

Pengaruh Service Excellent Unit *Ground Handling* Kokapura Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang

Iklima Pingky Afsherina¹, Hodi²

^{1,2}Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

afsherinapink@gmail.com¹, hodi@sttkd.ac.id²

ABSTRACT

The main objectives of this research are as follows: 1) evaluate how much influence the excellent service of the Kokapura ground handling unit at Ahmad Yani International Airport Semarang has on passenger satisfaction; and 2) measure how much influence the excellent service of the Kokapura ground handling unit at Ahmad Yani International Airport Semarang has on passenger satisfaction. This research used a quantitative approach and collected 100 respondents who were passengers at Ahmad Yani International Airport, Semarang. The purposive sampling method was used for non-probability sampling. Certain criteria were used to select respondents. The results of statistical data analysis show that each statement in this study is valid and the variables are reliable. Hypothesis testing produces a significance value of $0.000 < 0.05$ which indicates rejection of H_0 , and a calculated t value of $4.155 > t$ table value of 1.660 which indicates acceptance of H_a . The results of the regression test show that there is a positive and significant influence of 39.4%. In conclusion, the ground handling unit excellent service variable (X) has a significant influence on the passenger satisfaction variable (Y). In other words, this research proves that the excellent service of the Kokapura ground handling unit has a positive and significant effect on the level of passenger satisfaction at Ahmad Yani International Airport, Semarang. influence of 39.4%.

Keywords : Service Excellent, Ground Handling, Passenger Satisfaction, SPSS.

ABSTRAK

Tujuan utama penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) mengevaluasi seberapa besar pengaruh service excellent unit ground handling Kokapura di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang terhadap kepuasan penumpang; dan 2) mengukur seberapa besar pengaruh *service excellent unit ground handling* Kokapura di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan mengumpulkan 100 responden yang merupakan penumpang Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. Metode purposive sampling digunakan untuk *non-probability sampling*. Kriteria tertentu digunakan untuk memilih responden. Hasil analisis data statistik menunjukkan bahwa setiap pernyataan dalam penelitian ini valid dan variabelnya reliabel. Pengujian hipotesis menghasilkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan penolakan terhadap H_0 , dan nilai t hitung sebesar $4,155 >$ nilai t tabel sebesar $1,660$ yang menunjukkan penerimaan H_a . Hasil uji regresi menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan sebesar 39,4%. Kesimpulannya variabel service excellent unit ground handling (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Dengan kata lain penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan prima unit ground handling Kokapura berpengaruh positif dan

signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang dengan besar pengaruh sebesar 39,4%.

Kata kunci : *Service Excellent , Ground Handling, Kepuasan Penumpang, SPSS.*

PENDAHULUAN

Era globalisasi yang tengah melanda. telah dengan cepat mengubah penampilan dunia. Perubahan ini menunjukkan betapa pentingnya peran industri penerbangan. Transportasi udara terbukti menjadi pilihan transportasi tercepat dengan jaringan perjalanan yang sangat luas. Seiring meningkatnya popularitasnya, persaingan antar maskapai penerbangan pun semakin meningkat sehingga memaksa mereka untuk saling bersaing dalam meningkatkan kualitas layanan. Untuk memperoleh dukungan konsumen, maskapai penerbangan terus berlomba-lomba meningkatkan segala aspek kualitas layanan dan fasilitas yang ditawarkan. Maskapai perlu mempertahankan keunggulan kompetitifnya dengan memberikan pengalaman terbaik bagi penumpang. Salah satu aspek yang berdampak signifikan terhadap pengalaman penumpang adalah layanan *ground handling* yang disediakan di bandara.

