

## PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI WINGS AIR DI BANDAR UDARA KOMODO LABUAN BAJO

Elistia Savira<sup>1</sup> & Kartika Fajar Nieamah<sup>2</sup>

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta<sup>12</sup>  
Email: [saviraelistia@gmail.com](mailto:saviraelistia@gmail.com)<sup>1</sup> & [kartika.fajar@sttkd.ac.id](mailto:kartika.fajar@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Transportasi udara saat ini mengalami perkembangan yang signifikan, hal itu bisa dilihat melalui banyaknya perusahaan ataupun maskapai penerbangan yang memberi pelayanan jasa penerbangan ke beragam rute baik domestik atau internasional. Dalam hal ini pihak maskapai perlu untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Ketika terjadi kegagalan layanan (*service failure*), pihak maskapai harus cepat dalam melakukan pemulihan layanan (*service recovery*) untuk memberikan kenyamanan kepada penumpang sehingga penumpang merasa puas dan tetap percaya terhadap maskapai tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo dan jika ada, seberapa besar pengaruh tersebut. Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Jenis penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jumlah sample sebanyak 100 responden yakni penumpang maskapai Wings Air yang pernah mengalami kegagalan layanan dan mendapat *service recovery* (pemulihan layanan) di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo dan teknik pengambilan sample pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* yakni dengan menggunakan teknik *sampling purposive*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *service recovery* (X) memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{table}$  yakni sebesar  $15,747 > t_{table} 1,984$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau dapat dinyatakan bahwa variabel *service recovery* (X) memberikan pengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) maskapai Wings Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Dan dari hasil *R square* menunjukkan bahwa nilai sebesar 0,717 atau dapat diartikan bahwa variabel *service recovery* memberikan pengaruh sebesar 71,7% terhadap kepuasan penumpang.

**Kata kunci:** *Service Recovery*, Kepuasan Penumpang

### Abstract

*Air transportation is currently experiencing significant development, it can be seen through the number of companies or airlines that provide flight services to various routes, both domestic and international. In this case the airline needs to pay attention to the quality of service provided. When there is a service failure, the airline must be quick in performing service recovery to provide comfort to passengers so that passengers feel satisfied and continue to believe in the airline. The purpose of this study was to determine whether there is an effect of service recovery on the satisfaction of Wing Air airline passengers at Komodo Labuan Bajo Airport and if there is, how big the influence is. This research was conducted at Komodo Airport Labuan Bajo. This type of research uses quantitative research methods with a 100 respondents, namely Wings Air airline passengers who have experienced service failures and received service recovery at Komodo Labuan Bajo Airport and the sampling technique in this study uses non-probability sampling techniques, namely by using purposive sampling technique. The results of this study indicate that the service recovery variable (X) has a value of  $t_{count} > t_{table}$  which is  $15,747 > t_{table} 1,984$  the  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted or it can be stated that the service recovery variable (X) has a significant influence on the passenger satisfaction variable (Y) Wings Air at Komodo Airport Labuan Bajo. And the results of *R square* show that the value is 0,717 or it can be interpreted that the service recovery variable has an effect of 71,7% on passenger satisfaction.*

**Keywords:** *Service Recovery*, Kepuasan Penumpang



Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

## PENDAHULUAN

Sekarang tingkat mobilitas masyarakat makin mengalami peningkatan. Keberadaan sarana transportasi begitu bermanfaat guna menunjang mobilitas itu. Sarana transportasi memiliki fungsi menjadi penghubung antara sebuah tempat terhadap lainnya. Satu dari beberapa tipe sarana transportasi yang bisa mendukung mobilitas tinggi ialah transportasi udara.

Transportasi udara ialah satu dari beberapa jenis transportasi yang dianggap efektif, efisien, cepat, selamat serta nyaman untuk masyarakat. Transportasi udara sekarang berkembang signifikan, hal itu bisa dilihat melalui banyaknya perusahaan ataupun maskapai penerbangan yang memberi pelayanan jasa penerbangan ke beragam rute baik domestic atau internasional.

