

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan
Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air di Yogyakarta
International Airport Proposal Penelitian**

Nadiya Arifiyanti Ananda Putri

¹Sekolahh Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
nadiyaananda3@gmail.com

ABSTRACT

This study focuses on the impact of service quality on the satisfaction of Batik Air passengers at Yogyakarta International Airport. The purpose of this study was to determine the impact and impact of service quality on passenger satisfaction. The method used is a quantitative method, which means using a calculation technique to determine the influence between the service quality of Batik Air airlines. Survey data is in the form of numbers and the analysis uses statistics, so this method is known as the quantitative or positivist method. Used to study a particular population or sample, the data sampling technique is carried out using a targeted sampling approach and is intended to test the proposed hypothesis using a research Data analysis is quantitative. The results showed that the significant value was $P : 0.000$, which means it is smaller than the 0.05 significance level (α). This means that passenger satisfaction at Batik Air in Indonesia has a great influence between Yogyakarta International Airport services.

Keywords: service quality, pre-flight and passenger satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang Batik Air di bandara Yogyakarta International Airport. Tujuan dari Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak dan dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Metode yang digunakan adalah metode Kuantitatif, yaitu dengan menggunakan metode perhitungan kualitas pelayanan maskapai penerbangan Batik Air. Data survei berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik, sehingga metode ini dikenal dengan metode kuantitatif atau Positivisme digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu menggunakan teknik pengambilan sampel data pendekatan sampling yang ditargetkan dan dimaksudkan untuk menguji hipotesis yang diajukan dengan menggunakan alat penelitian Analisis data adalah kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikan yaitu sebesar $P : 0,000$ yang berarti lebih kecil dari taraf signifikansi (α) $0,05$. Artinya kepuasan penumpang pada Batik Air di Indonesia memiliki pengaruh yang besar antar pelayanan Yogyakarta Internationa Airport.

Kata kunci : kualitas layanan, pre-flight dan kepuasan penumpang

PENDAHULUAN

Transportasi udara merupakan kawasan yang sangat menjanjikan bagi para pelaku usaha penerbangan, baik saat ini maupun di masa yang akan datang, untuk mendukung keberhasilan ekonomi masyarakat dan pembangunan daerah baik di sektor komersial, industri, pariwisata dan lainnya.

Perkembangan Layanan penerbangan dapat menarik perhatian masyarakat dari tahun ke tahun. Hal ini bisa dilihat dari ketatnya persaingan layanan, harga dan promosi yang akan ditawarkan oleh maskapai penerbangan. Industri penerbangan sangat menarik dan menjanjikan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya maskapai yang terlibat dalam transaksi ini.

Persaingan yang semakin ketat dan tuntutan sosial terhadap kualitas yang berorientasi pada nilai pelanggan dan pada ujungnya memaksa organisasi untuk merespon dengan cepat (*responsiveness*).

Maskapai Batik Air adalah perusahaan swasta terbaru di Indonesia yang didirikan sejak tahun 2013. Batik Air, perusahaan dari Lion Air yang menawarkan layanan full-service yang menasar segmen penerbangan mewah, namun menawarkan tarif yang lebih murah dibandingkan maskapai *full-service* lainnya.

Keterlambatan jadwal penerbangan Masalah konsumen bukanlah masalah kecil, dimulai dengan pemadaman listrik selama 12 jam pada jadwal keberangkatan karena alasan yang tidak jelas, dan konsumen dirugikan dari segi tenaga dan waktu. Apabila maskapai tidak memperhatikan citra yang ada di masyarakat, jika maskapai hanya melihat faktor-faktor tertentu, citra maskapai akan terlihat buruk dan kepuasan pelanggan tidak akan terpenuhi.

Faktor penentu kepuasan pelanggan itu sendiri dapat dilihat dari segi kualitas pelayanan kepada konsumen perusahaan. Ada lima aspek yang nantinya menjadi tolak ukur dalam menentukan kepuasan konsumen. Aspek-aspek tersebut meliputi kekonkritan, keandalan, daya tanggap, keamanan dan kepercayaan diri, serta empati (Hamdani, 2006).

