

Strategi Memaksimalkan Tingkat Pemilihan Penumpang Terhadap Bandara Internasional Yogyakarta Berbasis Kepuasan Penumpang Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Kompetitif

Strategy To Maximize Passenger Choice Toward Yogyakarta International Airport Based On Customer Satisfaction Affected By Quality Of Service And Competitive Advantage

Bachtiar Arief Nugroho^{1)*}, Zulkifli²⁾, Mombang Sihite³⁾

^{1,3}Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Pancasila, Indonesia

²Program Doktor Ilmu Ekonomi, Sekolah Pascasarjana Universitas Pancasila, Indonesia

arief.bac@ap1.co.id

INFO ARTIKEL

Histori Artikel:

Diterima: 30 Desember 2020

Direvisi: 29 Juni 2021

Disetujui: 30 Juni 2021

Dipublikasi online: Juni 2021

Keywords:

service quality, competitive advantage, customer satisfaction, airport choice decision, accessibility aspects

Kata kunci:

kualitas pelayanan, keunggulan kompetitif, kepuasan pelanggan, keputusan memilih bandara, aspek aksesibilitas.

Permalink/DOI:

<https://dx.doi.org/10.25104/wa.v47i1.400.1-16>

©2021 Puslitbang Transportasi Udara, Badan litbang Perhubungan -Kementerian Perhubungan RI. This is an open access article under the CC BY-NCSA license

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

ABSTRACT / ABSTRAK

Yogyakarta International Airport is an airport that just started operating in 2019 managed by PT Angkasa Pura I (Persero). This study aims to determine the strategy to maximize passenger choice toward Yogyakarta International Airport by analyzing the impact of service quality, airport competitive advantage and customer satisfaction on the airport choice decision with accessibility as a moderator variable. The population in this study are passengers of Yogyakarta International Airport (IATA code: YIA) aged between 18 to 60 years, with a sample of 220 people taken using non-probability sampling techniques through judgment sampling method. The statistical method used in this study is Structural Equation Modeling (SEM) which is operated through the WarpPLS program. The results of this study prove that service quality, competitive advantage and customer satisfaction have had a positive and significant influence on the airport choice decision. While the accessibility aspect to Yogyakarta International Airport as a moderator variable is not able to encourage or strengthen the effect of customer satisfaction on airport choice decision of Yogyakarta International Airport.

Bandara Internasional Yogyakarta merupakan bandara yang baru beroperasi di tahun 2019 yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I (Persero). Penelitian ini bertujuan untuk menentukan strategi untuk memaksimalkan tingkat pemilihan penumpang terhadap Bandara Internasional Yogyakarta dengan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, keunggulan kompetitif bandara dan kepuasan Penumpang terhadap keputusan memilih bandara dengan aspek aksesibilitas sebagai variabel moderator. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang pesawat udara Bandar Udara Internasional Yogyakarta (kode IATA: YIA) yang berusia antara 18 hingga 60 tahun, dengan sampel sebanyak 220 orang yang diambil dengan menggunakan teknik *non probability sampling* melalui metode *judgement sampling*. Metode statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Structural Equation Modeling (SEM) yang dioperasikan melalui program WarpPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, keunggulan kompetitif dan kepuasan Penumpang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih bandara. Sementara aspek aksesibilitas menuju Bandara Internasional Yogyakarta sebagai variabel moderator tidak mampu mendorong atau memperkuat pengaruh kepuasan Penumpang terhadap keputusan memilih Bandara Internasional Yogyakarta.

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara kepulauan memiliki pertumbuhan permintaan transportasi yang tinggi khususnya transportasi udara. Untuk melayani kebutuhan transportasi udara yang semakin meningkat, PT Angkasa Pura I (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kebandarudaraan, saat ini terus melakukan upaya pelayanan jasa kebandarudaraan secara maksimal. Salah satu upaya tersebut adalah dengan mengembangkan fasilitas bandara serta pembangunan bandara baru untuk memenuhi kebutuhan saat ini dan masa mendatang, sesuai dengan perhitungan proyeksi jumlah pergerakan penumpang pesawat udara.

Sesuai dengan Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP) tahun 2018-2023, PT Angkasa Pura I diproyeksikan melayani sebanyak lebih dari 120 juta penumpang pada tahun 2023. Seiring dengan dinamika perusahaan, per tahun 2019 PT Angkasa Pura I Persero mengelola 15 bandara.

Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) sebagai salah satu Bandara PT Angkasa Pura I (Persero) merupakan bandara baru yang dibangun pada awal tahun 2018 tepatnya di Desa Temon, Kecamatan Wates, Kabupaten Kulonprogo, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Bandara ini dibangun untuk melayani penumpang pesawat udara di sekitar Daerah Istimewa Yogyakarta dan direncanakan sebagai pengganti Bandara Adisutjipto Yogyakarta (Kode IATA: JOG) yang berada di dekat pusat Kota Yogyakarta, dimana jumlah permintaannya telah mencapai 7,8 juta penumpang pada tahun 2017. Jumlah tersebut jauh melebihi kapasitas Bandara JOG yang hanya mampu menampung 3 juta penumpang per tahun. Selain itu, ditinjau dari sisi ruang udara Bandara JOG juga telah mengalami kondisi jenuh sehubungan dengan kondisi topografi serta frekuensi kegiatan penerbangan militer.

PT Angkasa Pura I (Persero) dalam menjalankan bisnis kebandarudaraan sangat memperhatikan aspek kualitas pelayanan dan

kepuasan para pengguna bandara. Hal ini salah satunya dibuktikan dengan program tahunan PT Angkasa Pura I (Persero) untuk melakukan pengukuran Customer Satisfaction Index (CSI) yang bekerja sama dengan Tim Indonesia National Air Carriers Association (INACA). Hasil pengukuran Customer Satisfaction Index (CSI) 2019 PT Angkasa Pura I (Persero) menunjukkan bahwa jika dilihat dari aspek penumpang, rata-rata CSI-penumpang untuk 13 bandara PT Angkasa Pura I (Persero) pada tahun 2019 adalah sebesar 4,54. Di sisi lain hasil pengukuran CSI-penumpang untuk Bandara JOG adalah sebesar 4,37. Hal ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan Penumpang di Bandara JOG berada di bawah rata-rata 13 bandara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I (Persero). Ini tidak terlepas dari kualitas pelayanan utamanya terkait kapasitas Bandara JOG yang memang sudah tidak mampu dan tidak layak lagi menampung jumlah penumpang yang jauh lebih besar dari kapasitas yang tersedia. Untuk itu, aspek kualitas pelayanan di Bandara YIA sebagai bandara baru pengganti Bandara JOG perlu menjadi perhatian bagi PT Angkasa Pura I (Persero) sehingga dapat tercipta kepuasan Penumpang utamanya para penumpang pesawat udara.

Hal lain yang perlu menjadi perhatian hingga saat ini terkait operasional Bandara YIA adalah aksesibilitas dari maupun menuju pusat kota. Jarak tempuh bandara baru tersebut menuju pusat Kota Yogyakarta maupun sebaliknya, berkisar 55 km atau sekitar 1,5 jam perjalanan darat. Transportasi dari dan ke pusat kota yang telah tersedia sampai dengan Maret 2020 di antaranya bus DAMRI, SatelQu, taksi, angkutan sewa khusus dan kereta api. Untuk perjalanan menggunakan kereta api hanya dilayani sampai dengan Stasiun Wojo dan dilanjutkan dengan shuttle bus menuju Bandara YIA. Kereta api bandara yang direncanakan melayani dari Stasiun Tugu Yogyakarta sampai dengan Bandara YIA belum beroperasi sehubungan dengan aspek

pembebasan lahan untuk jalur kereta api bandara.

