

Analisis Discover YIA (Airport Educated Tour) terhadap Kepuasan Pengunjung di Bandara Yogyakarta Internasional Airport

Nia Fitriya Dewi¹⁾, You She Melly Anne Darasta²⁾

^{1), 2)} Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
180309129@students.sttkd.ac.id

ABSTRACT

Yogyakarta International Airport launched a new program, namely Discover YIA. Discover YIA is the first airport educational tourism program in Indonesia, therefore a visitor behavior survey is needed to determine visitor responses to the quality of services provided. The purpose of the study was to identify services and analyze the level of visitor satisfaction with the Discover YIA program at Yogyakarta International Airport. This study used quantitative methods. Quantitative methods are research that intersects with statistical data, therefore quantitative research can be generalized (Sugiyono, 2017). The results of testing the H_0 hypothesis are rejected and H_A are accepted, there is a significant influence between the Discover YIA program variables on visitor satisfaction at Yogyakarta International Airport. The results of the simple linear regression test were 0.673 and the significant probability value was 0.000 0.05. The magnitude of the influence of the Discover YIA program on visitor satisfaction at Yogyakarta International Airport is 64.3%. It is recommended for the Discover YIA program to pay attention to and improve the quality of visitor services, based on this research, it shows that providing satisfactory service greatly influences visitor satisfaction of the Discover YIA program at Yogyakarta International Airport. Further researchers are advised to add insight and develop further research as a means of information for further research. This is so that it can be used as a comparison for this research.

Kata kunci: Discover, Satisfaction, YIA

ABSTRAK

Bandara Yogyakarta Internasional Airport meluncurkan program baru yaitu Discover YIA. Discover YIA merupakan program wisata edukasi bandara pertama di Indonesia, maka dari itu diperlukan survei perilaku pengunjung untuk mengetahui respon pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Tujuan penelitian mengidentifikasi pelayanan dan menganalisis tingkat kepuasan Pengunjung terhadap program Discover YIA di Bandara Yogyakarta Internasional Airport Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu penelitian yang bersinggungan dengan data statistik, oleh karena itu penelitian kuantitatif dapat di generalisir (Sugiyono, 2017). Hasil pengujian hipotesis H_0 ditolak dan H_A di terima, terdapat pengaruh signifikan antara variabel program Discover YIA terhadap kepuasan pengunjung di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Hasil uji regresi linier sederhana

0,673 dan nilai probabilitas signifikan 0,000 0,05. Besarnya pengaruh program Discover YIA terhadap kepuasan pengunjung di Bandar Udara Internasional Yogyakarta yaitu sebesar 64,3%. Disarankan bagi program Discover YIA memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan pengunjung, berdasarkan penelitian ini menunjukkan dengan memberikan pelayanan yang memuaskan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung program Discover YIA di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Peneliti selanjutnya, disarankan menambah ilmu wawasan serta mengembangkan lagi penelitian sebagai sarana informasi untuk penelitian selanjutnya. Hal ini agar dapat digunakan sebagai pembandingan penelitian ini.

Kata kunci: Discover, Kepuasan, YIA

Pendahuluan

Bandara sebagai tempat yang menjual jasa bagi masyarakat pengguna pesawat terbang, perlu melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sebagai tempat transitnya penumpang untuk berpindah dari satu bandara ke bandara yang lain, maka pihak bandara memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Kurniawan et al., 2017).

Begitu juga dengan Bandara Yogyakarta Internasional Airport ini, yang dihadapkan pada tantangan agar dapat bersaing dengan bandara sekelas internasional lainnya. Bandara Yogyakarta Internasional Airport meluncurkan program baru yaitu Discover YIA. Discover YIA merupakan program wisata edukasi bandara pertama di Indonesia, maka dari itu diperlukan survei perilaku pengunjung untuk mengetahui respon pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dilakukannya analisis Discover YIA (Airport Education Tour) Terhadap Kepuasan Pengunjung di Bandara Yogyakarta Internasional Airport sehingga tujuan dari program Discover YIA ini dapat tercapai, hal ini tercermin dari kepuasan pengunjung.

Tinjauan Pustaka

Bandar Udara

Definisi bandar udara menurut PT (Persero) Angkasa Pura I adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat (Purwanto, 2020).

Discover Yogyakarta Internasional Airport

Discover YIA merupakan program untuk memberikan pelayanan dan kenyamanan kepada pengguna jasa bandara, sekaligus sebagai upaya mendukung keterbukaan informasi dan proses edukasi mengenai kearifan budaya lokal dan ikon-ikon Yogyakarta yang berada di YIA, Discover YIA juga merupakan layanan yang di

tujukan untuk mengakomodir masyarakat / publik dalam mengenal kebandarudaraan, serta profil YIA.

Kepuasan Pengunjung

Kepuasan adalah kondisi penilaian dari tingkat kenikmatan yang dirasakan dari sebuah pelayanan yang didapatnya. Kenikmatan tersebut dapat dalam kondisi lebih ataupun kurang. Pengunjung adalah individu yang secara kontinuitas sering datang ketempat yang sama untuk memenuhi keinginan dan harapannya dalam mendapatkan kepuasan dari sebuah produk (Amalia, 2018).

Bandara Yogyakarta Internasional Airport

Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) adalah bandara yang dibangun di Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Bandara ini berdiri di tanah seluas 600 hektar dan memiliki terminal seluas 210.000 meter persegi dengan kapasitas 20 juta penumpang per tahun. Angkasa Pura I selaku operator bandara juga menyediakan area gerai di Bandara YIA untuk usaha kecil menengah seluas 1.500 meter persegi (m²) di dalam terminal yang dapat menampung 300 UKM.

Pengembangan Hipotesis

H₀ : Tidak terdapat pengaruh dari Program Discover YIA (Airport Educated Tour) Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Bandara Yogyakarta Internasional Airport

H_a : Ada pengaruh dari Program Discover YIA (Airport Educated Tour) Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Bandara Yogyakarta Internasional Airport

Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu penelitian yang bersinggungan dengan data statistik, oleh karena itu penelitian kuantitatif dapat di generalisir (Sugiyono, 2017). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan survei yang dibagikan kepada pengunjung Discover YIA di Yogyakarta Internasional Airport. Data yang didapat pada penelitian ini akan diolah menggunakan aplikasi pengolah data SPSS. Adapun beberapa teknik analisis data yang digunakan yaitu: 1) uji regresi linier sederhana untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas penumpang, 2) Uji t dilakukan untuk melihat apakah masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu struktur modal, 3) uji koefisien determinasi untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel y.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Uji regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan sebab akibat antar variabel. Yang bermakna semakin baik pelayanan yang dimiliki discover YIA maka akan semakin tinggi kepuasan pengunjung.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,040	2,416		6,639	,000
	PROGRAM DISCOVER YIA	,673	,051	,802	13,297	,000
a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG						

Koefisien regresi linear sederhana nilai pada variabel program discover YIA (X) adalah 0,673, nilai tersebut dapat diartikan bahwa setiap nilai mengalami kenaikan satu-satuan terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y) naik sebesar 0,673.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,040	2,416		6,639	,000
	PROGRAM DISCOVER YIA	,673	,051	,802	13,297	,000
a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG						

Titik persentase distribusi t sebesar 0,1984 dan nilai t hitung di dapat dari hasil analisis pada tabel di atas sebesar 13,297 dapat disimpulkan bahwa nilai sig pengaruh X terhadap Y sebesar 0,000 <0,05 dan t hitung 13,297> t tabel 0,1984 sehingga ditarik kesimpulan bahwa Program Discover YIA memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,802 ^a	,643	,640	1,75595
a. Predictors: (Constant), PROGRAM DISCOVER YIA				

Nilai koefisien determinasi atau R Square (r) dari hasil pengolahan data adalah sebesar 0,643%. Hal ini mengandung arti bahwa Program Discover YIA mempengaruhi Kepuasan Pengunjung sebesar 64,3% dan sisa nya 35,7% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis dan hasil uji hipotesis yang dilakukan, diketahui bahwa nilai Probalitas (sig) penelitian variabel Program Discover YIA adalah sebesar 0,000 dengan nilai T hitung (13,297) > T tabel (0,1984). Artinya HO ditolak dan HA diterima. Hal tersebut menunjukkan hasil yang signifikan dari adanya Program Discover YIA terhadap kepuasan pengunjung di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Salah satu ditunjukkan dengan pertanyaan kuesioner "Adanya program Discover YIA pengunjung dapat mengetahui tentang Kebandarudaraan" dan pertanyaan kuesioner "Pengunjung sangat puas dengan penjelasan petugas Discover YIA". Merupakan jawaban paling dominan yang diisi oleh pengunjung. Pernyataan tersebut sesuai dengan data yang diolah menggunakan SPSS 25.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, maka diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R Squer) adalh sebesar 0,643. Nilai tersebut menunjukkan bahwa besar pengaruh Program Discover YIA terhadap kepuasan Pengunjung di Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah sebesar 64,3% dan 35,7% dihasilkan dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil analisis tersebut sudah cukup menjawab rumusan masalah yang ke 2 Seberapa besar pengaruh program Discover YIA terhadap kepuasan pengunjung di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Kesimpulan

Dapat diketahui hasil pengujian hipotesis ini bahwa HO ditolak dan HA di terima sehingga terdapat pengaruh signifikan antara variabel program Discover YIA terhadap kepuasan pengunjung di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Hal ini di tunjukan pada hasil uji regresi linier sederhana 0,673 dan nilai nilai probalitas signifikan sebesar

0,000 < 0,05. Serta dalam penelitian ini bahwa para pengunjung sangat puas akan adanya program Discover YIA.

Besarnya pengaruh program Discover YIA terhadap kepuasan pengunjung di Bandar Udara Internasional Yogyakarta yaitu sebesar 64,3%.

Daftar Pustaka

Amalia ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN KERETA BANDARA SOEKARNO-HATTA RUTE STASIUN BANDARA SOEKARNO-HATTA – STASIUN SUDIRMAN BARU/BNI CITY [Buku]. - Jakarta : Universitas Mercu Buana, 2018.

Damiati Perilaku Konsumen [Buku]. - Depok : Rajawali Pres, 2017.

Darus M. d Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu [Buku]. - Jurnal Ekonomi dan Keuangan. : [s.n.], 2015. - Vol. 3.

Khorista Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada Pelanggan Fedex Express Surabaya) [Jurnal]. - [s.l.] : Jurnal Administrasi Bisnis , 2015. - Vol. vol 25 (2).

Mauludi Ali Teknik Belajar Statistika I [Buku]. - Jakarta : Alim's Publishing, 2016

Normajatun dan Abdul Haliq Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Public di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin [Buku]. - Banjarmasin : [s.n.], 2019. 26

Purwanto Hari Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Free Wifi di Terminal Bandara Udara XYZ dengan Menggunakan Regresi Linier dan SPSS [Jurnal]. - 2020.

Sugiyono Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods) [Buku]. - Bandung : Alfabeta, 2017.

Uut Krismianto SPSS (Statistical Package For The Social Sciens) [Buku]. - [s.l.] : Makalah Olah Data SPSS, 2015. - Vol. PP.1-13 : hal. 1-13.

Wilman M A Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu [Buku]. - [s.l.] : Universitas Agung Tirtayasa Serang, 2017.

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 4 No 6 (2022) 1580-1586 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691

DOI: 10.47476/reslaj.v4i6.1176