

Analysis of the Effect of Service on Passenger Satisfaction in the Drop Zone and Pick Up Zones of Lombok International Airport (West Nusa Tenggara)

Marisa Novani^{1*}, Djoko Widadgo²

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi
Kedirgantaraan

ABSTRACT: This study aims (1) to determine whether there is an effect of service on passenger satisfaction in the drop zone and pick up zone area of Lombok International Airport (2) to find out how much influence the service has on passenger satisfaction in the drop zone and pick up zone area of the International Airport. Lombok. This study uses quantitative methods with data collection techniques using questionnaires and observation. The population in this study were passengers in the drop zone and pick-up zone area of Lombok International Airport, the number of which was not counted by taking a sample of 100 respondents. The results showed that the t-count value was 20.694 with a significance level of $0.000 < 0.05$. Which means that service has a positive and significant effect on passenger satisfaction in the drop zone and pick up zone areas. The passenger satisfaction variable is obtained from the R Square value, which is 0.814 or 81.4%. This means that the passenger satisfaction variable (Y) is influenced by the service variable (X) of 81.4% and the remaining 18.6% is influenced by other variables outside the variables in this study.

Keywords: service, passenger satisfaction, drop zone and pick up zone

Corresponding Author: icanovaani26@gmail.com

Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Area Drop Zone dan Pick Up Zone Bandar Udara Internasional Lombok (Nusa Tenggara Barat)

Marisa Novani^{1*}, Djoko Widadgo²

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang di area *drop zone* dan *pick up zone* Bandar Udara Internasional Lombok (2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang di area *drop zone* dan *pick up zone* Bandar Udara Internasional Lombok. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah penumpang di area *drop zone* dan *pick up zone* Bandar Udara Internasional Lombok yang jumlahnya tidak terhitung dengan pengambilan sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan nilai t hitung sebesar 20,694 dengan taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Yang memiliki arti bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di area *drop zone* dan *pick up zone*. Variabel kepuasan penumpang diperoleh dari nilai R Square yaitu sebesar 0,814 atau sebesar 81,4%. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel kepuasan penumpang (Y) dipengaruhi oleh variabel pelayanan (X) sebesar 81,4% dan sisanya 18,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel dalam penelitian ini.

Kata kunci: pelayanan, kepuasan penumpang, *drop zone* dan *pick up zone*

Submitted: 10 April; Revised: 20 April; Accepted: 26 April

Corresponding Author: icanovaani26@gmail.com

PENDAHULUAN

Pada era sekarang perkembangan transportasi udara di Indonesia sangat pesat dan begitu cepat berkembang. Bandar udara merupakan salah satu faktor pendukung dalam kelancaran dan pertumbuhan transportasi udara. Peranan jasa transportasi udara yang melayani penumpang semakin meningkat, hal ini disebabkan oleh semakin majunya kegiatan perdagangan dan aktivitas domestik maupun internasional. Tahun 2019 kondisi perekonomian Indonesia semakin membaik ditandai dengan pertumbuhan ekonomi yang meningkat sebesar 5,02% (Kemenkeu,2019).

Pertumbuhan ekonomi tersebut berpengaruh terhadap kegiatan transportasi udara dimana terjadi pertumbuhan penumpang. Pertumbuhan penumpang tersebut karena bertambahnya angkutan udara niaga berjadwal yang beroperasi, ini tidak terlepas dari dikeluarkannya kebijakan melalui Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 11 Tahun 2001 yang telah diubah dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 81 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara yang memuat persyaratan perizinan mendirikan perusahaan penerbangan. Sejak berlakunya kebijakan tersebut, menunjukkan bahwa bertambahnya pertumbuhan penumpang domestik sebesar 20% dan penumpang internasional sebesar 7,6% (Pakan,2012). Perkembangan jumlah penumpang angkutan udara tersebut harus diimbangi dengan peningkatan pelayanan pada bandar udara bagi pengguna jasa baik pelayanan sebelum penerbangan, maupun setelah penerbangan.

