

Kajian Pemindahan Rute Penerbangan Bandar Udara Terhadap Kepuasan dan Nilai Pelanggan

Rd Arasheila Ramanya*, Fauzia Mulyawati, Sudarsono

Universitas Langlangbuana

*Correspondence email: arasheila1@gmail.com

Abstrak. Kondisi sepi di Bandara Internasional Jawa Barat setelah pemindahan rute penerbangan di Bulan Juli 2019 dari Bandara Husein Sastranegara di Bandung ke Bandara Internasional Jawa Barat di Majalengka penerbangan domestic dan internasional. Beberapa maskapai yang beroperasi di Bandara Kertajati mengalami penurunan jumlah penumpang dibandingkan dengan kondisi di Bandara Husein Sastranegara. Pada penelitian ini survei dilakukan dengan cara kuesioner yang disebar kepada pengguna jasa angkutan udara sebanyak 113 responden. Hasil Survei kemudian akan diolah menggunakan aplikasi Stastical Package for the Social Science (SPSS) dan Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan SmartPLS. Hasil Analisa data diperoleh bahwa faktor yang berpengaruh pada peningkatan Customer Satisfaction (CS) berpengaruh terhadap hasil positif pada Airport Accesibility (AA), Terminal Facilities (TF), Customer Value (CV). Pada Kriteria tersebut yang menjadi tolok ukur penumpang dalam memilih penerbangan, kriteria yang paling dominan berdasarkan survei adalah Airport Accesibility. Hasil hitung menunjukkan bahwa rhitung>rtabel. Hasil menggunakan SPSS pada variable Airport Accesibility (AA) R-Hitung 0.889 dan R-Tabel 0.183, Terminal Facilities (TF) R-Hitung 0.885 dan R-Tabel 0.183, Customer Satisfaction (CS) R-Hitung 0.889 dan R-Tabel 0.183, Service Innovation (SI) 0.856 dan R-Tabel 0.183, Customer Value R-Hitung 0.926 dan R-Tabel 0.183. Dapat disimpulkan bahwa dari hasil eksperimen kepuasan pelanggan bergantung pada penyediaan berbagai jasa dan fasilitas di bandara.

Kata Kunci: Airport Accesibility; Kepuasan Pelanggan; SEM; SPSS.

Abstract. After switching flight paths in July 2019 for both domestic and international flights, Husein Sastranegara Airport in Bandung was replaced by West Java International Airport in Majalengka. In comparison to Husein Sastranegara Airport, several airlines operating at Kertajati Airport saw a drop in passenger traffic. A survey was carried out in this study using a questionnaire that was given to 113 participants. The statistical package for social science (SPSS) application and structural equation modeling (SEM) with SmartPLS will subsequently be used to process the survey results. Data analysis revealed that airport accessibility (AA), terminal facilities (TF), and customer value are all positively impacted by the characteristics that contribute to an improvement in customer satisfaction (CS) (CV). Airport Accessibility is by far the most important of these characteristics, which serve as the standards by which travelers select their flights, according to the poll. The calculation's outcome demonstrates that rcount exceeds rtabel. Customer satisfaction (CS) R-Count 0.889 and R-Table 0.183, Terminal facilities (TF) R-Count 0.885 and R-Table 0.183, Service innovation (SI) 0.856 and R-Table 0.183, and Customer Value R-Calculate 0.926 and R-Table 0.183 are the results using SPSS for these variables. From the experimental findings, it can be inferred that the supply of different services and amenities at the airport affects consumer happiness.

Keywords: Airport Accesibility, Customer Satisfaction, SEM; SPSS.

PENDAHULUAN

Kondisi Bandara Internasional Husein Sastranegara sudah tidak ideal karena memiliki beberapa kendala seperti menumpang dengan lapangan udara (lanud) militer, keterbatasan panjang landas pacu dan kapasitas apron maupun terminal dan terdapatnya industri pesawat terbang. Jawa Barat sangat berkepentingan untuk memiliki fasilitas infrastruktur transportasi berupa bandara internasional yang dapat digunakan oleh pesawat berbadan lebar, mengingat tingginya kongesi baik di Bandara Internasional Soekarno-Hatta maupun Pelabuhan Tanjung Priok serta akses jalan tol yang sudah tidak mampu menampung pergerakan logistik yang umumnya dari sentra-sentra industri di wilayah Provinsi Jawa Barat. Bandar Udara Husein Sastranegara merupakan Kawasan pangkalan Angkutan Udara TNI, Industri Dirgantara, Perguruan tinggi Penerbangan, dan Sekolah Penerbangan.

