

Pengaruh Kinerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Unit *Terminal Inpection Service* di Bandara Internasional Soekarno - Hatta

Masdon Simarmata¹, Hodi ²

^{1,2}Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

20090793@students.sttkd.ac.id¹, hodi@sttkd.ac.id²

ABSTRACT

Terminal Inspection Service still often experiences problems with flight service performance and quality due to many reasons for service such as lack of officer training, inadequate equipment, lack of supervision, less effective policies. The aim of this research is to determine the influence of performance and service quality simultaneously on customer satisfaction at the terminal inspection service unit at Soekarno – Hatta Internasional Airport. The approach used in this research is quantitative. Quantitative research is a method in which the research data is in the form of 2 numbers and is analyzed using statistics to test the hypotheses that have been set. Based on the results of the hypothesis test, the t test shows that performance influences customer satisfaction, and the results of the t hypothesis test show that service quality influences customer satisfaction at the terminal inspection service unit. Based on the results of the coefficient of determination test, the R square (R²) value is 0.804. shows that performance and service quality variables have an effect of 80.4% on passenger satisfaction. This shows that the independent variables performance and service quality have a big influence on customer satisfaction at the Terminal Inspection Service unit at Soekarno - Hatta International Airport.

Keywords : Performance, Service Quality, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Terminal Inspection Service masih sering mengalami permasalahan - permasalahan jasa penerbangan kinerja dan kualitas pelayanan dikarenakan banyak hal yang menjadi penyebab seperti faktor kurangnya pelatihan petugas, peralatan yang tidak memadai, kurangnya pengawasan, kebijakan kurang efektif. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh mengenai kinerja dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada unit *terminal inspection service* di Bandar Udara Internasional Soekarno - Hatta. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dimana hasil penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif merupakan metode yang data penelitian berupa 2 angka dan dianalisis menggunakan statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil uji hipotesis uji t menunjukkan bahwa kinerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan hasil uji hipotesis t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada unit *terminal inspection service*. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R square (R²) sebesar 0,804. menunjukkan bahwa variabel kinerja dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 80,4% terhadap kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa dari variabel independen kinerja dan kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan pada unit *Terminal Inspection Service* di Bandar Udara Internasional Soekarno - Hatta.

Kata kunci: Kinerja, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Bandara Internasional Soekarno-Hatta adalah salah satu bandara tersibuk di Indonesia dan melayani lalu lintas udara domestik maupun internasional yang signifikan. Dalam upaya menjaga keamanan dan kelancaran operasional bandara, Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) memainkan peran yang penting dalam memeriksa barang dan penumpang yang masuk dan keluar dari bandara. Dalam konteks ini, analisis kualitas pelayanan dan kinerja pada TIS menjadi hal yang sangat relevan. Kualitas pelayanan yang baik dan kinerja yang efisien pada unit ini memiliki dampak langsung pada pengalaman pengguna bandara, keamanan operasional, serta reputasi Bandara Internasional Soekarno-Hatta secara keseluruhan.

Pelayanan yang berkualitas pada TIS melibatkan proses pemeriksaan yang tepat waktu, akurat, dan efektif. Penumpang bandara berharap agar pemeriksaan barang dilakukan dengan cepat tanpa mengorbankan waktu penumpang. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh TIS.

Selain itu, kinerja TIS juga menjadi faktor kunci dalam menjaga kelancaran operasional bandara. Dalam menghadapi peningkatan lalu lintas penumpang dan barang, unit ini harus mampu mengatasi tantangan tersebut dengan tetap menjaga efisiensi proses pemeriksaan. Dengan melakukan analisis kinerja TIS, akan teridentifikasi masalah-masalah yang mungkin timbul dan peluang untuk meningkatkan sistem serta prosedur yang ada.

Selain mengevaluasi kinerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan TIS, penelitian ini juga penting dalam konteks kepatuhan terhadap standar internasional yang berlaku. Bandara Internasional Soekarno-Hatta harus memenuhi persyaratan dan regulasi yang ditetapkan oleh organisasi penerbangan internasional. Oleh karena itu, analisis ini akan membantu mengevaluasi tingkat kepatuhan bandara terhadap standar-standar tersebut dan mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan yang diperlukan jika ditemukan ketidaksesuaian.