Banyaknya jumlah maskapai penerbangan yang melakukan operasi di Indonesia dengan langsung menimbulkan persaingan yang lumayan ketat. Hal ini menyebabkan setiap maskapai penerbangan berupaya memberi pelayanan paling baik bagi penumpangnya. Persaingan ini disebabkan oleh meningkatnya kebutuhan penumpang yang menginginkan kenyamanan, keamanan dan pelayanan terbaik dalam perjalanan. Sehingga, dalam hal ini perusahaan penerbangan perlu untuk berfikir kreatif dan inovatif agar maskapai penerbangan tersebut dapat memberikan pelayanan terbaik, sesuai dengan harapan penumpang sehingga penumpang merasa puas.

Meski perusahaan penerbangan sudah berupaya berbuat yang paling baik dalam konteks mencukupi keperluan serta kehendak penumpangnya, tidak jarang gagal melayani. Kegagalan layanan (*Service Failure*) ialah semua jenis kesalahan, kekurangan, ataupun permasalahan yang terjadi sepanjang menyediakan layanan

(Situmorang, 2019) dan (Nurgiansah, 2020). Kegagalan layanan ini biasanya disebabkan oleh faktor *delay*, jadwal penerbangan yang dibatalkan, pelayanan petugas yang lambat, dan karyawan melayani penumpang secara kasar serta tidak memperdulikan penumpang. Sehingga, kegagalan layanan ini mengakibatkan penumpang kecewa. Kekecewaan yang dirasakan penumpang dapat mengakibatkan citra perusahaan menjadi buruk.

Maskapai Wings Air ialah bagian dari anak perusahaan Lion Air Group serta salah satu maskapai yang memiliki tarif rendah ataupun *low cost carrier* (LCC) di Indonesia. Maskapai ini memberi pelayanan beragam rute penerbangan secara domestic ataupun internasional. Berdasarkan berita dari CNN Indonesia yang berasal melalui data Kementerian Perhubungan berkaitan pada *on time performance* (OTP) diketahui bahwasanya maskapai Nam Air menempati posisi pertama terkait *on time performance* yakni dengan presentase 92,62% dengan jumlah penerbangan 32.209 serta penerbangan tepat waktu 29.832 penerbangan, maskapai Batik Air dengan presentase 88,66% dengan jumlah penerbangan 84.900 serta penerbangan tepat waktu 75.270 penerbangan, maskapai Garuda Indonesia dengan presentase 88,53% dengan jumlah penerbangan 200.918 serta penerbangan tepat waktu 177.875 penerbangan, maskapai Citilink dimana presentasinya 88,33% dimana jumlah penerbangannya 84.808 serta penerbangan tepat waktu 74.912 penerbangan. maskapai Wings Air adalah maskapai penerbangan yang sering terlambat dimana presentasinya 65,47% dengan jumlah penerbangan 108.278 serta penerbangan tepat waktu 70.888. dari data diatas dapat dilihat bahwa keterlambatan penerbangan merupakan salah satu dari kegagalan layanan (*service failure*).

Saat terjadi kegagalan layanan tersebut, pihak maskapai Wings Air melakukan *service recovery* atau pemulihan layanan yaitu dengan memberikan kompensasi selaras pada apa yang ditetapkan UU. Dan juga *service recovery* yang dilakukan pihak maskapai Wings Air yaitu memberikan *snack* kepada penumpang dan karyawan cepat dalam memberikan informasi yang jelas mengenai permasalahan yang terjadi. Hal tersebut untuk menghindari kekecewaan penumpang dan memenuhi keinginan dan harapan penumpang ketika terjadi kegagalan layanan.

*Service recovery* ataupun pemulihan layanan ialah tindakan yang dilangsungkan penyedia jasa didalam melakukan penanganan ataupun mengkompensasi reaksi buruk pelanggan pada kegagalan layanan (Brown, dalam Tjiptono, 2011) (Nurgiansah, 2021). *Service recovery* yang dilakukan maskapai Wings Air pada saat terjadinya kegagalan layanan (*delay*) di Bandar Udara Komodo masih kurang. Ketika terjadi *delay*, pihak maskapai Wings Air lambat dalam memberikan informasi mengenai penyebab terjadinya *delay* dan kepastian penerbangan meskipun pihak maskapai Wings Air telah memberikan *snack* kepada penumpang untuk mengkompensasi hal tersebut. Sehingga, dalam hal ini menyebabkan penumpang kecewa. Kekecewaan yang di rasakan penumpang karena lambatnya penyampaian informasi dari pihak maskapai Wings Air dalam memulihkan kegagalan layanan yang terjadi. Pentingnya dilakukan *service recovery* ketika terjadi kegagalan layanan akan mengatasi kekecewaan penumpang sehingga penumpang tidak mudah beralih ke maskapai lain.