Berdasarkan penelitian ini maka Peneliti ingin mengetahui mengenai dampak aspek kualitas pelayanan Batik Air terhadap kepuasan pelanggan.

Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai penerbangan Batik Air di Yogyakarta International Airport?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang maskapai penerbangan Batik Air di Yogyakarta International Airport?

Batasan Masalah

Untuk pembahasan masalah menjadi lebih jelas dan terarah sehingga tidak keluar dari konteks judul, maka penulis membatasi penelitian ini Difokuskan kepada pandangan penumpang atau pelanggan mengenai kualitas pelayanan terkhusus pada pelayanan *pre-flight* yang didapatkan oleh maskapai penerbangan Batik Air di Yogyakarta International Airport

Tujuan Penelitian

Menurut rumusan masalah di atas, kami menemukan bahwa tujuan dari penelitian ini yaitu untuk:

1. Dapat diketahui pengaruh antara pelayanan dengan kepuasan penumpang maskapai penerbangan maskapai Batik Air di bandar udara Yogyakarta International Airport.
2. Dapat diketahui seberapa besar pengaruh antara pelayanan dengan kepuasan penumpang maskapai penerbangan Batik Air di bandar udara Yogyakarta International Airport.

TINJAUAN LITERATUR

Menurut ICAO (Organisasi Penerbangan Sipil Internasional) Lampiran Bandara yaitu area yang ditunjuk di darat maupun laut (termasuk bangunan, fasilitas dan peralatan) yang seluruhnya atau sebagian didedikasikan untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Menurut PT (Persero), Angkasa Pura I yaitu lapangan terbang yang meliputi sekurang-kurangnya seluruh bangunan dan peralatan untuk menjamin tersedianya fasilitas angkutan udara masyarakat.

Menurut Airport (2019) Bagi pengguna layanan, kehadiran YIA meningkatkan standar layanan, namun keamanan tetap menjadi prioritas.

METODE PENELITIAN

Jenis Data

1. Data Primer menurut Sugiyono (2018:456) Data primer adalah Sumber data yang secara langsung menyediakan data untuk pengumpulan data. Data utama dalam survei yaitu dari distribusi survei yang dikumpulkan dari responden yang berjumlah 100 penumpang Batik Air di Yogyakarta International Airport
2. Data Sekunder Menurut Sugiyono (2018), data yang tidak diteruskan secara langsung ke pengumpul data disebut data sekunder dan terutama dibuat oleh file dokumen dan lain-lain. Peneliti mendapatkan data tambahan sebagai pendukung dan data tambahan dari berbagai sumber, diantaranya buku, jurnal online, artikel, berita, dan penelitian sebelumnya.

Pengambilan Sampel dan Data

Non-probability sampling digunakan sebagai teknik pengambilan sampel. Menurut (Sugiyono, 2017), non-probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak menawarkan peluang atau peluang yang serupa untuk item sampel atau anggota populasi yang dijadikan sebagai sampel.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Yogyakarta International Airport, Kulon progo. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengguna jasa Maskapai Batik Air. Proses pengambilan data dilakukan dari tanggal 1-10 Agustus 2021.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dari penelitian ini dilaksanakan secara keseluruhan. Sehingga hasilnya akan menggambarkan hasil yang objektif dari survey kepuasan penumpang. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis statistik deskriptif, yaitu statistik yang digunakan untuk mendeskripsikan dan mendeskripsikan data yang terkumpul.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Menurut (Priyatno, 2012), berdasarkan uji validasi digunakan untuk mengukur seksama suatu skala ketika suatu item data atau item dalam suatu kuesioner sudah benar dan sesuai dengan apa yang ingin diuji oleh peneliti. Penguji validitas dalam penelitian Hal ini dilakukan dengan menguji koefisien korelasi signifikan menggunakan r signifikan pada tingkat signifikan 0,1 (signifikan 10% atau 0,1 yaitu ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian). Uji validitas bertujuan untuk mengukur uji validitas atau validitas kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner tersebut dapat mengatakan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

