

The Effect of Service Excellent Ground Handling Officers on Passenger Satisfaction at Sultan Babullah Airport Ternate

Olivia Oya^{1*}, Suprapti²

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

ABSTRACT: This study aims to see how the influence of service excellent ground handling officers on passenger satisfaction at Sultan Babullah Airport, Ternate. The sampling technique in this study is a probability sampling technique with a simple random sampling method, the number of samples obtained is 100 respondents. Data were collected using a questionnaire with the analytical methods used, namely validity test, reliability test, simple linear regression test, and t test (partial). The results of the simple linear regression test show that there is a unidirectional effect, which means that service excellent has a positive effect on passenger satisfaction. The results of the t-test show that the significance value is <0.05 and the $t_{count} > t_{table}$ value. This shows that H_0 is rejected and H_a is accepted. The results of the study concluded that service excellent had a significant effect on passenger satisfaction at Sultan Babullah Airport, Ternate.

Keywords : passenger satisfaction, service excellent

Corresponding Author: oliviaoya08@gmail.com

Pengaruh *Service Excellent* Petugas *Ground Handling* Terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara Sultan Babullah Ternate

Olivia Oya^{1*}, Suprapti²

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

ABSTRAK: penelitian ini adalah bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh dari *service excellent* petugas *ground handling* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Teknik pengambilan dalam penelitian ini ialah teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. jumlah sampel yang diperoleh yaitu 100 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan metode analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear sederhana, dan uji t (parsial). Hasil penelitian uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang searah, yang berarti *service excellent* berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil penelitian disimpulkan bahwa *service excellent* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

Kata Kunci : kepuasan penumpang, *service excellent*

Submitted: 4 May; Revised: 14 May; Accepted: 26 May

Corresponding Author: oliviaoya08@gmail.com

PENDAHULUAN

Sebagai salah satu alat angkutan yang tercepat, angkutan udara mempunyai kekuatan dengan saluran perjalanan yang besar. Oleh karena itu transportasi udara akan menjadi pilihan paling utama yang akan dipilih dan digunakan oleh para kaum pengguna jasa yang akan berpergian keluar kota atau daerah. Hal tersebut akan membuat masing-masing perusahaan penerbangan akan saling bersaing dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam persaingan yang begitu ketat ini membuat perusahaan penerbangan berlomba - lomba untuk meningkatkan segala bentuk kualitas pelayanan dan fasilitas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau penumpang. Dengan begitu konsumen sebagai pengguna jasa pelayanan penerbangan memiliki banyak pilihan dalam memilih maskapai serta pilihan bandara yang akan dipilih dan digunakan.

Dalam upaya menciptakan kepuasan penumpang agar meningkatkan kualitas pelayanan suatu bandara, diperlukan pelayanan yang optimal dari petugas bandara yang salah satunya adalah dari petugas *ground handling*. Dimana petugas *ground handling* ini yang bertugas untuk menangani penumpang dan bagasinya secara langsung, sehingga dapat dirasakan dan dinilai langsung oleh para penumpang tersebut bagaimana pelayanan yang mereka dapatkan selama berada disisi darat bandara. Oleh karena itu petugas *ground handling* harus menyodorkan layanan secara maksimal kepada para penumpang agar dapat menciptakan kepuasan penumpang tersebut. Kepuasan dari penumpang dapat menentukan bahwa pelayanan yang diberikan tersebut bisa dikatakan *service excellent* atau pelayanan prima. Oleh karena itu pelayanan prima dari petugas *ground handling* adalah sebuah hal terpenting yang harus dimiliki dalam memenuhi kepuasan penumpang, juga dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada suatu bandara.

Pada saat ini, bandara Sultan Babullah Ternate adalah sukses bandara dengan posisi paling besar diminati di provinsi Maluku Utara. Masyarakat sebagai pelanggan juga semakin kritis mengenai layanan yang mereka terima dari petugas bandara selaku penyedia layanan jasa angkutan udara, yang kerap ditemui bahwa pelayanan yang diberikan petugas terhadap penumpang yang masih tidak memuaskan dan munculnya komplain mengenai pelayanan tersebut sehingga menimbulkan dampak kesan penilaian yang kurang baik serta belum sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen. Dalam kondisi seperti ini, sangat penting bagi bandara untuk mempersiapkan dan memiliki *Human resources* yang bermutu, profesional dan kompeten untuk menyikapi situasi tersebut.

