

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENUMPANG DI BANDARA ABDUL RAHMAN SALEH MALANG**

**SKRIPSI**

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Karya Malang



DISUSUN OLEH:  
ARNOLD FERNANDO HASIHOLAN LIMBONG  
NIM : 201215001

**JURUSAN MANAJEMEN – FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG  
2014**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : ARNOLD FERNANDO HASIHOLOAN LIMBONG  
NIM. : 201215001  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Katolik Widya Karya Malang  
Judul : PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA ABDUL  
RAHMAN SALEH MALANG.

Malang, 01 Juni 2014

**DITERIMA DAN DISETUJUI**

Pembimbing I

Dra. Anni Yudiastuti, MP.

NIK: 190 015

Pembimbing II

Drs. Cornelius Niwadolo, MM.

NIK: 185 004



Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. Cornelius Niwadolo, MM.

NIK: 185 004

MENGETAHUI



Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Anni Yudiastuti, MP.

NIK: 190 015

**Skripsi yang berjudul :**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENUMPANG DI**

**BANDARA ABDUL RAHMAN SALEH MALANG**

**Yang dipersiapkan dan disusun oleh :**

**Nama : ARNOLD FERNANDO HASIROLAN LIMBONG**

**NIM : 201215001**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang, pada tanggal 28 Juni 2014, dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1).

Disahkan oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Widya Karya Malang

Drs. Cornelius Niwadolo, MM.

NIK : 185 004

**DEWAN PENGUJI**

1. Dra. Anni Yudiasuti, MP
2. Drs. Cornelius Niwadolo, MM
3. Drs. Yuswanto, MM

**TANDA TANGAN**

.....  
.....  
.....

**PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

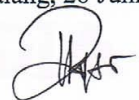
Kami yang bertandatangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA ABDUL RAHMAN SALEH MALANG merupakan karya asli dari :

Nama : Arnold Fernando Hasiholan Limbong  
NIM. : 201215001  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Katolik Widya Karya Malang.

dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya.

Demikian pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan, kami bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 28 Juni 2014



Arnold Fernando H.limbong

**DITERIMA DAN DISETUJUI**

Pembimbing I



Dra. Anni Yudiastuti, MP.

NIK : 190 015

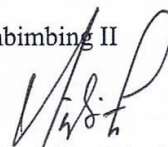


Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. Cornelius Niwadolo, MM.

NIK : 185 004

Pembimbing II



Drs. Cornelius Niwadolo, MM.

NIK : 185 004



Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Anni Yudiastuti, MP.

NIK : 190 015

MENGETAHUI

# MOTTO

**“TETAP BERUSAHA DI  
DALAM NAMA TUHAN  
DAN SELALU  
MENSYUKURI KARUNIA  
NYA, DI DALAM DIA  
TAK ADA YANG  
MUSTAHIL”**





# *Persembahan*

## **TERIMA KASIH UNTUK:**

- 1. TUHAN KU YESUS KRISTUS** untuk semua kasih dan anugerahNya.
- 2. ORANG TUA TERSAYANG DAN ADIKKU SONNYA YOLA**, terimakasih untuk semangat dan dukungannya..
- 3. INDRIANI SIMALANGO DI TUGAS AKHIR INI KAU** yang selalu ada untuk mendukung dan memberi semangat buat aku **HASIANKU**
- 4. REKAN REKAN AVSEC ABD SALEH DAN STAF KANTOR UPT BANDARA ABD SALEH** terima kasih buat **DUKUNGANNYA**.
- 5. NANDA YANG SLALU KU REPOTKAN** , Mas Agus, Sr. Edith, Yuni, Naomi dan Mas Prast, makasih **SEMUA ATAS SALING SUPORTNYA YACH..**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Arnold Fernando Hasiholan Limbong  
NIM : 201215001  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Katolik Widya Karya Malang  
Tempat tanggal lahir : Malang, 1 februari 1982  
Alamat : jalan sitorus no 38 komplek amarta lanud abd  
saleh malang  
Nama Orangtua ( Ayah ) : Baris Limbong  
( Ibu ) : Maria Maritje Rarun  
Riwayat Pendidikan :  
1. Lulus SDN Saptorenggo V Tahun 1994  
2. Lulus SMPN 3 singosari malang Tahun 1997  
3. Lulus SMAN 1 Tumpang Malang Tahun 2000