Setiap bandar udara yang ada di Indonesia pasti memberikan pelayanan sesuai dengan target pencapaian *level of service* di Bandar Udara dengan surat keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara, Nomor Surat Keputusan 284/X/1999 sehingga transportasi udara di Indonesia dapat lebih maju. Demikian dengan Bandar Udara Internasional Lombok merupakan Bandar Udara Internasional yang terdapat di Nusa Tenggara Barat dan dikelola oleh PT Angkasa Pura I. Menurut Badan Pusat Statistik perkembangan wisatawan meningkat sebesar 11% dari tahun 2011 sampai tahun 2015. Selain itu pada bulan Maret 2016, Jumlah keberangkatan penumpang dari Bandar Udara Internasional Lombok juga mengalami peningkatan sebesar 10,85%. Dengan adanya peningkatan jumlah penumpang yang terus menerus membuat tingkat pelayanan di Bandar Udara Internasional Lombok harus dievaluasi secara berkala.

Widjaja (2015) menyatakan bahwa kepuasan penumpang merupakan perasaan senang atau kecewa pada seseorang setelah membandingkan kinerja suatu produk atau layanan dengan nyata dirasakan dengan yang diharapkan. Maka, agar sampai ke tahap kepuasan, penumpang awalnya tentu mempunyai harapan-harapan yang ingin dipenuhi dari perusahaan yang telah menawarkan produk atau jasa. Penumpang yang merasa sangat puas akan memiliki rasa atau ikatan emosional dengan merek yang dikonsumsi dan akan menjadi loyal.

Radarlombok.co.id (2019) Bandar Udara Internasional Lombok mulai membangun selasar, *pick up zone* dan *drop zone* seluas 120 m x 21 m dan telah rampung pada akhir Mei 2018. Adanya keluhan dinilai kurang nyaman dan kualitas layanan yang kurang baik, maka tentunya ada rasa ketidakpuasan yang dirasakan oleh penumpang. Menindaklanjuti hal tersebut, PT. Angkasa Pura I Cabang Bandara Internasional Lombok selaku pengelola bandara melakukan pengkajian terkait kualitas layanan yang dinilai kurang baik. Permasalahannya adalah permasalahan sampah, sopir travel liar yang kurang sopan dalam menawarkan jasanya, dan pedagang kaki lima yang berjualan di tempat yang tidak semestinya. Permasalahan sampah paling terlihat pada daerah *drop zone* dan *pick up zone* pengelola bandara menemukan bahwa penyebab utama sampah yang berserakan adalah karena membludaknya pengantar dan penjemput yang membuang sampah tidak pada tempatnya saat *peak hour* kedatangan penumpang ke Bandar Udara Internasional Lombok. Selain itu, petugas baru akan membersihkan area yang kotor saat *peak hour* selesai. Menanggapi penyebab masalah sampah tersebut, tim *facility care* Bandara Internasional Lombok meningkatkan intensitas pembersihan *drop zone* dan *pick up zone* terutama pada saat *peak hour* serta menyiapkan petugas kebersihan yang *stand by* pada kedua zona tersebut. Pihak pengelola bandara juga telah memberikan pengumuman untuk menjaga kebersihan area bandara yang diputar melalui intercom setiap 30 menit sekali. Namun, hal tersebut belum sepenuhnya dapat menangani permasalahan sampah karena masih ditemukannya sampah yang tidak dibuang pada tempatnya.

Bandar Udara Internasional Lombok (BIL) merupakan bandara bertaraf internasional yang berlokasi di Desa Penujak, Kecamatan Praya Barat, Kabupaten Lombok Tengah, tepatnya di sebelah Tenggara Kota Praya di antara Desa Batujai Penujak, dan Tanak Awu. BIL merupakan salah satu pengembangan yang ada di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB). Berdasarkan penelitian Sandriana Marina dkk (2018) Bandar Udara Internasional Lombok, Praya merupakan bandara yang potensial, dengan kepadatan penumpang yang cukup tinggi dan sering mengalami kenaikan setiap tahunnya. Dalam penelitian pramana (2020) kepadatan penumpang di Bandara Internasional Lombok pada tahun 2020 mencapai 3,232.07 penumpang, peningkatan jumlah penumpang harus diantisipasi dengan peningkatan pelayanan dan menjaga kepuasan pelanggan atau penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok.

Dalam meninjau hal tersebut pihak pengelola bandara perlu meninjau kembali untuk menjaga pelayanan, serta kenyamanan wisatawan atau pengunjung Bandar Udara Internasional Lombok. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut ke dalam tulisan dengan judul "Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Area *Drop Zone* Dan *Pick Up Zone* Bandara Udara Internasional Lombok Nusa Tenggara Barat".