Di sisi lain, progres pembangunan Bandara YIA telah mencapai 100% pada Maret 2020. Bandara baru dengan nilai investasi proyek mencapai 6,7 Triliun ini dibangun dengan luas terminal 219.512 m² yang memiliki kapasitas 22 juta penumpang per tahun. Panjang runway mencapai 3.250 meter dengan Pavement Classification Number (PCN) sebesar 93 F/C/X/T yang mampu mendukung pesawat terberat saat ini yaitu Boeing 777 dengan full capacity dan pesawat terbesar yaitu Airbus 380. Untuk fasilitas apron, Bandara YIA - Kulonprogo dibangun dengan kapasitas mencapai 22 parking stand narrow body atau konfigurasi 11 parking stand wide body. Fasilitas Bandara YIA - Kulonprogo tersebut jauh lebih besar kapasitasnya serta lebih baik jika dibandingkan dengan fasilitas Bandara JOG.

Bandara YIA Kulonprogo juga dibangun dengan konsep yang unik dan secara kuat menggambarkan kekhasan Daerah Istimewa Yogyakarta. Penggambaran tersebut diwujudkan di antaranya dengan desain terminal bandara serta karya seni (art work) yang dikombinasikan khusus untuk menciptakan “atmosfir” (ambience) Yogyakarta yang kental dengan nilai budaya. Upaya ini dilakukan untuk menonjolkan keunikan Bandara YIA Kulonprogo. Dengan keunikan tersebut, Bandara YIA Kulonprogo memiliki keunggulan kompetitif terutama jika disandingkan dengan beberapa bandara yang memiliki cakupan pelayanan (catchment area) yang sama, seperti Bandara Adi Soemarmo Solo dan Bandara Ahmad Yani Semarang. Thelle dkk (2012) dalam bukunya berjudul “Airport Competition in Europe” menegaskan bahwa bandara di masa kini dan masa datang cenderung harus bersaing satu sama lain untuk mempertahankan serta menarik lalu lintas penumpang dan pesawat yang mereka butuhkan. Strategi yang dapat dilakukan sebuah bandara untuk memaksimalkan keunggulan kompetitifnya untuk menarik lalu lintas penumpang dan pesawat dapat dilakukan dengan

menciptakan airport experience sebagai diferensiasi (Wattanacharoensil, 2015). Keunggulan kompetitif dengan penciptaan airport experience yang unik ini pun dapat berpengaruh terhadap kepuasan Penumpang Bandara YIA Kulonprogo. Hal ini tentu perlu didukung dengan pengoperasian bandara yang handal, terlebih Bandara YIA merupakan bandara baru sebagai pengganti Bandara JOG.

Seiring dengan progres pembangunan Bandara YIA yang telah mencapai 100% pada Maret 2020, operasional penerbangan komersial untuk pesawat jet seluruhnya dipindahkan dari Bandara JOG ke Bandara YIA - Kulonprogo. Proses perpindahan operasional dari bandara lama ke bandara baru ini merupakan proses yang pernah dilakukan pada beberapa bandara di Indonesia seperti pemindahan operasional dari Bandara Kemayoran ke Bandara Soekarno-Hatta pada tahun 1985, pemindahan operasional Bandara Lombok - Selaparang ke Bandara Internasional Lombok - Praya pada tahun 2011, pemindahan operasional dari Bandara Polonia - Medan ke Bandara Internasional Kualanamu - Deliserdang pada tahun 2013 dan yang terbaru adalah pemindahan operasional dari Bandara Husein Sastranegara Bandung ke Bandara Internasional Kertajati Jawa Barat di Majalengka pada tahun 2018 yang hingga kini dinamika pemindahan operasional bandara tersebut masih berjalan.

Penjelasan di atas menggambarkan bahwa pemindahan operasional bandara akan menghasilkan perubahan terkait kecenderungan penumpang pesawat udara dalam menentukan bandara mana yang akan digunakan, terutama jika terdapat beberapa pilihan bandara di sekitar tempat asal. Kecenderungan penumpang dalam memilih bandara yang akan digunakan sangat dipengaruhi oleh aspek aksesibilitas, terutama waktu tempuh dan biaya yang harus dikeluarkan untuk menuju ke bandara dimaksud (Kouwenhoven, 2008).

Aspek lain yang perlu diperhatikan oleh pengelola bandara adalah terkait kualitas pelayanan. Para Penumpang, dalam hal ini

penumpang pesawat udara secara umum akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan terbaik kepadanya (Assauri, 2003, dalam Wiyono, 2004). Kualitas pelayanan di bandara diduga akan mempengaruhi kepuasan Penumpang dan jika diimbangi dengan aksesibilitas yang baik dapat berimplikasi pada keputusan penumpang untuk memilih menggunakan kembali bandara tersebut di kesempatan selanjutnya.

Bandara YIA di Kulonprogo sebagai bandara baru yang menggantikan Bandara JOG, sejak Maret 2020 telah beroperasi secara penuh seiring dengan masa konstruksi yang mencapai 100%. Proyek ini dinilai sebagai proyek pembangunan bandara baru yang tercepat dan tersukses dengan masa konstruksi cukup singkat yaitu 2 tahun sampai dengan pencapaian progres fisik 100%. Pembangunan Bandara YIA di Kulonprogo juga merupakan salah satu Proyek Strategis Nasional yang dirumuskan dalam Peraturan Presiden Nomor 58 Tahun 2017.

Dari penjabaran di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait dampak kualitas pelayanan dan keunggulan kompetitif bandara terhadap kepuasan penumpang serta implikasinya pada keputusan penumpang untuk menggunakan kembali Bandara YIA di Kulonprogo dengan aspek aksesibilitas sebagai variable moderator. Pertimbangan dalam melakukan penelitian ini di antaranya adalah pengoperasian Bandara YIA Kulonprogo sebagai pengganti Bandara JOG, dimana fasilitas Bandara YIA Kulonprogo ini masih baru, lebih besar secara kapasitas, serta lebih modern dan didesain dengan mengedepankan *airport experience* sebagai keunggulan kompetitif bandara. Namun jika ditinjau dari aspek aksesibilitas, Bandara YIA Kulonprogo terletak lebih jauh dari pusat kota Yogyakarta dengan jarak tempuh sekitar 50 km melalui jalan darat, sedangkan Bandara JOG hanya berjarak sekitar 9 km dari pusat kota. Selain itu, jika dilihat dari area pelayanannya (*catchment area*), di sekitar

Bandara YIA Kulonprogo terdapat beberapa bandara di wilayah Pulau Jawa bagian tengah yang jaraknya cukup berdekatan, yaitu: Bandara JOG Yogyakarta, Bandara Adi Soemarmo Solo dan Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Dengan lokasi yang cukup berdekatan tersebut, maka penumpang yang berasal dari wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan sebagian wilayah Provinsi Jawa Tengah memiliki sejumlah alternatif dalam memilih bandara ketika akan melakukan perjalanan dengan pesawat udara.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Novanto (2010), diketahui bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan Penumpang dan nilai Penumpang di Bandara Ahmad Yani Semarang. Hasil penelitian Sung Oun Oh & Jin Woo Park (2014) menunjukkan pengaruh serta pentingnya aspek aksesibilitas, aspek operasi, aspek fasilitas, aspek pelayanan dan aspek spasial terhadap kepuasan pengguna Bandara Incheon dan Bandara Gimpo di Korea Selatan. Sementara hasil penelitian Kouwenhoven (2008) membuktikan bahwa kecenderungan perilaku penumpang dalam memilih bandara sangat dipengaruhi oleh aspek aksesibilitas, terutama waktu tempuh dan biaya yang harus dikeluarkan untuk menuju ke bandara dimaksud.

