

PENGARUH *SERVICESCAPE* DAN KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SURAKARTA

¹Eny Sri Haryati, ²Chely Purbaningrum

^{1,2}D IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Abstrak

Servicescape merupakan layanan yang diberikan untuk menghubungkan antara perusahaan dan pengguna jasa dalam berinteraksi di lingkungan fasilitas perusahaan. Dalam meningkatkan lingkungan fasilitas dan kualitas pelayanan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta perlu memberikan kepercayaan mencakup keselamatan, keamanan dan kenyamanan kepada pengguna jasa. Dari hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Pengguna di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian adalah penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta tahun 2020 yang berjumlah 543.168 dan sampel sebanyak 100 responden. Dengan kriteria responden yaitu yang melakukan perjalanan minimal 2 kali dari Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. Data yang digunakan adalah data sekunder berupa dokumentasi dan data primer yang diperoleh langsung melalui kuesioner yang dibuat google form disebarakan melalui media sosial WhatsApp dan Instagram. Data analisis menggunakan software SPSS 23 dengan analisis regresi linear berganda, uji T, uji F, dan koefisien determinasi (r^2). Hasil analisis data uji T diperoleh nilai signifikansi variabel X_1 terhadap Y sebesar $0,000 < 0,05$ dan variabel X_2 terhadap Y sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya berpengaruh signifikan dan positif. Analisis data uji F diperoleh nilai signifikansi variabel X_1 dan X_2 terhadap Y sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya berpengaruh signifikan dan positif secara bersama-sama. Analisis data Koefisien Determinasi (r^2) dari Adjusted R Square sebesar 0,689. Artinya bahwa variabel X_1 dan X_2 terhadap Y dapat di artikan bahwa pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Pengguna Customer Service di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta adalah sebesar 68,90%.

Kata Kunci : *servicescape*, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna.

Abstract

Servicescape is a service provided to connect companies and service users in interacting in a company facility environment. In improving the facility environment and service quality in Adi Soemarmo International Airport, Surakarta needs to provide trust including safety, security and comfort to service users. From this, this study aims to determine the effect of *Servicescape* and Service Quality by Customer Service to Customer Satisfaction in Adi Soemarmo International Airport, Surakarta. This research uses quantitative methods. The study population was passengers at Adi Soemarmo International Airport, Surakarta in 2020, amounting to 543,168 and a sample of 100 respondents. With the criteria of respondents, namely those who traveled at least 2 times from Adi Soemarmo International Airport, Surakarta. The data used are secondary data in the form of documentation and primary data obtained directly through a questionnaire made by google form distributed through social media WhatsApp and Instagram. The data were analyzed using SPSS 23 software with multiple linear regression analysis, T test, F test, and determination test (r^2). The results of the T test data analysis obtained a significance value variabel X_1 against Y equal to $0.000 < 0.05$ and variabel X_2 to Y of $0.000 < 0.05$, which means that it has a significant and positive effect. Analysis of the F test data obtained the significance value of the variables X_1 and X_2 on Y of $0.000 < 0.05$, which means that they have a significant and positive effect together. Analysis of the coefficient of determination (r^2) from the Adjusted R Square of 0.689. This means that the variables X_1 and X_2 on Y can be interpreted that the effect of *Servicescape* and Service Quality by Customer Service Customer Satisfaction in Adi Soemarmo International Airport, Surakarta is 68.90%.

Keywords: *servicescape*, service quality, customer satisfaction.

Pendahuluan

Semakin berkembangnya zaman kebutuhan akan permintaan jasa semakin meningkat, karena pola kehidupan manusia yang semakin beragam dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari. Aktivitas

¹ Email Address : eni.sri@sttkd.ac.id

Received 31 Agustus 2022, Available Online 15 Desember 2022



manusia sendiri tidak lepas dari yang namanya jasa transportasi. Saat akan melakukan suatu perjalanan, calon pengguna jasa akan memilih moda transportasi yang efektif dan efisien, tentunya dengan mengutamakan keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan. Indonesia yang merupakan negara kepulauan yang memiliki tiga macam jalur transportasi yaitu udara, darat dan laut. Dengan begitu dibutuhkan aksesibilitas yang mendukung masyarakat. Karena transportasi salah satu andalan untuk dapat saling berhubungan antar pulau maupun daerah satu ke daerah lainnya. Namun jalur transportasi yang dapat melakukan aktivitas manusia dengan efektif dan efisien dengan menggunakan moda transportasi udara yaitu pesawat terbang.