Memberikan pelayanan prima merupakan komitmen perusahaan untuk memberikan pengalaman perjalanan terbaik kepada penumpang. Hal ini mencakup layanan pelanggan yang ramah, peralatan canggih, operasional yang efisien, keamanan, informasi yang akurat, penanganan bagasi yang terorganisir, inovasi teknologi, dan peningkatan kualitas layanan bernilai tambah seperti makanan dan minuman. pelayanan prima tidak hanya meningkatkan kepuasan penumpang, namun juga menciptakan citra positif terhadap bandara dan destinasi secara keseluruhan. Pernyataan ini mendapatkan dukungan dari beberapa studi sebelumnya. Diantaranya, studi yang dilakukan oleh Olivia Oya dan Suprpti (2022) membuktikan bahwa pelayanan optimal dari petugas Ground Handling memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Temuan lain dari penelitian M. Nassarudin dan Eva Hany Fanida S.AP.,M.AP (2018) menyajikan hasil komprehensif yang menunjukkan bahwa PT Angkasa Pura 1 di Bandar Udara Juanda Surabaya memberikan pelayanan unggul. Selain itu, riset oleh YSMA Dharasta dan A Turnado (2016) melalui observasi menyimpulkan bahwa pelayanan dari petugas ground handling sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Namun yang peneliti temukan pada Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang dimana terdapat beberapa masalah salah satunya kepadatan penumpang dan bagasi yang semakin meningkat. Hal ini disebabkan oleh pembukaan rute penerbangan setelah beberapa waktu ditutup akibat pandemi yang mengalami peningkatan signifikan, serta kurangnya SDM dan pelatihan SDM yang di pekerjaan

oleh perusahaan *ground handling* kokapura. Jumlah penumpang di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang mencapai 1.223.090 selama periode Januari-Juli 2023, menunjukkan peningkatan sebesar 38% jika dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya, yang mencapai 883.139 penumpang. Dampak dari kenaikan ini terlihat dengan jelas melalui peningkatan antrian dan penumpukan penumpang di daerah *Check-in Counter* dan area *boarding gate*, terutama selama jam-jam padat.

Berdasarkan ketentuan yang berlaku, Dua jam sebelum waktu keberangkatan pesawat, konter check-in akan mulai beroperasi. dengan batasan waktu 20 menit yang diberikan kepada setiap penumpang untuk menyelesaikan proses *check-in*. Dengan Durasi pelayanan 2 menit 30 detik, dan ditutup 30 menit sebelum jadwal keberangkatan sesuai Peraturan Menteri Nomor 38 Tahun 2015. Waktu yang ditetapkan dalam proses *check-in* merupakan indikator kinerja maskapai. keberhasilan dalam melayani penumpang. Penting untuk memastikan bahwa tidak ada penumpang yang mengantri lebih peraturan yang ditetapkan. Apabila situasinya tidak mematuhi peraturan yang telah ditetapkan, proses *check-in* bisa menjadi lebih lama. Pihak maskapai membutuhkan waktu kurang lebih 30 menit untuk menyiapkan dokumen atau manifes penerbangan setelah penutupan Konter Check-in. Oleh karena itu, menjalankan pelayanan sesuai regulasi menjadi hal yang krusial dalam menjamin kepuasan calon penumpang pesawat.

Peran *Ground Handling* Kokapura mempunyai kontribusi yang signifikan dalam mencapai standar pelayanan yang optimal di bandara, sebagai penyedia jasa *Ground Handling* yang mengelola berbagai aspek antara lain penanganan penumpang, bagasi, kargo dan pos, serta manajemen operasional sebelum dan sesudah pesawat lepas landas dan mendarat. Dengan bekerja sama dengan maskapai penerbangan, menyediakan peralatan modern dan mengkoordinasikan berbagai kegiatan, Kokapura bertujuan untuk memastikan operasional bandara berjalan efisien.

Kokapura berkewajiban memastikan seluruh aspek pelayanan *Ground Handling*-nya dilaksanakan dengan keterampilan tinggi, tanggap terhadap kebutuhan penumpang, dan efisiensi dalam tugasnya. Hal ini mencakup penanganan bagasi yang cepat dan akurat, menjaga fasilitas bandara tetap optimal, koordinasi yang efektif dengan maskapai, serta berkontribusi terhadap aspek keamanan dan keselamatan di bandara.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi *service excellent* yang diberikan oleh unit *Ground Handling* dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang. untuk mengurangi kemungkinan ketidaknyamanan dan mengantisipasi dampak buruk bagi maskapai penerbangan dan perusahaan *Ground Handling* yang terlibat. Kokapura dan pihak terkait diharapkan dapat mengambil manfaat dari

penelitian yang akan menyelidiki hubungan antara pelayanan unggul Unit *Ground Handling* dengan kepuasan penumpang di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani. Kokapura dapat memahami sejauh mana layanan *Ground Handling* mempengaruhi kepuasan penumpang dan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanannya untuk meningkatkan pengalaman penumpang.