Berdasarkan berita dari RadarNTT.com pada tanggal 19 November 2017, sebanyak 64 orang penumpang maskapai Wings Air dari Labuan Bajo

menuju Kupang, mengamuk di Bandar Udara Komodo. Para penumpang pesawat Wings Air dengan nomor penerbangan IW1924 mengamuk lantaran diduga ditelantarkan oleh maskapai Wings Air akibat membatalkan penerbangan sepihak oleh maskapai Wings Air. Salah satu penumpang maskapai Wings Air mengatakan bahwa jadwal keberangkatan seharusnya pada pukul 16.20 WITA. Namun, oleh pihak maskapai Wings Air penerbangan diundur menjadi pukul 18.00 WITA. Tetapi, setelah pukul 18.30 WITA, pihak maskapai mengumumkan pembatalan penerbangan dan penerbangan akan dilakukan esok pagi. Sementara itu, *general manager* Wings Air Labuan Bajo Tarsisius Tarsan, saat dikonfirmasi menjelaskan bahwa penerbangan ditunda akibat adanya kerusakan pada salah satu armada. Atas kejadian tersebut, pihak maskapai Wings Air melakukan *service recovery* atau pemulihan layanan yaitu dengan menyediakan hotel dan makanan kepada penumpang. Perlunya dilakukan *service recovery* untuk menghindari kekecewaan penumpang sehingga penumpang tidak mudah beralih ke maskapai lain dan tetap percaya terhadap maskapai tersebut.

Sesuai dengan latar belakang tersebut, maka peneliti memiliki ketertarikan melangsungkan penelitian berjudul Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Wings Air Di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Yang menjadi rumusan masalah dalam artikel ini yaitu apakah ada pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo? dan Jika ada, seberapa besar pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo?

Menurut Undang-Undang 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 penunjangnya.

Menurut Annex 14 dari (*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.

### **Service Recovery (Pemulihan Layanan)**

#### a. Pengertian *Service Recovery* (Pemulihan Layanan)

Menurut Barnes dalam Yuliana (2012) *service recovery* merupakan tindakan spesifik yang dilakukan untuk memastikan bahwa pelanggan mendapatkan tingkat pelayanan yang pantas setelah terjadi masalah-masalah dalam pelayanan secara normal. Sedangkan menurut Lovelock yang dikutip oleh Tjiptono (2014) *service recovery* adalah tindakan yang dilakukan penyedia jasa untuk menyelesaikan masalah yang diakibatkan dari terjadinya *service failure* (kegagalan layanan) dan untuk mempertahankan pelanggan.

#### b. Dimensi *Service Recovery*

Menurut Kau dan Loh (2018) secara umum *service recovery* dapat diwujudkan dengan tiga cara pokok sebagai berikut:

1) *Distributive Justice*, Atribut yang memfokuskan pada hasil dari penyelesaian *service recovery*, misalnya usaha apa yang dilakukan perusahaan untuk menangani keluhan konsumen ketika perusahaan melakukan

kesalahan, meskipun perusahaan harus mengeluarkan biaya yang besar sebagai pengganti kerugian.

2) *Procedural Justice*, Atribut yang memfokuskan pada keadilan yang seharusnya diterima oleh konsumen ketika mengajukan keluhan sesuai dengan aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan.

3) *Interactional Justice*, Atribut yang memfokuskan pada kelakukan atau respon yang ditujukan oleh perusahaan ketika berhadapan dengan konsumen yang mengajukan komplain.

### **Kepuasan Penumpang**

Menurut Kotler dan Armstrong (2014) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau jasa yang diharapkan terhadap kinerja (hasil) yang sebenarnya. Menurut Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2016) kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian atau standar kinerja dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.