Berdasarkan uraian masalah diatas, maka peneliti bertujuan untuk (1) Mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang di area *drop*

zone dan *pick up zone* Bandara Udara Internasional Lombok (2) Mengetahui Seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang di area *drop zone* dan *pick up zone* Bandar Udara Internasional Lombok. Dari tujuan tersebut maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut ke dalam tulisan dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Area *Drop Zone* Dan *Pick Up Zone* Bandara Udara Internasional Lombok Nusa Tenggara Barat”.

TINJAUAN PUSTAKA

Bandar Udara

Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization): 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. Menurut UU 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

Dari definisi yang disampaikan diatas dapat peneliti simpulkan bahwa Bandar udara adalah kawasan daratan dan perairan yang digunakan sebagai tempat pesawat mendarat dan lepas landas, dan sebagai tempat bongkar muat penumpang atau barang yang memiliki batasan-batasan tertentu dan juga memiliki fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan

Bandar Udara Internasional Lombok

Bandar Udara Internasional Lombok (BIL) adalah bandara yang berada di Desa Tanak Awu, Kecamatan Pujut, yang berbatasan dengan Kecamatan Praya Barat, Lombok Tengah. Dimana terletak di Daerah bagian Selatan Praya. Pada tahun 2018 hingga 2019, Bandar Udara Internasional Lombok melakukan beberapa program investasi pengembangan terhadap fasilitas terminal penumpangnya. Pengembangan yang dilakukan antara lain :

- a. Pemandahan SCP lantai 2 Gedung Terminal.
- b. Pembenahan Toilet Gedung Terminal.
- c. Penataan *Drop/Pick Up Zone*.
- d. Beautifikasi Terminal.
- e. Pembangunan Pier Koridor Terminal dan Pengadaan Garbarata.

Program-program di atas dilakukan demi meningkatkan pelayanan Bandar udara terhadap penumpang yang menggunakan fasilitasnya.

Area Drop zone dan Pick up zone

Berdasarkan penelitian Hafizah (2015) bagian area naik dan turunnya penumpang (*pick up and drop zone*) merupakan pertemuan antara gedung terminal dan sistem transportasi darat. Suatu penelitian mengenai para pemakai bandar udara akan menghasilkan jumlah penumpang menggunakan setiap moda angkutan darat yang ada, seperti mobil pribadi, bus, taksi, dan kereta api atau rail rapid transit. Panjang areal naik dan turunnya penumpang (*pick up and drop zone*) yang dibutuhkan untuk naik dan turunnya penumpang, ditentukan oleh tipe dan volume lalu lintas yang diharapkan terjadi dalam periode puncak pada hari rencana. Bandar udara yang lebih aktif memisahkan penumpang yang berangkat dan yang tiba secara horizontal, apabila tempatnya memungkinkan. Melihat kebutuhan dan perkembangan yang semakin maju, PT Angkasa Pura Properti terus mengupayakan dan menyediakan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat.

Pelayanan

Berdasarkan penelitian Wahyudi (2017) Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

Pelayanan yang diberikan harus nyata dan merupakan tindakan yang langsung dirasakan oleh konsumen atau penumpang, sehingga konsumen atau penumpang dapat merasakan secara langsung dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Putranto (2016) indikator pelayanan ada lima, yaitu :

1) Wujud fisik

Terdiri dari sub indikator seperti gedung dan ruangan, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan karyawan.

2) Daya tanggap

Terdiri sub indikator pelayanan responsif dan cepat, pelayanan yang tepat pada konsumen, dan penyampaian informasi yang jelas.

3) Kehandalan

Terdiri dari sub indikator memberikan pelayanan sesuai janji, pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan, memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen, dan tidak membedakannya satu dengan yang lainnya, memberikan pelayanan tepat waktu, memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan

4) Keyakinan

Terdiri dari sub indikator pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopan santunan karyawan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

5) Empati

Terdiri dari sub indikator kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dari definisi yang disampaikan diatas dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau tindakan yang tampak dan tak tampak yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan kepada orang lain atau konsumen.