Melalui penelitian ini, diharapkan bahwa hasil pengaruh kinerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada TIS dapat memberikan masukan berharga bagi pihak manajemen bandara dan otoritas terkait. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan strategi dan kebijakan yang bertujuan meningkatkan pelayanan dan kinerja TIS. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan bandara lain yang menghadapi tantangan serupa dalam upaya meningkatkan layanan dan kinerja mereka.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Priyono (2016) Metode Penelitian adalah cara untuk melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga tiket terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga untuk mendapatkan hasil dan mengungkap substansi penelitian ini, maka dibutuhkan data serta penampilan dari hasil data tersebut.

Menurut Sugiyono (2017) Metode Penelitian Kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dikarenakan data yang akan diolah merupakan data rasio dan yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh antar variabel yang diteliti.

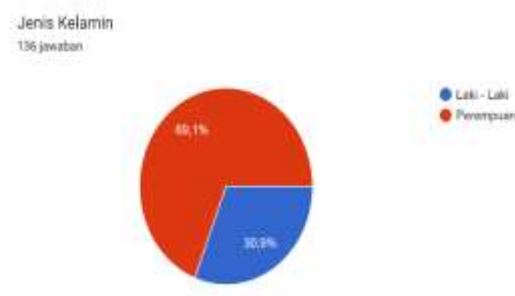
HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki tujuan untuk menganalisis Pengaruh Kinerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada unit Terminal Inspection Service Di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Data ini dikumpulkan dengan kuisioner sebanyak 136 responden yang pernah mengalami kinerja dan Kualitas Pelayanan pada Bandar Udara Internasional Soekarno - Hatta. Untuk memperoleh data yang diperlukan, peneliti menyebarkan kuisioner kepada para penumpang pengguna pelayanan TIS yang berada pada Bandar Udara Internasional Soekarno - Hatta. Untuk memberikan gambaran mengenai responden, peneliti mengklasifikasikanya berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir.

Karakteristik responden

a. Jenis Kelamin

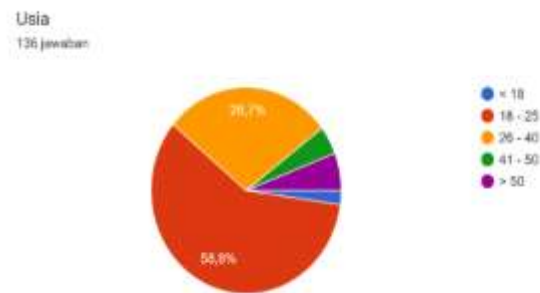


Gambar 2 data responden berdasarkan jenis kelamin

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Berdasarkan Gambar 2 terdapat 42 responden Laki-Laki (30,9%) dan 94 responden perempuan (69,1%).

b. Usia

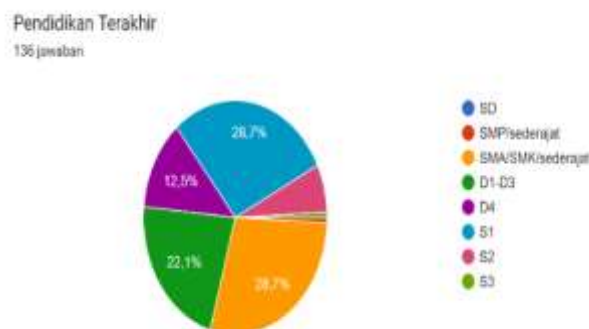


Gambar 3 data responden berdasarkan usia

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Berdasarkan Gambar 3 terdapat 3 responden berusia antara 18 (atau 2,2%), 80 responden berusia antara 18 dan 25 (atau 58,8%), dan 39 responden berusia antara 26 dan 40 (atau 28,7%), dan 6 responden berusia antara 41 dan 50 (atau 4,4%), dan 8 responden berusia 50 (atau 5,9%).

c. Pendidikan Terakhir



Gambar 4 data responden berdasarkan Pendidikan terakhir

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Berdasarkan Gambar 4 terdapat 1 responden berpendidikan SMP/ sederajat (0,7%), 39 responden berpendidikan SMA/SMK/ sederajat (28,7%), 30 responden berpendidikan D1 – D3 (22,1%), 17 responden berpendidikan D4 (12,5%), 39 responden berpendidikan S1 (28,7%), 9 responden berpendidikan S2 (6,6%), 1 responden berpendidikan S3 (0,7%).

