



## **PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN** (Studi pada Penumpang Keberangkatan Domestik di Bandara Ahmad Yani Semarang)

**Zaki Muafa Rijae, Rizal Hari Magnadi<sup>1</sup>**  
[zakirijae@gmail.com](mailto:zakirijae@gmail.com)

Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro  
Jl.Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50275, Phone: +622476486851

### **ABSTRACT**

*Ahmad Yani Airport Semarang is the airport that became one of the entrance to central java through air transportation. However, based on the information obtained there are complaints related to services at Ahmad Yani Airport Semarang such as a narrow parking lot, crowded waiting room and passenger accumulation during peak season*

*This research aims to analyze the influence of servicescape dimensions named ambient conditions, spatial layout and functionality, signs, symbols and artifacts to customer satisfaction. Case study on domestic departures passengers at ahmad yani airport semarang.*

*The number of sample used in this research were 100 respondents. Sample were chosen using quota sampling technique. The analytical method used in this research is Multiple Linear Regression Analysis where previously tested the validity and reliability, then performed classical assumption that includes Normality Test, Multicollinearity Test, and Heterokedastisitas Test with level of significance 5%.*

*The result of this research found that ambient conditions, spatial layout and functionality and signs, symbols and artifacts positively significance influenced to customer satisfaction.*

*Keywords: Servicescape, Ambient Conditions, Spatial Layout and Functionality, Signs, Symbols and Artifacts, Customer Satisfaction*

### **PENDAHULUAN**

Bisnis adalah kegiatan usaha yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan nilai dan memperoleh keuntungan. Aktivitas bisnis di Indonesia berkembang dengan sangat cepat, baik di bidang manufaktur maupun jasa, apapun pabrikannya ataupun jasanya. Tidak kalah berkembangnya adalah jasa kebandarudaraan yang mengalami perkembangan luar biasa, dimana dilihat dari penambahan berbagai infrastruktur seperti di Bandara Halim Perdanakusuma (detik.com, 2016), Bandara Adi Sumarmo (okezone.com, 2017), Bandara Husein Sastranegara (kompas.com, 2016) dan Bandara Adisutjipto (SindoNews, 2017)

Jasa kebandarudaraan kepada pengguna jasa menurut pengertiannya sebagaimana dimaksud pada Undang Undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pada Pasal 232 Alinea kedua tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara, jasa kebandarudaraan adalah pelayanan jasa terhadap pesawat udara, penumpang, barang dan pos yang terdiri atas penyediaan dan/atau pengembangan: Fasilitas untuk kegiatan pelayanan pendaratan, lepas landas, manuver, parkir, dan penyimpanan pesawat udara; Fasilitas terminal untuk

---

<sup>1</sup> Corresponding Author

pelayanan pos , kargo, dan angkutan penumpang; Fasilitas listrik, elektronika, instalasi limbah buangan dan air; dan Lahan untuk bangunan, lapangan, dan industri serta gedung atau bangunan yang berhubungan dengan kelancaran angkutan udara.

Seiring dengan teknologi dan perekonomian di Indonesia yang semakin meningkat, berbanding lurus dengan tingkat mobilitas masyarakat sekitar yang semakin tinggi dan konsumen semakin menuntut banyak hal. Salah satu contohnya adalah calon penumpang mengevaluasi atribut layanan Bandara dan lingkungan Bandara. Guna meningkatkan pelayanan secara umum, Bandara fokus pada renovasi dan investasi modernisasi terminal. Dengan “memperlakukan penumpang sebagai konsumen” dan merancang lingkungan Bandara sehingga suasananya menawarkan “*a sense of place*” (Gee, 2013).

Pada Bandara yang dikelola oleh penyedia jasa kebandarudaraan bukan hanya menjadi tempat tunggu bagi konsumen, oleh karena itu harus mengedepankan pelayanannya seperti *Servicescape* yang ada pada Bandara. Hal ini untuk meningkatkan kepuasan kepada konsumen agar layanan yang diberikan dapat sesuai ekspektasi atau harapan, dengan kata lain pada tiap Bandara harus meningkatkan pelayanannya agar memiliki tingkat kepuasan konsumen yang tinggi.