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan karuniaNya sehingga skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Abdul Rahman Saleh Malang**” ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang. Dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali bantuan yang penulis terima, baik berupa bimbingan, pengarahan, maupun dukungan dari berbagai pihak yang sangat besar artinya. Karena itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rm. Michael Agung Christiputra, O.Carm., MA., selaku Rektor Universitas Katolik Widya Karya Malang.
2. Drs. Cornelius Niwadolo, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang, sekaligus dosen pembimbing II yang memberikan segala prosedur persyaratan dan perijinan, serta telah banyak meluangkan waktu, tenaga, pikiran dalam membimbing, mengarahkan, serta memberi masukan dan saran-saran pada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Dra. Anni Yudiastuti, MP., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing,

mengarahkan, serta memberi masukan dan saran-saran pada penulis selama proses penyusunan skripsi.

4. Pimpinan dan staf UPT Lanud Abd. Saleh Malang serta rekan rekan Aviation Security atas kerjasamanya serta telah mengizinkan dan memberi kepercayaan kepada penulis untuk mengadakan penelitian dan pengambilan data yang berkenaan dengan penelitian.

5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang, yang telah memberikan begitu banyak kontribusi ilmu pengetahuan dalam menambah wacana baru dalam skripsi ini.

6. Pihak-pihak yang turut serta membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan yang perlu dibenahi. Oleh karena itu, peneliti dengan segala kerendahan hati mengharapkan masukan, kritik, dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Harapannya, semoga skripsi ini bermanfaat dan berguna untuk menambah wacana dan wawasan baru bagi semua pihak yang berkepentingan.

Malang, 28 Juni 2014

Penulis

Arnold Fernando H.Limbong

**DAFTAR ISI**

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAKSI .....	xvi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Teori yang Mendasari Penelitian .....	6
1. Penelitian Terdahulu.....	6
B. Kajian Teori	
1. Pengertian Jasa.....	7
2. Kerangka pikir Penelitian .....	11
3. Model hipotesis .....	12
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	13
B. Lokasi penelitian .....	13
C. Ruang Lingkup Penelitian .....	13
D. Populasi dan Sampel.....	14

	E. Sumber Data.....	15
	F. Jenis Data.....	16
	G. Definisi Operasional Variabel .....	17
	H. Metode dan Pengumpulan Data .....	19
	I. Pengukuran Instrumen dan Analisis Data .....	20
<b>BAB IV</b>	<b>: HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Gambaran Umum Perusahaan	
	1. Sejarah Perusahaan .....	32
	2. Jumlah rata rata penumpang per tahun.....	34
	3. Struktur organisasi.....	39
	B. Deskripsi Karakteristik Responden .....	40
	C. Pengujian Instrumen .....	43
	D. Penyajian Data Jawaban Responden Hasil Kuesioner.....	47
	E. Kualitas Layanan.....	48
	F. Analisis Data dan Interpretasi.....	57
	G. Pengujian hipotesis.....	64
	H. pembahasan deskriptif variabel penelitian.....	75
<b>BAB V</b>	<b>: PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan.....	78
	B. Saran .....	80
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
	<b>LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR TABEL**