Berkaitan dengan permasalahan di atas, pemerintah Provinsi Jawa Barat merencanakan mengembangkan Bandara Internasional Jawa Barat di Kertajati, Kabupaten Majalengka. Secara keseluruhan dibangun di atas lahan seluas 1.800 ha, dengan landasan pacu sepanjang 3.500 meter.

Dengan kapasitas tersebut Kertajati bisa melayani 5.6 juta penumpang per tahunnya dan akan bisa menampung 18 juta lalu lintas di tahun berikutnya. Pemindahan rute penerbangan dari 12 rute penerbangan, di Bulan Juli 2019 dari Bandara Husein di Bandung ke Bandara Kertajati Majalengka penerbangan domestik dan internasional. Beberapa maskapai yang beroperasi di Bandara Kertajati mengalami penurunan jumlah penumpang dibandingkan dengan beroperasi di Bandara Husein.

Kebijakan dalam penetapan rute penerbangan yang efektif terutama di Kawasan ASEAN salah satunya harus didorong untuk menyederhanakan pemesanan tiket dan mengurangi biaya investasi pada perusahaan maskapai, studi ini dilakukan oleh (Rahman et al., 2018). Menurut (Gunawan dan Medianto, 2017) salah satu strategi untuk mitigasi kecelakaan dan bencana adalah mendirikan bandara alternatif dalam hal mengurangi tingginya lalu lintas pesawat, hal ini tujuan Bandara Kertajati didirikan. Membuat Bandara Kertajati menjadi Aerotropolis atau airport city agar, tidak hanya melayani penerbangan tapi juga sebagai lokomotif industri nasional serta gerbang menuju globalisasi ekonomi (Syafarudin dan Mulyana, 2019). Disamping itu, studi tentang kebijakan bandara di Kolumbia yang dilakukan (Díaz Olariaga dan Alonso-Malaver, 2021) mengatakan bahwa kebijakan bandara sangat mempunyai peran penting karena berdampak pada socioeconomic nasional.

Studi menurut (Chen et al., 2015) mengatakan bahwa pentingnya mementingkan persepsi customer agar mendapat sebuah kepuasan dan nilai pelanggan. Dengan memberikan produk dan inovasi pelayanan yang sesuai target tersebut dapat terpenuhi. Inovasi pelayanan sebagai kunci agar sebuah bandara dapat bersaing di kancah internasional untuk memenangkan hati pelanggan. Dalam operasional bandara ketika gagal dalam sebuah servis atau pelayanan, akan menimbulkan efek kehilangan pelanggan, studi ini dilakukan oleh (Halpern dan Mwesiumo, 2021). Peran maskapai juga turut penting dalam menggaet kepuasan pelanggan (Jin dan Kim, 2022). Sebagai contoh pada studi kasus yang dilakukan (Freitas et al., 2021), berbagai macam profil customer seperti: warga negara asal, tipe macam penerbangan, frekuensi penerbangan, maskapai, serta jenis kelamin sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada saat penyediaan minuman dan makanan dari maskapai. Perlunya sebuah maskapai yang bersahabat dengan lingkungan atau environmentally serta hiburan dalam pesawat turut mempengaruhi kepuasan pelanggan (Baumeister et al., 2022; Jin dan Kim, 2022). Di Indonesia maskapai Garuda Indonesia dengan memenuhi pelayanan standar internasional penerbangan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, studi dari (Nataya dan Yudianto, 2022).

Penyediaan pelayanan dalam bandara sangat penting dalam meraih hati pelanggan. Salah satunya dengan cara membuat bandara menjadi digital secara kesatuan baik dalam kompetensi, kepemimpinan serta kultur organisasi (Saputra dan Saputra, 2020). Perlunya kerjasama antar pemangku kepentingan Akademisi, Bisnis, Pemerintahan, dan Masyarakat Sipil agar bandara kertajati menjadi pusat Aerocity di Provinsi Jawa Barat (Zulfikar, 2021). Ketika penumpang senang dengan pelayanan di bandara pasti akan berdampak positif pada perusahaan. Apabila konsumen mencintai pelayanan suatu bandara, maka penumpang akan senang kembali berkunjung di bandara Kertajati serta berdampak pada ekonomi penduduk sekitar lokasi bandara (Nataya Yudianto, 2022).