*Servicescape* adalah sebuah konsep yang dikembangkan Bitner (1992) untuk menekankan dampak lingkungan fisik di mana suatu proses pelayanan berlangsung. Ada tiga dimensi lingkungan pada *Servicescape* yaitu *Ambient Conditions* (Kondisi Sekitar), *Spatial Layout and Functionality* (Tata Letak dan Fungsionalitas) dan *Signs, Symbols and Artifacts* (Tanda, Simbol dan Artefak).

Objek yang akan diteliti pada penelitian ini adalah Bandara Ahmad Yani Semarang dimana Bandara tersebut menjadi salah satu pintu masuk ke Jawa Tengah melalui transportasi udara. Akan tetapi berdasarkan informasi yang didapat masih ada keluhan terkait dengan pelayanan di Bandara Ahmad Yani Semarang. Berikut tabel rinciannya:

**Tabel 1**  
**Keluhan Konsumen Bandara Ahmad Yani**

No	Keluhan
1	Kurangnya ketersediaan lahan parkir
2	Penumpukan penumpang ketika <i>Peak Season</i>
3	Ruang tunggu sesak

Sumber: (Tribunnews.com, 2015), (Tribunnews.com, 2017), (Metrosemarang.com, 2016), (Sindonews.com, 2015)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi *Servicescape* yaitu *Ambient Conditions*, *Spatial Layout and Functionality* dan *Signs, Symbols and Artifacts* terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada penumpang keberangkatan domestik di Bandara Ahmad Yani Semarang).

## **KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

### **Pengaruh *Ambient Conditions* terhadap Kepuasan Konsumen**

Rasyid et al. (2015) menemukan bahwa *Ambient Conditions* atau Kondisi sekitar menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan peserta pameran dimana pencahayaan, musik, warna, display, wewangian yang menyenangkan, suasana yang



lembut dan nyaman dapat memuaskan dan membuat peserta pameran dalam sebuah *Convention Centre*. Penelitian lainnya dilakukan oleh Bogicevic et al. (2016) yang mengemukakan bahwa *Design* dan *Scent* berpengaruh positif terhadap *Traveler Enjoyment* dan menimbulkan *Traveler Satisfaction*. Faktor *Design* menjadi prediktor terkuat pada *Traveler Enjoyment*, selain itu *Scent* juga menimbulkan emosi positif dari *traveler* di Bandara

Dengan demikian disimpulkan bahwa *Ambient Conditions* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Atas dasar itu hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

**H1: *Ambient Conditions* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen**

### **Pengaruh *Spatial Layout and Functionality* terhadap Kepuasan Konsumen**

Rasyid et al. (2015) menemukan bahwa ruang dan tata letak yang memadai yang disediakan oleh operator tempat dapat meningkatkan kesenangan dan mengarah pada kepuasan fasilitas yang ditawarkan di Kuala Lumpur Convention Center. Penelitian lainnya oleh Lam et al. (2011) yang dilakukan pada Kasino di Macau menyebutkan bahwa *Navigation* dan *Seating comfort* berhubungan dengan *Spatial Layout and Functionality* dimana hasil dari penelitian tersebut adalah *Navigation* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen baik secara kognitif maupun afektif sedangkan *Seating Comfort* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen secara afektif. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Bogicevic et al.(2016) yang menemukan bahwa *Functional Organization* dan *Air/Lighting* memiliki pengaruh yang negatif terhadap *Traveler Anxiety*.

Berdasarkan pada penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Spatial Layout and Functionality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Atas dasar itu hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