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual

N		136
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.30222614
Most Extreme Differences	Absolute	.296
	Positive	.261
	Negative	-.296
Test Statistic		.296
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		<.001
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	<.001
99% Confidence Interval	Lower Bound	.000
	Upper Bound	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000

Monte Carlo samples with starting seed

2000000.

Tabel 7 Hasil Uji Normalitas

Nilai Kolmogorov Smirnov Z	Asymp.Sig	Kriteria	Keterangan
0,296	0,010	0,01	Data normal

Sumber: (Data diolah dengan SPSS 22.0, 2023).

Signifikansi 0,010 diperoleh dari Tabel 7 sebelumnya. Jika probabilitas (sig) lebih besar dari 0,01, maka data berdistribusi normal, sesuai dengan prinsip pengambilan keputusan. Karena nilainya lebih besar atau sama dengan 0,01, dapat disimpulkan bahwa data mengikuti distribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Mutikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

Tabel 8 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.570	.696		.819	.414		
	X1	.224	.036	.444	6.180	.000	.116	8.589
	X2	.270	.037	.530	7.382	.000	.116	8.589

a. Dependent Variable: Y

Sumber: (Data diolah dengan SPSS 22.0, 2023).

Jika VIF dibawah atau <10 dan Tolerance Value diatas $>0,1$ maka tidak terjadi multikolinieritas. Dari tabel 8 diketahui bahwa nilai VIF variabel Kinerja (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) adalah $8,589 < 10$ dan nilai Tolerance Valeu $0,116 > 0,1$ maka data tersebut tidak terjadi multikoliniearitas. dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak memiliki multikolinearitas atau tidak ada korelasi antar variabel independen.

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Tabel dibawah hasil uji analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini:

Tabel 9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.570	.696		.41
	Kinerja (X1)	.224	.036	.444	$<,00$
	Kualitas Pelayanan (X2)	.270	.037	.530	$<,00$

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber: (Data diolah dengan SPSS 22.0, 2023).

Hasil uji regresi linier berganda didapatkan bahwa constant (α) sebesar 0,570, sedangkan nilai kinerja (B/ Unstandardized Coefficients) sebesar 0,224 dan nilai kualitas pelayanan sebesar 0,270.

Persamaan dapat disusun sebagai berikut :

$$y = a + b_1.x_1 + b_2.x_2 \\ = 0,579 + 0,224 + 0,270$$

Berdasarkan nilai a sebesar 0,579 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel Kepuasan Pelanggan belum dipengaruhi oleh variabel lainya yaitu variabel Kinerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2). jika variabel independen tidak ada maka variabel Kepuasan Pelanggan tidak mengalami perubahan.

= b1 (nilai koefisien regresi x1) sebesar 0,224, menunjukkan bahwa variabel Kinerja mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pelanggan yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel Kinerja akan mempengaruhi kepuasan penumpang 0,224. dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

= b2 (nilai koefisien regresi x2) sebesar 0,270, menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan penumpang yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel Kualitas Pelayanan akan mempengaruhi kepuasan penumpang 0,270. dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

- b1 (nilai koefisien regresi x1) sebesar 0,224
- b2 (nilai koefisien regresi x2) sebesar 0,270

Uji T

Uji T digunakan untuk melihat bagaimana masing-masing variabel bebas (X1 dan X2) mempengaruhi sebagian variabel terikat (Y). Tabel berikut menampilkan uji t dari penelitian ini.:

Tabel 10 Hasil Analisis Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.570	.696		.819	.414
Kinerja (X1)	.224	.036	.444	6.180	<.001
Kualitas Pelayanan (X2)	.270	.037	.530	7.382	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber: (Data diolah dengan SPSS 22.0, 2023).