Dalam Kajian kali ini dilatarbelakangi oleh penurunan jumlah penumpang yang terjadi di Bandara Kertajati. Pada makalah ini penulis akan mengevaluasi potensi customer pengguna jasa dengan melakukan sebuah penelitian yang berfokus pada pemindahan rute penerbangan bandar udara terhadap pelanggan di Bandara Internasional Kertajati Jawa Barat diharapkan akan diketahui ciri-ciri penumpang yang melakukan perjalanan dari Bandara Internasional Jawa Barat kemudian dilanjutkan penelitian mengenai potensi penumpang dengan beberapa atribut terpilih yang dimaksudkan untuk mendapatkan besar potensi penumpang pesawat.

METODE

Aksesibilitas Bandara

Aksesibilitas adalah konsep yang melibatkan sistem manajemen penggunaan Negara geografis dengan sistem jaringan transportasi. Menurut Aksesibilitas adalah ukuran kenyamanan tentang bagaimana situs penggunaan lahan berinteraksi satu sama lain betapa mudah atau sulitnya mencapai lokasi melalui sistem jaringan transportasi (Black, 1981). Munculnya hubungan angkutan udara baru ke wilayah – wilayah dapat memperluas jaringan transportasi udara dan meningkatkan aksesibilitas yang dinikmati oleh penumpang – penumpang potensial, karena kecepatan dan kenyamanan perjalanan udara relatif terhadap alternatif permukaan.

Aksesibilitas bandara mengacu pada tingkat kenyamanan bagi penumpang untuk tiba di bandara, yang dapat ditunjukkan dengan penggunaan berbagai alat transportasi. Terdapat perbedaan antara bandara dalam kinerja teknis dan fitur operasionalnya. Perekonomian kedatangan di bandara diukur berdasarkan kecepatan dan kemudahan layanan pelanggan (Ettlie dan Rosenthal, 2012) Inovasi layanan merupakan penawaran non-produk atau fisik yang baru muncul pada industri, perusahaan atau peningkatan yang signifikan atau penawaran layanan yang ada.

Kepuasan Pelanggan

Menurut (Tjiptono dan Chandra, 2016) Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja actual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. Operasionalisasi pengukuran kepuasan pelanggan biasa menggunakan sejumlah faktor, seperti ekspektasi, tingkat kepentingan (importance), kinerja, dan faktor ideal.

Menurut (Gale and Wood, 1994) Nilai pelanggan dapat dikonseptualisasikan sebagai perbandingan antara atribut untuk "mendapat" dari pada "memberi", nilai pelanggan dioperasionalkan sebagai rasio atau trade-off antara total manfaat yang diterima dengan pengorbanan total, dengan mempertimbangkan penawaran dan harga pemasok yang tersedia.

Hipotesis

Menurut (Zikmund et al., 2013) hipotesis adalah proposisi atau dugaan yang belum terbukti. Oleh karena itu hipotesis masih bersifat tentatif. Pernyataan hipotesis hanya menjelaskan fenomena dan kemungkinan jawaban atas pertanyaan penelitian. Pernyataan hipotesis hanya menjelaskan fenomenal dan kemungkinan jawaban atas pertanyaan penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: Airport Accesibility (AA) berpengaruh terhadap Customer Satisfaction (CS)

H2: Terminal Facilities (TF) berpengaruh terhadap Customer Satisfaction (CS)

H3: Terminal Facilities (TF) berpengaruh terhadap Customer Satisfaction (CS)

H4: Customer Satisfaction (CS) berpengaruh terhadap Customer Value (CV)

H5: Service Innovation (SI) memiliki dampak moderasi pada hubungan Customer Satisfaction (CS) dan Customer Value (CV).