Gambar	Halaman
2.1 Model kualitas jasa.....	9
2.2 kerangka pikir penelitian.....	11
2.3 model kerangka hipotesis.....	12
3.1 tabel konsep variabel dalam item penelitian.....	17
4.1 tabel jumlah rata – rata penumpang pertahun.....	34
4.2 struktur organisasi UPT Bandara Abd Saleh Malang.....	39
4.3 Tabel responden menurut Usia.....	40
4.4 tabel responden menurut pendidikan terakhir.....	41
4.5 tabel responden menurut pekerjaan.....	41
4.6 tabel responden menurut penggunaan jasa di bandara.....	42
4.7 tabel responden menurut kurun waktu 2 tahun terakhir.....	42
4.8 tabel responden menurut penghasilan.....	43
4.9 tabel uji validitas instrument penelitian.....	44
4.10 tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas.....	46
4.11 tabel uji reliabilitas instrument penelitian.....	46
4.12 tabel distribusi frekuensi jawaban responden tentang variabel bukti fisik.....	48
4.13 tabel distribusi frekuensi jawaban responden tentang variabel reliabilitas.....	50
4.14 tabel distribusi frekuensi jawaban responden tentang variabel daya tanggap.....	51
4.15 tabel distribusi frekuensi jawaban responden tentang variabel jaminan....	52
4.16 tabel distribusi frekuensi jawaban responden tentang variabel empati.....	54
4.17 tabel distribusi frekuensi jawaban responden tentang kepuasan penumpang pesawat.....	55
4.18 tabel uji normalitas untuk masing masing variabel.....	58
4.19 plot regresion standartized residual grafik uji normalitas data.....	59
4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Rank Spearman.....	61
4.21 Hasil Durbin Watson.....	62

4.22 Uji Non-Multikolinearitas dengan menggunakan VIF.....	63
4.23 Uji Korelasi Product Momen Pearson.....	64
4.24 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.25 Perhitungan Sumbangan Efektif.....	74





**DAFTAR LAMPIRAN**

Rekapitulasi Data Hasil Penelitian ..... Lampiran 1  
Hasil Jawaban Item Instrumen Variabel ..... Lampiran 2  
Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen..... Lampiran 3  
Hasil Uji Asumsi Klasik ..... Lampiran 4  
Hasil Uji Regresi Linier Berganda ..... Lampiran 5  
Kuesioner Penelitian ..... Lampiran 6  
Foto Penelitian.....Lampiran 7



## ABSTRAKSI

Arnold fernando H limbong,201215001

PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA ABDUL RAHMAN SALEH MALANG

Ekonomi manajemen,Universitas Katolik Widya karya malang,2014

Kata kunci :Dimensi kualitas layanan (X),Kepuasan Penumpang (Y).

Bandara Udara Abdul Rahman Saleh Malang yang saat ini berstatus enclave sipil sekarang tidak saja sebagai bandara militer TNI-AU. Bandara ABD saleh Malang bukan juga hanya sebagai tempat berangkat dan mendaratnya pesawat sipil, naik turunnya penumpang, barang (kargo) dan pos, namun bandara telah menjadi suatu kawasan yang begitu penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan wilayah disekitar, karena itu pengaruh dimensi kualitas layanan dalam jasa pengelolaan kebandarudaraan sangat penting bagi kepuasan penumpang, yang dimana penumpang tersebut akan memberikan penilaian positif atau negatif bagi kelangsungan Bandara ABD Saleh Malang. faktor faktor dimensi kualitas Layanan Reliability (reliabilitas), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empati (perhatian individual dari perusahaan kepada penumpang, tangibles (bukti fisik). penelitian ini dilakukan kepada penumpang di bandara abd saleh dengan Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan purposive sampling. Menggunakan purposive sampling dikarenakan responden harus memiliki persyaratan menjadi responden yaitu penumpang pesawat di bandara abdul rachman saleh Malang Minimal 3 kali. jumlah sampel yang harus digunakan minimal adalah  $15 \times 6$  variabel = 90 responden sehingga sampel yang digunakan oleh peneliti adalah sebanyak 90 responden.

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui signifikansi kualitas layanan jasa yang meliputi Tangible, Emphaty, Reliability, responsiveness, dan Assurance terhadap kepuasan penumpang di bandara enclave sipil Abd Saleh malang.
2. Untuk mengetahui variabel kualitas layanan jasa yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan penumpang di bandara abd saleh malang.

Jenis penelitian yang akan dilakukan termasuk penelitian Exsplanatory, exsplanatory reserch adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian melalui uji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya, sehingga dapat mengetahui berapa besar kontribusi variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya serta besarnya arah hubungan yang terjadi Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan purposive

sampling.instrument penelitian menggunakan kuisisioner dengan skala likert.