Hasil pengujian hipotesis menghitung nilai t hitung pada kinerja 6,180, dan t hitung pada kualitas pelayanan adalah 7,382 dan t tabel 1.656

Variabel kinerja terhadap kepuasan.

Sesuai dengan tabel 10 yaitu hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikan Kinerja (x1) terhadap kepuasan penumpang (Y) adalah $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung pada Kinerja $6,180 >$ nilai t tabel 1.656 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. artinya terdapat pengaruh Kinerja terhadap kepuasan penumpang secara signifikan.

Variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan

Sesuai dengan tabel 10 yaitu hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikan Kualitas Pelayanan (x2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung pada Kualitas Pelayanan $7,382 >$ nilai t tabel 1.656 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan penumpang secara signifikan.

Variabel kinerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan

Sesuai dengan hasil pengujian hipotesis menghitung nilai t hitung pada kinerja $6,180$, dan t hitung pada kualitas pelayanan adalah $7,382$ dan t tabel 1.656 . oleh karna itu, dengan menggunakan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa hipotesis di terima. dengan kata lain kinerja dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bandar udara internasional Soekarno - Hatta.

Uji F

Uji f digunakan untuk melihat bagaimana masing-masing variabel bebas (X1 dan X2) mempengaruhi sebagian variabel terikat (Y). Tabel berikut menampilkan uji f dari penelitian ini:

Tabel 11 Hasil Statistik Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	50.610	12	4.218	42.069	$<,001^b$
	Residual	12.331	123	.100		
	Total	62.941	135			

a. Dependent Variable: Y1.1

b. Predictors: (Constant), X1.12, X1.7, X1.9, X1.3, X1.6, X1.10, X1.11, X1.5, X1.1, X1.8, X1.2, X1.4

Sumber: (Data diolah dengan SPSS 22.0, 2023).

Nilai sig $< 0,05$

Nilai f hitung > nilai f tabel

Nilai sig 0,001 < 0,05

Nilai f hitung 42,069 > nilai f tabel 1.83

Berdasarkan tabel 11 dapat diketahui nilai signifikan untuk pengaruh Kinerja (x1) dan Kualitas Pelayanan (x2) terhadap kepuasan pelanggan (y) adalah sebesar 0,001 < 0,05 dan f hitung 42,069 > f tabel 1.83. hal ini membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. artinya terdapat pengaruh Kinerja (x1) dan Kualitas Pelayanan (x2) terhadap kepuasan pelanggan (y) secara signifikan.

Uji Koefisiensi Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel dependen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen (X1 dan X2). Pada penelitian ini, berikut tabel hasil uji determinasi :

Tabel 12 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.897 ^a	.804	.785	.317

a. Predictors: (Constant), X1.12, X1.7, X1.9, X1.3, X1.6, X1.10, X1.11, X1.5, X1.1, X1.8, X1.2, X1.4

b. Dependent Variable: Y1.1

Sumber: (Data diolah dengan SPSS 22.0, 2023).

Nilai R square (R^2) sebesar 0,804. menunjukan bahwa variabel Kinerja dan Kualitas Pelayanan berpengaruh sebesar 80,4% terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan 19,6% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. jadi bisa disimpulkan bahwa besarnya pengaruh kepuasan penumpang sebesar 0,804 atau (80,4%).

PEMBAHASAN

Pengaruh Kinerja terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil uji t (parsial) menunjukan bahwa nilai signifikan adalah 0,001 < 0,05 dan nilai t hitung pada delay flight 6,180 > nilai t tabel 1.656 H_a diterima. Maka dari itu terdapat pengaruh positif kinerja terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Internasional Soekarno - Hatta.

Dengan terbuktinya hasil penelitian tersebut, maka upaya yang dilakukan oleh pihak unit Terminal Inspectin Service adalah dengan terus meningkatkan pelayanan yang lebih baik saat terjadinya kinejra terhadap pelanggan saat dalam operasional,

kesiapan petugas TIS dalam melayani penumpang, dan memberikan kompensasi sesuai dengan PM 178 tahun 2015 secara benar-benar dan dijalankan dengan semestinya guna memberikan kepuasan untuk penumpang. Kemudian selalu memberikan pelayanan yang sama dan menyenangkan untuk setiap penumpang sangat di perlukan agar penumpang tidak kecewa. Penumpang yang merasa puas secara tidak langsung akan menciptakan loyalitas, dan mendorong terjadinya rekomendasi dari mulut kemulut, bahkan dapat memperbaiki citra perusahaan dimata konsumen. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pihak pengguna jasa TIS.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikan adalah $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung pada flight cancellation $7,382 > \text{nilai } t \text{ tabel } 1.656$ maka H_{a1} diterima. Maka dari itu terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Internasional Soekarno - Hatta.

Hal ini menunjukkan unit terminal inspection service harus memperbaiki citra jasa mereka terutama pada Kualitas Pelayanan agar penumpang merasa lebih percaya dengan jasa yang mereka kasih dan berupaya menunjukkan kepada pelanggan bahwa kompetensi jasa mereka jual itu terjamin dan tetap bertanggung jawab dengan semua apa yang terjadi sesuai dengan peraturan atau undang-undang. Kemudian selalu memberikan pelayanan yang sama dan menyenangkan untuk setiap pelanggan sangat di perlukan agar pelanggan puas dan nyaman terhadap pelayanannya.

Seberapa besar pengaruh kinerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel bebas dalam model regresi mampu menjelaskan variasi dari variabel terikatnya. Berdasarkan Nilai R square (R^2) sebesar 0,804.

menunjukkan bahwa variabel kinerja dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 80,4% terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan 19,6% dijelaskan oleh variabel lain selain variabel independen dalam penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh besar dari variabel independen kinerja dan kualitas pelayanan (X_1, X_2) terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,804 atau (80,4%).

Dengan terbuktinya hasil penelitian tersebut, maka upaya yang dilakukan oleh pihak uni Terminal Inspection Service adalah dengan terus meningkatkan sistem kinerja serta pelayanan, memperbaiki operasional meningkatkan sumber daya manusia (SDM) lebih berkualitas dan tetap beroperasi sesuai dengan SOP yang sudah di tentukan serta agar pelanggan merasa puas. Dengan demikian unit terminal inspection service juga perlu

memberikan bantuan jasa petugas kepada pelanggan yang mengalami Kinerja dan Kualitas Pelayanan, dengan hal tersebut pelanggan akan merasa puas terhadap petugas terminal inspection service di Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta.

KESIMPULAN DAN SARAN

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

Berdasarkan hasil uji hipotesis uji t menunjukkan bahwa nilai signifikan Kinerja (x1) terhadap kepuasan penumpang (Y) adalah $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung pada Kinerja $6,180 > \text{nilai } t \text{ tabel } 1.656$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. artinya kinerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada unit Terminal Inspection Service di Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta .

Berdasarkan hasil uji hipotesis uji t menunjukkan bahwa nilai signifikan Kualitas Pelayanan (x2) terhadap kepuasan penumpang (Y) adalah $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung pada Kinerja $7,382 > \text{nilai } t \text{ tabel } 1.656$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada unit Terminal Inspection Service di Bandar Udara Internasional Soekarno - Hatta. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R square (R^2) sebesar 0,804. menunjukkan bahwa variabel kinerja dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 80,4% terhadap kepuasan pelanggan.

