

Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Check-in Counter terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

Clarista Sukma Ardhana¹, Kifni Yudianto²

^{1,2}Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

clarista.sukma.ardhana@gmail.com¹, kifni.yudianto@sttkd.ac.id²

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of service quality on passenger satisfaction on Citilink airline passenger satisfaction at I Gusti Ngurah Rai Bali. This research uses quantitative methods. The data collection technique is by distributing statements (questionnaires) to a sample of 109 respondents. The sampling technique uses the Purposive Sampling technique, namely a sampling technique with certain decisions. Hypothesis testing uses multiple regression with t test and coefficient of determination. The results of the analysis show that service quality can be seen to have a significant positive impact on passenger satisfaction on Citilink airlines amounting to 14,884 on customer satisfaction. Influence of service quality variables. The research results show that 67.1% of Citilink airline customer satisfaction is influenced by service quality which consists of five dimensions, tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The remaining 32.9% is influenced by other variables not studied such as brand image, ticket prices and discounts.

Keywords: service quality, check-in counter, Citilink, customer satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di I Gusti Ngurah Rai Bali. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan pernyataan (kuesioner) dengan sampel berjumlah 109 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik Purposive Sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan keputusan tertentu. Pengujian hipotesis menggunakan regresi berganda dengan uji t dan koefisiensi determinasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Citilink sebesar 14,884 terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh variabel kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan 67,1% dari kepuasan pelanggan maskapai Citilink dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terdiri lima dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sisanya sebesar 32,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti seperti brand image, harga tiket, dan diskon.

Kata kunci: kualitas pelayanan, *check-in counter*, Citilink, kepuasan pelanggan

PENDAHULUAN

Pada tahun 2019 muncul wabah penyakit yang bermula muncul di Kota Wuhan, China. Virus tersebut melanda hampir seluruh negara di penjuru dunia yang dikenal dengan covid-19. Wabah tersebut juga masuk dan melanda negara

Indonesia hampir 2 tahun yang mengakibatkan runtuhnya perekonomian di berbagai sektor. Salah satu faktor yang terdampak adalah industri penerbangan. Pemerintah Indonesia mengambil tindakan dengan memberlakukan pembatasan keluar masuk wilayah di Indonesia untuk memperlambat persebaran wabah covid-19. Sektor pariwisata juga sangat merasakan ganasnya corona virus. Namun pada pertengahan 2022 virus tersebut sudah mulai menghilang dan pemerintah melonggarkan peraturan untuk berpergian dan berkerumun untuk masyarakatnya. Sehingga saat ini pariwisata Indonesia pasca pandemi kini berangsur pulih.

Indonesia memiliki sejumlah potensi yang telah dikembangkan guna mendorong akselerasi pemasaran pariwisata pasca pandemi, diantaranya: Potensi Pasar Wisatawan Mancanegara (wisman) dan Wisatawan Nusantara (Wisnus) yang terus berkembang. Pasca pandemi, pemerintah melakukan sejumlah strategi untuk membangkitkan pariwisata di Indonesia. Salah satunya adalah sertifikasi *cleanliness, health, safety* (CHS), sebanyak 6000 unit usaha yang tersebar di 34 provinsi di Indonesia telah memperoleh sertifikat ini. Hal ini dilakukan demi menarik kembali minat wisman dan wisnus untuk traveling ke Indonesia. Indonesia terus membangun citra positif sebagai destinasi pariwisata yang aman, nyaman dan berdaya saing. Beberapa event seperti Moto GP 2022 di Sirkuit Mandalika, Lombok, serta KTT G20 di Bali. Bergerak pulih pada 2022, pariwisata masih menjadi napas Bali yang mendorong kebangkitan perekonomian Bali. Presidensi G20 Indonesia, yang puncaknya digelar di Bali, pertengahan November 2022, mengangkat kembali Bali sebagai destinasi unggulan dunia. Situasi ini memberikan kesegaran setelah sebelumnya pandemi Covid-19 memurukkan ekonomi Bali. Pariwisata di Bali mengalami masa puasa panjang, sekitar dua tahun, akibat terjangkit "gering agung" atau wabah penyakit yang ditimbulkan oleh virus Covid-19.