Kepuasan

Berdasarkan penelitian Sabila (2020), Menurut kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Menurut Setyobudi & Daryanto (2014) pelanggan adalah pembeli yang bergantung pada barang atau jasa yang digunakan. Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengemukakan kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap jenis pelayanan yang didapatkannya (Firmansyah, 2018).

Berdasarkan beberapa pendapat ahli, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan dari membeli dan menggunakan suatu produk atau jasa yang secara terus menerus dimana sesuai dengan harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Priansa (2017) lima elemen yang menyangkut kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Harapan (*Expectations*)

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang disusun sebelum pembelian barang atau jasa tersebut. Ketika tahapan pembelian dilakukan, konsumen berharap barang atau jasa yang diterima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Jika sesuai dengan harapan konsumen maka ia akan merasa puas.

b. Kinerja (*Performance*)

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

c. Perbandingan (*Comparison*)

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

d. Pengalaman (*Experience*)

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain.

e. Konfirmasi (*Confirmation*) dan Diskonfirmasi (*Disconfirmation*)

Konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi confirmation/ disconfirmation.

Penumpang

Menurut Permenhub 38 Tahun 2015, penumpang adalah orang yang menggunakan jasa angkutan udara dan namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki tiket masuk pesawat (*boarding pass*). Menurut Baskara (2017) penumpang yaitu setiap orang yang namanya tercantum dalam tiket dibuktikan dengan tiket identitas diri sah dan memiliki pas masuk pesawat, kecuali awak pesawat ataupun ekstra crew, yang berada dalam pesawat yang dilengkapi dokumen penumpang, yaitu tiket pesawat atau sejenisnya.

Adapun jenis-jenis penumpang di bagi menjadi 2 yaitu :

a. Penumpang biasa

Penumpang biasa yaitu penumpang yang ikut dalam perjalanan dalam suatu moda transportasi dengan membayar, moda transportasi biasa berupa pesawat, kapal laut ataupun kereta api.

b. Penumpang khusus

Penumpang khusus adalah penumpang dengan keadaan jasmani atau medisnya mengharuskan perusahaan memberi perhatian khusus untuk sewaktu naik dan turun pesawat. Berdasarkan dari beberapa penelitian yang ada dapat disimpulkan penumpang adalah setiap orang yang berada di kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan dan membeli jasa angkutan yang namanya sudah tercantum untuk diangkut menggunakan jasa angkutan tersebut.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Hipotesis

- H₀ : Tidak ada pengaruh kepuasan penumpang di area *drop zone* dan *pick up zone* Bandara Internasional Lombok.
H_a : Ada pengaruh kepuasan penumpang di area *drop zone* dan *pick up zone* Bandara Internasional Lombok

METODOLOGI

penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang di Bandar Udara internasional Lombok. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling* (sampel bertujuan) yaitu cara pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Sedangkan dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 100 responden.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi kepustakaan. Sedangkan teknik analisis data menggunakan uji instrument dan uji hipotesis. Uji instrument berupa uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Uji hipotesis berupa uji regresi sederhana, uji t dan uji koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Karakteristik Responden

karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 39 responden (38,6%) dan perempuan sebanyak 61 responden (61,4%). Sedangkan karakteristik responden berdasarkan usia yaitu: 17-19 tahun sebanyak 8 responden (7,9%), 20-30 tahun sebanyak 84 responden (84,2%), 30-40 tahun sebanyak 5 responden (5%) dan >40 tahun sebanyak 3 responden (2,9%). Hal ini menunjukkan bahwa untuk responden berdasarkan usia di dimonasi oleh responden dengan usia 20-30 tahun (84,2%) atau sebanyak 84 responden.

Uji Regresi Linear Sederhana

Table 1. Hasil Uji Regresi

Model		Coefficients ^a			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.847	1.957		.944	.348
	Pelayan	.947	.046	.902	20.694	.000

Berdasarkan Tabel diatas nilai konstanta koefisien regresi menunjukkan angka sebesar 0,947. Hasil tersebut memiliki arti bahwa setiap penambahan 1% pada kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif, maka kepuasan penumpang di area *drop zone* dan *pick up zone* (Y) akan meningkat sebesar 0,947. Sehingga hasil persamaan regresi adalah dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX \quad (1)$$

$$Y = 1.847 + 0,947X$$

Uji t

Table 2. Uji t

Variabel	t-hitung	Signifikan
Pelayanan	20.694	.000

Berdasarkan tabel 2, hasil uji t hasil nilai signifikansi untuk variabel pelayanan (X) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai T_{hitung} variabel pelayanan (X) sebesar $20.694 > 1,984$. Sehingga dapat di nyatakan bahwa pelayanan (X) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan (Y). Hal ini dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dalam arti lain hipotesis (H_0) dalam penelitian ini diterima.