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

Bagi pihak unit Terminal Inspection Service pada Bandar Udara Internasional Soekarno - Hatta diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan, sigap menangani ketika terjadinya kinerja dan kualitas pelayanan menjelaskan kepada mereka secara tatap muka agar mereka mendapat kepastian dan jaminan serta pada PM 178 Tahun 2015 harus benar-benar dijalankan sesuai dengan apa yang sudah jadi ketentuan dalam peraturan tersebut karena masih banyak kasus seperti kinerja dan kualitas pelayanan yang mengakibatkan pelanggan tidak dapat kompensasi sesuai dengan peraturan yang berlaku hingga membuat gelisah pelanggan karena banyaknya faktor dari segi pegawai yang tidak ada penjelasan dan call center dari unit TIS tidak bisa di hubungi. Maka dari itu, pihak TIS harus memperbaiki citra pelayanan agar pelanggan puas menggunakan jasa yang mereka kasih.

Bagi pegawai TIS agar lebih profesional dalam menjalankan tugasnya dan selalu tanggap terhadap penumpang dan selalu bekerja sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan agar membawa maskapai jadi lebih maju dan menjadi SDM yang sangat berkualitas untuk unit TIS.

Untuk penelitian selanjut diharapkan bisa melakukan penelitian terhadap variabel yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, T. (2018). Pengaruh Kinerja Terminal Inspection Terhadap Perawatan Fasilitas Dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang Pt Angkasa Pura 1 Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Akbar, S. (2018). Analisa Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Jiaganis, 3:(1).
- Anwar, U. D. L. (2022). Analisis Kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang (Skripsi, Universitas Hasanuddin).
- Ardana, A. A. G. (2022). Optimalisasi Pengawasan Petugas Unit Inspeksi Terminal Dalam Rangka Memenuhi Kualitas Pelayanan Kepada Pengguna Jasa Di Bandar Udara Tunggul Wulung Cilacap. Jurnal Publikasi Manajemen Informatika, 1:(3), 87-94.
- Atmaja, A. K., & Khasanah, I. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Tiket Garuda di PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor) (Skripsi, Universitas Diponegoro).
- Bandung: Alfabeta.
- Cahyani, F. G., & Sitohang, S. (2016). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM), 5:(3).
- Ekotama. 2015. SOP sebagai landasan serta pedoman dalam menjalankan tugas serta menjadi alat ukur kinerja karyawan, 1:(3).
- Frisnawati, E. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Bandar Udara Sentani Berdasarkan Kepuasan Penumpang. Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi (JUPEA), 2:(3), 237-248. Jiaganis, 3:(1).
- Pratiwi, A., & Putrie, A. R. (2023). Analisis Beban Kerja Petugas Terminal Inspection Service (Tis) Di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang. MANAJEMEN, 3:(1), 1-8.
- Ramadhan, W. (2020). Sistem Pengawasan Fasilitas Bandara Oleh Unit Terminal Inspection Service Pada Pt Angkasa Pura Ii (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Septi, A. L., Sari, D. R., & Suprpto, Y. (2023, November). THE IMPACT OF THE PERFORMANCE OF TERMINAL INSPECTION SERVICE (TIS) OFFICERS ON TOWARDS SERVICE. In Proceeding of International Conference of Advance Transportation, Engineering, and Applied Social Science (Vol. 2, No. 1, pp. 192-197).

- Sobri, R. (2020). Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer Dalam Perawatan Fasilitas Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta)
- Sugiyono. (2013). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sukarno, G., & Kustini, K. (2018). Pemicu Kinerja Karyawan Perbankan Melalui Penguatan Knowledge Management Dan Budaya Kerja. INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia, 1(4), 462-472.
- Syaputra, A., & Zuniarti, D. (2020). Pengaruh Kinerja Petugas Terminal Service Terhadap Kepuasan Penumpang. Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen, 4(2).
- Widodo, L. S., & Ambarsari, N. A. (2022). Pengaruh Pelayanan Fasilitas di Terminal Keberangkatan terhadap Kepuasan Penumpang Selama Pandemi Covid-19 di Bandar Udara Yogyakarta International Airport. Indonesian Journal of Business Analytics, 2(1), 57-72.
- Yuliana, D. (2017). Pengaruh Fasilitas, Layanan dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung. Warta Ardhia, 43(1), 27-42.
- Yusuf, A. M. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan. Prenada Media.