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Aksesibilitas Bandara, Terminal Fasilitas, Kepuasan pelanggan, Inovasi Layanan dan Nilai Pelanggan. Dalam penelitian ini terdapat enam variabel, yaitu variable independent (Accesibility Airport, Security Check dan Terminal Facilities) dan variable dependen (Customer Satisfaction dan Costumber Vallue). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa angkutan udara yang berjumlah 113 sample/kuisisioner. Metode pengambilan sample ini adalah menggunakan metode Slovin.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh dari hasil survei pengisian kuesioner dan pengumpulan data yang di peroleh dari instansi terkait. Metode pengolahan data menggunakan Metode Partial Least Square (PLS) dan Metode SEM (Structural Equation Modeling). Untuk metode analisa data menggunakan software SPSS 23.0 (Stastical Program for the Sosial Sciences).

HASIL

Bandar Udara Internasional Jawa Barat adalah bandar Udara yang terletak di Kabupaten Majalengka, Jawa Barat, Indonesia. Bandar Udara ini merupakan bandar Udara terbesar kedua di Indonesia berdasarkan luas setelah Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, berlokasi di Kabupaten Majalengka, kira-kira 68 kilometer di timur Bandung. Bandar Udara ini dibangun untuk melayani sebagai Bandar Udara Internasional kedua di wilayah metropolitan Bandung dan juga melayani wilayah Kota Cirebon, bagian dari Jawa Barat dan Provinsi Jawa Tengah.

Dalam penelitian ini sampel yang di gunakan berjumlah 113 responden yang merupakan hasil dari pelanggan yang pernah menggunakan angkutan udara. Hasil Uji Validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan hasil uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan

antara angka koefisien korelasi atau skor yang diperlukan pada masing – masing pertanyaan dengan skor total. Skor total adalah skor yang diperoleh dari hasil penjumlahan semua skor pertanyaan. Ketentuan yang digunakan dalam uji ini adalah r tabel $df = n - k$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0.05. jika r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan pada variabel tersebut dinyatakan valid. R tabel diperoleh dari $df = 113 - 2 = 111$.

Hasil Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan mengkorelasikan antara angka koefisien korelasi atau skor yang diperlukan pada masing-masing pertanyaan dengan skor total. Skor total merupakan skor yang diperoleh dari hasil penjumlahan skor pertanyaan. Ketentuan yang digunakan dalam uji ini adalah r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	<i>Airport Accessibility</i>	0.539	0.183	Valid
2	<i>Terminal Facilities</i>	0.975	0.183	Valid
3	<i>Customer Satisfaction</i>	1	0.183	Valid
4	<i>Service Innovation</i>	1	0.183	Valid
5	<i>Customer Value</i>	1	0.183	Valid

Sumber: Olahan Pribadi (2022)

Dari hasil pengolahan data pada tabel 1 diketahui bahwa pada variabel *Airport Accessibility* (Aksesibilitas Bandara), *Terminal Facilities* (Fasilitas terminal), *Service Innovation* (Inovasi Layanan) dan *Customer Value* (Nilai Pelanggan) memiliki r -hitung lebih besar dari pada r -tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan pada variabel pada tabel 1 adalah valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indikasi stabilitas dan konsistensi dengan instrumen yang mengukur konsep dan membantu menilai ukuran yang lebih positif Reliabilitas adalah tingkat keandalan kuesioner. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel dan dapat diterima jika memberikan nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,6 (Sekaran and Bougie, 2016). Adapun uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan koefisien alpha (α) dari Cronbach (Husein, 2011).

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	<i>Airport Accesibility</i>	0.889	0.183	Reliabel
2	<i>Terminal Facilities</i>	0.885	0.183	Reliabel
3	<i>Customer Satisfaction</i>	0.889	0.183	Reliabel
4	<i>Service Innovation</i>	0.856	0.183	Reliabel
5	<i>Customer Value</i>	0.926	0.183	Reliabel

Sumber: Olahan Pribadi (2022)

Analisis Varian (R^2)

Pada tabel 3 dapat dilihat dari hasil nilai R -Square pada penelitian ini hasilnya menunjukkan aksesibilitas bandara dan fasilitas terminal mampu menjelaskan variabel konstruk dengan kepuasan pelanggan sebesar 93.4% dan sisanya 6.6% diterangkan oleh konstruk lainnya selain yang ada dalam penelitian ini.