Pada penelitian ini penulis bermaksud untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang serta implikasinya pada keputusan penumpang untuk memilih menggunakan Bandara YIA di Kulonprogo dengan aspek aksesibilitas sebagai variabel moderator. Untuk itu perlu dilakukan kajian lebih mendalam untuk menghasilkan simpulan dan jawaban atas pertanyaan tersebut, melalui metode yang tepat serta analisis menggunakan teori-teori yang relevan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) merupakan seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pengguna jasa atas layanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara

membandingkan persepsi pengguna jasa atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan (Parasuraman, 2005). Beberapa dimensi terkait kualitas pelayanan di antaranya:

- 1) *Reliability*, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pengguna jasa yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pengguna jasa tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 2) *Responsiveness*, yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pengguna jasa, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 3) *Assurance*, meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuannya terhadap produk secara tepat, keramahtamahan, perhatian dan kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pengguna jasa terhadap perusahaan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau pun keraguan-raguan.
- 4) *Empathy*, yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pengguna jasa seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pengguna jasa dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pengguna jasa.
- 5) *Tangibles*, yaitu kebutuhan pengguna jasa yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan karyawan.

Keunggulan Kompetitif

Keunggulan kompetitif adalah kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan Penumpang secara efektif dan efisien dengan

produk atau jasa yang memiliki nilai lebih atau dengan biaya yang lebih rendah (Porter, 2015). Keunggulan kompetitif dalam hal industri bandara cenderung berbicara tentang aspek diferensiasi yang menekankan pada pengalaman penumpang dalam menggunakan bandara (*airport experience*) dari sudut pandang komersial dan bisnis, dimana para penumpang dilihat sebagai Penumpang yang telah menjadi sumber signifikan pendapatan non-aeronautika (Wattanacharoensil, 2015). *Airport experience* sendiri merupakan kegiatan dan interaksi yang dialami penumpang di bandara utamanya di bangunan terminal.

Wattanacharoensil (2015) menyatakan bahwa dimensi keunggulan kompetitif terkait bisnis bandara meliputi beberapa hal terkait *airport experience* sebagai berikut:

- 1) Perspektif Sosiologis, merupakan cara pandang penumpang terkait bagaimana mereka mengenali, merasakan dan menggunakan suatu fasilitas atau tempat tertentu, serta interaksi yang terjadi di dalamnya.
- 2) Perspektif Psikologis, merupakan cara pandang penumpang terkait apa yang mereka alami serta apa yang mereka dapatkan sehingga menjadi suatu penilaian yang melekat dan menjadi sebuah subjektivitas.
- 3) Perspektif Pemasaran Jasa dan Manajemen, merupakan cara pandang penumpang terkait bagaimana tingkat pelayanan dan pengelolaan bandara sehingga memberikan nilai-nilai yang diinginkan oleh Penumpang.

Kepuasan Penumpang

Kepuasan pengguna jasa / Penumpang adalah tingkat perasaan Penumpang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan atas suatu produk maupun jasa dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk, 2005). Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pengguna jasa akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pengguna jasa akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pengguna jasa akan sangat puas. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan konsumen atau Penumpang adalah para penumpang pesawat udara yang menggunakan jasa Bandara Internasional Yogyakarta Kulonprogo. Dimensi kepuasan

Penumpang menurut Dutka dalam Hatane (2013) di antaranya sebagai berikut:

- 1) *Attributes related to product*
- 2) *Attributes related to service*
- 3) *Attributes related to purchase*

Minat Beli Ulang (Memilih Bandara)

Minat beli ulang (repeat purchase) menurut Peter/Olsen (2002) adalah kegiatan pembelian yang dilakukan lebih dari satu kali atau beberapa kali. Kepuasan yang diperoleh seorang konsumen, dapat mendorong ia melakukan pembelian ulang, menjadi loyal terhadap produk tersebut ataupun loyal terhadap toko tempat ia membeli barang tersebut sehingga konsumen dapat menceritakan hal-hal yang baik kepada orang lain. Minat beli ulang yang dibahas dalam penelitian ini adalah keputusan pengguna bandara untuk membeli dan menggunakan jasa kebandarudaraan atau memilih menggunakan Bandara Internasional Yogyakarta Kulonprogo, dibandingkan bandara-bandara lain di wilayah Jawa Bagian Tengah. Ferdinand (2002) menyatakan bahwa atribut terkait minat beli antara lain:

- 1) Minat transaksional, yaitu kecenderungan seorang membeli barang atau jasa untuk memperoleh apa yang diinginkan.
- 2) Minat eksploratif, minat ini menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.
- 3) Minat preferensial, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki preferensi utama pada produk tersebut, preferensi ini dapat berubah bila terjadi sesuatu dengan produk preferensinya.
- 4) Minat referensial, yaitu kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk kepada orang lain.

Aspek Aksesibilitas

Aksesibilitas adalah kemampuan individu untuk mencapai hal-hal yang diinginkan, seperti barang, pelayanan, aktivitas dan tujuan-tujuan lain yang memungkinkan (Litman, 2003). Aksesibilitas bandara dapat dipahami sebagai ukuran untuk menggambarkan seberapa mudah calon penumpang udara untuk mencapai bandara tertentu (Reichmuth, 2010). Dimensi terkait aspek aksesibilitas adalah sebagai berikut (Reichmuth, 2010):

1. Waktu akses, merupakan seberapa lama waktu yang diperlukan calon penumpang pesawat udara untuk menempuh perjalanan dari rumah atau tempat asal, menuju ke bandara tertentu. Waktu akses ke bandara menggambarkan ukuran lamanya perjalanan serta frekuensi ketersediaan sarana transportasi.
2. Biaya menuju bandara, merupakan ukuran kemahalan terkait biaya yang harus dikeluarkan oleh calon penumpang dari rumah atau tempat asal, untuk menuju bandara dengan sarana transportasi tertentu. Biaya dalam hal ini selain dilihat dari tingkat kemampuan membeli (*affordability*), juga dilihat dari subyektifitas calon penumpang terhadap nilai ataupun keuntungan tertentu yang mereka peroleh dengan biaya tersebut untuk menuju bandara.

Transportasi menuju bandara, merupakan pilihan sarana transportasi yang dapat digunakan oleh para calon penumpang menuju bandara tertentu. Hal yang menjadi pertimbangan para calon penumpang terkait transportasi menuju ke bandara meliputi kejelasan informasi mengenai sarana transportasi menuju bandara, serta kehandalan & kenyamanan sarana transportasi tersebut.

METODOLOGI

Desain penelitian ini adalah desain riset kausal yaitu riset yang dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan sebab akibat antar variable. Metode analisis kuantitatif digunakan secara dominan dalam penelitian ini.

Lokasi penelitian ini di Bandara Internasional Yogyakarta – Kulonprogo (YIA). Adapun waktu pelaksanaan pengambilan data dilakukan pada saat awal pengoperasian secara penuh Bandara YIA, yaitu di Bulan April sampai dengan Mei 2020..

Metode Pengumpulan Data

Populasi dalam penelitian ini penumpang pesawat udara Bandar Udara YIA yang berusia antara 18 hingga 60 tahun, dengan sampel sebanyak 220 orang yang diambil dengan menggunakan teknik *non probability sampling* melalui metode *judgement sampling* yang dilakukan secara online pada penumpang yang telah menggunakan

Bandara Internasional YIA pada kurun waktu April sampai dengan Mei 2020.

Pengolahan Data

Pengolahan data menjelaskan tentang tata cara data diolah menggunakan pendekatan kuantitatif.

Analisis Data

Metode statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Structural Equation Modeling (SEM) yang dioperasikan melalui program WarpPLS versi 7.0. WarpPLS merupakan software aplikasi yang dikembangkan oleh Ned Kock menggunakan Matlab compiler dan Java. Software ini dapat menganalisis model SEM yang berbasis varian atau lebih dikenal dengan *Partial Least Square*. Model analisis SEM dengan WarpPLS dapat mengidentifikasi dan mengestimasi hubungan antar variabel laten apakah hubungan tersebut bersifat linier atau non linier.

Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap obyek yang diteliti mulai data sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2010). Statistik

ini digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik dari masing-masing variabel, yaitu meliputi karakteristik variabel kualitas pelayanan (KL), keunggulan kompetitif (KK), kepuasan Penumpang (KP), keputusan memilih bandara (KM), serta aspek aksesibilitas (AA) sebagai variabel moderator.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Obyek Penelitian

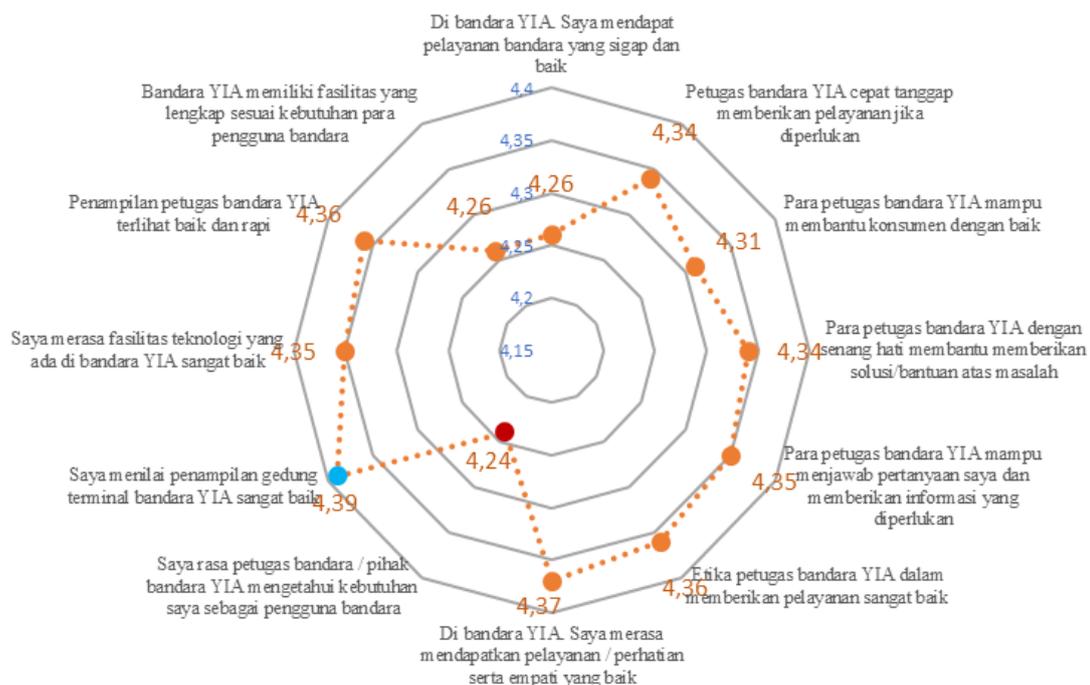
Dilakukan interpretasi persepsi responden dengan menggunakan interval sebagai berikut:

1,00 – 1,80	=	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	=	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	=	Cukup Setuju
3,41 – 4,20	=	Setuju
4,21 – 5,00	=	Sangat Setuju

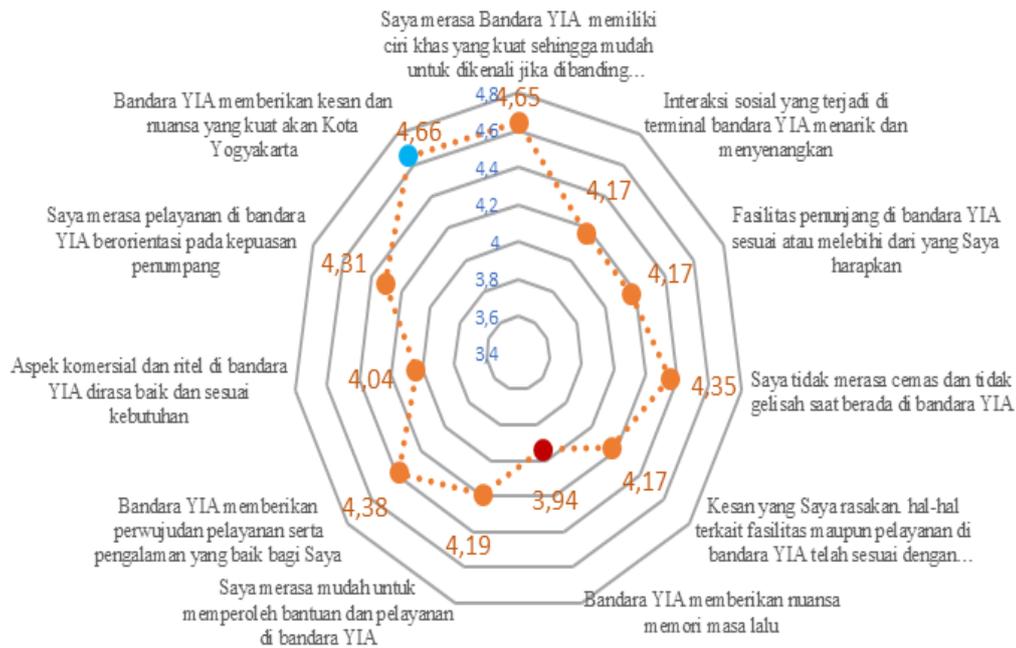
Berdasarkan rentang skala tersebut, maka berikut disajikan tanggapan responden atas variabel yang diteliti.

Berdasarkan Gambar 1, deskripsi variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari 12 item pernyataan, nilai *mean* tertinggi adalah pada pernyataan “Saya menilai penampilan gedung terminal bandara YIA sangat baik” dengan nilai *mean* 4,39 kategori jawaban sangat setuju.

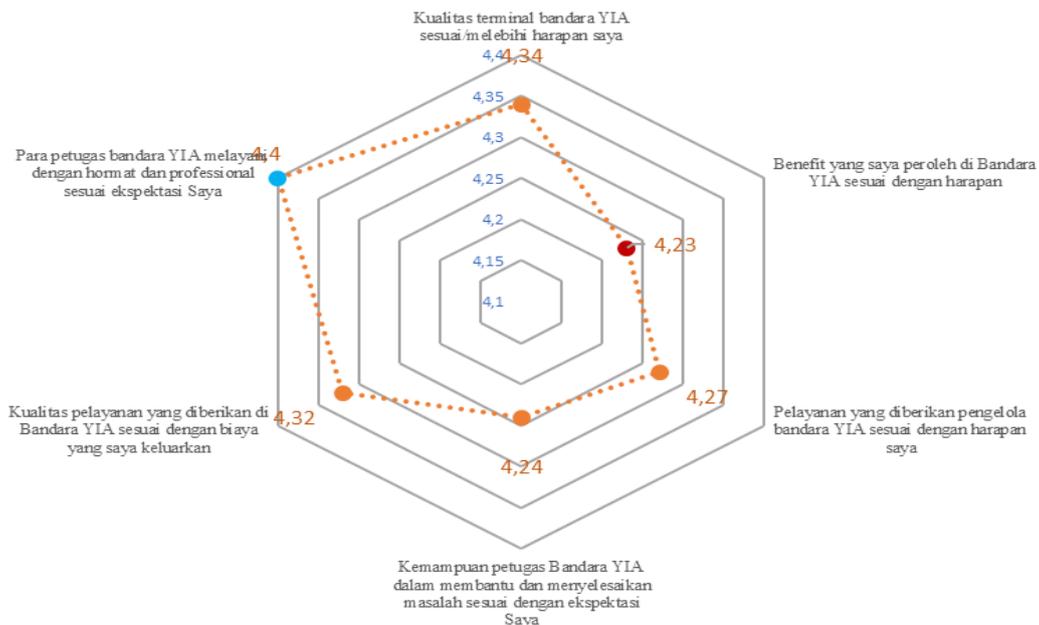
a) Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan



Gambar 1: Grafik Nilai Rata-Rata Indikator untuk Variabel Kualitas Pelayanan (Sumber: Analisis Data Primer, 2020)



Gambar 2: Grafik Nilai Rata-Rata Indikator untuk Variabel Keunggulan Kompetitif (Sumber: Analisis Data Primer, 2020)



Gambar 3: Grafik Nilai Rata-Rata Indikator untuk Variabel Kepuasan Penumpang (Sumber: Analisis Data Primer, 2020)

Nilai terendah adalah indikator “Saya rasa petugas bandara / pihak bandara YIA mengetahui kebutuhan saya sebagai pengguna bandara” dengan nilai *mean* sebesar 4,24 kategori jawaban sangat setuju. Dari 12 item pernyataan Kualitas Pelayanan tersebut diperoleh rata-rata sebesar 4,33 yang berarti responden secara umum menyatakan sangat setuju dengan kualitas

pelayanan di Bandara Internasional Yogyakarta di Kulonprogo.

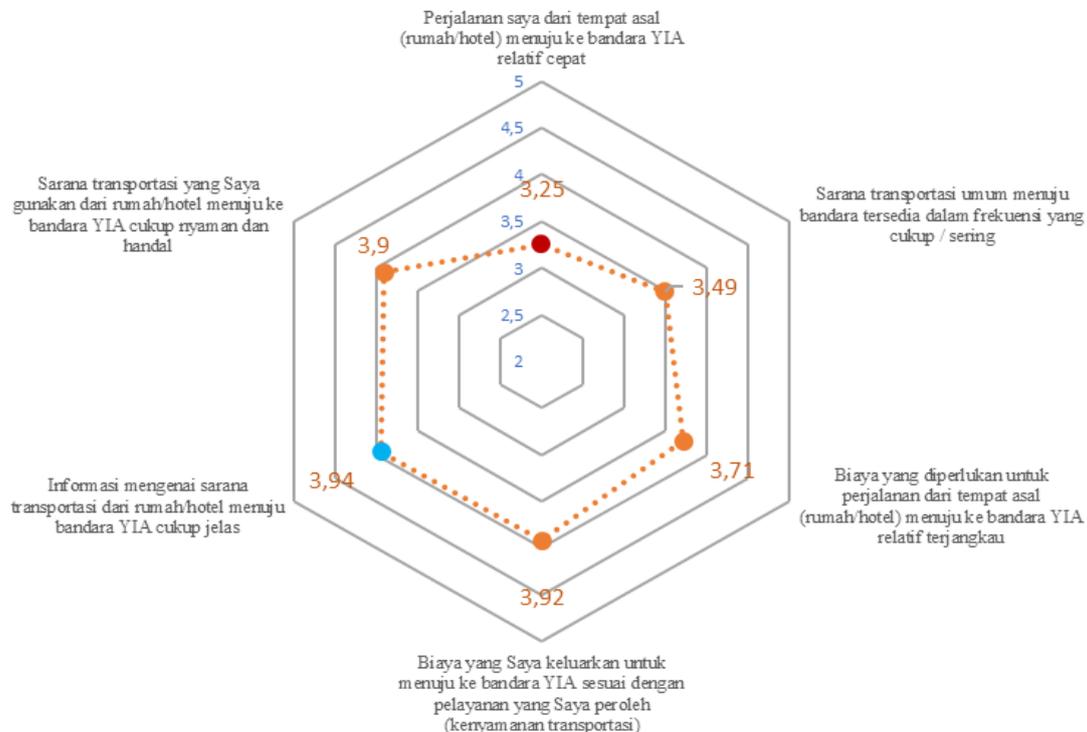
b) Deskripsi Variabel Keunggulan Kompetitif Berdasarkan Gambar 2, deskripsi variabel Keunggulan Kompetitif yang terdiri dari 11 item pernyataan, nilai *mean* tertinggi adalah pada pernyataan “Bandara YIA memberikan kesan dan nuansa yang kuat akan Kota

Yogyakarta” dengan nilai *mean* 4,66 kategori jawaban sangat setuju. Nilai terendah adalah indikator “Bandara YIA memberikan nuansa memori masa lalu” dengan nilai *mean* sebesar 3,94 kategori jawaban setuju. Dari 11 item pernyataan Keunggulan Kompetitif tersebut diperoleh rata-rata sebesar 4,28 yang berarti responden secara umum menyatakan sangat setuju dengan keunggulan kompetitif terkait *airport experience* di Bandara Internasional Yogyakarta di Kulonprogo.

c) Deskripsi Variabel Kepuasan Penumpang

Berdasarkan Gambar 3 deskripsi variabel Kepuasan Penumpang yang terdiri dari 6 item pernyataan, nilai *mean* tertinggi adalah pada

pernyataan Para petugas bandara YIA melayani dengan hormat dan profesional sesuai ekspektasi Saya” dengan nilai *mean* 4,40 kategori jawaban sangat setuju. Nilai terendah adalah indikator “Benefit yang saya peroleh di Bandara YIA sesuai dengan harapan” dengan nilai *mean* sebesar 4,23 kategori jawaban sangat setuju. Dari 6 item pernyataan Kepuasan Penumpang tersebut diperoleh rata-rata sebesar 4,30 yang berarti responden secara umum menyatakan sangat setuju dengan Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta di Kulonprogo.



Gambar 4: Grafik Nilai Rata-Rata Indikator untuk Variabel Aspek Aksesibilitas (Sumber: Analisis Data Primer, 2020)

d) Deskripsi Variabel Aspek Aksesibilitas

Berdasarkan Gambar 4, deskripsi variabel Aspek Aksesibilitas yang terdiri dari 6 item pernyataan, nilai *mean* tertinggi adalah pada pernyataan “Informasi mengenai sarana transportasi dari rumah/hotel menuju bandara YIA cukup jelas” dengan nilai *mean* 3,94 kategori jawaban setuju. Nilai terendah adalah indikator “Perjalanan saya dari tempat asal (rumah/hotel) menuju ke bandara YIA

relatif cepat” dengan nilai *mean* sebesar 3,25 kategori jawaban cukup setuju.

Dari 6 item pernyataan Aspek Aksesibilitas tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,70 yang berarti responden secara umum menyatakan setuju dengan Aspek Aksesibilitas menuju Bandara Internasional Yogyakarta di Kulonprogo.



Gambar 5: Grafik Nilai Rata-Rata Indikator untuk Variabel Keputusan Memilih Bandara (Sumber: Analisis Data Primer, 2020)

e) Deskripsi Variabel Keputusan Menggunakan Jasa / Memilih Bandara

Berdasarkan Gambar 5, deskripsi variabel Keputusan Memilih Bandara yang terdiri dari 9 item pernyataan, nilai *mean* tertinggi adalah pada pernyataan “Saya akan menggunakan kembali Bandara YIA untuk melakukan perjalanan dengan pesawat” dengan nilai *mean* 4,45 kategori jawaban sangat setuju. Nilai terendah adalah indikator “Saya akan berkunjung lagi ke YIA untuk keperluan lain seperti berbelanja, dll” dengan nilai *mean* sebesar 3,25 kategori jawaban setuju. Dari 9 item pernyataan tersebut diperoleh nilai rata-rata 4,21 dengan kategori sangat setuju.