b. Uji Reabilitas

Menurut Ghazali (2012), Uji reliabilitas adalah ukuran kuesioner yang merupakan indikator dari satu variabel. Kuesioner dikatakan kredibel atau kredibel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jika alfa cronbach lebih besar dari 0,06, item survei dianggap kredibel (cukup), dan jika alfa cronbach kurang dari 6, dianggap tidak dapat diandalkan 0,06.

Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis Kuantitatif Penelitian ini bertujuan menggunakan regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh 4.444 kualitas pelayanan (X) dan variabel terkait, kepuasan penumpang (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen positif atau negatif, dan untuk memprediksi nilai variabel dependen ketika nilai variabel independen meningkat atau menurun.

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Nilai prediksi variabel dependen

a = Konstanta, yaitu nilai Y jika X = 0

b = koefisien regresi, adalah nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan variabel X

X = Variabel *independen*

b. Uji T

1. Menurut (Ghozali I, 2012), uji t-statistik digunakan untuk mengetahui kekuatan variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini menggambarkan variabel terikat secara individual dan parsial. Kriteria keputusan yang digunakan dalam uji-t adalah:

- a) Ketika nilai probabilitas signifikan di atas 0,05. Maka hipotesis ditolak. Hipotesis ditolak artinya variabel bebas merupakan variabel terikat.
- b) Jika nilai probabilitas signifikan < 0,05 maka hipotesis diterima. Hipotesis tidak dapat ditolak atau diterima karena variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.

c. Uji Determinasi

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui persentase atau persentase variasi total pada variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Jika analisis yang digunakan adalah regresi sederhana, maka digunakan sebagai koefisien determinasi. Namun jika analisis yang digunakan adalah regresi berganda, maka digunakan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut (Priyatno, 2012), tes validasi digunakan untuk mengukur keakuratan item data atau item kuesioner yang valid sesuai dengan apa yang ingin diukur oleh peneliti. Uji signifikansi koefisien korelasi pengujian validitas untuk penelitian ini dilakukan dengan menggunakan r kritis dengan tingkat signifikansi 0,1 (signifikansi 10% atau 0,1 adalah standar yang biasa digunakan dalam penelitian).

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat ukur angket yang merupakan indikator satu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau kredibel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jika alpha cronbach lebih besar dari 0,06, item survei dianggap dapat diandalkan (layak), dan jika alpha cronbach kurang dari 0,06, dianggap tidak dapat diandalkan. 0,06 (Ghozali, 2012).

Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 4.7

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,857	1,501		1,904	,060
1 Kualitas Pelayanan	,172	,024	,587	7,132	,000

b. Uji T

Tabel 4.8

Variabel	T hitung	T tabel	Prob	Sig	Keterangan
Variabel X1 (Presepsi Harga)	7,132	1,660	0,00	0,05	Berpengaruh signifikan secara persial terhadap loyalitas penumpang

Sumber : Olahan Penelitian (2022)

Dapat diketahui pada tabel diatas bahwa mengenai pengujian hipotesis nilai probabilitas (sig) penelitian variabel X1 sebesar 0,00. Dengan ini dapat ditunjukkan bahwa nilai signifikanvariabel $X1 < \alpha (0,05)$. Nilai T hitung pada variabel X1 (Kualitas pelayanan) adalah $7,132 > 1,660$.

c. Uji Koefisien Determinasi R Square (R2)