Tabel 3. Hasil Analisis Varian R^2

Variabel	R -Square
<i>Customer Satisfaction</i> (CS)	0.934
<i>Customer Value</i> (CV)	0.642

Sumber: Olahan Pribadi (2022)

Sedangkan variabel Kepuasan pelanggan dan inovasi layanan mampu menjelaskan variabel konstrak dengan nilai pelanggan sebesar 64.2% dan sisanya 35.8% diterangkan oleh konstrak lainnya selain yang ada pada penelitian ini.

Tabel 4. Hasil Uji Path Coefficient

Hipotesis	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values	Keterangan
AA -> CS	0.175	0.188	0.081	2.156	0.032	Diterima
TF -> CS	0.833	0.822	0.074	11.218	0	Diterima
ME -> CV	0.063	0.045	0.065	0.968	0.333	Ditolak
CS -> CV	0.796	0.799	0.047	17.006	0	Diterima
SI -> CV	0.066	0.064	0.074	0.886	0.376	Ditolak

Sumber: Olahan Pribadi (2022)

1. Pengujian Hipotesis Pertama (AA->CS)

Hipotesis penelitian yang pertama yaitu Airport Accesibility (AA) terhadap Customer Satisfaction (CS). Hipotesis pertama ini menguji apakah variabel AA berpengaruh positif terhadap CS. Hasil dari pengujian menunjukkan nilai koefisien betanya yaitu 0.175 dan T-statistik sebesar 2.156. dari hasil ini dinyatakan T-statistik signifikan karena nilainya >1.96 dengan P-Value 0.032 yang berarti hipotesis pertama diterima. Hal tersebut membuktikan bahwa AA berpengaruh positif terhadap CS.

2. Pengujian Hipotesis Kedua (TF -> CS)

Hipotesis penelitian yang kedua yaitu pengujian Terminal Facilities (TF) terhadap Customer Satisfaction (CS). Hipotesis kedua ini menguji apakah variabel TF berpengaruh secara positif terhadap CS. Hasil dari pengujian menunjukkan nilai koefisien beta dari TF terhadap CS yaitu sebesar 0.833 dan T-statistik sebesar 11.218. dari hasil tersebut dinyatakan T-statistik signifikan karena nilai >1.96 dengan jumlah P-Value 0.000 yang berarti hipotesis kedua diterima. Hal tersebut membuktikan bahwa TF terbukti berpengaruh positif terhadap CS.

3. Pengujian Hipotesis Ketiga (CS -> CV)

Hipotesis penelitian ketiga yaitu pengujian Customer Satisfaction (CS) terhadap Customer Value (CV). Hipotesis ketiga ini menguji apakah variabel CS berpengaruh positif terhadap CV. Hasil dari pengujian menunjukkan nilai koefisien beta dari CS terhadap CV yaitu 0.769 dan T-statistik sebesar 17.006. Dari hasil tersebut dinyatakan T-statistik signifikan karena nilai >1.96 dengan jumlah P-Value 0.000 yang berarti hipotesis ketiga diterima. Hal tersebut membuktikan bahwa CS terbukti memiliki pengaruh positif terhadap CV Pengujian.

4. Hipotesis Keempat (SI -> CV)

Hipotesis kelima menguji apakah Service Innovation (SI) memiliki dampak moderasi pada hubungan Customer Satisfaction (SC) dan Customer Value (CV). Hasil dari pengujian menunjukkan nilai koefisien beta dari SI terhadap CS dan CV yaitu 0.066 dan T-statistik sebesar 0.886. Dari hasil tersebut dinyatakan T-statistik tidak signifikan karena nilai <1.96 dengan jumlah P-Value sebesar 0.376 yang berarti hipotesis keempat ditolak. Hal tersebut membuktikan bahwa SI terbukti tidak memiliki pengaruh positif pada hubungan CS dan CV.