**H2: *Spatial Layout and Functionality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen**

### **Pengaruh *Signs, Symbols and Artifacts* terhadap Kepuasan Konsumen**

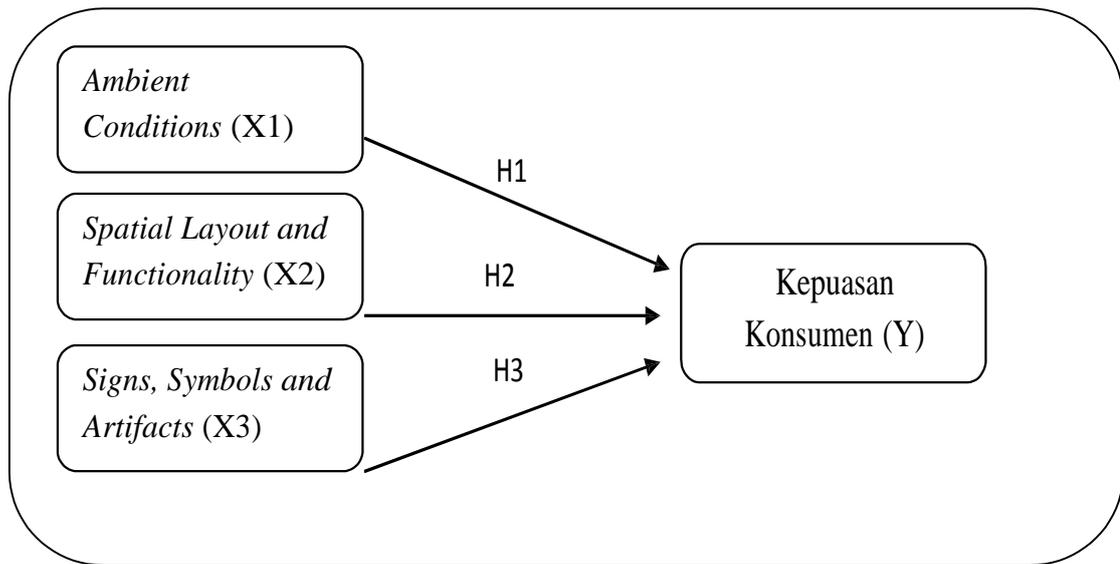
Rasyid et al. (2015) menemukan bahwa dekorasi pada ruangan memberi dampak positif dan mengarah pada kepuasan konsumen. Sementara itu, tanda, simbol dan rute yang jelas sangat penting untuk memastikan bahwa konsumen tidak tersesat karena lingkungan yang asing. Penelitian lainnya yaitu Lam et al. (2011) menyebutkan bahwa dekorasi interior memiliki efek substansial pada kepuasan afektif konsumen. Kasino yang dihias dengan baik dapat membuat konsumen merasa lebih nyaman dan juga bisa mengurangi citra sosial yang buruk dari bermain judi. Faktor-faktor ini mungkin mengurangi rasa bersalah bagi penjudi dan lebih cenderung tinggal lebih lama untuk bermain di Kasino. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Bogicevic et al.(2016) yang menemukan bahwa *Functional Organization* memiliki pengaruh yang negatif terhadap *Traveler Anxiety* sehingga dapat menghasilkan *Traveler Satisfaction*.

Berdasarkan pada penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Signs, Symbols, and Artifacts* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Atas dasar itu hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

**H3: *Signs, Symbols, and Artifacts* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen**

Berdasarkan tinjauan pustaka, hipotesis dan untuk memudahkan suatu penelitian maka perlu dibuat suatu kerangka pikir penelitian yang menggambarkan suatu hubungan dari variabel independen dalam hal *Ambient Conditions, Spatial Layout and Functionality* dan *Signs, Symbols and Artifacts* terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen.

**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran Teoritis**



Sumber: Bitner (1992), Rasyid et al (2015), Lam et al (2011), Bogicevic (2016)

**METODE PENELITIAN**

**Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan terdiri dari variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen yang digunakan kepuasan konsumen dan variabel independen yang digunakan adalah *Ambient Conditions*, *Spatial Layout and Functionality* dan *Signs, Symbols and Artifacts*.

**Tabel 1**  
**Variabel dan Indikator**

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1.	<i>Ambient Conditions</i> (X1)	Mengacu pada karakteristik dari sebuah lingkungan yang berhubungan dengan kelima indra (Lovelock, 2011)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiburan (Musik/TV)</li> <li>- Suhu</li> <li>- Kebersihan</li> <li>- Kebisingan</li> <li>- Aroma</li> <li>- Pencahayaan</li> <li>- Sirkulasi udara</li> <li>- Warna</li> </ul>
2.	<i>Spatial Layout and Functionality</i> (X2)	<i>Spatial Layout</i> mengacu pada ukuran dan bentuk fasilitas lingkungan serta pengaturan letak peralatan dan perabotan. <i>Functionality</i> mengacu pada kegunaan dari fasilitas yang dimiliki. (Lovelock, 2011)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lahan parkir</li> <li>- Desain ruangan</li> <li>- Tata letak interior</li> <li>- Ketersediaan tempat duduk</li> <li>- Sarana pertokoan</li> <li>- Tata letak toilet</li> <li>- <i>Flight Display Information</i></li> <li>- Fasilitas sesuai fungsi</li> </ul>