Dengan metode “*Linier Time Function*”, metode penentuan jumlah sampel yang didasarkan pada berdasarkan waktu efektif yang digunakan dalam penelitian. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{T - t_0}{t_1}$$

Keterangan :

n= Jumlah responden.

T = Jumlah waktu yang digunakan dalam penelitian (menit).

t<sub>0</sub> = Jumlah waktu yang diguunakan untuk mengurus ijin (menit).

t<sub>1</sub> =Waktu yang dibutuhkan untuk masing-masing responden (menit).

Rata rata responden mengisi kuisisioner 30 menit,waktu peneliti efektif 5 jam kerja per hari karena waktu tersebut digunakan untuk menemukan responden yang sesuai syarat peneliti.pengambilan data dalam waktu 10 hari dan untuk pengurusan ijin 4 hari

n =

$$n = \frac{3000 - 1200}{30}$$

n = 90 responden

Dimana :

$$T = 13 \text{ hari} \times 5 \text{ jam} \times 60 \text{ menit}$$

$$= 3900 \text{ menit}$$

$$t_0 = 4 \text{ hari} \times 5 \text{ jam} \times 60 \text{ menit}$$

$$= 1200 \text{ menit}$$

Metode pengumpulan data dengan kuisisioner,interview dan riset kepustakaan bersumber dari data data penunjang yang di peroleh dari kantor UPT Bandara Abd saleh malang.Pengukuran Instrumen dan Analisis Data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, uji asumsi klasik.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Indonesia sebagai negara kepulauan, berarti bahwa dengan adanya angkutan udara merupakan sarana yang penting dalam menunjang pertumbuhan ekonomi. dibandingkan angkutan darat atau laut. Singkatnya, kesejahteraan masa depan Indonesia bergantung pada sektor penerbangan yang aman dan dapat diandalkan. Manfaat yang dihasilkan akan menjangkau seluruh masyarakat Indonesia – bahkan mereka yang tidak pernah menginjakkan kaki ke dalam pesawat terbang.

Prakiraan lalu lintas udara untuk Indonesia saat ini menunjukkan bahwa jumlah penumpang setiap tahun akan meningkat dari jumlah sedikit di atas 100 juta menjadi lebih dari 300 juta di tahun 2025. Agar mampu mengimbangi pertumbuhan ini, beberapa bandara Indonesia perlu diperluas secara signifikan. Hal ini khususnya berlaku bagi lima bandara Indonesia yang telah disepakati untuk membuka diri berdasarkan perjanjian Open Skies ASEAN tahun 2015, yakni bandara Soekarno-Hatta di Jakarta, Juanda di Surabaya, Ngurah Rai di Bali, Sultan Hasanuddin di Makassar, dan Sepinggan di Balikpapan.

Jawa timur mempunyai bandara *enclave sipil* Abdul Rachman Saleh dibuka Setelah enam tahun sejak 5 Mei 2005 menggunakan terminal di dalam Base ops Lanud Abd Saleh. Dua hari sebelum pergantian tahun baru 2012, pada tanggal 30 Desember 2011 penerbangan sipil di Abd Saleh menggunakan bandar udara enclave sipil yang terpisah dari base ops Lanud Abd Saleh.

Bandar udara ini dibangun dengan biaya mencapai Rp 139 miliar. Seperti diketahui, penerbangan sipil di bandara ini mulai dibuka sejak 1994 lalu. Tapi hanya bertahan hingga 1997 saat krisis moneter terjadi, Merpati Nusantara Airlines yang melayani penerbangan tidak mampu bertahan dan menutup penerbangannya.

Untuk penerbangan sipil melayani rute Malang-Jakarta dilayani oleh maskapai Sriwijaya Air, Garuda Indonesia, dan Batavia Air. Sedangkan untuk rute Malang-Denpasar dilayani oleh Wings Air anak perusahaan dari Lion Air menggunakan pesawat Avions De Transport Regional, nama kepanjangan dari ATR 72 seri 500. Sebelumnya Bandara Abdul Rahman Saleh pada tahun 2007 sampai dengan 2008 pernah melayani tiga rute penerbangan sekaligus yaitu Malang-Jakarta, Malang-Balikpapan-Tarakan, dan Malang-Denpasar. “Bandara Abd. Saleh merupakan bandara yang unik karena merupakan satu-satunya bandara yang dikelola pemprov. Bandara lainnya dikelola PT Angkasa Pura.