Convergent Validity

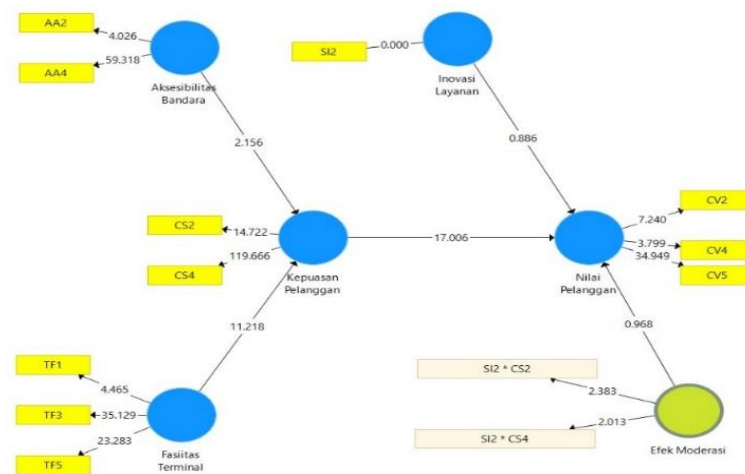
Convergent Validity adalah mengukur validitas indikator refleksif sebagai pengukur variabel yang dapat dilihat dari outer loading dari masing – masing indikator variabel. Suatu indikator dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik, jika nilai outer loading di atas 0,70 (Sarwono, 2018). Sedangkan nilai outer loading masih dapat ditolerir hingga 0,50 dan dibawah dari nilai 0,50 dapat didrop dari analisis (Ghozali, 2011). Evaluasi convergent validity dimulai dengan melihat item reliability (indikator validitas) yang ditunjukkan oleh nilai loading factor. Loading factor adalah angka yang menunjukkan korelasi antara skor suatu item pertanyaan dengan skor indikator konstrak indikator yang mengukur konstrak tersebut.

Tabel 5. Parameter Convergent Validity

Parameter	Rules Of Thumbs
Loading Factors	Lebih dari 0.7
Communality	Lebih dari 0.5
Average Variance Extracted (AVE)	Lebih dari 0.5

Sumber: Olahan Pribadi (2022)

Nilai loading factor > 0,7 dikatakan valid. Rules of thumb yang biasanya digunakan untuk pemeriksaan awal dari matriks faktor adalah ± 0,3 dipertimbangkan telah memenuhi level minimal, dan untuk loading factor ± 0,4 dianggap lebih baik, dan untuk loading factor >0,5 secara umum dianggap signifikan. Pada penelitian ini peneliti batas loading factor yang digunakan sebesar 0,7. Nilai loading factor pada diagram yang dihasilkan dari Analisa Smart-PLS. Menunjukkan nilai loading factor pada setiap hubungan antar variable dengan konstruk.



Gambar 1. Diagram Loading Factor

Discriminant Validity

Nilai cross loading menunjukkan besarnya korelasi antara setiap konstruk dengan indikatornya dan indikator dari konstruk blok lainnya. Suatu model pengukuran memiliki discriminant validity yang baik apabila korelasi antara konstruk dengan indikator rnya lebih tinggi daripada korelasi dengan indikator dari konstruk blok lainnya. Evaluasi selanjutnya, yaitu dengan membandingkan nilai akar AVE dengan korelasi antar konstruk. Hasil yang direkomendasikan adalah nilai akar AVE harus lebih tinggi dari korelasi antar konstruk (Yamin and Kurniawan, 2011). Berikut ini merupakan hasil dari pengolahan data dengan nilai loading factor yang dihasilkan,

Tabel 6. Determinant Validity

	AA	ME	TF	SI	CS	CV
AA2	0.535	-0.038	0.32	0.442	0.255	0.513
AA4	0.965	-0.038	0.743	0.17	0.821	0.883
CS2	0.396	-0.195	0.855	0.442	0.81	0.426
CS4	0.9	-0.117	0.82	0.207	0.906	0.895
CV2	0.461	-0.044	0.365	0.295	0.351	0.663
CV4	0.535	-0.038	0.32	0.442	0.255	0.513
CV5	0.887	-0.076	0.817	0.179	0.869	0.916
SI2	0.271	-0.235	0.543	1	0.353	0.329
SI2* CS2	-0.053	0.948	-0.221	-0.29	-0.187	-0.084
SI2* CS4	-0.021	0.884	-0.114	-0.109	-0.118	-0.055
TF1	0.271	-0.235	0.543	1	0.353	0.329
TF3	0.887	-0.076	0.817	0.179	0.869	0.916
TF5	0.396	-0.195	0.855	0.442	0.81	0.426

Sumber: Olahan Pribadi (2022)

Dari hasil pengolahan pada tabel 6, diketahui bahwa nilai kolerasi kontrak pada indikatornya menunjukkan nilai yang lebih besar daripada nilai korelasi dengan kontrak lainnya. Artinya dengan variabel sudah memiliki discriminant validity yang baik, dimana korelasi kontrak menunjukkan nilai yang lebih besar daripada kontrak lainnya.

Tabel 7. Nilai AVE dan Akar Kuadrat AVE

Variabel	AVE	Akar Kuadrat AVE
<i>Airport Accesibility</i>	0.609	0.78
<i>Moderating Effect</i>	0.841	0.917
<i>Terminal Facilities</i>	0.564	0.751
<i>Service Innovation</i>	1	1
<i>Customer Satisfaction</i>	0.739	0.86
<i>Customer Value</i>	0.514	0.717

Sumber: Olahan Pribadi (2022)

Selain melihat hasil analisis cross loading, discriminant validity juga perlu dinilai dengan cara membandingkan nilai akar AVE dengan korelasi antar kontrak. Rekomendasi untuk discriminant validity yang terbaik adalah nilai akar AVE harus lebih besar dari korelasi antar kontrak. Dalam penelitian ini Nilai AVE dan akar kuadrat AVE untuk masing – masing kontrak akan dituliskan pada Tabel 7. Berdasarkan hasil pengolahan dapat dilihat AVE dari setiap variabel memiliki nilai yang lebih dari 0.50 seperti yang disyaratkan. Nilai AVE tertinggi dimiliki oleh variabel Service Innovation sebesar 1.0. Pada Tabel 8, perbandingan akar kuadrat AVE dengan korelasi antar kontrak dalam model penelitian. Hasil dari korelasi antar kontrak dengan nilai kuadrat AVE.

Tabel 8. Korelasi Antar Konstrak (Akar AVE)

Variabel	AA	ME	TF	SI	CS	CV
<i>Airport Accesibility</i>	0.78					
<i>Moderating Effect</i>	-0.044	0.917				
<i>Terminal Facilities</i>	0.745	-0.193	0.751			
<i>Service Innovation</i>	0.271	-0.235	0.543	1		
<i>Customer Satisfaction</i>	0.795	-0.173	0.963	0.353	0.86	
<i>Customer Value</i>	0.921	-0.078	0.789	0.329	0.807	0.717

Sumber: Olahan Pribadi (2022)

SIMPULAN

Berdasarkan Hasil dan Pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil uji validitas dan reliabilitas dari 5 variabel, didapatkan nilai R-hitung > 0.183 yang artinya hasil uji validitas adalah valid dan uji reliabilitas adalah reliabel.
2. Setelah melakukan pengolahan data dan Analisa menggunakan program SPSS dan Smart-PLS diperoleh hasil sebagai berikut:
 - a. Hasil Uji Hipotesis antara Airport Accesibility (AA) terbukti berpengaruh positif terhadap Customer Satisfaction (CS) Dari hasil pengujian yang berarti pengguna jasa angkutan udara merasa aksesibilitas kurang baik dapat menghambat perjalanan menuju lokasi, selain itu fasilitas penunjang seperti shuttle bus, taxi dan yang lainnya dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam melakukan perjalanan.
 - b. Hasil uji hipotesis Terminal Facilities (TF) terbukti berpengaruh positif terhadap Customer Satisfaction (CS). Dari hasil pengujian yang artinya fasilitas terminal adalah prioritas kedua yang dibutuhkan oleh pengguna jasa angkutan udara yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam melakukan perjalanan. Tanpa fasilitas terminal bandara yang baik bandara tidak akan berjalan dengan maksimal, sehingga penumpang menganggap fasilitas bandara pada Bandara Internasional Jawa barat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga berdampak dalam melakukan perjalanan melalui Bandara Internasional Jawa Barat.

