



(MUDIMA)

JURNAL MULTIDISIPLIN MADANI (MUDIMA)



Volume 2, No 9, September
(2022)

DOI:

<https://doi.org/10.55927/mudima.v2i9.1223>

Page:

3583-3588

Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Check-in Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima

Pratiwi Bimalaya^{1*}, Yulia Aji Puspitasari²

Mahasiswi dan Dosen Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD) Yogyakarta

Corresponding Author: Pratiwi Bimalaya Pratiwibimalaya@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Maskapai Wings Air

Received : 2 September

Revised : 7 September

Accepted : 27 September

©2022The Author(s): This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Check-in Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Wings Air Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, jenis kuesioner tertutup. Populasi penelitian ini adalah seluruh penumpang Maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Teknik Pengambilan Sampel yaitu *Probability Sampling*. Metode analisis yang digunakan yaitu uji instrumen yang meliputi Uji validitas, Uji reliabilitas menggunakan Spss 23 sebagai alat diikuti oleh pengujian hipotesis meliputi Regresi linier sederhana, Uji t, Koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan petugas *check-in counter* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini dunia usaha berkembang dengan sangat pesat, salah satunya bisnis di bidang penerbangan. Banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pengusaha harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikannya dapat berkembang dengan baik. Pelaku usaha diuntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan.

Semakin ketatnya persaingan bisnis dibidang penerbangan, setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha penerbangan harus pandai dalam pengaturan strategi pemasaran maupun pelayanan untuk menarik kepercayaan pelanggan terhadap masing-masing maskapai penerbangan. Persaingan yang ketat dalam bidang usaha jasa transportasi udara saat ini banyak terjadi pada maskapai penerbangan yang menerapkan penerbangan dengan biaya murah (*low cost carrier*). Untuk bisa tetap berjaya, maka sudah selayaknya masing-masing maskapai penerbangan mempunyai strategi yang tepat didalam membidik calon penumpang dengan

cara memilih dan menentukan target pasar atau pemilihan lapisan masyarakat yang dituju agar sesuai antara pelayanan yang diberikan dengan harga tiket yang dijual dan yang paling penting tidak mengabaikan keselamatan penerbangan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang mereka terima dengan pelayanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kepuasan penumpang dapat dirasakan setelah penumpang membandingkan pengalaman dalam melakukan perjalanan, apabila kita memberikan konsumen kenyamanan, pelayanan yang cepat dan keramahan maka konsumen akan merasa sangat puas dengan pelayanan yang kita berikan. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Dysa Refitaningtias (2020), bahwasanya variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y).

METODOLOGI

Metode penelitian kuantitatif. Sugiyono (2017), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

a. Populasi dan Sampel

Populasinya adalah seluruh penumpang yang menggunakan jasa check-in counter pada bagian maskapai wings air di bandar udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Jumlah sampel yang diambil 100 responden penumpang maskapai wings

air pada bagian check-in counter dengan menyebarkan kuesioner. Sampel menggunakan teknik *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2017).

b. Instrument Penelitian

Ada 2 macam faktor yang digunakan untuk tinjauan yaitu variabel bebas/independent (kualitas pelayanan) dan variabel terikat/dependent (kepuasan penumpang).

c. Teknik Pengumpulan Data

Adapun responden diberi kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan menggunakan skala likert dengan pilihan hasil 1 s.d 4, tujuannya yaitu agar para responden tidak bersikap netral atau tidak berpendapat. Sebelumnya kuesioner akan di uji validitas dan reliabilitasnya untuk di uji *Correlation Pearson* serta *Crobanch Alpha* diatas 0,6.

d. Teknik Analisis Data

Menggunakan metode analisis regresi linier sederhana dengan Uji Asumsi Klasik syarat pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS 23. Bentuk regresi linier sederhana adalah

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = variabel terikat (Kepuasan Penumpang)

X = variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

a = konstanta

b = kostanta koefisien variabel

HASIL

Berikut adalah beberapa uji statistik pada data penelitian:

1. Uji Instrument

a. Uji Validitas variabel X dan Y

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel X

Variabel Kualitas Pelayanan (X)	Rhitung	Rtabel	Keterangan
P1	0,779	0,195	VALID
P2	0,758	0,195	VALID
P3	0,671	0,195	VALID
P4	0,598	0,195	VALID
P5	0,704	0,195	VALID
P6	0,685	0,195	VALID
P7	0,681	0,195	VALID
P8	0,658	0,195	VALID
P9	0,645	0,195	VALID
P10	0,620	0,195	VALID
P11	0,534	0,195	VALID
P12	0,658	0,195	VALID

Kesimpulan bahwa semua item pernyataan tersebut memiliki tingkat signifikansi < 0,05 dan rhitung > rtabel. Sehingga semua item instrument kualitas pelayanan tersebut valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Y

Variabel Kepuasan Penumpang (Y)	Rhitung	Rtabel	Keterangan
P1	0,637	0,195	VALID
P2	0,684	0,195	VALID
P3	0,493	0,195	VALID
P4	0,705	0,195	VALID
P5	0,622	0,195	VALID
P6	0,575	0,195	VALID
P7	0,616	0,195	VALID
P8	0,740	0,195	VALID
P9	0,728	0,195	VALID
P10	0,562	0,195	VALID
P11	0,734	0,195	VALID
P12	0,753	0,195	VALID

Kesimpulan bahwa semua item pernyataan tersebut memiliki tingkat signifikansi < 0,05 dan rhitung > rtabel. Sehingga semua item instrument kualitas pelayanan tersebut valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

b. Uji Reliabilitas variabel X dan Y

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,917	0,06	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,913	0,06	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai-nilai Cronbach's Alpha dari semua variabel penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan (X) 0,917 dan kepuasan penumpang (Y) 0,913 lebih besar dari 0,06, maka dinyatakan reliabel.

2. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.691	2.189		3.057	.003
Kualitas pelayanan	.836	.060	.817	14.051	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan penumpang

Berdasarkan tabel diatas persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a+bX$$

$$Y = 6,691 + 0,836X$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan sebagai berikut:

a) Konstanta sebesar 6,691 mengandung arti bahwa jika nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (X) dianggap sama dengan nol, maka variabel kepuasan penumpang mempunyai nilai 6,691.

b) Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,836 mengandung arti bahwa jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan, maka variabel kepuasan penumpang akan mengalami kenaikan sebesar 0,836 satuan. Koefisien regresi tersebut sebesar 0,836 bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

b. Uji Parsial (Uji T)

Tabel 5. Uji Parsial (Uji-t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.691	2.189		3.057	.003
Kualitas pelayanan	.836	.060	.817	14.051	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan penumpang

Hasil pengujian secara parsial (Uji-t) pada model regresi, diperoleh nilai t hitung sebesar 14,051 > 1,987 (t-tabel) dan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000 < 0,05 (taraf signifikansi 5%). Sehingga Ho diolak dan Ha diterima menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan penumpang.

c. Koefisien Determinasi

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 ^a	.668	.665	2.788

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan

Hasil menunjukkan bahwa model summary nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,668 artinya bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 66,8% sedangkan sisanya 33,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar model penelitian ini.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas *Check-in Counter* terhadap kepuasan penumpang Maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

1. Berdasarkan rumusan masalah 1: hasil survey yang dilakukan dengan membagikan kuesioner/angket kepada penumpang Maskapai Wings Air, dapat diketahui jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan petugas *Check-in Counter* yang tertinggi adalah X_1, X_2, X_{10}, X_{12} , dan jawaban terendah pada

variabel X_4, X_7 , dan X_{11} sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas *Check-in Counter* dalam memberikan pelayanan kepada penumpang sudah baik. Namun ada beberapa responden yang menyatakan bahwa, petugas check-in counter tidak cepat pada saat menangani proses check-in, sehingga pada butir pernyataan tersebut ada nilai yang rendah. Berdasarkan hasil perhitungan terhadap presentase skor dari jawaban responden pada tabel 4.5 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas *check-in counter* tergolong dalam kategori puas. Hasil pengukuran ini didukung oleh kondisi yang terjadi dilapangan dimana dalam hal ini petugas dalam unit *check-in counter* dapat menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dengan baik. Pada variabel kepuasan penumpang jawaban responden yang tertinggi adalah Y_3, Y_5, Y_6, Y_8, Y_9 dan jawaban terendah pada variabel Y_1 , sehingga dapat disimpulkan bahwa penumpang Maskapai Wings Air puas dengan ketepatan pelayanan petugas *check-in counter*, namun ada beberapa faktor lainnya yang membuat penumpang kurang puas dengan kecepatan waktu pelayanan yang digunakan oleh petugas *check-in counter*. Berdasarkan perhitungan terhadap presentase skor dari jawaban responden pada tabel 4.7 yang menunjukkan bahwa Maskapai Wings Air tergolong kategori puas. Hal ini dibuktikan dengan kondisi yang terjadi dilapangan, dimana hanya beberapa penumpang saja yang complain terhadap pelayanan yang diberikan petugas *check-in counter*.

2. Berdasarkan rumusan masalah 2: diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dilihat dari hasil pengujian pada model regresi diperoleh nilai R

Square atau koefisien determinasi sebesar 0,668. Berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 66,8% dan sisanya 33,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang bukan menjadi fokus dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Dysa (2020), Ezra (2017), M.Hanis (2018) dan Wiwiek (2019), bahwa kepuasan penumpang menjadi salah satu tujuan dari suatu pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan petugas *check-in counter* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 14,051 dengan signifikansi 0,000 ($0,000 < 0,05$).

Adapun nilai R square atau koefisien determinasi sebesar 0,668 atau 66,8% artinya bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 66,8% sedangkan sisanya sebesar 33,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar model penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman. 2014. *The Behavioral Consequenses Of Service Quality*. New Jersey: Pretince.
- Ferliyan, A. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (*kualitas pelayanan, dimensi; dan kepuasan*). Malang.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator, dan*

implementasi. Yogyakarta: Gava Media.05
Januari 2022).

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo.
2014. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk
Akuntansi & Manajemen*. dan Kualitatif.
Yogyakarta: BPFE.

Kotler, Philip. 2014. *Principle of Marketing*.
Edisi ke 15. New Jersey: Pearson Prentice
Hall.

Reftianingias, D. 2020. Pengaruh Kualitas
Pelayanan Petugas *Check In Counter*
Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai
Nam Air Di Bandar Udara Tebelian Sintang
Kalimantan Barat. *Skripsi*. Sekolah Tinggi
Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.

Sugiarto. 2014. *Metode Penelitian
Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung:
Alfabeta, CV.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian
Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung:
Alfabeta, CV.

Sugiyono. 2017. Teknik pengumpulan data.
*Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan
R&D*.

Sugiyono. 2017. Teknik pengumpulan data.
*Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan
R&D*.