PT Angkasa Pura 1 (Persero) merupakan Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang pelayanan lalu lintas dan bisnis area bandar udara di Indonesia yang pengelolaannya dikawasan Indonesia bagian tengah dan timur. Perusahaan ini tentunya memperhatikan keutamaannya dari segi layanan, keamanan, kenyamanan dan fasilitas yang memadai. Salah satu dari jasa perusahaan penerbangan dibawah naungan PT Angkasa Pura 1 (Persero) yaitu Bandar Udara

Internasional Adi Soemarmo yang terletak di Jalan Cendrawasih, Kecamatan Ngemplak, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah (IATA: SOC, ICAO: WAHQ) merupakan salah satu bandar udara internasional yang melayani penerbangan dari dan ke luar negeri selain penerbangan domestik, selain itu salah satu bandar udara yang melayani penerbangan haji di Provinsi Jawa Tengah tiap tahunnya.

Bandar udara bukan hanya menjadi tempat tunggu bagi calon penumpang, namun juga menjadi tempat yang dapat mengedepankan kualitas layanan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari pelanggan agar mampu menghadapi persaingan di lingkungan bisnis. Yang dimana bandara udara dituntut untuk selalu melakukan perbaikan terhadap lingkungan layanan jasa. Yang dimaksud dalam lingkungan layanan sendiri yaitu fasilitas fisik organisasi yang digunakan untuk mempengaruhi konsumen agar senang dan positif salah satu definisi dari *servicescape*. Selain itu, *servicescape* merupakan tempat yang dimana layanan itu disampaikan antara perusahaan dan pengguna jasa berinteraksi di dalam lingkungan fasilitas fisik yang dapat mempengaruhi pancaindra pengguna jasa. Sebagai upaya meningkatkan kepuasan kepada calon pengguna (penumpang) agar layanan yang diberikan tersampaikan sesuai yang diharapkan dan ekspektasi pengguna jasa. Dalam upaya meningkatkan lingkungan fasilitas fisik (*servicescape*), maka diharapkan pengguna jasa yang sudah menggunakan jasa transportasi udara dari Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta dapat memberikan kepercayaan pada kualitas keselamatan, keamanan dan kenyamanan dari fasilitas dan layanan yang disediakan.

Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi harapan dari pelanggan. karena itu penyedia layanan harus selalu sigap dalam menangani setiap pengguna jasa yang membutuhkan layanan informasi dengan baik. Penyedia layanan yang dimaksud adalah *Customer service* yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang prima dan membina hubungan baik dengan konsumen, klien atau pelanggan. *Customer service* memiliki tugas sebagai penerima tamu, *customer relation office* dan komunikator. Selain itu *customer service* bisa menerima keluhan dari masalah yang dialami oleh pengguna jasa, serta berusaha mencari jalan keluar dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Dengan kata lain setiap perusahaan jasa tentunya harus meningkatkan kualitas dari pelayanan dan kenyamanan guna meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Kepuasan pelanggan pada industri jasa dipengaruhi oleh kinerja karyawannya, sedangkan kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat menjadi pertahanan paling baik melawan persaingan bisnis (Tjiptono, 2016:74). Setiap perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan pelayanan yang optimal, mengingat perusahaan harus mampu mempertahankan posisinya ditengah persaingan bisnis

yang ketat (Tjiptono, 2015:47). Dengan kata lain, perusahaan harus memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan sesuai dengan janji yang perusahaan tawarkan. Oleh karena itu, kepuasan pengguna jasa tergantung dari kenyamanan atas jaminan keamanan dan keselamatan saat berada di bandar udara. Tidak hanya itu, fasilitas yang memadai memiliki pengaruh dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan mengenai upaya meningkatkan lingkungan layanan yaitu *servicescape* dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengguna, maka peneliti tertarik untuk menuangkannya dalam judul “Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Pengguna Bandar Udara Internasional Adi

Soemarmo Surakarta”.

Tujuan Penelitian

Mengetahui *Servicescape* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo

Surakarta.

Mengetahui Kualitas Pelayanan *Customer Service* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.

Mengetahui *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pengguna di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.

Tinjauan Pustaka

***Servicescape* (Lingkungan Fisik)**

Secara umum bukti fisik jasa (*physical evidence*) meliputi fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) dan bentuk-bentuk komunikasi fisik lainnya (Zeithaml & Bitner, dalam Tjiptono 2014). Sebagai bagian dari *physical evidence*, yang berarti *servicescape* merupakan gaya dan wujud dari lingkungan fisik dan elemen-elemen eksperimental lainnya yang ditemukan oleh pelanggan di tempat jasa tersebut disampaikan (Lovelock & Wirtz, 2011). Sedangkan definisi lain menurut Lovelock & Wirtz (2011), *Servicescape* merupakan kesan-kesan yang diciptakan pada pancaindera oleh perancangan lingkungan fisik tempat jasa diserahkan.

Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2014:268). Menurut Rust, et al., (dalam Tjiptono, 2014) harapan pelanggan dibagi menjadi tiga macam tipe yaitu sebagai berikut: ¹*Will expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau yang diperkirakan konsumen akan diterimanya. ²*Should expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepatasnya diterima konsumen. ³*Ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

Customer Service

Definisi *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan, melalui pelayanan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (Kasmir, 2007). Selain itu, *customer service* sangat membutuhkan unsur kreativitas, inisiatif dan kepandaian atau keterampilan dalam berhubungan dengan orang lain. Yang berarti bahwa keberhasilan pelayanan pelanggan sangat bergantung pada kreativitas, inisiatif dan kepandaian bergaul para pelakunya (Majid, 2009).

Kepuasan Pengguna

Definisi kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan di bandingkan dengan harapannya (Kotler, 2000). Sedangkan menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:43) mengemukakan kepuasan pelanggan adalah suatu penilaian emosional dari pelanggan setelah pelanggan menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan pelanggan yang menggunakannya terpenuhi.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah berbentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan. Dengan demikian teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang berupa angket. Pemilihan lokasi penelitian harus berdasarkan dengan bukti empiris penelitian yang sedang diteliti. Berdasarkan judul yang diambil dalam penelitian ini maka lokasi penelitian adalah Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa secara statistik hipotesis yang mempresentasikan adanya pengaruh positif variabel *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan

Pengguna jasa Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta dapat diterima, sebagai berikut:

Pengaruh *Servicescape* terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji t pada variabel *Servicescape* (X_1) diperoleh nilai sebesar

$0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan nilai $T_{hitung} 7,109 > T_{tabel} 1,984$. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *Servicescape* berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y) di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. Hasil ini mendukung penelitian dari Meika Putra Pratama (2015) yang berjudul “Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Roti Gempol dan Kopi Anjis Cabang Jalan Bengawan Bandung” menyatakan bahwa hasil variabel *Servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan (X_2) diperoleh nilai sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan nilai $T_{hitung} 4,486 > T_{tabel} 1,984$. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan *Customer Service* berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y) di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. Hasil ini mendukung penelitian dari Febrian Angkow (2016) yang berjudul “Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI (Persero, TBK) Cabang

Manado” menyatakan bahwa hasil variabel Kualitas Pelayanan *Customer Service* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dan hasil hipotesis menyatakan ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah diterima.

Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas

Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji f pada variabel bebas (*independent*) diperoleh dari nilai sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan hipotesis diterima, dan nilai F_{hitung} sebesar $110,491 > F_{tabel}$ 3,09 artinya positif. Sehingga hasil variabel *Servicescape* (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y) di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. Hasil ini mendukung penelitian dari Mutiara Kiroyan (2019) yang berjudul “Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Sahid Kawanua Manado” menyatakan bahwa hasil variabel *Servicescape* dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Sahid Kawanua Manado.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah peneliti temukan jawaban dari pokok permasalahan yang ada dalam penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat di tarik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hasil penelitian yang didapat dari uji T diperoleh bahwa variabel *Servicescape* berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pengguna. Artinya bahwa semakin baik fasilitas yang disediakan bandar udara maka pengguna jasa akan merasa nyaman dan puas pada saat menunggu *landing* pesawat yang akan ditumpanginya dari Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. Sehingga pengguna jasa dapat datang kembali untuk menggunakan jasa dari Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.

Hasil penelitian yang didapat dari uji T diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan *Customer Service* berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pengguna. Artinya bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan petugas *Customer Service* maka pengguna jasa akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas *Customer Service* kepada pengguna jasa Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. Sehingga pengguna jasa dapat datang kembali untuk menggunakan jasa dari Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.

Hasil penelitian yang didapat dari uji F diperoleh bahwa variabel *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* berpengaruh signifikan dan positif secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan Pengguna. Artinya bahwa *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* memiliki hubungan yang sama dalam mempengaruhi kepuasan pengguna pada penelitian ini, sehingga semakin baik fasilitas dan pelayanan yang diberikan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta, maka pengguna jasa akan merasa puas dan dapat datang kembali untuk menggunakan jasa transportasi udara dari Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

Hasil analisis yang telah diperoleh bahwa *Servicescape* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna, oleh karena itu diharapkan pihak bandar udara harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas dari fasilitas lingkungan seperti *Ambient Conditions* (Kondisi Lingkungan Sekitar), *Spatial Layout and Functionality* (Tata Letak dan Fungsionalitas) dan *Signs, Symbols and Artifacts* (Tanda, Simbol dan Artefak) dalam meningkatkan kenyamanan penumpang di area Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.

Hasil analisis yang diperoleh dari Kualitas Pelayanan *Customer Service* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna, diharapkan petugas *customer service* harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas dari *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan),

Responsiveness (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) terhadap pengguna jasa yang membutuhkan informasi di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.

Pada penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner sehingga data yang diperoleh hanya pada pengukuran variabel pada kuesioner. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang sama, namun memperdalam dari salah satu variabel yaitu *Servicescape* atau

Kualitas Pelayanan dengan metode penelitian yang berbeda, sehingga mampu meneliti dengan mendapatkan hasil yang maksimal.

Daftar Pustaka

- Amalia, Rizatul. (2016). Responsivitas Layanan Tiket *Customer Service* Di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya*.
- Angkowi, Febrian. (2016). Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI (Persero, TBK) Cabang Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. 16 (04)
- Daryanto., & Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang : Gaya Media.
- Kasmir. (2007). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Penerbit : Rajawali Pers.
- Kiroyan, Mutiara., Lengkon, Victor P. K., dan Karuntu, Merlyn M. (2019). Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Sahid Kawanua Manado. *Jurnal EMBA*. 7 (4)
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: The Millennium Edition. International Edition*. Prentice Hall, New Jersey.
- Lovelock, Wirtz. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Majid. (2009). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Ed. 5, penerbit : Rajawali Pers.
- Prasetya, Erwin Edhi. (2019, Juli 24). Terminal Baru Bandara Adi Soemarmo Solo akan Dioperasikan Mulai 1 Agustus 2019, Check-in Lebih Mudah. *Tribunsolo.com*. Diakses dari <https://solo.tribunnews.com/2019/07/24/terminal-baru-bandara-adisoemarmo-solo-akan-dioperasikan-mulai-1agustus-2019-check-in-lebih-mudah>.
- Pratama, Meika Putra. (2015). Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Roti Gempol dan Kopi Anjis Cabang Jalan Bengawan Bandung. *Jurnal Manajemen Universitas Telkom*. Vol.2 (1):2355-9357
- Ruki, Ulli Aulia. (2011). Pengenalan Teori *Servicescape* dan Penerapannya Dalam Desain Interior. *Jurnal Desain Interior Universitas BINUS*. 2 (2)
- Siburian, Daniel Honongan. (2017). *Peran Customer Service PT. Angkasa Pura II dalam Meningkatkan Pelayanan di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang*. Tugas Akhir. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Sugiyono. (2017). "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Ed. 5, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Ed. 1, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Ed. 4, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy., dan Chandra, Gregorius. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Ed.4, Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.
- Yamit, Zulian. (2017). *Manajemen Kualitas dan Produk jasa*. Penerbit : Ekonisia.