Pelayanan prima diartikan sebagai pelayanan yang memuaskan pelanggan atau pihak terkait lainnya dengan memenuhi kebutuhan, permintaan dan kebutuhan pelanggan secara optimal, sehingga pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya (Firmansyah, 2016). Oleh karena itu, jasa *Ground Handling* harus selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. penumpang. untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dinilai sangat penting bagi perusahaan jasa karena kepuasan pelanggan sangat berpengaruh (Faizatul, 2019). Oleh karena itu, bandara harus memberikan pelayanan terbaik bagi penumpangnya. Hal inilah yang menjadi alasan peneliti ingin mengkaji dampak Unit Pelayanan Prima *Ground Handling* terhadap kepuasan penumpang.

METODE PENELITIAN

Memilih jenis penelitian yang tepat merupakan langkah penting dalam proses penelitian bagi seorang peneliti. Tujuannya adalah agar peneliti memiliki pemahaman komprehensif tentang permasalahan yang ada dan metode yang digunakan untuk mengatasinya. Penelitian kuantitatif adalah metodologi penelitian yang sering digunakan yang memerlukan pengumpulan dan analisis data numerik untuk memberikan penjelasan, perkiraan, dan kontrol atas fenomena yang sedang dipelajari. Menurut Nasser (2021), penelitian kuantitatif berkaitan dengan pengolahan statistik data numerik. Kita dapat memastikan hubungan yang bermakna antara variabel-variabel yang diteliti dengan menerapkan metodologi kuantitatif.

Teknik penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2022) adalah pendekatan filosofis yang menggali populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen penelitian, dan melakukan analisis kuantitatif atau statistik terhadap data tersebut. Tujuan metode ini adalah untuk memverifikasi hipotesis yang telah ditetapkan.

Tujuan dari model penelitian kuantitatif adalah untuk menemukan korelasi antar variabel demografi yang digunakan peneliti. Dari uraian di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk menguji hipotesis melalui analisis data statistik yang tepat. Penelitian ini berfokus pada pemeriksaan data numerik yakni angka-angka yang telah diolah secara statistik untuk memudahkan pemahaman dan pengambilan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Deskripsi data yang akan digunakan dalam suatu penelitian disebut data deskriptif. Peneliti berusaha memberikan gambaran atau kondisi responden yang dijadikan sampel penelitian untuk menilai deskripsi data tersebut. Pengujian dilakukan dengan menggunakan software SPSS 20.0 dengan menggunakan data kuesioner yang dikumpulkan dari respon responden dengan jumlah sampel 100 orang penumpang Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Hal-hal yang diteliti dalam rangka memenuhi tujuan penelitian tertentu disebut sebagai objek penelitian. Konsep, hipotesis, metode, atau bahan yang diteliti untuk memenuhi tujuan penelitian semuanya dapat dianggap sebagai objek penelitian. Kokapura Ahmad Yani, penyedia jasa ground handling, menjadi subjek penelitian ini. Dengan nama Koperasi Pegawai Negeri Sipil (KPN) Bandara Avia Bhakti, didirikan pada tanggal 15 September 1992, dan diberi nomor 9675/BHVI untuk keperluan hukum. Kemudian pada tanggal 22 Oktober 1996 Kokapura Ahmad Yani Semarang menjadi nama barunya. Pada awal tahun 2006, Kokapura mulai memperluas layanannya ke industri penerbangan dengan menawarkan layanan "*Ground Handling*".

Layanan ground handling yang ditawarkan Kokapura meliputi pengoperasian *gate*, *ramp handling*, dan *check-in counter* untuk beberapa maskapai, seperti Air Fast, Nam Air dan maskapai dari lion group. Kokapura telah berkembang menjadi peserta terkemuka di sektor penerbangan di Bandara Ahmad Yani dengan berpegang pada komitmen untuk memberikan layanan penanganan darat berkualitas tinggi.