Pemerintah secara konsisten terus meningkatkan kualitas infrastruktur transportasi di Provinsi Bali, guna mengantisipasi peningkatan jumlah kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara pasca pandemi Covid-19. Hal ini sejalan dengan Instruksi Presiden Joko Widodo untuk mengembangkan destinasi pariwisata. Sementara itu, di sektor udara, Bandara Ngurah Rai masih mungkin untuk dikembangkan secara signifikan. Terlebih pada tahun 2022, Bandara Ngurah Rai menjadi bandara tersibuk yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I (AP I).

Salah satu maskapai penerbangan yang beroperasi di Bali adalah Citilink. Citilink masih memiliki keunggulan sebagai anak usaha maskapai penerbangan nasional, PT Garuda Indonesia Tbk. (GIAA). Dengan demikian, Citilink mempunyai 'DNA' untuk menjamin pelanggan mempunyai maskapai yang menjalankan praktek keselamatan penerbangan dengan disiplin, penerapan protokol kesehatan dengan ketat sesuai ketentuan dan tingkat layanan yang prima. Citilink membeberkan sejumlah strategi utama untuk tetap bertahan di segmen layanan berbiaya hemat (*low cost carrier/LCC*) sekaligus menghadapi maskapai pesaing baru di segmen yang sama. Seperti diketahui, penerbangan Indonesia diramaikan kehadiran maskapai yang terjun ke segmen LCC selama pandemi Covid-19. Sebut saja, maskapai baru Super Air Jet yang mengudara di segmen LCC. Selain itu, TransNusa yang

sebelumnya hanya melayani rute penerbangan berjadwal di wilayah timur Indonesia juga beroperasi kembali dengan branding baru menjadi maskapai LCC. Hal-hal tersebut, menjadi strategi Citilink untuk mencetak kinerja yang positif. Termasuk di tengah persaingan sengit maskapai LCC. Layanan perusahaan ini adalah *hassle-free*, penerbangan dengan layanan tanpa masalah. Tentunya dengan keramah-tamahan khas leluhur Indonesia yang selama ini kita banggakan. Citilink berupaya keras untuk menjalankan semua itu dengan disiplin.

Menjadi maskapai LCC terpendang sangat berat karena harus tetap memperhatikan dan mempertahankan kualitas pelayanan di berbagai divisi perusahaan. Permasalahan utama pada maskapai penerbangan adalah *service excellent* yang diberikan petugas kepada penumpang. Dalam hal ini yang menjadi fokus utama peneliti adalah *service excellent* petugas maskapai citilink dalam melayani pelanggan di *check-in counter*. *Check-in counter* menjadi tempat padatnya penumpang karena penumpang melakukan *check-in* dan penimbangan bagasi disana. Apabila pelayanan yang diberikan lambat akan menimbulkan antrian yang sangat panjang. Seperti halnya, pemeriksaan identitas penumpang, kesalahan input nama penumpang, dan pemberian informasi *gate* harus sesuai dengan *boarding pass* atau jika ada perubahan *gate* harus segera di informasikan dengan detail kepada penumpang Citilink.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat bahwa bangkit kembalinya pariwisata di Indonesia terutama di Bali membuat banyak menarik wisatawan untuk berkunjung lagi kesana. Maskapai citilink sebagai maskapai LCC yang beroperasi di bandar udara internasional Ngurah Rai harus menjaga kualitas pelayanan terutama di *check-in counter* karena dapat mempengaruhi kepuasan penumpang dalam memilih penggunaan jasa maskapai Citilink sehingga layak untuk diuji pengaruhnya.

TINJAUAN LITERATUR

Bandar Udara

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Di dalam Annex 14 dari International Civil Aviation Organization (ICAO): Bandar Udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Sedangkan menurut PT Angkasa Pura I, bandar udara adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

Dari berbagai definisi diatas dapat dilihat bahwa bandar udara adalah kawasan di daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan untuk lepas landasnya pesawat udara dan naik turunnya penumpang, barang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas penunjang lainnya.