No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
3.	<i>Signs, Symbols and Artifacts</i> (X3)	<i>Signs</i> digunakan sebagai label nama perusahaan dan untuk mengkomunikasikan peraturan yang berlaku.  <i>Symbols and Artifact</i> digunakan sebagai memberi isyarat implisit kepada pengguna tentang arti tempat, norma dan harapan untuk perilaku di tempat itu, bahan-bahan berkualitas, karya seni, lukisan, penutup lantai/karpet. (Lovelock, 2011)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Karyawan berpenampilan menarik</li><li>- Paham arti nama perusahaan</li><li>- Petunjuk arah arus penumpang</li><li>- Tanda-tanda</li><li>- Dekorasi</li><li>- Announcer terdengar jelas</li></ul>
4.	Kepuasan Konsumen (Y1)	Perasaan senang atau kecewa dari seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil dengan ekspektasi dari sebuah produk (Kotler, 2009)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Lingkungan Bandara nyaman</li><li>- Puas dengan lingkungan fisik bandara</li><li>- Puas dengan pengalaman mengunjungi bandara</li><li>- Fasilitas sesuai ekspektasi</li><li>- Secara umum puas mengunjungi Bandara.</li></ul>

### Populasi dan Sampel

Populasi merupakan gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk sebuah peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2006). Sedangkan sampel merupakan subset dari sebuah populasi terdiri dari beberapa anggota populasi. Subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin peneliti meneliti seluruh anggota populasi. Oleh karena itu peneliti membentuk sebuah wakil populasi yang bisa disebut sampel (Ferdinand, 2006). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quota Sampling*. Kriteria yang ditetapkan sebagai sampel adalah konsumen yang sedang berada di Bandara Ahmad Yani Semarang dan sedang merasakan pelayanan yang diberikan perusahaan terkait dengan *Servicescape*. Jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian adalah sebanyak 100 responden.

### Metode Analisis Data

Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebar kuesioner atau angket. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi berganda dengan program *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 21.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang sedang berada di lingkungan Bandara Ahmad Yani Semarang dan merasakan *Servicescape* yang dimiliki perusahaan. Sebanyak 100 orang dilibatkan sebagai responden dalam penelitian dengan pengambilan sampel melalui *quota sampling*. Berikut informasi mengenai gambaran umum responden:

**Tabel 2**  
**Gambaran Umum Responden**

No.	Karakteristik Demografi	Kategori	Frekuensi (orang)
1	Jenis Kelamin	a) Laki-laki	50
		b) Perempuan	50
2	Usia	a) 18-25 tahun	20
		b) 26-33 tahun	20
		c) 34-41 tahun	20
		d) 42-49 tahun	20
		e) 50 tahun	20
3	Pekerjaan	a) Mahasiswa	32
		b) Pegawai/Karyawan	47
		c) Wiraswasta	13
		d) Lainnya	8
4	Pendidikan Terakhir	a) SMA/SMK	27
		b) Sarjana	61
		c) Pascasarjana	12
5	Frekuensi Bepergian dalam 3 bulan terakhir	a) 1 kali	65
		b) 2-5 kali	23
		c) 6-9 kali	10
		d) 10 kali	2
6	Kelas Pesawat	a) Business Class	8
		b) Economy Class	92
7	Maskapai Penerbangan yang digunakan	a) Lion Air	37
		b) Garuda Indonesia	20
		c) Sriwijaya	12
		d) Citilink	24
		e) Lainnya	7
8	Keluhan yang dirasakan konsumen	a) Kurangnya lahan parkir	43
		b) Kurangnya hiburan (TV)	30
		c) Kurang tempat duduk di ruang tunggu	21
		d) Arah arus penumpang membingungkan	1
		e) Lainnya	5