Dalam penelitian ini, data 100 responden yang didapat akan dianalisis. Data yang terkumpul akan diperiksa secara kuantitatif dengan cara mengubahnya menjadi angka-angka dan menggunakan software SPSS versi 20.0 untuk analisisnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah service excellent unit ground handling yang diberikan Kokapura berpengaruh baik atau negatif terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang. Skala Likert digunakan untuk merancang kuesioner, membagi variabel yang akan diukur menjadi indikator-indikator berbeda.

Untuk memberikan gambaran lengkap mengenai sampel yang digunakan dalam penelitian ini, dicantumkan informasi identitas responden antara lain jenis kelamin, usia, gelar pendidikan, dan pekerjaan. penelitian ini akan membahas kondisi masing-masing klasifikasi responden untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam.

Karakteristik responden

Jumlah Responden Penelitian

Table 1 Hasil Output Uji Frekuensi

Statistics					
		Jenis Kelamin	Usia	Tingkat Pendidikan	Pekerjaan
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa subjek penelitian adalah 100 penumpang di Bandara Internasional Jendarl Ahmad Yani Semarang.

a. Jenis Kelamin

Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

Table 2 Hasil Output Uji Frekuensi

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	45	45.0	45.0	45.0
	Perempuan	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, dengan perincian responden laki-laki sebanyak 45 orang (45%) dan responden perempuan 55 orang (55%).

b. Usia

Responden Penelitian Berdasarkan Usia

Table 3 Hasil Output Uji Frekuensi

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-30 tahun	54	54.0	54.0	54.0
	31-45 tahun	41	41.0	41.0	95.0
	46-60 tahun	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Tabel 3 menampilkan data sebagai berikut: 54 penumpang, atau 54% dari total, berusia antara 18 - 30 tahun, 41 penumpang, atau 41% dari total, berusia antara 31 - 45 tahun; dan 5 penumpang, atau 5% dari total, berusia antara 46 - 60 tahun. Hal ini

menunjukkan bahwa, sebesar 54%, responden yang berusia antara 18 - 30 tahun merupakan persentase responden terbesar, sedangkan mereka yang berusia antara 46 - 60 tahun merupakan persentase terendah.

c. Tingkat Pendidikan

Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Table 4 Hasil Output Uji Frekuensi

Tingkat Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	27	27.0	27.0	27.0
	D1/D2/D3	9	9.0	9.0	36.0
	D1/S1	52	52.0	52.0	88.0
	S2	12	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Tabel 4 menampilkan data sebagai berikut: 27 penumpang atau 27% dari total penumpang memiliki tingkat pendidikan SMA/SM, 9 penumpang atau 9% dari total penumpang memiliki tingkat pendidikan D1/D2/D3, 52 penumpang atau 52% dari total penumpang memiliki tingkat pendidikan D4/S1, dan 12 penumpang atau 12% dari total penumpang memiliki tingkat pendidikan S2. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (52 orang atau 52%) mempunyai tingkat pendidikan D4/S1, sedangkan responden paling sedikit (sembilan orang atau 9% sampel) mempunyai tingkat pendidikan D1/D2/D3.

d. Pekerjaan

Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan

Table 5 Hasil Output Uji Frekuensi

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	16	16.0	16.0	16.0
	TNI/POLISI	12	12.0	12.0	18.0
	Wiraswasta	29	29.0	29.0	57.0
	Mahasiswa/Pelajar	42	42.0	42.0	99.0
	Lainnya	1	1.0	1.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah, 2021.

Terlihat pada tabel 5 di atas, penumpang yang berprofesi sebagai PNS sebanyak 16 orang (16%), penumpang yang berprofesi sebagai TNI/POLISI sebanyak 12 orang (12%), penumpang yang berprofesi sebagai wiraswasta sebanyak 29 orang (29%), dan penumpang yang berprofesi sebagai pelajar 42 orang (42%), dan 1 orang memiliki profesi lainnya (1%). Hal ini menunjukkan bahwa 42 responden atau 42% dari total responden adalah pelajar, sedangkan 1 responden atau 1% dari total responden diketahui mempunyai pekerjaan lain.