Koefisien Determinasi (R²)

Table 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.902 ^a	.814	.812	3.420

a. Predictors: (Constant), pelayan

Berdasarkan tabel diatas tampilan *output* SPSS model *summary* besarnya *R Square* adalah 0,814. Hal ini berarti bahwa pengaruh variabel X(independen) terhadap variabel Y (dependen) adalah sebesar 81,4%. Hal ini membuktikan bahwa pengaruh kepuasan penumpang di area *drop zone* dan *pick up zone* di Bandar Udara Internasional Lombok yaitu sebesar 0,814 atau 81,4%, sedangkan sisanya yaitu 18,6% di pengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti sehingga dinyatakan termasuk kedalam korelasi sangat kuat.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang di area *drop zone* dan *pick up zone* Bandar Udara Internasional Lombok.

1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Area *Drop Zone* Dan *Pick Up Zone*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang yang pernah menggunakan area *drop zone* dan *pick up zone* di Bandar Udara Internasional Lombok.

Menurut pendapat Sangadji & Sopiah (2013) menjelaskan bahwa pelayanan yang baik dari suatu perusahaan dapat menimbulkan perasaan puas dalam diri penumpang yang kemudian mampu meningkatkan kepuasan pada penumpang.

Berdasarkan hal tersebut, sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Widjaja dan Harianto (2017) dengan judul Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang maskapai penerbangan Batik Air dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai penerbangan Batik Air, dan variabel *assurance* adalah yang paling berpengaruh terhadap keputusan penumpang maskapai Batik Air.

Berdasarkan hasil uji analisis statistik pada penelitian ini menggunakan uji parsial (Uji-t) yang diperoleh, menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang di area *drop zone* dan *pick up zone* dapat diketahui dengan melihat nilai t hitung sebesar 20,694 > t tabel 1,98447 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang di area *drop zone* dan *pick up zone* Bandar Udara Internasional Lombok. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa meningkatnya pelayanan yang diberikan maka akan memberikan peningkatan terhadap kepuasan penumpang yang tersedia di area *drop zone* dan *pick up zone* Bandar Udara Internasional Lombok. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang di area *drop zone* dan *pick up zone* Bandar Udara Internasional Lombok

Nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,814. Hal ini berarti bahwa pengaruh variabel X (independen) terhadap variabel Y (dependen) adalah sebesar 81,4%. Hal ini membuktikan bahwa pengaruh kepuasan penumpang di area *drop zone* dan *pick up zone* di Bandar Udara Internasional Lombok yaitu sebesar 0,814 atau 81,4%, sedangkan sisanya yaitu 18,6% di pengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti sehingga dinyatakan termasuk kedalam korelasi sangat kuat. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ramadhan (2020) dengan judul Pengaryh kualitas pelayanan pasasi di PT Garuda Angkasa terhdap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Lombok menunjukkan hasil nilai $t_{hitung} = 2,277$ lebih sebesar dari $t_{tabel} = 1,987$. Sementara presentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebesar 0,554 atau 55,4% sisanya sebesar 44,6 atau 44,6% yang merupakan sambungan dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini

menunjukkan apabila kualitas pelayanan semakin tinggi maka kepuasan penumpang akan semakin meningkat

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian ini dalam menguji hipotesis dan uji analisis data pada bab sebelumnya mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang di area *drop zone* dan *pick up zone* Bandar Udara Internasional Lombok, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Hasil menunjukkan nilai koefisien regresi variabel pelayanan menunjukkan angka sebesar 0,947 yang berarti dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel pelanan terhadap variabel kepuasan penumpang bersifat positif. Nilai t_{hitung} sebesar 20,694 > t_{tabel} 1,987 dengan nilai signifikan yaitu sebesar 0,000 < 0,05. Yang memiliki arti bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di area *drop zone* dan *pick up zone*. Hal ini berarti bahwa bahwa H_0 di tolak H_a diterima. Nilai signifikansi dibawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang.
2. Nilai koefisien determinasi keseluruhan (*R square*) sebesar 0,814 dengan demikian variabel dependent yaitu kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu pelayanan sebesar 81,4% dan sisanya 18,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari penelitian ini.