#### a. Dimensi Kepuasan

Menurut Wijaya (2018) menyatakan guna menetapkan dimensi kepuasan pelanggan bisa melalui dimensi seperti dibawah ini:

- 1) Kesesuaian harapan (*Conformity Of Expectations*), Dalam konsep ini kepuasan tidak diukur langsung, tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja actual perusahaan.
- 2) Minat pembelian ulang (*Repurchase to Recommend*), Kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan menggunakan jasa perusahaan tersebut lagi.

- 3) Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingness to Recommend*), Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan menanyakan apakah pelanggan merekomendasikan produk tersebut kepada keluarga atau teman.

### Penelitian Terdahulu

Penelitian relevan pertama oleh Romi Yohan P, Berri Brilliant A, dan Liza Zulbahri (2017) dengan judul Pengaruh *Service Recovery* (Pemulihan Layanan) Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Padang. Penelitian relevan kedua oleh Yuni Puspita A.P (2019) dengan judul Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Pengguna Jasa Sriwijaya Air). Penelitian relevan ketiga oleh Nofrizal Dwiky Saputra dan Sunarti (2020) dengan judul Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan PDAM Kota Malang).

### METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan kuesioner dan studi pustaka untuk memperoleh data penelitian. Lokasi penelitian yaitu di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo dan waktu penelitian dilakukan selama satu bulan yaitu pada tanggal 1 Oktober 2021 sampai dengan 31 Oktober 2021.

### Populasi

Menurut Sugiyono (2019) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu penumpang maskapai Wings Air yang pernah mengalami kegagalan layanan dan mendapatkan *service recovery* (pemulihan layanan) di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

### Sampel

Menurut Sugiyono (2019) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini penentuan sampel dilakukan dengan teknik *Non Probability sampling* yakni dengan menggunakan teknik *sampling purposive*. Kriteria pemilihan sampel yaitu penumpang maskapai Wings Air berusia  $\geq 17$  tahun yang pernah mengalami kegagalan layanan dan mendapatkan *service recovery* (pemulihan layanan) dari pihak maskapai Wings Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Menurut Sugiyono (2015) mengemukakan bahwa ukuran sampel yang layak digunakan dalam penelitian adalah antara 30 s/d 500. Karena peneliti tidak mengetahui secara pasti jumlah populasi penumpang pada maskapai Wings Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo, maka metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Lemeshow (Lestari, 2020) yaitu:

$$n = \frac{Z^2 \times P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = sampel

Z = skor Z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = maksimal estimasi = 0,5

d = *sampling error* = 10% atau alpha (0,10)

Melalui rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 100$$

Jadi, sampel dalam penelitian ini adalah penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo yang pernah mengalami kegagalan layanan dan mendapatkan *service recovery* dari pihak maskapai sebanyak 100 orang.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner, Menurut Sugiyono (2019) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Dalam kuesioner yang dibagikan terdapat beberapa pernyataan maupun pertanyaan lalu selanjutnya bisa diisi oleh responden serta untuk mengukur jawaban responden maka penulis menggunakan formula skala likert. Skala berikut berfungsi menakar

pendapat, sikap juga persepsi tiap orang bahkan berkelompok mengenai fenomena sosial. Terdapat lima angka pelambang nilai yakni: setuju, kurang setuju, sangat setuju, sangat tidak setuju,serta tidak setuju.

2. Studi Pustaka, Menurut Sugiyono (2012) ialah referensi, kajian teoritis dan literatul ilmiah yang lain yang berhubungan pada nilai, budaya serta normal yang mengalami perkembangan dalam fenomena sosial yang diteliti. Jadi didalam penelitian ditelaah sejumlah teori yang berhubungan pada topik penelitian yang asalnya melalui sumber penelitian kepustakaan.

### Teknik Analisis Data

1. Uji Instrument Penelitian

- a. Uji Validitas

Uji validitas menurut Sugiyono dalam Oscar (2019) mengatakan bahwa derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Instrumen penelitian dikatakan valid jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  table dan instrument penelitian dikatakan tidak valid jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  table.