Pelayanan Prima atau *Service Excellent* ialah penyajian layanan yang paling terbaik dan melengkapi harapan serta kebutuhan konsumen. Dengan adanya personel *ground handling* yang mampu menerapkan pelayanan prima (*Service Excellent*) maka dapat menciptakan adanya pemenuhan kebutuhan dan harapan oleh penumpang hingga menciptakan juga kepuasan bagi para penumpang. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan demi menunjukkan betapa penting untuk diciptakannya keunggulan bersaing dalam bentuk *Service Excellent* (Pelayanan Prima) dari petugas *ground handling* kepada para penumpang agar terciptanya kepuasan penumpang untuk mencapai standar kualitas agar serupa dengan harapan dan kepuasan para penumpang selaku pengguna jasa angkutan udara, mengingat Bandar Udara Sultan Babullah ini adalah satu-satunya bandara perintis dengan ukuran terbesar di provinsi Maluku Utara dan yang paling berkembang pesat hingga saat ini, agar terciptanya peningkatan kualitas pelayanan pada bandar udara Sultan Babullah Ternate.

TINJAUAN PUSTAKA

Bandar Udara

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, menyatakan bahwa bandar udara merupakan area di daratan dan atau perairan dengan batasan yang telah ditentukan yang berfungsi untuk tempat dimana pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turunnya penumpang, bongkar muat kargo dan barang, serta tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, dengan dilengkapi akomodasi keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penyangga lainnya. Adapun Bandar Udara Sultan Babullah Ternate adalah bandar udara yang terletak di kota Ternate, Maluku Utara dengan kategori bandara domestik yang dikelola oleh UPBU Kelas II. Bandar udara ini memiliki fasilitas sisi udara yaitu landasan pacu berukuran panjang 2300 meter dan lebar 45 meter. Dan memiliki fasilitas sisi darat dengan ukuran terminal 9600 m² serta kargo dengan luas 2100 m².

Ground Handling

Secara lugas "*ground handling* yang adalah Tata Operasi Darat merupakan keahlian dan keterampilan skill mengenai bagaimana cara menangani pesawat selama berada di apron dan bagaimana menangani penumpang dan bagasinya selama berada di sisi darat bandara" Kadek (2013) dalam Keumala (2016). Dilihat dari betapa pentingnya suatu pelayanan dalam menciptakan adanya kepuasan penumpang, pihak perusahaan penerbangan selaku penyedia jasa harus membentuk strategi yang berkualitas untuk memenuhi hal tersebut.

Ground Handling Staff atau petugas ground handling adalah staff dari maskapai penerbangan yang ditunjuk dan diberikan kewenangan untuk bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada penumpang pesawat selama penumpang berada di sisi darat atau di kawasan bandara dengan memastikan seluruh kegiatan sebuah penerbangan mulai dari pesawat take off hingga landing dan kemudian take off kembali, berjalan dengan lancar. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa petugas *ground handling* ini adalah difokuskan dan bertanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan pelayanan kepada penumpang beserta bagasinya di suatu bandara selama penumpang berada di sisi darat.

Service Excellent (Pelayanan Prima)

Menurut (Freddy, 2017) mengemukakan bahwa pelayanan prima (*service excellent*) adalah suatu layanan dengan servis terbaik dalam pemenuhan harapan serta keperluan dan kebutuhan dari para pelanggan. Dengan istilah lain, pelayan prima merupakan pelayanan yang dapat mencukupi standar kualitas yang telah ditentukan.

Menurut Semil dalam (Zulkarnain Wildan dan Sumarsono, 2018) mendefinisikan pelayanan prima dalam keseharian berbahasa Inggris tidak disebut dengan istilah sebagai *premium service*, melainkan dengan *service excellent* (pelayanan yang unggul, pelayanan dengan mutu terbaik) atau dengan *excellent service* (keunggulan dalam pelayanan, dan sangat baik sekali).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Kotler (2019) merupakan struktur penilaian oleh para konsumen mengenai jenjang pelayanan yang mereka terima dengan jenjang pelayanan yang mereka harapkan. Apabila servis atau layanan yang didapatkan serta dirasakan dapat sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen tersebut, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan tersebut dikesankan baik dan dapat memberi kepuasan. Terciptanya suatu kepuasan dapat menstimulasi para konsumen agar mengadakan pembelian atau penggunaan ulang produk atau jasa tersebut dan juga akan menjadi pelanggan setia.

