



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *BOARDING GATE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI MASKAPAI CITILINK BANDAR UDARA YOGYAKARTA INTERNASIONAL

Rahmat Narwan Fadli¹ Nuning Agustina Ambarsari²

ProgdI DIV Manajemen Transportasi Udara, rahmat@gmail.com, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

ProgdI DIV Manajemen Transportasi Udara, nuning@gmail.com, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

ABSTRACT, *Service quality is built on a comparison of two main factors, namely customer perceptions of the real service they receive with the service they actually expect or want. If the reality is more than expected, then the service can be said to be of high quality, whereas if the reality is less than expected, then the service can be said to be of poor quality. And if the reality is the same as the expectation, then the service can be said to be satisfactory.*

This research is a quantitative research, quantitative research is a research method based on the philosophy of potivism, used to examine certain populations or samples. The data sources used are primary data and secondary data, primary data obtained from Citilink airline passengers at Yogyakarta International Airport who were asked for responses through questionnaires given about service quality variables and passenger satisfaction variables.

Based on the data analysis, it was concluded that the effect of the variable quality of boarding gate services significantly on the variable of passenger satisfaction. And the contribution between the variables of service quality boarding gate (X) contributed 0.863 or 86.3% to passenger satisfaction on the Citilink airline at Yogyakarta International Airport, the remaining 13.7% was influenced by other factors not included in this study.

Keywords: *Quality of Service, Boarding Gate, Passenger Satisfaction and Citilink Airlines.*

ABSTRAK, Kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan sesungguhnya diharapkan atau diinginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka pelayanan dapat dikatakan memuaskan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *potivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, data primer data yang di dapat dari penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport yang dimintai tanggapan melalui kuesioner yang diberikan tentang variabel kualitas jasa pelayanan dan variabel kepuasan penumpang.

Berdasarkan analisa data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan *boarding gate* secara signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang. Dan sumbangan antara variabel kualitas pelayanan *boarding gate* (X) memberikan kontribusi sebesar 0,863 atau 86,3% terhadap kepuasan penumpang di maskapai Citilink Bandar Udara Yogyakarta Internasional, sisanya 13,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Boarding Gate, Kepuasan Penumpang dan Maskapai Citilink.*

PENDAHULUAN

Penyedia jasa penerbangan mempunyai 2 katagori pelayanan yang diberikan, yaitu *full service* dan *low cost carrier* (LCC). Konsep *full service* adalah penerbangan yang mengutamakan pelayanan penuh kepada penumpang baik dari segi kenyamanan hingga keamanan, pelayanan konsumsi yang berkualitas, *entertainment*, kelebihan bagasi, serta pelayanan-pelayanan lainnya yang tidak terdapat pada maskapai penerbangan yang berkonsep *low cost carrier*

(LCC). Dengan kata lain *full service* memiliki banyak *additional service* yang menjadi nilai tambah dari *main service* yang ditawarkan. LCC adalah konsep penerbangan dengan biaya murah dan pelayanan terbatas.

Untuk dapat terus berkompetisi, kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci agar pelanggan mendapatkan harga yang terjangkau dan *sekaligus* dapat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan semakin besar juga kepuasan pelanggan akan penggunaan menggunakan jasa layanan dari kita.

Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas kelengkapan teknologi dan penampilan fisik petugasnya, tetapi juga diukur dari efisiensi dan efektifitas serta ketepatan pemberian pelayanan kepada penumpang. Seperti yang kita ketahui bahwa ketepatan dalam pemberian pelayanan kepada penumpang ini memang sangat diperlukan, karena jika penumpang merasa puas maka akan memberi dampak yang sangat positif terhadap penyelenggaraan maskapai penerbangan khususnya maskapai penerbangan Indonesia. Apabila penyelenggara maskapai penerbangan mampu untuk memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik, maka akan dapat menumbuhkan kepuasan pada penumpang dan pada akhirnya akan menciptakan Behavior Intention (JEN dan Jung LU, 2003).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan *Boarding Gate* Terhadap Kepuasan Penumpang di Maskapai Citilink Bandar Udara Yogyakarta Internasional”

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Jasa

Menurut Parasuraman dalam Sangidji dan Sopiah (2013:100), mendefinisikan “kualitas jasa sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perlu mendapatkan perhatian secara khusus, karena konsep pelayanan yang baik akan memberikan peluang bagi perusahaan untuk bersaing dalam merebut konsumen.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler(2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan .

Kepuasan Penumpang

Penumpang umumnya mengharapkan jasa yang mereka konsumsi dapat diterima dan dinikmati dengan layanan yang baik dan memuaskan. Penumpang akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan maskapai apabila mereka merasakan kualitas layanan yang mereka terima dapat memenuhi harapannya.

Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Konsumen yang merasa puas setelah membandingkan antara apa yang mereka terima yang dirasakan dari hasil pengalaman selama menggunakan layanan, mereka akan membeli ulang serta memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

Maskapai Citilink

PT Citilink Indonesia adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah dan anak perusahaan Garuda Indonesia. Perusahaan ini berdiri tahun 2001 sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) dan difungsikan sebagai salah satu alternatif penerbangan bertarif rendah di Indonesia. Sejak tanggal 30 Juli 2012 Citilink secara resmi beroperasi sebagai entitas bisnis yang terpisah dari Garuda Indonesia setelah mendapatkan *Air Operator Certificate* (AOC). Citilink beroperasi

Rencana bisnis baru ini adalah agar Citilink menjadi entitas bisnis terpisah pada kuartal pertama 2012 dengan perombakan merek secara penuh untuk maskapai, termasuk desain livery baru; situs web baru; desain interior kabin dan seragam awak kabin yang baru; serta juga strategi periklanan dan pemasaran baru. Bagian utuh dari rencana ini adalah Citilink membeli 25 pesawat Airbus A320 terbaru dan memanfaatkan pesawat ini untuk berkembang menjadi maskapai penerbangan berbiaya rendah regional yang signifikan denganantisipasi perkiraan pada tahun 2015, Citilink akan memberikan kontribusi pendapatan sebesar 30 persen kepada Garuda Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, Sumber data yang dipakai adalah data primer dan data sekunder. Data tersebut didapat dari penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport yang dimintai tanggapan melalui kuesioner yang diberikan tentang variabel kualitas jasa pelayanan dan variabel kepuasan penumpang. Kuesioner yang digunakan sebagian dikutip dari penelitian sebelumnya yang juga melakukan penelitian kualitas jasa pelayanan. Menurut Sanusi (2012) data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain di luar instansi yang diteliti. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner, studi pustaka dan dokumentasi. Selanjutnya untuk menganalisis data jenis kuantitatif dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode Uji Validasi, Uji Reliabilitas, Uji regresi linier sederhana, Uji T dan Uji koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Uji validitas

Dengan menggunakan *degree of freedom* (df) = n , n merupakan jumlah sampel. Pada uji validitas ini peneliti menggunakan 100 sampel, maka nilai *degree of freedom* adalah 100. Menggunakan taraf signifikan 5% maka diperoleh nilai r table 0,195. Pada hasil uji validitas di atas, r hitung $>$ r table sehingga semua item pertanyaan dapat dinyatakan valid serta digunakan untuk penelitian selanjutnya

Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's alpha	Keterangan
X	0,976	Reliabel
Y	0,965	Reliabel

Hasil dari uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dari variabel bebas (independen) dan variabel terikat (devenden) yang diteliti adalah reliabel, karena mempunyai nilai *cronbach alpha* $>$ 0,195. Sehingga item pertanyaan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Uji Regresi Linier Sederhana

Konstanta/ intersep sebesar 0,954 secara matematis menyatakan bahwa jika nilai variabel bebas X sama dengan nol maka nilai Y adalah 0,954. Dalam artian jika Kualitas Pelayanan *boarding gate* mempengaruhi kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,572 artinya bahwa peningkatan satu variabel kualitas pelayanan akan menyebabkan kenaikan kepuasan penumpang sebesar 0,572.