([http://id.m.wikipedia.or/wiki/bandara\\_udara\\_abdul\\_rachman\\_saleh](http://id.m.wikipedia.or/wiki/bandara_udara_abdul_rachman_saleh))

Dengan adanya bandara udara abd saleh untuk umum kenaikan ekonomi kota malang 7.08% ditahun 2011 oleh karena itu dengan perkembangan ekonomi yang cukup baik di kota malang apakah tingkat layanan di bandara abd saleh mendukung pergerakan kota malang untuk lebih maju. Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan dalam dunia usaha penerbangan yang semakin ketat adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian jasa yang bermutu dan

berkualitas. Perubahan paradigma telah memaksa setiap organisasi pelayanan jasa lalu lintas penerbangan baik pelayanan jasa lalu lintas penerbangan nasional maupun internasional untuk melakukan berbagai pembenahan. Kualitas layanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas kelengkapan teknologi dan penampilan fisik petugasnya, tetapi juga diukur dari efisiensi dan efektifitas serta ketepatan pemberian pelayanan kepada konsumen. sesuai dengan teori Kualitas Pelayanan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (A Conceptual Model of Service Quality, *Jurnal of Marketing*, Vol: 49, Fall 1985, p 47) dimensi dari kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: *Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding/knowing the customer, Tangibles.*

Kotler menyatakan (1994:561) ada lima determinan kualitas pelayanan atau jasa yang dapat dirinci, yaitu:

- 1: Keterandalan (reability) ; kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
- 2: Keresponsifan (responsiveness); kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan
- 3: Keyakinan (confidence) ; pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance



4: Empati (emphaty) ; syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

5: Berwujud (tangible) ; penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Pengkajian ini tentunya akan dicoba memandang dari berbagai aspek yang mendasari, diantaranya adalah penyediaan infrastruktur sara dan prasarana untuk mengimbangi laju pengguna jasa transportasi terhadap aturan dan standart keamanan dan keselamatan penerbangan, kepedulian penyedia jasa dan pemandu jasa untuk melayani pengguna jasa untuk lebih baik sampai kepada standart norma yang di jadikan acuan terhadap tingkat pelayanan ( level of service ) jasa kebandarudaraan itu sendiri. Dari uraian latar belakang diatas untuk meneliti lebih dalam mengenai kualitas layanan dalam kepuasan penumpang, maka penulis tertarik untuk mengajukan judul skripsi ”**Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Abdul Rahman Saleh Malang.**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas layanan jasa yang meliputi *Tangible, Emphaty, Reliability, responsiveness, dan Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di bandara enclave sipil Abd Saleh malang.

2. Diantara variabel kualitas layanan jasa yang meliputi *Tangible, Emphaty, Reliability, responsiveness, dan Assurance confidence dan security*, variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di bandara abd saleh malang?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui signifikansi kualitas layanan jasa yang meliputi *Tangible, Emphaty, Reliability, responsiveness, dan Assurance* terhadap kepuasan penumpang di bandara enclave sipil Abd Saleh malang.
2. Untuk mengetahui variabel kualitas layanan jasa yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan penumpang di bandara abd saleh malang.

**D. Manfaat Penelitian**

1. Sebagai bahan masukan bagi UPT (unit pelaksana teknis) Bandara ABD saleh malang dengan pihak yang terkait khususnya pemprov jatim, pemkot batu, pemkot malang, pemkab malang dalam rangka pengambilan keputusan untuk menciptakan bandara abd saleh malang sebagai satu satunya bandara yang di kelola oleh dinas perhubungan yang menunjang terciptanya kualitas pelayanan yang baik.
2. Sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan bagi saya untuk mengaplikasikan ilmu yang di dapat selama perkuliahan khususnya terhadap kualitas pelayanan jasa penerbangan.
3. Sebagai referensi dalam melakukan penelitian yang sama di masa depan.