Check-In Counter

Situs Lembaga penerbangan di Indonesia yang bernama Pendidikan Staff Penerbangan dan Pramugari (PSPP) menjelaskan bahwa *check-in counter* adalah sebuah tempat loket guna memverifikasi data tiket yang telah dibeli bersamaan dengan pengecekan paspor dan visa di suatu bandar udara saat konsumen akan memakai jasa transportasi udara. Menurut Retna Wulandari (2010) *Check-in counter* merupakan tempat untuk melakukan proses pendataan terhadap penumpang beserta bagasi bawaannya yang akan ikut dalam suatu penerbangan.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat diketahui bahwa *Check in Counter* adalah fasilitas pengurusan tiket pesawat terkait dengan keberangkatan. Jumlahnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut. Fasilitas *Check-in Counter* harus dirancang untuk dapat menampung segala peralatan yang dibutuhkan untuk *Check-in* (komputer, printer, dll) dan memungkinkan gerakan petugas yang efisien. *Check-in counter* di bandara adalah tempat pendaftaran pelaporan bagi para (calon) penumpang yang akan berangkat naik pesawat di Bandar Udara, *check-in counter* berlokasi di wilayah *restricted public area*.

Kualitas Pelayanan

Kotler (2012) menyebutkan bahwa pelayanan (*Service*) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan *service* bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu pertama, *High contact service* ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut. Kedua, *Low contact service* ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanyalah terjadi di *front desk* yang termasuk ke dalam klasifikasi *low contact service*.

Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Selain itu perilaku dapat terjadi ketika sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen yang diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh

konsumen telah sesuai dengan yang diharapkannya. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar bisa diterima.

Menurut Tjiptono (2014:268) merumuskan kualitas jasa atau pelayanan sebagai berikut: "Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan". Lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa menurut Tjiptono (2014:282).

- a. Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat dinilai baik.
- b. Empati (*Emphaty*), yaitu kesedian karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dalam kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Kesiapan para karyawan untuk memenuhi keinginan konsumen dengan tanggap dan ramah.
- d. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten, dan memuaskan.
- e. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para *staff* mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Kepuasan Konsumen

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan, memuaskan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa di kemudian hari. Masalah kepuasan merupakan masalah perseorangan yang sifatnya subyektif, kepuasan seseorang belum tentu sama dengan kepuasan yang digunakan orang lain, walaupun jasa yang diberikannya mempunyai ciri-ciri atau kualitas pelayanan yang sama.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2013:75) definisi kepuasan adalah: Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Tjiptono (2014:353), menyatakan kepuasan berasal dari bahasa Latin Satis yang berarti cukup baik, memadai dan Facio yang berarti melakukan atau membuat secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Faktor-faktor pengukur kepuasan penunjang.

Berdasarkan definisi-definisi di atas bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan atau penilaian emosional dari konsumen terhadap penggunaan produk dan layanan dimana harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi.

Faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan menurut Lupiyoadi dalam (Tiyono, 2012) terdapat 5 faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Kualitas Produk
- b. Kualitas Pelayanan
- c. Emosional
- d. Harga
- e. Biaya

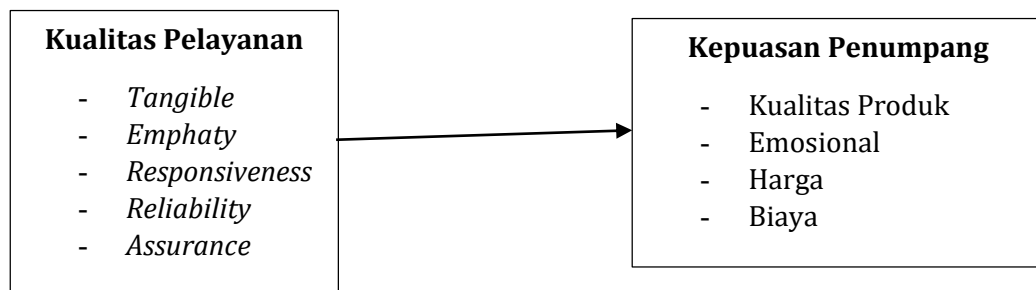
Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah dan tinjauan teori yang telah dikemukakan diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1: Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas *check-in counter* pada maskapai Citilink terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