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

a) *Convergent Validity* (Validitas Konvergen)

Berdasarkan hasil output ini dapat dilihat nilai *loading factor*, *Combined Loading and Cross-Loadings* telah memenuhi kriteria, *Convergent validity* adalah dengan melihat nilai AVE (*Average Variance Extracted*), kriteria yang harus dipenuhi yaitu $AVE > 0,50$, sebagai berikut:

Tabel 1: Hasil Output Latent Variable Coefficients

Average Variance Extracted (AVE)			
Variabel Laten	Nilai AVE	Kriteria	Keterangan
KL	0.614	> 0,50	Memenuhi Convergent Validity
KK	0.567	> 0,50	Memenuhi Convergent Validity
KP	0.687	> 0,50	Memenuhi Convergent Validity
AA	0.645	> 0,50	Memenuhi Convergent Validity
KM	0.593	> 0,50	Memenuhi Convergent Validity

Sumber : Data primer (diolah penulis)

b) *Discriminant Validity* (Validitas Diskriminan)

Tabel 2: Coefficiens Among Latent Variables

	KL	KK	KP	AA	KM
KL	(0.783)	0.725	0.745	0.701	0.692
KK	0.725	(0.753)	0.817	0.745	0.753
KP	0.745	0.817	(0.829)	0.664	0.773
AA	0.701	0.745	0.664	(0.803)	0.733
KM	0.692	0.753	0.773	0.733	(0.770)

Sumber: Data primer (diolah penulis)

c) Composite Reliability

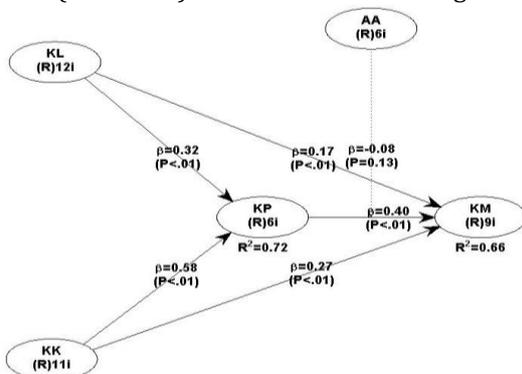
Tabel 3: Hasil output Latent Variable Coefficients

	K L	K K	K P	A A	K M	Kri teri a	Kete rang an
Compos ite reliab.	0. 95	0. 93	0. 94	0. 94	0. 94	> 0.7	Relia bel
Cronbac h's alpha	0. 94	0. 92	0. 92	0. 93	0. 93	> 0.6	Relia bel
	1	9	4	5	8	0	
	1	9	8	0	7	0	

Sumber : Data primer (diolah penulis)

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Berikut merupakan hasil analisis model SEM (Gambar 6) dalam bentuk Path Diagram:



Gambar 6: Hasil Analisis Model SEM Lengkap
Sumber: Analisis Penulis, 2020

a) Goodness of Fit (GoF)

Uji keseluruhan model berkaitan dengan analisis terhadap Goodness of Fit (GoF) yang dihasilkan oleh program Warp PLS. Pengujian ini akan mengevaluasi apakah model yang dihasilkan merupakan model fit atau tidak, terlihat pada model fit indices and p-value sebagaimana disajikan pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4: Model Goodness of Fit (GoF)

Model fit and quality indices	Indeks	P-Value	Kriteria	Ket
Average path coefficient (APC)	0.304	P<0.001	P<0.05	Diterima
Average R-squared (ARS)	0.691	P<0.001	P<0.05	Diterima
Average adjusted R-squared (AARS)	0.686	P<0.001	P<0.05	Diterima
Average block VIF (AVIF)	2.497	≤ 5	dan idealnya ≤ 3,3	Diterima

Average full collinearity VIF (AFVIF)	3.039	≤ 5	dan idealnya ≤ 3,3	Diterima
Tenenhau's GoF (GoF)	0.641	small >= 0.1, medium >= 0.25, large >= 0.36		Large
Sympson's paradox ratio (SPR)	1.00	≥0,7	dan idealnya = 1	Diterima
R-squared contribution ratio (RSCR)	1.00	≥0,9	dan idealnya = 1	Diterima
<i>Model fit and quality indices</i>	Indeks	P-Value		Kriteria
Statistical suppression ratio (SSR)	1.00	> 0.7		Diterima
Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)	0.833	> 0.7		Diterima

Sumber : Data primer (diolah penulis)

b) Uji Hipotesis

Berdasarkan pengujian analisis jalur dengan menggunakan software warp PLS 6.0 untuk masing-masing variabel dengan hasil hipotesis sebagai berikut (Tabel 5):

Tabel 5: Path Coefficient and P Values

Hipotesis	Hubungan Variabel	Path Coefficient	P Value	Keputusan
H1	KL → KP	0.321	<0.001	Ha diterima
H2	KK → KP	0.582	<0.001	Ha diterima
H3	KL → KM	0.168	0.005	Ha diterima
H4	KK → KM	0.273	<0.001	Ha diterima
H5	KP → KM	0.403	<0.001	Ha diterima
H6	AA → KP → KM	0.076	0.128	Ha ditolak

PEMBAHASAN

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta – Kulonprogo

Penelitian ini telah memperkuat teori yang ada, bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan bandara dan kepuasan Penumpang. Dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles* di Bandara Internasional Yogyakarta Kulonprogo dinilai sangat baik oleh para responden.

2) Pengaruh Keunggulan Kompetitif terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta - Kulonprogo

Penelitian ini secara empiris mendukung teori-teori di atas, dengan menunjukkan bahwa keunggulan kompetitif terkait *airport experience* di Bandara Internasional Yogyakarta - Kulonprogo memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Penumpang.

Bandara Internasional Yogyakarta banyak mengadopsi kearifan lokal dari sisi desain, melibatkan 46 seniman lokal Daerah Istimewa Yogyakarta untuk pekerjaan *art work* dengan nilai mencapai lebih dari 60 milyar serta melibatkan UMKM sebagai tenant di dalam bandara. Upaya ini dilakukan untuk menegaskan keunikan Bandara Internasional Yogyakarta Kulonprogo. Dengan keunikan tersebut, Bandara Internasional Yogyakarta Kulonprogo memiliki keunggulan kompetitif terkait *airport experience* terutama jika disandingkan dengan beberapa bandara yang memiliki cakupan pelayanan (*catchment area*) yang sama, seperti Bandara Adi Soemarmo Solo dan Bandara Ahmad Yani Semarang.

3) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Memilih Bandara Internasional Yogyakarta-Kulonprogo.

Penelitian ini secara empiris memperkuat hasil temuan Adeniran dan Fadare (2018), dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan memilih bandara. Dalam hal ini kualitas pelayanan telah menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan positif terhadap keputusan penumpang dalam memilih Bandara Internasional Yogyakarta untuk kesempatan selanjutnya jika hendak melakukan penerbangan dari wilayah Yogyakarta dan sekitarnya. Hal ini berarti semakin meningkat

dan semakin baik kualitas pelayanan di Bandara Internasional Yogyakarta, semakin meningkatkan peluang bagi penumpang pesawat udara di wilayah Yogyakarta dan sekitarnya untuk memilih menggunakan Bandara Internasional Yogyakarta Kulonprogo.

4) Pengaruh Keunggulan Kompetitif terhadap Keputusan Memilih Bandara Internasional Yogyakarta - Kulonprogo

Penelitian ini secara empiris memperkuat hasil temuan Graham (2004) dan Wattanacharoensil, dkk, (2015), dimana keunggulan kompetitif bandara terkait *airport experience* berpengaruh positif terhadap keputusan memilih bandara, khususnya jika suatu bandara terletak berdekatan dengan *catchment area* bandara lain atau memiliki cakupan pelayanan yang sama. Dengan melihat dimensi perspektif sosiologis, perspektif psikologis, serta perspektif pemasaran jasa dan manajemen, pengguna jasa akan menentukan pilihan sesuai dengan keinginan mereka kepada produk atau jasa mana yang menawarkan atau memberikan nilai lebih. Dalam hal ini, bandara yang memiliki nilai lebih akan cenderung menjadi pilihan bagi penumpang pesawat udara dalam melakukan penerbangan. Semakin kuat keunggulan kompetitif bandara, maka semakin tinggi tingkat pemilihan bandara tersebut oleh penumpang pesawat udara.