Uji T

Untuk mengambil keputusan diperlukan kriteria pengambilan keputusan yaitu : nilai Sig < 0,05 maka H_a diterima dan H_0 ditolak yang artinya terdapat berpengaruh variabel X terhadap variabel Y. Menghasilkan H_a diterima terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan *boarding gate* secara signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang.

Uji Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi atau R square terdapat angka 0,863 artinya bahwa variabel kualitas pelayanan *boarding gate* (X) memberikan kontribusi sebesar 0,863 atau 86,3% terhadap kepuasan penumpang di maskapai Citilink Bandar Udara Yogyakarta Internasional, sisanya 13,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Dari hasil data diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y), yang dimana dilihat dari hasil uji t dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau nilai sig dengan 0,05.

Dimana kualitas pelayanan yang diberikan di ruang tunggu sangat mempengaruhi kepuasan penumpang Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Baik buruk nya pelayanan yang diberikan membuat tingkat kepuasan penumpang, dimana ruang tunggu Bandar Udara harus memiliki fasilitas yang memadai

serta dapat meningkatkan kenyamanan penumpang selama penumpang menunggu jadwal keberangkatannya untuk itu kualitas pelayanan harus diberikan secara baik dan semaksimal mungkin untuk mendapatkan kepuasan penumpang dalam menunggu di ruang tunggu. Penumpang lebih banyak menghabiskan waktu di ruang tunggu untuk menunggu jadwal keberangkatan maka dari itu perusahaan penyedia jasa harus sangat memaksimalkan pelayanan di ruang tunggu untuk mencapai kepuasan penumpang. Penumpang yang merasa puas akan pelayanan yang mereka rasa baik serta sangat nyaman bagi mereka akan mempunyai dampak positif akan loyalitas penumpang untuk menggunakan kembali jasa itu.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan signifikansi 5%, maka kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil tabel coefficients di atas, diperoleh nilai sig $0,000 < 0,050$ yang artinya H_a diterima terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan *boarding gate* secara signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang
2. Nilai koefisien determinasi atau R square terdapat angka 0,863 artinya bahwa variabel kualitas pelayanan *boarding gate* (X) memberikan kontribusi sebesar 0,863 atau 86,3% terhadap kepuasan penumpang di maskapai Citilink Bandar Udara Yogyakarta Internasional.

SARAN

Adapun saran yang dapat penulis kemukakan yaitu sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan,
Dengan mengetahui kualitas pelayanan *boarding gate* diharapkan perusahaan lebih meningkatkan dan menjalankan perannya. Hal ini agar maskapai dapat memperbaiki kualitas pelayanan *boarding gate* beserta memperbaiki fasilitas untuk meningkatkan kepuasan penumpang di Bandar Udara Yogyakarta Internasional.
2. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian selanjutnya, hendaknya menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang, karena semakin kualitas pelayanan akan kepuasan penumpang maka akan berpengaruh baik pada perusahaan. Dan penelitian selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid, & Chaerul Rochman. 2015. *Pendekatan Ilmiah dalam Implementasi Kurikulum 2013*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Ghozali. Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Imanudin, A. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Khusus (Special Passenger) Pt. Garuda Angkasa Bandara Internasional Husein Sastranegara, Bandung (*Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*).
- Purba, Y. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Di Bandara Adisutjipto Yogyakarta (*Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*).
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Cetakan ke-16. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur penelitian suatu pendekatan*. praktik rineka cipta Jakarta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung Rosdakarya.
- Widjaja, E. L., & Harianto, A. 2017. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 5(2).