SARAN

1. Bagi perusahaan
Hasil pada penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan serta mempertahankan pelayanan untuk kedepannya terhadap kepuasan penumpang di area *drop zone* dan *pick up zone* sehingga penumpang tetap merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh petugas yang ada pada area *drop zone* dan *pick up zone* Bandar Udara Internasional Lombok.
2. Bagi akademik
Penelitian ini di harapkan dapat berguna untuk penelitian lebih lanjut untuk menambah pengetahuan serta data yang dibutuhkan dalam peleitian yang serupa dengan analisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang di area *drop zone* dan *pick up zone* Bandar Udara Internasional Lombok.
3. Bagi peneliti selanjutnya
Bagi peneliti selanjutnya yang akan mengembangkan penelitian ini, diharapkan hasil penelitian ini dijadikan sebgai bahan perbandingan atau sebagai referensi penelitian dalam pembahasan topik selanjtnya yang akan diteliti.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Kedua orang tua saya bapak Mahmud AR (Alm) dan Ibu Salmah, kakak saya Satria Sabani S.T, serta adik-adik saya Gita Mandalaksana dan Ikhwan Cahaya Purnawan yang tiak pernah berhenti memberikan dukungan semangat dan juga motivasi selama proses perkuliahan hingga tahap penyusunan skripsi ini.
2. Sahabat-sahabat yang selalu berada di samping saya yang setia serta selalu memberikan motivasi, semangat dan dukungan, Fahrijan Maulana, Cindy oktavia, Dira khoirunnisa, Vitalianti dan teman-teman seperbimbingan saya selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Rekan-rekan seperjuangan MTU-2018 kelas Bravo yang telah memberikan semangat, saran dan masukan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Bapak Djoko Widagdo , S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan laporan skripsi ini, terimakasih atas Bimbingan, saran dan masukan selama penyusunan skripsi ini.
5. Serta keluarga besar Bandar Udara Internasional Lombok yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data penelitian dan menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya

DAFTAR PUSTAKA

- AGUS, P. (2020). Evaluasi Pelayanan Terminal Penumpang Bandara Internasional Lombok Setelah Pengembangan Terminal Tahun 2018-2019. Retrieved from <http://repository.ummat.ac.id/id/eprint/1002>
- Bagaskara, Dimas. (2017). Peranan Aviation Security (AVSEC) Dalam Melayani Penumpang Dan Menunjang Keamanan Keselamatan Penerbangan Di Bandara Internasional Pattimura Ambon Tahun 2017.
- El Hafizah, N., & Firdausi, M. (2021). Analisis Karakteristik Parkir, Drop Off dan Pick Up Area Berdasarkan Demand Bandara Juanda Surabaya. *Jurnal Teknik Sipil*, 1(2), 121-128.
- Ezra Laurentia Widjaja. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air. *Fakultas Ekonomi*, 13(3), 1576-1580.
- M.Kurniawan, N. S. H. H. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran (4P) Terhadap Keputusan Pembelian Perumahan PT. Berlian Bersaudara Propertindo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 8(1), 43-49. <http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/EGMK/article/view/298/302>
- Marina, S., Maulana, D. R., & Ozali, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Angkasa Pura I Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Lombok, Praya. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 5(1), 87-92. Retrieved from <http://library.itltrisakti.ac.id/jurnal/index.php/JMBTL/article/view/194/190>
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 38 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri.
- Putranto, T. A. W. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 1-110. Retrieved from <https://repository.usd.ac.id/4678/1/112214074.pdf>
- Radarlombok.co.id. 2019. *Angkasa Pura Kesulitan Menata PKL Kawasan Bandara*. 8 November. Lombok.
- Triyono, Andri. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan *Express Airlines* Di Bandara Babullah Ternate.
- Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

Wahyuni, I. W. (2020) Analisis Atas Good Corporate Governance Dan Ukuran Perusahaan Yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan (Studi Empiris Perusahaan Bumn Non-Keuangan Di *BEI*).

Widjaja, E. L. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air