PEMBAHASAN

Kualitas layanan prima dapat diidentifikasi dengan membandingkan pandangan penumpang mengenai layanan yang mereka terima dengan harapan mereka terhadap atribut-atribut layanan perusahaan. Perusahaan berupaya menyediakan layanan atau kualitas layanan unggul kepada penumpang, yang tercermin dalam beberapa indikator seperti *Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability*, dan *Assurance*.

Kepuasan pelanggan juga berhubungan langsung dengan pelayanan prima. Persepsi penumpang terhadap perusahaan akan meningkat jika mereka puas dengan layanan yang mereka terima sepanjang perjalanan. Oleh karena itu, penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan akan senang dengan layanan perusahaan jika mereka menerima layanan yang sangat baik dan memuaskan di setiap unit, seperti gerbang dan konter *check-in* di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini cukup menggembirakan. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelanggan Wings Air di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang mendapatkan pelayanan yang baik dari *unit Ground Handling*. Hal ini terlihat dari kesenangan responden terhadap keadaan yang melingkupi setiap variabel penelitian. Hasilnya, hasil uji statistik memberikan gambaran yang baik tentang layanan tersebut :

a. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Temuan uji validitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel *service excellent unit ground handling* (X) yang mengujikan masing-masing sepuluh item pernyataan untuk variabel (x) memperoleh R hitung lebih besar (>) dari t tabel sehingga hasil pengujian tersebut bernilai positif, menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan variabel *service excellent unit ground handling* dianggap **valid**, dengan ketentuan bahwa seluruh nilai signifikansi lebih kecil (<) dari alpha (0,05). Kesembilan item pernyataan pada variabel kepuasan penumpang (Y) dinyatakan valid karena hasil seluruh nilai signifikansinya lebih kecil dari alpha (0,05). Sedangkan hasil uji validitas terkait variabel kepuasan penumpang (Y) yang dilakukan peneliti terhadap masing-masing

sembilan item pernyataan variabel Y menunjukkan bahwa setiap item pernyataan mempunyai r hitung lebih besar ($>$) dibandingkan dengan r tabel. (0,165) dan bernilai positif. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa setiap pernyataan yang dibuat dalam kuesioner penelitian ini dianggap valid.

2. Uji Reliabilitas

Nilai Cronbach's alpha pada penelitian ini diperoleh dari variabel independen, *service excellent unit ground handling* (X), dan variabel dependen, kepuasan penumpang (Y), berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan. Uji reliabilitas dilakukan per variabel, bukan setiap item pernyataan, sesuai dengan temuan pengujian yang telah dilakukan. Nilai *Cronbach's alpha* variabel *service excellent unit ground handling* (X), yaitu sebesar 0,771 untuk masing-masing variabel dan lebih ($>$) dari 0,6. Maka variabel tersebut dapat dianggap dapat dipercaya. Sedangkan variabel kepuasan penumpang (Y) mempunyai nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,759, dimana variabel kepuasan penumpang (Y) dapat dikatakan kredibel karena 0,759 lebih besar ($>$) dari 0,6. Data yang dikumpulkan dari kelengkapan instrumen, pernyataan angket masing-masing variabel, telah memenuhi standar reliabilitas instrumen, sesuai dengan temuan uji reliabilitas yang telah dilakukan.

b. Hasil Pengujian Hipotesis

1. Uji Regresi Linier Sederhana

Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan garis lurus antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y), dilakukan pengujian regresi linier sederhana. Analisis regresi digunakan untuk meramalkan variabel terikat (Y) berdasarkan variabel bebas (X) dan mengukur sejauh mana pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Berdasarkan hasil pengujian regresi linier sederhana, variabel pelayanan prima satuan ground handling (variabel X) mempunyai koefisien sebesar 0,394 dengan konstanta sebesar 24,169. Sebagai konsekuensinya, model persamaan regresi linier sederhana berikut telah dikembangkan. :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 24,169 + 0,394X$$

Keterangan :