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017

Proses analisis data dilakukan dengan memeriksa pemenuhan asumsi data untuk memastikan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal. Berdasarkan penelitian yang didapatkan semua variabel memiliki distribusi normal. Dapat diketahui pula bahwa model kuesioner dikatakan valid dan reliabel, dikatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,195) serta menurut Nunnally yang dikutip dalam Ghazali (2013) jika nilai *Cronbach Alpha* dari variabel  $> 0,60$  maka dapat dikatakan reliabel.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas**

	<i>Standart Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	$r_{hitung}$	Kesimpulan
<i>Ambient Conditions (X1)</i>	0,600	0,669		Reliabel
X1.1 Ketersediaan Hiburan (TV)			0,322	Valid
X1.2 Suhu ruangan nyaman			0,487	Valid
X1.3 Lingkungan bersih			0,361	Valid
X1.4 Tingkat kebisingan dapat diterima			0,343	Valid
X1.5 Aroma lingkungan menyenangkan			0,486	Valid
X1.6 Pencahayaan baik			0,271	Valid
X1.7 Sirkulasi udara baik			0,325	Valid
X1.8 Permainan warna menarik			0,349	Valid
<i>Spatial Layout and Functionality (X2)</i>	0,600	0,623		Reliabel
X2.1 Tempat parkir memadai			0,331	Valid
X2.2 Desain ruangan bandara menarik			0,430	Valid
X2.3 Tata letak bandara menarik			0,409	Valid
X2.4 Tempat duduk memadai			0,289	Valid
X2.5 Sarana pertokoan memadai			0,391	Valid
X2.6 Toilet mudah dijangkau			0,354	Valid
X2.7 <i>Flight Display Information</i> memadai			0,230	Valid
X2.8 Fasilitas fisik bandara nyaman			0,211	Valid
<i>Signs, Symbols and Artifacts (X3)</i>	0,600	0,683		Reliabel
X3.1 Karyawan bandara mudah dikenali			0,213	Valid
X3.2 Paham arti nama dari bandara			0,389	Valid
X3.3 Arah arus penumpang baik			0,557	Valid
X3.4 Tanda-tanda mudah ditemukan			0,287	Valid
X3.5 Dekorasi menarik perhatian			0,568	Valid
X3.6 <i>Announcer</i> terdengar jelas			0,474	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	0,600	0,838		Reliabel
Y1.1 Lingkungan bandara nyaman			0,547	Valid
Y1.2 Puas dengan lingkungan fisik bandara			0,755	Valid
Y1.3 Puas dengan pengalaman mengunjungi bandara			0,664	Valid
Y1.4 Fasilitas yang sesuai ekspektasi			0,595	Valid
Y1.5 Secara umum puas mengunjungi bandara			0,649	Valid

### **Analisis Regresi Berganda**

Analisis Regresi Linear Berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh yang diberikan variabel independen yaitu *Ambient Conditions*, *Spatial Layout and Functionality* dan *Signs, Symbols and Artifacts* terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen. Hasil analisis regresi berganda adalah sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Hasil Analisis Regresi Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-4,441	1,758		-2,526	,013
<i>Ambient Conditions</i>	,420	,063	,478	6,624	,000
<i>Spatial Layout and Function</i>	,219	,065	,247	3,395	,001
<i>Sign, Symbol and Artifact</i>	,269	,081	,267	3,315	,001
<i>Adjusted R square=0,622</i>		F=55,414	Sig=0,000 <sub>b</sub>		

Berdasarkan nilai koefisien dari tabel 4 maka dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0,478 X_1 + 0,247 X_2 + 0,267 X_3$$

Dari model tersebut diatas kemudian dapat diinterpretasikan sebagai berikut

Dari hasil analisis regresi yang didapat ditemukan bahwa *Ambient Conditions* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,478, *Spatial Layout and Functionality* sebesar 0,247 dan *Signs, Symbols and Artifacts* sebesar 0,267. Hal ini berarti bahwa peningkatan *Ambient Conditions*, *Spatial Layout and Function*, dan *Sign, Symbol and Artifact* akan meningkatkan Kepuasan Konsumen di Bandara Ahmad Yani Semarang. Nilai F sebesar 55,414 dan tingkat signifikansi 0,000. Dilihat dari nilai signifikansi F yang diperoleh yaitu lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan variabel *Ambient Conditions* (X1), *Spatial Layout and Functionality* (X2) dan *Signs, Symbols and Artifacts* (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y1) dapat diterima. Selain itu, diketahui nilai *adjusted R square* sebesar sebesar 0,622. Artinya 62,2% variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel *Ambient Conditions*, *Spatial Layout and Functionality* dan *Signs, Symbols and Artifacts*. Sisanya sebesar 37,8% berasal dari variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang *Servicescape* terhadap kepuasan konsumen di Bandara Ahmad Yani Semarang dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pada variabel *Ambient Conditions* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dalam hasil penelitian yang dilakukan melalui uji regresi berganda ditemukan hasil yang positif sebesar 0,478 serta hasil uji t dimana t hitung=6,624 lebih besar dari t tabel=1,660 atau nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dapat disimpulkan hipotesis 1 yang menyebutkan bahwa *Ambient Conditions* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dapat diterima.

Pada variabel *Signs, Symbols and Artifacts* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dalam hasil penelitian yang dilakukan melalui uji regresi berganda ditemukan hasil yang positif sebesar 0,267 serta hasil uji t dimana t hitung=3,315 lebih besar dari t tabel=1,660 atau nilai signifikansi 0,001 < 0,05. Dapat disimpulkan hipotesis 3 yang menyebutkan bahwa *Signs, Symbols and Artifacts* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dapat diterima.

Pada variabel *Spatial Layout and Functionality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dalam hasil penelitian yang dilakukan melalui uji regresi berganda ditemukan hasil yang positif sebesar 0,247 serta hasil uji t dimana t



hitung=3,395 lebih besar dari  $t$  tabel=1,660 atau nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$  dapat disimpulkan hipotesis 2 yang menyebutkan bahwa *Spatial Layout and Functionality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dapat diterima.

Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel *Ambient Conditions*, kemudian *Signs, Symbols and Artifacts*, sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah *Spatial Layout and Funtionality*.

Pada penelitian ini ditemukan bahwa variabel *Ambient Conditions, Spatial Layout and Functionality* dan *Signs, Symbols and Artifacts* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Bandara Ahmad Yani Semarang sebesar 62,2% dan sisanya 37,8% dipengaruhi variabel dependen lain diluar dari penelitian ini.

### **Saran Manajerial**

Dari hasil penelitian, diajukan beberapa saran dan masukan bagi pengelola Bandara Ahmad Yani Semarang untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen yaitu:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Ambient Conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Akan tetapi berdasarkan hasil penelitian yang didapat masih ada keluhan yang dirasakan konsumen mengenai ketersediaan hiburan (TV) yang dinilai beberapa responden belum memadai. Oleh karena itu pengelola Bandara sebaiknya lebih memperhatikan tentang tersedianya TV di ruang tunggu sebagai sarana hiburan sehingga konsumen tidak merasa bosan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Signs, Symbols and Artifacts* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Akan tetapi ada keluhan yang dirasakan konsumen yaitu ketersediaan lahan parkir kendaraan bermotor. Oleh karena itu perusahaan pengelola Bandara sebaiknya menambah lahan parkir atau merekayasa arus kendaraan lebih maksimal sehingga mengurangi antrian parkir.

Berdasarkan pada hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa *Signs, Symbols and Artifacts* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Keluhan yang dirasakan konsumen pada variabel ini sangat sedikit sehingga pihak pengelola Bandara Ahmad Yani Semarang hanya perlu mempertahankan persepsi tersebut dan terus berinovasi misalnya dengan menambahkan fasilitas yang berkaitan dengan variabel *Signs, Symbols and Artifacts*.

### **Saran Penelitian Mendatang**

Mengacu pada hasil penelitian yang didapat maka peneliti menyarankan kepada peneliti yang akan datang yaitu:

Dikarenakan *Servicescape* termasuk sebagai *Supplementary Service*, maka disarankan untuk penelitian selanjutnya diantaranya dengan membahas tentang *Core Product* dari Bandara Ahmad Yani Semarang.