Kepuasan Penumpang

Kepuasan (*Satisfaction*) yang didefinisikan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2014 : 177) merupakan kondisi perasaan seseorang baik senang maupun kecewa yang timbul selepas membandingkan kinerja hasil suatu produk atau jasa yang dipikirkan terhadap hasil kinerja yang diinginkan. Apabila hasil

kinerja terletak di bawah dari apa yang diinginkan atau diharapkan maka pelanggan dinyatakan tidak puas. Namun apabila hasil kinerja dapat memenuhi apa yang diharapkan pelanggan dinyatakan puas. Sedangkan jika hasil kinerja melebihi dari harapan maka pelanggan akan amat sangat puas dan senang.

Kepuasan dalam definisi Lovelock dan Wirtz (2011:74) ialah suatu pandangan yang diputuskan berlandaskan dari pengalaman yang pernah dialami. Kepuasan adalah suatu penilaian tentang ciri khas atau keunggulan suatu produk dan jasa, yang menyajikan tingkat kepuasan dan kesenangan konsumen terkait dengan pemenuhan kebutuhan konsumen.

Service Excellent Sebagai Upaya Menciptakan Kepuasan Penumpang

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 pada pasal 1 ayat 8 Menyatakan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Oleh karena itu, sangat penting dan wajib bagi tiap-tiap perusahaan penerbangan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas guna memenuhi kepuasan terhadap penumpang. Untuk mendapatkan peningkatan kualitas di bandara sebagai tolak ukur kepuasan pelanggan, sangat perlu untuk diterapkannya *service excellent* yang selaku pelayanan dengan servis paling terbaik. Pelayanan dengan servis terbaik yang dibagikan kepada pelanggan akan mampu menggerakkan terciptanya kepuasan dari penumpang sehingga dapat mewujudkan terciptanya pelayanan prima (*service excellent*) sebagai upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Penelitian Yang Relevan

Tabel 1. Penelitian Terdahulu yang Relevan

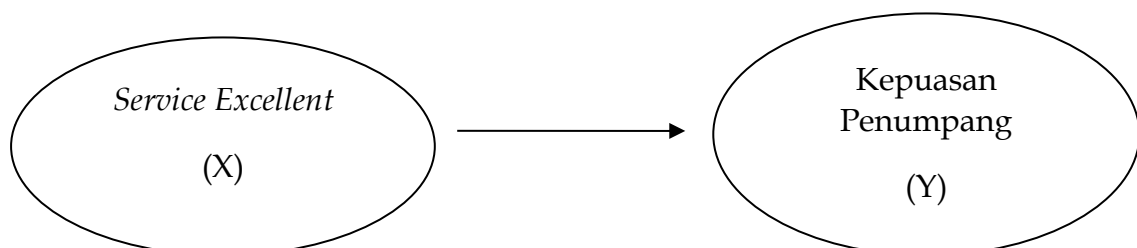
No	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Wenni Rahmawati Putri	2017	Pengaruh Excellence Service Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Angkasa Pura 1 Kantor	Berdasarkan hasil penelitian uji t (parsial) dan uji F (simultan) menunjukkan bahwa excellence Service yang diukur dalam 8 dimensi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Maka

			Cabang Bandara Internasional Juanda	disimpulkan dari 8 indikator, terdapat 3 diantaranya yang memiliki berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yakni attitude, comfort, dan accountability. tetapi 5 indikator lain yakni ability, attention, action, appearance, dan accuracy mempunyai pengaruh yang kurang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2	M. Nassirudin Dan Eva Han Hany Fanida S.AP., M.AP.	2018	Kualitas Pelayanan Prima (Excellent Service) di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya.	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan prima yang ada di PT. Angkasa Pura 1 bandar udara Juanda Surabaya dinyatakan terbilang memuaskan dan sangat baik.

Berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu di atas, menunjukkan tentang bagaimana kualitas pelayanan prima dan bagaimana pengaruh dari pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan, pada penelitian ini akan meneliti tentang bagaimana pengaruh dari *service excellent* terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena menggunakan data, waktu dan tempat yang berbeda pula. Maka dari itu, penelitian ini perlu untuk dilakukan lagi karena bisa jadi mendapatkan hasil penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya.

Kerangka Pemikiran Operasional

Gambar 1. Kerangka Berpikir



Hipotesis

H₀ : Tidak ada pengaruh antara *service excellent* petugas *ground handling* (X) terhadap kepuasan penumpang pada bandar udara Sultan Babullah Ternate (Y).

H_a : Terdapat pengaruh antara *service excellent* petugas *ground handling* (X) terhadap kepuasan penumpang pada bandar udara Sultan Babullah Ternate (Y).

METODOLOGI

Pada penelitian ini metode yang akan digunakan oleh penulis adalah dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sugiyono (2018;13) menjelaskan bahwa metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berbasis atau berdaarkan pada filsafat positivisme (data konkrit), data penelitian yang berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan pada penelitian ini ialah dengan menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2013) menyatakan bahwa kuisisioner adalah salah satu teknik dalam pengumpulan data dengan cara yang dijalankan adalah dengan memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan secara tidak langsung kepada para responden agar dijawab.

Selanjutnya untuk analisis data, digunakan teknik analisis data yaitu melakukan uji instrumen dan uji hipotesis. Instrument penelitian ini dipergunakan akan pengukuran nilai suatu variabel yang akan hendak diteliti. Dalam menguji kebenarannya, dibutuhkan dua jenis pengujian yakni uji Validitas dan uji Reliabilitas. Pengujian validitas dilakukan dengan *Pearson Product Moment*, sedangkan pengujian reliabilitas dilakukan dengan *Alpha Cronbach*. Sedangkan pada uji hipotesis pengujian yang dilakukan adalah uji regresi linear sederhana dan uji t (parsial) untuk mengukur bagaimana pengaruh dan seberapa jauh pengaruh dari *service excellent* secara individu mempengaruhi kepuasan penumpang di bandar udara Sultan Babullah Ternate.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Tabel 2. Pengujian Validitas

Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Hasil
PX1	0,827	0,361	Valid
PX2	0,700	0,361	Valid
PX3	0,799	0,361	Valid
PX4	0,831	0,361	Valid
PX5	0,712	0,361	Valid
PX6	0,696	0,361	Valid
PX7	0,790	0,361	Valid
PX8	0,776	0,361	Valid
PX9	0,884	0,361	Valid
PX10	0,768	0,361	Valid
PX11	0,785	0,361	Valid
PX12	0,767	0,361	Valid
PY13	0,763	0,361	Valid
PY14	0,729	0,361	Valid
PY15	0,816	0,361	Valid
PY16	0,784	0,361	Valid
PY17	0,817	0,361	Valid
PY18	0,856	0,361	Valid

PY19	0,801	0,361	Valid
PY20	0,747	0,361	Valid
PY21	0,794	0,361	Valid
PY22	0,856	0,361	Valid
PY23	0,757	0,361	Valid
PY24	0,878	0,361	Valid
PY25	0,805	0,361	Valid

Hasil uji validitas diperoleh bahwa 30 item pernyataan dalam kuisiener adalah valid, dilihat pada tabel 2 diatas, nilai r hitung seluruh item lebih besar (>) dari r tabel 0,361.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Pengujian Reliabilitas Variabel X dan Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,940	12
,953	13

Adapun hasil uji reliabilitas instrumen kuisiener, diperoleh nilai *cronbach's alpha* variabel X adalah sebesar 0,940 dan variabel Y adalah sebesar 0,953. Hasil nilai *cronbach's alpha* dari kedua variabel tersebut mnunjukkan bahwa (>) dari nilai batas (0,6) sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesiener tersebut reliabel dan dapat dipercaya sehingga memenuhi syarat untuk digunakan. Kuisiener kemudian disebarakan pada 100 responden yang merupakan penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 4. Pengujian Regresi Linear Sederhana
 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6,245	3,513		1,777	,079
1 Service Excellent (X)	,950	,065	,832	14,521	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Dari hasil uji regresi linear sederhana mendapatkan nilai konstanta(a) yaitu dengan berbobot 6,245 yang menunjukkan bahwa pada saat *service excellent* atau pelayanan prima (X) tidak bernilai atau memiliki nilai nol (tidak meningkat), maka kepuasan penumpang (Y) tetap akan mempunyai bobot nilai 6,245. sedangkan koefisien regresi linear (b) berbobot nilai 0,950 (positif) yakni menunjukkan pengaruh yang searah, dimana setiap penambahan 1% nilai *service excellent*, maka akan meningkatkan nilai kepuasan penumpang (Y) sebesar 0,950. Hasil dari kuisisioner dengan uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang searah, dimana pada saat tiap penambahan 1% nilai *service excellent*, maka akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan (Y) 0,950. yang berarti *service excellent* berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang.

Uji t (Parsial)

Tabel 5. Uji t (parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

	(Constant)	6,245	3,513		1,777	,079
1	Service Excellent (X)	,950	,065	,832	14,521	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Dengan mengamati baris dan kolom t dan sig. pada tabel 4 diatas, Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi *service excellent* (X) $0,00 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} (dilihat dari presentase distribusi nilai t_{tabel} yang telah terdapat dalam tabel t, maka nilai t_{tabel} dari derajat kebebasan atau *degree freedom* (df) dengan jumlah 94 responden menggunakan uji dua arah adalah 1,985. ($14,521 > 1,985$). Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil penelitian beroleh kesimpulan bahwa *service excellent* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian yang dilaksanakan pada bandar udara Sultan Babullah ternate ini, terdapat satu poin pokok yang menjadi perumusan masalah yaitu "Apakah *Service Excellent* (Pelayanan Prima) petugas *ground handling* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Sultan Babullah Ternate?". Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut, setelah peneliti melakukan penelitian, pengolahan, dan analisis data, hasil yang di peroleh adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil pengolahan data kuesioner yang dilakukan oleh peneliti pada periode 1 - 30 september 2021, pada pengambilan kuesioner penumpang atau responden yang mengisi kuesioner rata - rata memberikan penilaian poin 5 (sangat setuju) pada pertanyaan kuesioner variabel *service excellent* (X) yang di mana di dalamnya terdapat indikator perhatian (*attention*), sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*). Juga pada pertanyaan kuesioner variabel kepuasan penumpang (Y) dengan indikator variabel terdapat kesesuaian harapan, minat untuk berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang yang juga selaku responden dari pengisian kuesioner sudah merasa puas dengan pelayanan prima atau *service excellent* yang diberikan oleh petugas *ground handling* di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

Berdasarkan hasil pengujian uji instrumen penelitian dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui kevalidan dari item pertanyaan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang digunakan, dapat atau tidaknya

diandalkan dan tetap konsisten apabila pengukuran tersebut diulangi. Dari hasil olah data menggunakan SPSS, uji validitas dinyatakan valid karena memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel. Hasil pengolahan data uji reliabilitas juga dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya karena memiliki nilai cronbach alpha yang lebih besar.

2. Untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini yaitu apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas atau *service excellent* dari petugas *ground handling* terhadap variabel terikat atau kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate, Dapat dilihat dari hasil uji regresi perhitungan uji t bahwa nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} . Yang menunjukkan bahwa H_0 dimana tidak terdapat pengaruh signifikan antara *service excellent* (pelayanan prima) terhadap kepuasan penumpang ditolak dan H_a dimana terdapat pengaruh signifikan antara *service excellent* (pelayanan prima) terhadap kepuasan penumpang diterima.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Penelitian ini menguji tentang "pengaruh *service excellent* dari petugas *ground handling* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Data dari hasil kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang responden menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen yakni *service excellent* kepada variabel dependen yaitu kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Berdasarkan dari pembahasan yang telah dikemukakan dan dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis atau Uji t yang menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana dengan program IBM SPSS *statistic* menunjukkan bahwa pengaruh dari tiap-tiap variabel yang dalam hal ini ialah variabel bebas dengan variabel terikat, dari hasil perhitungan Uji t dimana nilai t_{hitung} yaitu 14,521 $>$ nilai t_{tabel} yaitu 1,985. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari *service excellent* (pelayanan prima) kepada kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

PENELITIAN LANJUTAN

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan serta informasi bagi peneliti selanjutnya agar dapat mempertimbangkan kembali sampel yang lebih luas, hal ini dimaksudkan agar supaya kesimpulan yang dihasilkan dari peneliti tersebut dapat memiliki cakupan yang lebih luas lagi. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat memasukan dan meneliti variabel - variabel lainnya yang belum dikaji pada penelitian ini yang berkaitan dengan *service excellent* (pelayanan prima) dan kepuasan penumpang agar dapat digunakan untuk penyempurnaan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Freddy, R. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta.
- Keumala, M. (2016). Peranan Ground Handling PT Garuda Angkasa Dalam Kegiatan Boarding Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Kertas Karya*. Program Diploma Tiga Universitas Sumatera Utara.
- Kotler, P., dan Keller, L. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, C, dan Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif*. Jakarta :Erlangga.
- Nassiruddin, M., dan Fanida, E. (2018). Kualitas Pelayanan Prima (Excellent Service) di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal ilmu administrasi negara*. Vol. 6, No.2.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 pada pasal 1 ayat 8. Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
- Putri, R. (2017). Pengaruh Excellence Service Terhadap kepuasan pelanggan di PT. Angkasa Pura 1 Kantor Cabang Bandara Internasional Juanda. *ilmu administrasi negara*. Vol.5, No.6.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009. *Penerbangan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009. Jakarta.
- Zulkarnain Wildan dan Sumarsono. 2018. *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.