X = Nilai variabel independen

Y = Nilai yang diprediksikan

a = Konstanta atau bila harga X = 0

b = Koefisien regresi

Temuan persamaan regresi linier sederhana sebelumnya sedikit menggambarkan keterkaitan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Persamaan tersebut menghasilkan nilai konstanta sebesar 24,169 yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan penumpang (Y) mempunyai nilai sebesar 24,169 dan nilai konsistensi variabel *service excellent unit ground handling* (X) bernilai nol atau konstan. Pada penelitian ini kepuasan penumpang meningkat sebesar 24,169% jika *service excellent unit ground handling* nihil atau konstan. Temuan kedua adalah variabel pelayanan prima *ground handling unit* (X) mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0,394, artinya peningkatan nilai *service excellent unit ground handling* sebesar 1% akan mengakibatkan peningkatan kepuasan penumpang sebesar 3,94 persen. Mengingat koefisien regresi linier sederhana bertanda positif, Dapat disimpulkan bahwa variabel *service excellent unit ground handling* (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) karena nilai signifikansi ($<$) kurang dari 0,05 berdasarkan nilai 0,000 yang diperoleh. dari tabel 4.9 di atas. Dengan demikian terlihat jelas dari hasil di atas bahwa variabel *service excellent unit ground handling* (X) dan variabel kepuasan penumpang (Y) mempunyai hubungan yang positif dan mempunyai pengaruh yang cukup besar satu sama lain.

2. Uji Parsial (Uji t)

Tabel koefisien pada bagian t yang menampilkan hasil besarnya nilai t memberikan informasi mengenai nilai t hitung berdasarkan temuan pengujian hipotesis data yang telah dilakukan. Sedangkan t tabel dapat dinyatakan dengan rumus degree of freedom ($df = n - k$), dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Hal ini dapat diperoleh dari tabel t product moment yang krusial. Dengan alpha 0,05 maka nilai df pada penelitian ini dapat dihitung $100 - 2$ atau $df = 98$. Berdasarkan t tabel, angka 98 mempunyai signifikansi (α) 0,05 atau 1,660, maka t tabel untuk ini penelitian ditentukan menjadi 0,196. Hipotesis peneliti awalnya didokumentasikan sebagai berikut sebelum pilihan dibuat.:

Ha : Ada pengaruh signifikan antara *service excellent unit Ground Handling* terhadap Kokapura kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang

H0 : Tidak ada pengaruh signifikan antara antara *service excellent unit Ground Handling* Kokapura terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang.

Berdasarkan temuan uji parsial (uji t), nilai t hitung sebesar 4,155 lebih besar ($>$) dari nilai t tabel sebesar 1,660 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari ($<$) 0,005. Oleh karena itu, karena nilai t hitung lebih besar ($>$) dari nilai t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil ($<$) dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel *service excellent unit ground handling* (X) mempunyai pengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Hasilnya H_0 ditolak dan H_a diterima.

3. Pengukuran Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil yang di peroleh nilai hubungan (R) sebesar 0,387 hal ini terlihat dari pengukuran koefisien determinasi (R^2) yang telah dilakukan. Outputnya menghasilkan koefisien determinasi (R square) sebesar 0,150 yang menunjukkan bahwa kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen (kepuasan penumpang) sebesar 0,150 atau 15% tergantung pada variabel independen (*service Excellent ground handling unit*), dengan sisanya sebesar 0,850 atau 85% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel penelitian.

Dari melihat perbandingan antara temuan penelitian peneliti dan penelitian terkait sebelumnya dengan menganalisis deskripsi setiap uji yang digunakan dalam penelitian ini, yang dibahas di atas. Berikut ini adalah perbandingan temuan dari perbandingan antara penelitian peneliti dengan penelitian sebelumnya yang bersangkutan :

1. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang terkait dengan Wenni Rahmawati Putri (2017), “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Angkasa Pura 1 Kantor Cabang Bandara Internasional Juanda”, hasil uji F seluruh variabel penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh. oleh mereka semua sekaligus. Akuntabilitas, kenyamanan, dan sikap merupakan tiga indikasi yang terbukti memberikan dampak besar dari delapan faktor tersebut saat uji parsial atau uji T dilakukan. Namun, kepuasan klien hanya dipengaruhi sebagian oleh lima variabel lainnya kemampuan, perhatian, tindakan, kebenaran, dan penampilan yang berarti bahwa pengaruh gabungan ketiga variabel tersebut tidak signifikan secara statistik.
2. Penelitian Olivia Oya (2022) dengan judul “Pengaruh Pelayanan Prima Petugas Ground Handling Terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Sultan Babullah Ternate.” memberikan penelitian sebelumnya yang relevan yang menghasilkan hasil yang konsisten. Nilai t taksiran (14,521) lebih besar dibandingkan nilai t tabel (1,985). Temuan ini menunjukkan bahwa layanan berkualitas tinggi secara signifikan meningkatkan kebahagiaan penumpang.

3. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yoga Bambang Irawan (2016) dengan judul “Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Smesco Mart Al-Hikam Kota Malang.” Temuan analisis juga menunjukkan bahwa satu-satunya faktor yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen adalah perhatian, kemampuan, daya tarik, dan tanggung jawab. Variabel yang mempunyai pengaruh paling besar adalah tanggung jawab. Nilai Uji determinasi (R^2) sebesar 0,551 menunjukkan bahwa variabel independen yang diteliti mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 55,1%.
4. Temuan penelitian sebelumnya oleh Nyoman Suparmanti Asih (2016) berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja”. menunjukkan bahwa lima dari enam variabel yaitu kemampuan, sikap, perhatian, dan tanggung jawab mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan, sedangkan variabel penampilan dan tindakan tidak.
5. Berdasarkan penelitian terdahulu yang relevan dilakukan oleh Sheila Galuh Syafira Siregar, Anggia Sari Lubis, Horia Siregar (2020) yang berjudul “Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Grab Online (Studi Kasus Pada Masyarakat Kampung Baru Kecamatan Medan). Agar besarnya kontribusi variabel terhadap variabel Y dapat ditentukan maka H_0 ditolak dan H_a diterima karena nilai t hitung variabel Pelayanan Prima (X) lebih besar dari nilai t tabel atau $6,817 > 2,019$. Terlihat pula nilai signifikannya lebih kecil dari nilai probabilitas sebesar 0,05 atau $0,000 < 0,5$.
6. Penelitian yang dilakukan oleh M.nasrudin dan Eva Hany Fanida (2018) dengan judul “kualitas pelayanan prima(*excellent service*) PT Angkasapura 1(Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya.” Memiliki hasil yang signifikan dan menjiptakan pengalaman terbaik bagi penumpang

Sementara itu, pembahasan peneliti terhadap penelitian ini membuahkan hasil yang menunjukkan nilai positif sebesar 39,4% untuk uji regresi linier sederhana. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh service excellent unit ground handling (variabel X) terhadap kepuasan penumpang (variabel Y) diarahkan ke arah positif. Nilai t hitung sebesar 4,155 lebih besar ($>$) dari nilai t tabel sebesar 1,660 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil ($<$) dari 0,005. Oleh karena itu, mengingat nilai t hitung maka dapat dikatakan bahwa variabel dampak pelayanan prima unit ground handling (X) mempunyai pengaruh yang positif dan besar terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). lebih besar ($>$) dibandingkan dengan t tabel. nilai dan nilai signifikansinya lebih kecil ($<$) dari 0,05 menunjukkan ditolaknya H_0 dan diterimanya H_a . Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini sejalan dengan penelitian relevan sebelumnya yang dapat dianggap konsisten

hasil perbandingan antara penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu karena temuan tersebut menguatkan adanya hubungan yang signifikan dan positif. antara kesenangan penumpang dan *service excellent unit ground handling*.

KESIMPULAN DAN SARAN

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

Koefisien persamaan regresi bertanda positif. Variabel pelayanan prima unit ground handling (X) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,394 atau 39,4% (bertanda positif) terhadap kepuasan penumpang (Y) berdasarkan hasil analisis data. Mengingat koefisien regresi linier sederhana bertanda positif, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan penumpang (variabel Y) dengan *service excellent unit ground handling unit* (variabel X). Mengingat nilai signifikansi yang ditemukan sebesar 0,000, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *service excellent* (X) unit ground handling mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) karena nilai signifikansinya lebih kecil (<) dari 0,05.