Tabel 4.10

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,587 ^a	,344	,337	1,211

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Nilai hasil uji determinasi R square Digunakan untuk melihat bagaimana variabel (X) mempengaruhi variabel (Y) yaitu 0,344 masuk pada kategori rendah. Artinya variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 34,4%, sedangkan kepuasan penumpang sebesar 65,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

d. Pembahasan

1. kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai penerbangan Batik Air di Yogyakarta International Airport. Ho ditolak karena hasil uji-t menunjukkan nilai jauh di bawah 0,05 ($0,00 < 0,05$) diterima. Dengan ini hasil yang diperoleh dari Hasil uji-t menunjukkan bahwa nilai t-hitung lebih besar dari pada t-tabel $7,132 > 1,660$ maka dengan ini dapat dinyatakan varibal kualitas pelayanan atau hipotesisi pertama dapat secara positif yaitu diterima.
2. Analisis ini dapat dilihat dari latar belakang bahwa kualitas pelayanan preeflight maskapai Batik Air di Yogyakarta International Airport dapat diterima dengan baik oleh pelanggan. Dengan ini Hasil yang didapat dari hasil uji hipotesis menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan dukungan SPSS versi 22 yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta International Airport. Ho ditolak karena hasil uji-t menunjukkan nilai jauh di bawah 0,05 ($0,00 < 0,05$). Ha diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh antara pelayanan dengan kepuasan penumpang maskapai penerbangan maskapai Batik Air di bandar udara Yogyakarta International Airport. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan yaitu sebesar $P : 0,000$ yang artinya lebih kecil dari nilai taraf signifikansi (α) $0,05$. Artinya kepuasan penumpang pada Batik Air di Indonesia memiliki pengaruh yang besar antar pelayanan Yogyakarta Internationa Airport.
2. Pelayanan Batik Air dan kepuasan penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta diketahui berpengaruh signifikan. Berdasarkan nilai yang diperoleh dari hasil analisis data menggunakan regresi linier sederhana, variabel X atau kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel Y Bandara Internasional Yogyakarta dengan nilai signifikan $0,000$ atau kepuasan penumpang. Pada $0,05$ nilai koefisien regresi = $0,172$ adalah positif dan mendekati 1, tetapi nilai koefisien determinasi (R^2) = $0,344$ berarti kontribusi variabel X terhadap pembentukan variabel Y adalah $34,4$. Sisanya $65,6\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ditemukan dalam penelitian ini.

Saran

1. Bagi unit pelayanan di Yogyakarta International Airport
Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan masukan dan informasi dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk Yogyakarta International Airport agar meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan persepsi keselamatan, sehingga perusahaan dapat mengembangkan keuntungan perusahaan.
2. Bagi peneliti yang akan datang
Peneliti selanjutnya diharapkan dapat dijadikan sampel sehingga menghasilkan penelitian yang lebih baik dan akurat. Penelitian selanjutnya dapat dikembangkan survei Anda menggunakan metode lain, seperti wawancara mendalam dengan responden, untuk memastikan bahwa tanggapan Anda menerima lebih banyak informasi daripada survei dan survei yang sudah tersedia. Serta diharapkan dapat menambah variabel agar objek yang diteliti lebih luas dan dikembangkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Airports, A. P. (2019). *Profil Bandara*. Diakses pada 13, July 2021, dari <https://seleksiya.ap1.co.id>
- Airport, I. (2021). *Pengertian Bandar Udara - Airport*. Diakses pada 13, July 2021, dari <https://bandara.id>
- Arikunto, S. (2019). *Instrumen Penelitian: Pengertian, Kriteria & Jenis*. Fandy, T. (2012). *Pemasaran Strategi*. Jakarta: CV Andi Offset.

- Ghozali. (2012). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Ghozali, I. (2012). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta.
- Hamdani, L. d. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- ICAO, Internattional Civil Aviation Organization, 1999,Annex 14 Air Traffic Services, Montreal, Canada.
- Kotler, P. &. (2006). *Marketing management*. Jakarta: Pearson Education, Inc.
- Sugiyono. (2017). Alfabeta, CV. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.
- Wirtz, L. d. (2011). *Service Marketing : People Technology, Strategy*. Jakarta: Pearson Education, inc.
- Yazid. (2003). Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi.