

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan agar PT. Angkasa Pura Support Bandara Internasional Juanda Surabaya mengetahui bahwa ada stimulus yang dipengaruhi oleh Dukungan Kelompok Kerja, Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan dan Independensi Tugas terhadap Tingkat Kepuasan Customer untuk dapat menambah minat customer menggunakan layanan Bandara Juanda. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah teknik sensus atau *Complete Enumeration*, yaitu cara pengumpulan data dengan mengambil elemen atau anggota populasi secara keseluruhan (Kerlinger, 2000:192) dengan responden berjumlah 39 Orang yang dipilih secara random. Setelah dilakukan pengujian atas hipotesis yang diajukan, maka diperoleh hasil nilai r hitung tiap-tiap butir pernyataan lebih besar daripada nilai r kritis yaitu 0,325. Nilai koefisien Alpha Cronbach bernilai 0,6 dan Nilai Z skewness dan Z kurtosis masing-masing variabel penelitian berada di antara nilai -2,58 sampai dengan 2,58, yang berarti bahwa dapat dikatakan bahwa sebaran data adalah normal. Tingkat Kepuasan yang ditentukan oleh perubahan variabel bebas sebesar 76,2%, sisanya 23,8% ditentukan oleh variabel yang tidak diteliti dan Nilai koefisien korelasi berganda (R) adalah 0,873 yang menunjukkan hubungan yang kuat antara Dukungan Kelompok Kerja, Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan dan Independensi Tugas terhadap Tingkat Kepuasan Customer. Dari Uji Asumsi Klasik yakni Multikolinearitas besar VIF lebih dari 10 dan Heteroskedastisitas Sig lebih besar dari Rank Spearman, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi Tingkat Kepuasan Customer.

Kata kunci: Customer, Pelayanan, Kepuasan

ABSTRACT

This research is intended for PT. Angkasa Pura Support at Juanda International Airport Surabaya knows that there is a stimulus that is influenced by the Support of the Working Group, Participation in Decision Making and Task Independence on the Level of Customer Satisfaction to be able to increase customer interest in using Juanda Airport services. The sampling technique used is the census technique or Complete Enumeration, which is a way of collecting data by taking elements or members of the population as a whole (Kerlinger, 2000: 192) with 39 respondents selected randomly. After testing the proposed hypothesis, the results of the calculated r value of each statement item are greater than the critical r value of 0.325. The Cronbach Alpha coefficient value is 0.6 and the Z value of skewness and Z kurtosis of each research variable is between -2.58 to 2.58, which means that it can be said that the data distribution is normal. The level of satisfaction which is determined by changes in the independent variables of 76.2%, the remaining 23.8% is determined by the variables not studied and the value of the multiple correlation coefficient (R) is 0.873 which indicates a strong relationship between Working Group Support, Participation in Decision Making and Independence Duty to Customer Satisfaction Level. From the Classical Assumption Test, namely Muticolinearity is greater than VIF more than 10 and Heteroscedasticity Sig is greater than Rank Spearma, so it can be concluded that service quality affects the level of customer satisfaction.

Keywords: *Customer, Service, Satisfaction*