Nilai t hitung yang dihasilkan sebesar 4,155 lebih besar (>) dari nilai t hitung pada tabel yaitu 1,660 dan mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga lebih kecil dari 0,05. Mengingat nilai t hitung lebih besar (>) dari nilai t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil (<) dari 0,05 maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel *service excellent unit ground handling* (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang di Bandara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh pelayanan luar biasa yang diberikan oleh unit ground handling. Temuan signifikan dari uji t dan uji regresi linier sederhana menghasilkan kesimpulan bahwa kepuasan dan kebahagiaan penumpang meningkat seiring dengan kualitas pelayanan unit ground handling.

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

Untuk perusahaan

Agar penumpang merasa lebih bahagia dan nyaman saat mendapatkan pelayanan di Bandara Internasional Jendral Ahmad Yani, peneliti menyarankan agar seluruh staf menjaga dan meningkatkan pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan.

Perusahaan dapat mengedukasi staf dan pekerja yang bertugas tentang pentingnya mematuhi peraturan perundang-undangan dan SOP yang berlaku guna menjaga keselarasan dan efisiensi dalam pekerjaannya.

Untuk mencegah antrean panjang, penumpang diharapkan mendapat instruksi atau informasi mengenai fitur self-check-in melalui website atau aplikasi resmi, yang memuat panduan langkah demi langkah cara penggunaan fitur, manfaat dan detail lainnya.

Ide Penelitian untuk Masa Depan

Untuk mendapatkan temuan terbaik, diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengatasi keterbatasan penelitian ini dan mencakup lebih banyak sampel dan periode penelitian yang lebih lama.

Disarankan agar lebih banyak faktor independen dimasukkan dalam penelitian selanjutnya selain kualitas layanan, karena hal ini secara alami dapat mempengaruhi variabel dependen (kepuasan penumpang).

DAFTAR PUSTAKA

- Ariobimo, A., Sardiyarso, E.S., & Tundono, S. (2021). Ciri Dan Aplikasi Arsitektur Regionalisme Pada Desain Bangunan Terminal Bandar Udara Di Sukabumi Jawa Barat. Prosiding Seminar Intelektual Muda.
- Dharasta, Y. S. M. A., & Turnado, A. (2016). Pelaksanaan Pelayanan Ground Handling Terhadap Penumpang Maskapai Lion Air di PT Kokapura Bandar Udara Internasional Achmad Yani Semarang. *Ground Handling Dirgantara*, 3(1), 25-35.
- Dimas, A. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Jasa, Nilai Pelanggan, Minat Penumpang & Kepuasan Penumpang Dalam Memilih Transportasi Udara Di Bandar Udara Has Hanandjoeddin Belitung. Skripsi.
- Freddy. (2017). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta. Salemba Empat.
- Hsb, P.H. (2019). The Legal Accountability Transportation To The Passengers And Goods Transport That Caused By Forgetfulness.
- International Air Transport Association (IATA). (2019). *Airport Handling Manual (AHM)*, 38th Edition. IATA.
- International Air Transport Association (IATA). (2019). *IATA Ground Handling Conference: Ground Handling of the Future*. IATA.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2021). *Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation - Aerodromes*. ICAO.
- Nassiruddin, M. (2018). Kualitas Pelayanan Prima (Excellent Service) di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya. *Publika*, 6(2).

- Nurseha, P. H. (2021). Peran Service Excellence Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Simple Kopi Kediri (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).
- Oya, O. (2022). Pengaruh Service Excellent Petugas Ground Handling Terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(5), 2123-2136.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2015 tentang Penerbangan. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Salemba Empat.
- Putri, W. R. (2017). Pengaruh Excellence Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Angkasa Pura 1 Kantor Cabang Bandara Internasional Juanda. *Publika*, 5(6).
- Setiwan, Bambang. SOP (Standar Operasi Penerbangan) Ground Handling Bandar udara International Achmad Yani, Semarang
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Zulkarnain Wildan dan Sumarsono. (2018). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi.