhan terkait dengan lingkungan fisik di Bandara Ahmad Yani Semarang. Berikut adalah rinciannya pada tabel 1.2.

Tabel 1.2

Keluhan Konsumen Bandara Ahmad Yani Semarang

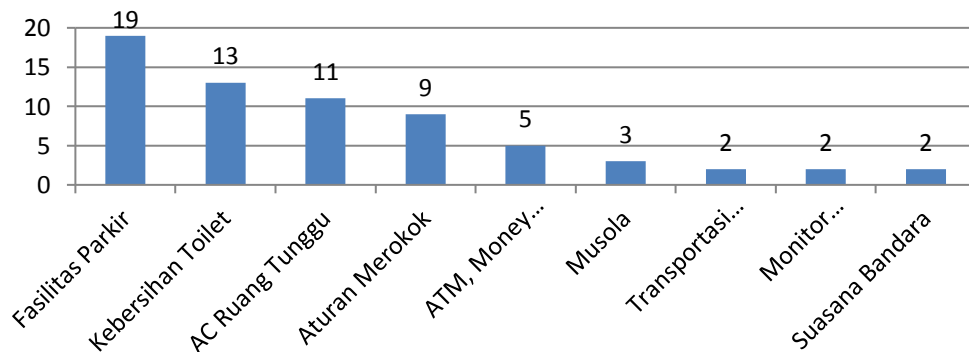
No.	Keluhan
1	Kurangnya ketersediaan lahan parkir
2	Penumpukan penumpang ketika <i>Peak Season</i>
3	Ruang tunggu sesak

Sumber: (Tribunnews.com, 2015), (Tribunnews.com, 2017),
(Metrosemarang.com, 2016), (Sindonews.com, 2015)

Keluhan pada tabel 1.2 diperkuat dengan data yang diperoleh dari Bandara Ahmad Yani Semarang melalui survey yang telah dilakukan pihak ketiga yaitu *Indonesia National Air Carriers Association (INACA)*, hasilnya masih ada keluhan yang dirasakan oleh konsumen yang akan dijabarkan dalam gambar 1.1 berikut.

Gambar 1.1

Keluhan Konsumen Bandara Ahmad Yani Semarang



Sumber: CSI Bandara Ahmad Yani, 2016

Berdasarkan tabel 1.2 dan gambar 1.1 banyak keluhan yang dirasakan oleh konsumen yang berkaitan dengan lingkungan fisik (*Servicescape*) ketika berada di Bandara Ahmad Yani Semarang. Keluhan-keluhan diatas dapat menurunkan

tingkat kepuasan konsumen di Bandara, oleh karena itu dengan menggunakan konsep dari *Servicescape* diharapkan pengelola Bandara dapat mengatasi keluhan-keluhan yang dialami konsumen.

Latar belakang penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah dimensi-dimensi *Servicescape* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Bandara Ahmad Yani Semarang. Berdasarkan data-data yang telah diuraikan, peneliti akan melakukan penelitian tentang: **“ANALISIS PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN” (Studi pada penumpang keberangkatan domestik di Bandara Ahmad Yani Semarang)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Bandara adalah penyedia jasa kebandarudaraan yang menyediakan landasan untuk pendaratan dan penerbangan pesawat, melayani maskapai penerbangan, hingga memfasilitasi penumpang agar penumpang merasa aman dan nyaman. Pada studi ini berfokus pada *Servicescape* yang dimiliki Bandara Ahmad Yani Semarang terhadap kepuasan konsumen, dilihat dari bagaimana Bandara Ahmad Yani Semarang menyediakan layanannya yang baik mulai dari ketika penumpang hendak turun dari kendaraan menuju masuk ke Bandara hingga penumpang meninggalkan Bandara untuk naik ke pesawat, contohnya Bandara menyediakan lahan parkir yang cukup untuk kendaraan baik motor maupun mobil, arus penumpang yang jelas ketika turun dari kendaraan menuju ke *Security Checking*, arus penumpang yang jelas ketika proses *Check In* di *Check In Counter*, arus penumpang yang jelas dari *Check In Counter* menuju ke *Security Checking* yang kedua, sampai penumpang berada di ruang tunggu. Kemudian pada ruang tunggu

penumpang juga harus memadai yaitu, suhu ruangan yang sejuk, sirkulasi udara yang baik, TV baik untuk *flight display information* atau hiburan, musik, tempat duduk yang cukup serta ketersediaan lain seperti pertokoan, *lounge*, *toilet*, mushola, dekorasi yang bagus, suasana yang menyenangkan, dan sebagainya yang berkaitan dengan kebutuhan penumpang ketika berada di Bandara guna memberikan kepuasan terhadap konsumen.

Akan tetapi berdasarkan dari data yang diperoleh terdapat keluhan yang dirasakan oleh konsumen ketika berada di lingkungan Bandara Ahmad Yani Semarang yaitu kurangnya lahan parkir, terjadinya penumpukan penumpang sehingga menyebabkan antrian, dan ruang tunggu yang sesak. Untuk itu perlu diketahui kepuasan konsumen berdasarkan observasi dilapangan di Bandara Ahmad Yani Semarang dilihat dari konsep *Servicescape* atau layanan lingkungan fisik.

Maka pertanyaan yang dapat dikembangkan pada penelitian ini adalah:

1. Apakah dimensi *Ambient Conditions* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen di Bandara Ahmad Yani Semarang?
2. Apakah dimensi *Spatial Layout and Functionality* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen di Bandara Ahmad Yani Semarang?
3. Apakah dimensi *Signs, Symbols and Artifacts* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Bandara Ahmad Yani Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah dimensi *Ambient Conditions* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen di Bandara Ahmad Yani Semarang.
2. Untuk mengetahui apakah dimensi *Spatial Layout and Functionality* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen di Bandara Ahmad Yani Semarang.
3. Untuk mengetahui apakah dimensi *Signs, Symbols and Artifacts* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen di Bandara Ahmad Yani Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan perusahaan yang bersangkutan dalam meningkatkan layanannya agar konsumen dapat merasa puas.
- b) Bagi akademis, penelitian ini bisa menjadi tambahan sumber untuk peneliti selanjutnya tentang *Servicescape* di Bandara baik Bandara Ahmad Yani atau Bandara lain.
- c) Bagi peneliti, dengan dilakukannya penelitian ini akan menambah wawasan kepada peneliti tentang pengaruh *Servicescape* terhadap kepuasan konsumen.

1.5 Sistematika Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini, penulis merangkai teori-teori mengenai penelitian, membuat kerangka pikir, mencantumkan penelitian sebelumnya dan membuat hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis yang digunakan dalam menganalisis data yang telah diperoleh.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

Bab ini menggambarkan objek penelitian secara umum, gambaran populasi dan responden, analisis data, dan pembahasan dari hasil analisis data.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan antara lain kesimpulan penelitian, implikasi manajerial dan teoritis, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian yang akan datang.