H2: Diduga besaran pengaruh kualitas pelayanan petugas *check-in counter* pada maskapai Citilink tidak 100% berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Kerangka Pemikiran Operasional



Gambar 1 *Full model* kerangka pikiran

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode Kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan (*scoring*) (Sugiyono, 2015). Sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan petugas *check-in counter* maskapai citilink terhadap kepuasan pengguna jasa angkutan udara di bandar udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

Penelitian kuantitatif melibatkan sejumlah besar angka, yang berkisar dari pemrosesan hingga temuan. Pendekatan kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivism dan digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu,

pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Waktu dan Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali di bagian check-in counter maskapai Citilink. Waktu dalam penelitian ini ialah pada bulan Oktober 2023.

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono (2012) dalam (Oktaviani, 2015) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan juga benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek/objek itu.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dijelaskan bahwa populasi merupakan keseluruhan subyek atau obyek yang menjadi fokus dalam penelitian dengan memperhatikan beberapa karakteristik yang sesuai dengan penelitian yang sedang dilakukan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa angkutan udara maskapai citilink di bandar udara I Gusti Ngurah Rai Bali pada bulan Oktober tahun 2023 pada penerbangan siang hari sebanyak 150 penumpang.

Sampel

Pengambilan sampel dari populasi untuk mewakili populasi disebabkan untuk mengangkat kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi populasi. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012). Pedoman untuk menentukan besarnya sampel dalam penelitian ini dapat didasarkan pada ukuran sampel lebih besar dari 30 orang dan kurang dari 500 telah mencukupi untuk semua penelitian.

Sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sebagian penumpang maskapai citilink di bandar udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Menentukan jumlah sampel dari populasi pada penelitian ini yaitu menggunakan rumus slovin. Pada penelitian ini tingkat kesalahan atau sampling error dalam menentukan jumlah sampel yaitu pada tingkat kesalahan 5%. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 109 orang.

Pada penelitian ini penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin karena rumus slovin merupakan metode praktis untuk menentukan ukuran atau jumlah sampel dengan syarat jumlah populasi yang relatif besar.

Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, sehingga pembahasan didalamnya berupa angka dan berupa data statistik untuk dianalisis dengan program aplikasi. Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data primer. Sumber pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan secara langsung dari responden atau para pengguna jasa angkutan udara maskapai Citilink berdasarkan daftar pertanyaan (kuesioner) dan observasi.

Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner

Sugiyono (2014) kuesioner adalah Teknik atau cara pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pernyataan tertulis dalam bentuk kertas kepada responden dan akan dijawab. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner (daftar pernyataan) kepada responden dengan pengumpulan data dalam jumlah besar.

Observasi

Menurut Sugiyono (2017) Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lainnya. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan misalnya kondisi ruang kerja dan lingkungan kerja yang dapat digunakan untuk menentukan faktor layak yang didukung dengan adanya wawancara dan kuesioner mengenai analisis jabatan.

Teknik Analisa Data

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Sugiyono (2011) dalam (Oktaviani, 2015) mengatakan bahwa "validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti". Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor tiap butir item dengan skor total. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan $\alpha = 0.05$. Pada penelitian ini, validitas yang digunakan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Pertanyaan kuesioner dianggap valid apabila r hitung $>$ r tabel, maka item pertanyaan dinyatakan valid. Sedangkan, r hitung $<$ r tabel, maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah menguji apakah kuesioner dapat dipercaya atau tidak. Menurut Sofyan Siregar (2015) realibilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama

pula. Pengujian Reliabilitas merupakan serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara internal ataupun eksternal. Secara internal reliabilitas instrument dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu. Secara eksternal dilakukan dengan *test retest (stability)*, *equivalent*, dan gabungan dari keduanya.

Dalam uji instrumen reliabilitas, (Arikunto, 2013) mengemukakan dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha (α) yang terdapat kriteria reliabilitas yaitu jika α 0,800 - 1,00 maka reliabilitas sangat tinggi, jika α 0,600 - 0,800 maka reliabilitas tinggi, jika α 0,400 - 0,600 maka reliabilitas cukup, jika α 0,200 - 0,400 maka reliabilitas sedang, dan jika α 0,00 - 0,200 maka reliabilitas sangat rendah.

Model Analisis Data

Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana memiliki tujuan agar peneliti mengetahui pengaruh antara variabel yang diteliti. Variabel yang diteliti dalam regresi linear sederhana adalah variabel terikat dan variabel bebas. Persamaan regresi sederhana menurut (Sugiyono, 2018) diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX,$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Kualitas Pelayanan),

X = Variabel bebas (Kepuasan Penumpang),

a = Bilangan konstanta

b = Koefisien arah regresi

Untuk mengetahui nilai koefisien regresi, dapat dilihat pada *output* yang berada ditabel *coefficients*. Apabila koefisien regresi bernilai minus (-), artinya bahwa variabel X berpengaruh negatif terhadap variabel Y dan sebaliknya, apabila koefisien regresi bernilai positif (+) artinya bahwa variabel X berpengaruh positif terhadap variabel Y.

Uji Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini dilakukan uji t. Dalam penelitian ini ditetapkan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) = 95% ($\alpha=5\%$).

Uji T

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Menurut Ghozali (2011) uji t digunakan agar peneliti mengetahui

seberapa jauh pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Uji t menggunakan nilai signifikansi t tabel sebesar 5%. Uji t dilakukan dengan cara perbandingan antara nilai dari t hitung dan nilai dari t tabel oleh peneliti. Dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- Apabila nilai $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak (terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y).
- Apabila nilai $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, maka H_0 di terima (tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y).

Koefisien Determinasi (*R Square*)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar variasi perubahan variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen. Koefisien determinasi akan menghasilkan persentase yang menunjukkan persentase variabel independen dalam mempengaruhi perubahan nilai variabel dependen di dalam model regresi. Rumus untuk menghitung uji koefisien determinasi adalah;

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD : koefisien determinasi

R : koefisien korelasi

100%: bilangan tetap.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Deskripsi data pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dengan hasil data berupa angka. Olah data pada penelitian ini menggunakan alat analisis statistik IBM SPSS 23. Terdapat 109 penumpang dari maskapai citilink di bandar udara I Gusti Ngurah Rai Bali yang menjadi responden pada penelitian ini. Berikut adalah karakteristik responden yang diperoleh pada saat penelitian.

Karakteristik responden

- Jenis Kelamin

Tabel 1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	43	39%
Perempuan	66	61%
Total	109	100%

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil penelitian mengenai data responden dengan kategori jenis kelamin dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki

sebanyak 43 orang (39%) dan responden dengan jenis kelamin Perempuan sebanyak 66 orang (61%).

b. Usia

Tabel 2 karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah	Persentase
17-22 tahun	72	66%
23-28 tahun	23	21%
>28 tahun	14	13%
Total	109	100%

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Berdasarkan kategori usia, dapat diketahui bahwa jumlah responden paling banyak berada pada usia lebih dari 17-22 tahun, yaitu sebanyak 72 orang (66%), responden dengan usia 23 sampai 28 tahun sebanyak 23 orang (21%), dan responden dengan usia >28 tahun sebanyak 14 orang (13%).

c. Pendidikan

Tabel 3 karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMA/SLTA Sederajat	24	22%
Diploma	40	37%
S1/S2	45	41%
Total	109	100%

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa responden dengan Pendidikan terakhir SMA/SLTA Sederajat sebanyak 24 orang (22%), responden dengan Pendidikan terakhir Diploma sebanyak 40 orang (37%), dan responden dengan Pendidikan terakhir S1/S2 sebanyak 45 orang (41%).

d. Pekerjaan

Tabel 4 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa/i	65	60%
PNS	3	3%
Swasta	36	33%
TNI/Polri	5	4%
Total	109	100%

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil penelitian mengenai data responden dengan kategori pekerjaan dapat diketahui bahwa responden dengan pekerjaan sebagai mahasiswa/i sebanyak 65 orang (60%), responden dengan pekerjaan sebagai PNS sebanyak 3 orang (3%), responden dengan pekerjaan sebagai swasta sebanyak 36 orang (33%), dan responden dengan pekerjaan sebagai TNI/Polri sebanyak 5 orang (4%).

Analisis Data

Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Hasil uji validitas menggunakan IBM SPSS 23 mengenai valid atau tidaknya dari butir butir pernyataan yang dimasukkan dalam keusioner memiliki kriteria pengukuran yang harus dipenuhi yaitu nilai R Hitung $\geq$ R Tabel maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Berdasarkan pengujian yang dilakukan peneliti sebagai berikut;

1). Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No.	Butir	R Hitung	R Tabel (N=109)	Keterangan
1.	X1.1	0,756	0,1882	Valid
2.	X1.2	0,684	0,1882	Valid
3.	X1.3	0,692	0,1882	Valid
4.	X1.4	0,737	0,1882	Valid
5.	X1.5	0,733	0,1882	Valid
6.	X1.6	0,797	0,1882	Valid
7.	X1.7	0,781	0,1882	Valid
8.	X1.8	0,813	0,1882	Valid
9.	X1.9	0,800	0,1882	Valid
10.	X1.10	0,808	0,1882	Valid
11.	X1.11	0,774	0,1882	Valid
12.	X1.12	0,767	0,1882	Valid
13.	X1.13	0,821	0,1882	Valid
14.	X1.14	0,860	0,1882	Valid
15.	X1.15	0,802	0,1882	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Hasil uji validitas diatas mengenai variabel kualitas pelayanan (X) dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 15 item pertanyaan dinyatakan valid karena nilai R Hitung $\geq$ R Tabel. Sehingga, item pernyataan tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti.

2). Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)

Tabel 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)

No.	Butir	R Hitung	R Tabel (N=109)	Keterangan
1.	Y1.1	0,740	0,1882	Valid
2.	Y1.2	0,860	0,1882	Valid
3.	Y1.3	0,890	0,1882	Valid
4.	Y1.4	0,883	0,1882	Valid
5.	Y1.5	0,885	0,1882	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Hasil uji validitas diatas mengenai variabel kepuasan penumpang (Y) dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 5 item pertanyaan dinyatakan valid karena nilai R Hitung $\geq$ R Tabel. Sehingga, item pernyataan tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sifat dari alat ukur yang digunakan (akurat, konsisten, dan stabil). Variabel yang digunakan dalam penelitian dapat dikatakan reliabel atau andal apabila koefisien Cronbach alpha $> 0,60$. Hasil pengolahan uji reliabilitas dari 109 responden dalam variabel kualitas pelayanan (X), dan variabel kepuasan pelanggan (Y) sebagai berikut:

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,952	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,906	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Hasil uji di atas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan mengenai variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,952, dan variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,906 yang artinya bahwa semua variabel pertanyaan yang diberikan pada responden menunjukkan nilai yang reliabel karena nilai Cronbach alpha $> 0,60$.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Analisis ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X), terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y).

Hasil analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan program SPSS versi 23 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 8 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	-.479	1.427
TOTAL_X	.328	.022

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Dari tabel tersebut maka dapat diketahui:

$$a = -0,479$$

$$b_1 = 0,328$$

Dengan demikian persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y = -0,479 + 0,328X$$

Intepretasi dari persamaan regresi tersebut adalah:

a = -0,479 artinya jika kualitas pelayanan (X) sama dengan nol, maka kepuasan pelanggan (Y) adalah negatif

b₁ = 0,328 artinya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) positif, maksudnya apabila kualitas pelayanan meningkat maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Jika variabel kualitas pelayanan (X) meningkat 1% maka akan meningkatkan pengguna sebesar 0,445 sebagai nilai kepuasan penumpang dan bernilai positif.