Berdasarkan hasil penelitian ini, Bandara Internasional Yogyakarta - Kulonprogo dinilai cukup memberikan nilai lebih dan memiliki keunggulan kompetitif untuk menarik para penumpang pesawat udara di wilayah Yogyakarta dan sekitarnya untuk memilih bandara YIA. Keunggulan kompetitif tersebut tentunya perlu terus didukung dengan aspek-aspek terkait seperti ketersediaan rute maupun maskapai, jadwal penerbangan yang menguntungkan, serta aspek transportasi darat yang handal, dimana manfaat dari keberadaan bandara secara fungsional dapat diperoleh para pengguna jasa atau penumpang pesawat udara.

5) Pengaruh Kepuasan Penumpang terhadap Keputusan Memilih Bandara Internasional Yogyakarta - Kulonprogo

Dengan melihat *attributes related to product, attributes related to service, attributes related to purchase*, hasil penelitian ini menggambarkan bahwa penumpang pesawat udara yang merasa puas dengan produk dan layanan di bandara akan cenderung memilih lagi bandara tersebut di kesempatan yang lain. Dalam hal ini, penumpang Bandara Internasional Yogyakarta cenderung merasa puas dengan pelayanan yang ada dimana kepuasan tersebut selanjutnya cenderung mempengaruhi persepsi penumpang terkait keputusan untuk menggunakan kembali yang meliputi minat transaksional, minat eksploratif, minat preferensial, serta minat referensial dalam memilih Bandara Internasional Yogyakarta di kesempatan yang akan datang.

Berdasarkan hasil penelitian ini, pihak PT Angkasa Pura I (Persero) selaku operator bandara perlu mempertahankan serta terus berupaya meningkatkan level kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta dengan harapan tingkat pemilihan penumpang terhadap bandara baru tersebut terus meningkat. Hal ini dinilai dapat mempercepat peningkatan trafik penumpang dan frekuensi penerbangan dimana akan berbanding lurus dengan pendapatan bandara dan diharapkan mampu mencapai tingkat pengembalian bisnis sesuai asumsi dalam *feasibility study* pembangunan Bandara Internasional Yogyakarta.

6) Pengaruh Aspek Aksesibilitas dalam Mendorong atau Memperkuat Pengaruh Kepuasan Penumpang terhadap Keputusan Memilih Bandara Internasional Yogyakarta - Kulonprogo

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek aksesibilitas yang ada tidak mampu mendorong atau memperkuat pengaruh kepuasan Penumpang terhadap keputusan memilih Bandara Internasional Yogyakarta - Kulonprogo. Hal ini dapat diartikan bahwa kondisi aksesibilitas Bandara Internasional Yogyakarta - Kulonprogo dinilai masih kurang optimal dalam persepsi sebagian besar responden dalam penelitian ini. Lamanya waktu tempuh menuju bandara menjadi satu hal yang kurang

menguntungkan bagi penumpang serta keberadaan bandara itu sendiri. Dilihat dari karakteristik bisnis transportasi, penggunaan moda transportasi pesawat terbang merupakan moda transportasi yang dipilih karena dinilai lebih cepat, lebih aman dan lebih nyaman. Akan menjadi sebuah kontradiksi, ketika perjalanan darat dari tempat asal keberangkatan menuju ke bandara sebagai tempat persinggahan pesawat itu sendiri telah memakan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan hasil penelitian ini, aspek aksesibilitas menuju Bandara Internasional Yogyakarta telah menunjukkan tidak dapat mendorong atau memperkuat pengaruh kepuasan Penumpang terhadap keputusan memilih di Bandara Internasional Yogyakarta. Berdasarkan temuan di lapangan, kondisi ini tidak terlepas dari tingkat layanan terkait akses darat menuju Bandara Internasional Yogyakarta. Dalam artian perlu diupayakan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan terkait moda transportasi darat menuju Bandara Internasional Yogyakarta, baik dalam hal sarana maupun prasarana, serta sistem manajemen yang ada.

Peningkatan layanan terkait akses darat menuju Bandara Internasional tersebut dapat diwujudkan di antaranya dengan menyediakan sarana dan prasarana terkait kereta api bandara yang menghubungkan langsung antara pusat-pusat kota di sekitar Yogyakarta menuju ke Bandara Internasional Yogyakarta. Peningkatan kelas jalan dan luas ruas jalan sebagai akses utama menuju Bandara Internasional Yogyakarta juga perlu dilakukan. Di samping itu, perlu juga disediakan akses jalan tol menuju Bandara Internasional Yogyakarta, sehingga dapat mempersingkat waktu tempuh dari tempat asal ataupun pusat kota menuju ke Bandara Internasional Yogyakarta - Kulonprogo.

7) Strategi yang diusulkan

- a) Diperlukan upaya pengoptimalan dan perbaikan pada dimensi yang dinilai rendah pada penelitian ini, seperti aspek aksesibilitas terkait waktu tempuh menuju Bandara YIA. Hal ini dapat dilakukan dengan penyediaan sarana prasarana kereta api bandara serta penyediaan jalan akses tol menuju bandara.

- b) Untuk meningkatkan trafik penumpang dan pesawat udara di Bandara YIA, diperlukan pembangunan pusat-pusat bangkitan kegiatan seperti pariwisata, industri, atau sektor-sektor lain beserta sarana prasarana pendukung dan sistem manajemen yang baik, dengan dukungan penuh oleh pemerintah daerah, badan usaha, serta seluruh pemangku kepentingan terkait.
- c) PT Angkasa Pura I (Persero) selaku pengelola bandara di wilayah Jawa bagian tengah khususnya, perlu menentukan *positioning* yang tepat terkait *multi airport system* untuk Bandara YIA, Bandara Adisutjipto – Sleman (JOG), Bandara Adi Soemarmo – Solo (SOC) dan Bandara Jenderal Ahmad Yani – Semarang (SRG). Dengan beroperasinya Bandara YIA, maka Bandara JOG di Sleman yang terletak lebih dekat dengan pusat Kota Yogyakarta perlu dipertimbangkan untuk dioperasikan sebagai bandara premium yang melayani penerbangan komersial dengan tarif khusus, serta pelayanan *general aviation* seperti jet pribadi dan penerbangan khusus lainnya. Sementara Bandara YIA dapat diutamakan untuk melayani penerbangan komersial penumpang baik domestik maupun internasional, serta pelayanan kargo domestik dan internasional dengan skala yang lebih besar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta – Kulonprogo (YIA). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak secara signifikan terhadap meningkatnya kepuasan Penumpang di Bandara YIA.
2. Keunggulan kompetitif terkait *airport experience* berpengaruh positif terhadap kepuasan Penumpang di Bandara YIA. Semakin kuat keunggulan kompetitif Bandara YIA akan berdampak terhadap meningkatnya kepuasan Penumpang di bandara tersebut.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan memilih Bandara YIA. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan di Bandara YIA, akan meningkatkan minat penumpang dalam memilih menggunakan Bandara YIA jika hendak melakukan perjalanan dengan pesawat udara dari sekitar wilayah Yogyakarta.
4. Keunggulan kompetitif terkait *airport experience* berpengaruh positif terhadap keputusan memilih Bandara YIA. Semakin kuat keunggulan kompetitif bandara, akan berdampak terhadap meningkatnya minat penumpang dalam memilih menggunakan Bandara YIA jika hendak melakukan perjalanan dengan pesawat udara dari sekitar wilayah Yogyakarta.
5. Kepuasan Penumpang berpengaruh positif terhadap keputusan memilih Bandara YIA. Semakin tinggi tingkat kepuasan Penumpang atau penumpang pesawat udara di Bandara YIA, akan berdampak terhadap meningkatnya minat penumpang dalam memilih menggunakan Bandara YIA jika hendak melakukan perjalanan dengan pesawat udara dari sekitar wilayah Yogyakarta.
6. Aspek aksesibilitas tidak mampu mendorong atau memperkuat pengaruh kepuasan Penumpang terhadap keputusan memilih Bandara YIA. Kondisi aksesibilitas menuju Bandara YIA yang ada saat ini dinilai belum optimal sehingga berimplikasi pada lamanya waktu tempuh penumpang untuk menuju ke Bandara YIA. Hal ini disebabkan keberadaan sarana prasarana terkait akses menuju bandara yang belum sepenuhnya dapat melayani penumpang pesawat udara menuju ke bandara dengan handal dan cepat.
7. Dengan melihat aspek-aspek yang dibahas dalam penelitian ini, maka strategi yang dapat dilakukan untuk memaksimalkan tingkat pemilihan penumpang terhadap Bandara YIA adalah dengan terus memaksimalkan kualitas pelayanan, keunggulan kompetitif, serta kepuasan Penumpang. Di samping itu perlu dilakukan upaya perbaikan dan optimalisasi pada aspek aksesibilitas. Strategi yang direkomendasikan di antaranya:
 - a) Diperlukan upaya pengoptimalan dan perbaikan pada dimensi yang dinilai

rendah pada penelitian ini, seperti aspek aksesibilitas terkait waktu tempuh menuju Bandara YIA. Hal ini dapat dilakukan dengan penyediaan sarana prasarana kereta api bandara serta penyediaan jalan akses tol menuju bandara.

- b) Untuk meningkatkan trafik penumpang dan pesawat udara di Bandara YIA, diperlukan pembangunan pusat-pusat bangkitan kegiatan seperti pariwisata, industri, atau sektor-sektor lain beserta sarana prasarana pendukung dan sistem manajemen yang baik, dengan dukungan penuh oleh pemerintah daerah, badan usaha, serta seluruh pemangku kepentingan terkait.
- c) PT Angkasa Pura I (Persero) selaku pengelola bandara di wilayah Jawa bagian tengah khususnya, perlu menentukan *positioning* yang tepat terkait *multi airport system* untuk Bandara YIA, Bandara Adisutjipto – Sleman (JOG), Bandara Adi Soemarmo – Solo (SOC) dan Bandara Jenderal Ahmad Yani – Semarang (SRG).

SARAN

Saran untuk Pengembangan Ilmu Pengetahuan (Akademis)

- 1) Variabel keunggulan kompetitif dalam penelitian ini dibatasi dan diutamakan dalam pembahasan terkait airport experience, dimana masih terdapat keunggulan kompetitif lain dari bandara yang dapat dibahas oleh peneliti selanjutnya. Keunggulan kompetitif lain dari bandara yang dapat ditambahkan seperti: ketersediaan airline, ketersediaan rute penerbangan, jadwal penerbangan, dan keunggulan kompetitif lain dimana hal ini juga dinilai menarik untuk dibahas dan dikaji.
- 2) Penelitian berikutnya dapat mengkaji minat atau perilaku memilih bandara dari sudut pandang maskapai, dimana secara bisnis pihak maskapai akan memiliki perhitungan untuk memilih bandara yang paling menguntungkan dalam alokasi slot time penerbangan serta rute penerbangan.
- 3) Kajian terkait multi airport system dengan fokus pembahasan lain perlu dikembangkan untuk menemukan formulasi terbaik dalam menentukan

strategi-strategi pengembangan bandara ke depan.

- 4) Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan secara online sehubungan dengan terjadinya pandemi COVID19. Pengumpulan data pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan secara langsung kepada responden di bandara, sehingga responden dapat memberikan tanggapan secara lebih akurat dan sesuai dengan konteks yang dimaksudkan peneliti.

Saran untuk Penerapan (Praktis)

- 1) Agar dilakukan koordinasi secara intensif antara PT Angkasa Pura I (Persero) dan para stakeholder bandara untuk menciptakan pelayanan bandara yang baik bagi penumpang.
- 2) Untuk menentukan *positioning* bandara-bandara di PT Angkasa Pura I (Persero) perlu dilakukan studi lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2003. Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction, Dalam Usahawan, No. 01, XXXII, Januari, hal.25-30. Jakarta.
- Assauri, Sofjan. 1999. Manajemen Produksi dan Operasi. Edisi Keempat, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. 1999.
- Ferdinand, Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Ferdinand, Augusty, 2002, Pengembangan Minat Beli Merek Ekstensi, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler Philip. 2005, Manajemen Pemasaran, Jilid 1, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Litman, T., 2003a Accessibility: Defining, Evaluating and Improving Accessibility, Victoria Transport Policy Institute, www.vtppi.org
- Litman, T., 2003b, Measuring Transport: Traffic, Mobility and Accessibility, Victoria Transport Policy Institute, www.vtppi.org

- Kouwenhoven, Marco. 2008. The Role of Accessibility in Passengers' Choice of Airport. The Hague. International Transport Forum
- Ming-kei, Ching dan Lau, Yui Yip. 2016. Travelers' Perception on Airport Satisfactio. Journal of Business & Economic Policy Vol. 3, No. 2; June 2016.
- Novanto, Herdanu. 2010. Kualitas Pelayanan: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi dan Dampaknya pada Nilai Penumpang (Studi pada PT Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandara Ahmad Yani Semarang). JURNAL SAINS PEMASARAN INDONESIA Volume VIII, No. 3, Desember 2009, halaman 312 – 333
- O'Connor, W. E. 1985. An Introduction to Airline Economics. USA: Praeger Publisher.
- Oh, Sung-Oun & Park, Jin-Woo. 2014. A Study on Importance and Satisfaction of Airport Selection Attributes: Focus on Gimpo International Airport and Incheon International Airport. Korea Aerospace University International Journal of Business and Social Science Vol. 5, No. 10; September 2014 Goyang-city, South Korea
- Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml and Malhotra Arvind. 2005. A Multiple-Item Scale for Assessing. Journal of Service Research, Volume 7, No. X
- Parasuraman, Valarie A. Z. and Berry. 2002. Delivering Service Quality. Mc Milan, New York.
- Parasuraman, A. A. Zeithaml, V., and L. Berry, L. 1995. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". Journal of Marketing. Vol. 49 (fall).
- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, A.V., 1988, "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, Spring, 12-40.
- Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. 2002. Consumer Behavior and Marketing Strategy Sixth Edition. McGraw-Hill Irwin.
- PT Angkasa Pura I (Persero). 2018. Customer Satisfaction Index 2019. Jakarta: AP1
- PT Angkasa Pura I (Persero). 2018. Rencana Jangka Panjang Perusahaan PT Angkasa Pura I 2018-2023. Jakarta: AP1
- Reichmuth, Johannes. 2010. Analysis of The European Air Transport Market. German Aerospace Center
- Wattanacharoensil, 2015. An Airport Experience Framework from a Tourism Perspective. London. University of Westminster
- Refaie, Abbas, Bata, Nour, Eteiwi, Diana, Jalham, Issam. 2014. Examining Factors that Affect Passenger's Overall Satisfaction and Loyalty: Evidence from Jordan Airport. Jordan Journal of Mechanical and Industrial Volume 8 Number 2, April. 2014 ISSN 1995-6665 Pages 94 - 101 Engineering
- Zeithaml, Valarie A, Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler. 2009. Services Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm 5th Edition. New York : McGraw-Hill.