- c. Uji Hipotesis Customer Satisfaction (CS) terbukti berpengaruh positif terhadap Customer Value (CV). Dari hasil pengujian kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap nilai pelanggan ketika menggunakan bandara sebagai tempat bepergian maka pengguna angkutan udara akan merasakan dalam berbagai hal, seperti pelayanan, akses dan kelengkapan fasilitas bandara yang pengguna jasa angkutan udara perlukan dari Bandara Internasional Jawa Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Baumeister, S., Nyrhinen, J., Kempainen, T., Wilska, T.-A., 2022. Does airlines' eco-friendliness matter? Customer satisfaction towards an environmentally responsible airline. *Transp Policy (Oxf)* 128, 89–97. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2022.09.016>
- Black, J., 1981. *Urban Transport Planning: Theory and Practice*, 1st ed. Routledge, London.
- Chen, J.K.C., Batchuluun, A., Batnasan, J., 2015. Services innovation impact to customer satisfaction and customer value enhancement in airport. *Technol Soc* 43, 219–230. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2015.05.010>
- Díaz Olariaga, O., Alonso-Malaver, C., 2021. Impact of airport policies on regional development. Evidence from the Colombian case. *Regional Science Policy & Practice*. <https://doi.org/10.1111/rsp3.12483>
- Ettlie, J.E., Rosenthal, S.R., 2012. Service innovation in manufacturing. *Journal of Service Management* 23, 440–454. <https://doi.org/10.1108/09564231211248499>
- Freitas, P.T.C., Silva, L.M., Nascimento, M. v., Borille, G.M.R., 2021. Passenger profile and its effects on satisfaction level in food and beverage establishments: Case study of major Brazilian airports. *Case Stud Transp Policy* 9, 1219–1224. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2021.06.009>
- Gale, B., Wood, R.C., 1994. *Managing Customer Value: Creating Quality and Service That Customers Can See*. The Free Press, New York.
- Ghozali, I., 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gunawan, G., Medianto, R., 2017. ANALISIS KONEKTIVITAS JARINGAN TRANSPORTASI UDARA NASIONAL. *Angkasa: Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi* 8, 99. <https://doi.org/10.28989/angkasa.v8i2.123>
- Halpern, N., Mwesiumo, D., 2021. Airport service quality and passenger satisfaction: The impact of service failure on the likelihood of promoting an airport online. *Research in Transportation Business & Management* 41, 100667. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2021.100667>
- Husein, U., 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, 11th ed. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Jin, M.-J., Kim, J.K., 2022. Customer adoption factors for in-flight entertainment and connectivity. *Research in Transportation Business & Management* 43, 100759. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2021.100759>
- Nataya, D.V., Yudianto, K., 2022. Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia di Bandar Udara International Yogyakarta. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal* 4, 1715–1724. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v4i6.1219>
- Rahman, I., Hasan, H., Tantri, F., Setiawan, I., 2018. KEBIJAKAN PENETAPAN RUTE PENERBANGAN PADA ERA ASEAN OPEN SKY. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)* 4, 313. <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v4i3.152>
- Saputra, N., Saputra, A.M., 2020. On-Becoming Digital Organisation: Digital Competence, Digital Leadership and Digital Culture in Indonesia Airports. *Global Conference on Business and Social Sciences Proceeding* 11, 11–11. [https://doi.org/10.35609/gcbssproceeding.2020.11\(11\)](https://doi.org/10.35609/gcbssproceeding.2020.11(11))
- Sarwono, J., 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, 2nd ed. Suluh Media, Yogyakarta.
- Sekaran, U., Bougie, R., 2016. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, 7th ed. John Wiley and Sons, New Jersey.
- Syafarudin, A., Mulyana, B., 2019. FORMULATION STRATEGY OF PT. BANDARA INTERNASIONAL JAWA BARAT BANDUNG INDONESIA, KERTAJATI IN BUSINESS AEROCITY (AEROTROPOLIS). *International Review of Management and Marketing* 9, 106–111. <https://doi.org/10.32479/irmm.8113>
- Tjiptono, F., Chandra, G., 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, 4th ed. CV Andi Offset, Yogyakarta.

- Yamin, S., Kurniawan, H., 2011. *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling: Aplikasi dengan Software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual PLS.* Penerbit Salemba Infotek, Jakarta.
- Zikmund, W.G., Babin, B.J., Carr, J.C., Griffin, M., 2013. *Business Research Methods*, 9th ed. New York South-Western.
- Zulfikar, W., 2021. MODEL KERJASAMA ACADEMIC, BUSINESS, GOVERMENT DAN CIVIL SOCIETY PADA KEBIJAKAN KERTAJATI AEROCITY. *Jurnal Caraka Prabu* 3, 169–183. <https://doi.org/10.36859/jcp.v3i2.356>