Uji Hipotesis

Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y). Uji t pada penelitian ini digunakan untuk menjawab dari rumusan masalah ke-1 Hasil analisis uji t dengan menggunakan program SPSS 23 ditunjukkan dalam Tabel 9.

Tabel 9 Hasil Analisis Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.479	1.427		-.336	.738
TOTAL_X	.328	.022	.821	14.884	.000

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Adapun perhitungan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial (masing-masing) adalah sebagai berikut:

Pengujian pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sebagai berikut:

Langkah-langkah pengujian:

- Menyusun formulasi hipotesis nihil (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1)
 H_0 : tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y)
 H_1 : terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y)
- Menetapkan T_{tabel} : $df = n-2$, $109-2 = 107$ yaitu 1,982
- Menetapkan level of significance ($\alpha = 0,05$)
- Kriteria Pengujian
 H_0 diterima apabila $T_{hitung} < T_{tabel}$ atau probabilitas value $\geq 0,05$
 H_0 ditolak apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau probabilitas value $\leq 0,05$
- Kesimpulan
Berdasarkan hasil analisis menunjukkan nilai T_{hitung} sebesar $14,884 > T_{tabel}$ sebesar 1,982 dan nilai probabilitas value sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Koefisiensi Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y) yang ditunjukkan dengan persentase. Hasil analisis koefisiensi determinasi dengan menggunakan SPSS 23 dapat dilihat dalam Tabel 10

Tabel 10 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.821 ^a	.674	.671	2.100	.674	221.524	1	107	.000

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai Adjusted R Square = 0,671, maka dapat diketahui bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas; kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y) sebesar 67,1% sedangkan sisanya $(100\%-67,1\%) = 32,9\%$ dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang penulis jabarkan maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independent (bebas) yaitu kualitas pelayanan terhadap variable dependent (terikat) yaitu

kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas check-in counter sesuai dengan harapan penumpang maka kepuasan penumpang akan meningkat. Dengan demikian apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas check-in counter menurun maka kepuasan penumpang juga akan ikut menurun.

Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis besar sumbangan pengaruh variable independent (bebas) yaitu kualitas pelayanan terhadap variable dependent (terikat) yaitu kepuasan penumpang sebesar 67,1% sedangkan sisanya $(100\% - 67,1\%) = 32,9\%$ dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka terdapat beberapa saran yang penulis harapkan dapat membangun efek positif dan diharapkan dapat membawa perubahan yang baikkedepannya antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan evaluasi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam mempertahankan kepuasan penumpang maskapai citilink terutama di bandar udara internasional I Gusti ngurah rai bali. Penulis berharap penelitian ini memberikan sumber informasi dan masukan bagi perusahaan terkait dalam menjalankan bisnis di bidang penerbangan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapka menjadi informasi dan referensi bagi pembaca untuk digunakan dalam penelitian yang akan datang terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel bebas yang bervariasi dengan harapan dapat mempengaruhi variable terikat kepuasan penumpang, misalnya brand image, harga tiket, dan diskon agar penelitian yang akan datang menjadi lebih lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi*. PT Rineka Cipta.
- Astuti Nuryadi, T. U. (2017). *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Sibuku Media.
- Darmadi, H. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi 5. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indonesia, K. P. (2023, 01 18). *Kualitas Insfrastruktur Transportasi di Bali Terus Ditingkatkan*. Retrieved from BKIP KEMENHUB: <https://dephub.go.id/post/read/kualitas-infrastruktur-transportasi-di-bali-terus-ditingkatkan>
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3*. Rajawali.
- Oktaviani, Y. (2015). Pengaruh Pola Asuh Single Parent Terhadap Perilaku Seks Pranikah Remaja. *repository.upi.edu*, 55, 62, 66-69.
- Siregar, S. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Tiyono, A. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Express Airlines Di Bandara Babullah Ternate. *Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 19.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi Offset.
- V A Zeithaml, M. J. (2013). *Service Marketing (5th ed.)*. Singapore: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Wulandari, R. (2010). *Pengertian Check-in Counter dan Boarding Gate*.