Penelitian ini berfokus pada *Service Environment* yang dirasakan konsumen di Bandara saja sehingga disarankan untuk penelitian selanjutnya membahas tentang *Service Environment* yang dirasakan oleh karyawan di Bandara Ahmad Yani Semarang sebagai studi perbandingan.

Dikarenakan penelitian ini dilakukan di Bandara Ahmad Yani Semarang, maka disarankan untuk melakukan penelitian di Bandara lain sebagai bagian dari pengelolaan Bandara di Indonesia.



## REFERENSI

- Bitner, M. J. (1992). Servicescape: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing* , 57-71. [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com), diakses 14 Desember 2017
- Bogicevic, V., Wang, W., Cobanoglu, C., Bilgihan, A., & Bujisic, M. (2016). Travel Anxiety and Enjoyment: The effect of Airport Environment on Traveler's Emotions. *Journal of Air Transport Management* , 122-129. [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com), diakses 14 Desember 2017
- DetikFinance. (2016). "Renovasi Runway Bandara Halim, APII Guyur Rp.20 Miliar", HYPERLINK "<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3185347/renovasi-runway-bandara-halim-ap-ii-guyur-rp-20-miliar>" <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3185347/renovasi-runway-bandara-halim-ap-ii-guyur-rp-20-miliar> , diakses 25 Januari 2018
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gee, R., (2013). How new technology is influencing the design of the future airport. October 2013 Future Travel Exp. Retrieved from <http://www.futuretravelexperience.com/2013/10/new-technology-influencing-design-future-airport/>, diakses 25 Januari 2018
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multiunivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kompas. (2016). "Ini Dia Wajah Terminal Baru Bandara Husein Sastranegara", <http://regional.kompas.com/read/2016/04/06/13543021/Ini.Dia.Wajah.Terminal.Baru.Bandara.Husein.Sastranegara>, diakses 25 Januari 2018
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Leong, C. T., & Tan, C. T. (2009). *Marketing Management*. Jurong: Pearson Education South Asia Pte Ltd.
- Lam, L. W., Chan, K. W., Fong, D., & Lo, F. (2011). Does It Look Matter? The Impact of Casino Servicescape on Gaming Customer Satisfaction, Intention to Revisit and Desire to Stay. *International Journal of Hospitality Management* , 558-567. [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com), diakses 14 Desember 2017
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Service Marketing: People, Technology, Strategy*. Harlow: Pearson Education Limited.
- MetroSemarang. (2016). "Jelang Long Weekend Antrian Mobil di Bandara Ahmad Yani Mengular", <https://metrosemarang.com/jelang-long-weekendantrean-mobil-bandara-ahmad-yani-mengular-36388>, diakses 25 Januari 2018
- Okezone. (2017). "Bandara Adi Soemarmo diperluas, Menhub: 2018 selesai, HYPERLINK "<https://economy.okezone.com/read/2017/04/08/320/1662279/bandara-adi-soemarmo-diperluas-menhub-2018-selesai>" <https://economy.okezone.com/read/2017/04/08/320/1662279/bandara-adi-soemarmo-diperluas-menhub-2018-selesai> , diakses 25 Januari 2018
- Rasyid, N. M., Ma'amor, H., Ariffin, N., & Achim, N. (2015). Servicescape: Understanding How Physical Dimensions Influence Exhibitors Satisfaction in Convention Centre. *Social and Behavioral* , 776-782. [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com), diakses 14 Desember 2017
- SindoNews. (2015). "Jonan: Bandara Ahmad Yani terlalu kecil", <https://ekbis.sindonews.com/read/1025403/34/jonan-bandara-ahmad-yaniterlalu-kecil-1437569633>, diakses 25 Januari 2018
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.



- TribunJateng. (2015). “Ganjar Terima Keluhan Warga Terkait Pelayanan di Bandara A Yani”, <http://jateng.tribunnews.com/2015/05/07/ganjar-terimakeluhan-warga-terkait-pelayanan-di-bandara-a-yani>, diakses 25 Januari 2018
- TribunJateng. (2017). “Maryanto Soroti Masalah Parkir dan Apron Bandara A Yani”, <http://jateng.tribunnews.com/2017/03/11/maryanto-soroti-masalahparkir-dan-apron-bandara-a-yani>, diakses 25 Januari 2018