**Tabel 1.**  
**Hasil Uji Validitas Variabel *Service Recovery* (X)**

Item pernyataan	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
P1	0,679	0,196	Valid
P2	0,551	0,196	Valid
P3	0,718	0,196	Valid
P4	0,675	0,196	Valid
P5	0,645	0,196	Valid
P6	0,674	0,196	Valid
P7	0,561	0,196	Valid
P8	0,644	0,196	Valid
P9	0,582	0,196	Valid
P10	0,726	0,196	Valid
P11	0,636	0,196	Valid
P12	0,697	0,196	Valid

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)**

Item pernyataan	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
P13	0,726	0,196	Valid
P14	0,647	0,196	Valid
P15	0,766	0,196	Valid
P16	0,825	0,196	Valid

Berdasarkan responden yang berjumlah 100 orang dengan 12 indikator pernyataan variabel X dan 4 indikator pernyataan variabel Y, maka diperoleh data output perhitungan SPSS yang menyatakan seluruh pernyataan valid karena memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,196).

**b. Uji Reliabilitas**

Menurut Indrawati (2015) reliabilitas adalah menyangkut tingkat keterpercayaan, keterandalan, konsistensi, atau kestabilan hasil suatu pengukuran. Instrument penelitian dikatakan reliabel jika nilai Cronbach alpha lebih besar dari 0,60.

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Service Recovery (X)**

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	12

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)**

Cronbach's Alpha	N of Items
.727	4

Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel *Service Recovery* (X) diatas, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,876 dan hasil uji reliabilitas variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 0,727. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dikatakan reliabel karena >0,60.

**2. Analisis Statistik Deskriptif**

Menurut Sugiyono (2019) statistic deskriptif merupakan statistic yang

digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum maupun generalisasi.

**3. Analisis Regresi Linear Sederhana**

Analisis regresi linear sederhana ditunjukkan untuk mencari tahu hubungan antar variabel, seberapa besar pengaruh variabel *service recovery* terhadap variabel kepuasan penumpang. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

- Y = Variabel terikat
- X = Variabel bebas
- a = Intersep
- b = Koefisien regresi

**4. Uji Hipotesis**

**a. Uji t**

Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Merumuskan hipotesis:

- 1) Jika nilai signifikansi >0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
- 2) Jika nilai signifikansi <0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

**b. Koefisien Determinasi**

Menurut Ghozali (2016) menyatakan koefisien determinasi ( $R^2$ ) secara general melakukan pengukuran seberapa jauhnya model berkemampuan didalam menjabarkan varians variabel

terikat. Kemampuan variabel bebas didalam menjabarkan sejumlah variabel terikat begitu terbatas apabila nilai R<sup>2</sup> mendekati nol ataupun kecil. Nilai R<sup>2</sup> yang makin tinggi menyebabkan makin tingginya variabel bebas bisa menjabarkan varians variabel terikat.

**Hipotesis**

H0 : Tidak ada pengaruh antara *service recovery* terhadap kepuasan penumpang

maskapai Wings Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

Ha : Ada pengaruh antara *service recovery* terhadap kepuasan penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

Analisis Statistik Deskriptif

**Tabel 5.**  
**Statistik Deskriptif**

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation	Variance
service recover	100	32	60	46.03	7.130	50.837
kepuasan penumpang	100	10	20	15.44	2.645	6.996
Valid N (listwise)	100					

Berdasarkan table diatas dapat disimpulkan bahwa variabel *service recovery* (X) memiliki nilai minimum sebesar 32 dan nilai maximum sebesar 60. Diketahui nilai rata-rata *service recovery* sebesar 46,03, standar deviasi sebesar 7,130 dan standar variasi sebesar 50,837. Sedangkan, variabel kepuasan penumpang

(Y) memiliki nilai minimum sebesar 10 dan nilai maximum sebesar 20. Diketahui nilai rata-rata kepuasan penumpang sebesar 15,44, standar deviasi sebesar 2,645 dan standar variasi sebesar 6,996.

Uji Regresi Linear Sederhana

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.983	.929		1.059	.292
service recovery	.314	.020	.847	15.747	.000

Persamaan regresi sebagai berikut:

**Y= a + bX**

Dimana:

Y = Kepuasan penumpang

X = *Service Recovery*

Dari *output* didapatkan model persamaan regresi:

**Y = 0,983 + 0,314**

Berdasarkan table output diatas, dapat diketahui hasil dari analisis regresi

maka diperoleh nilai koefisien regresi X 0,314 dengan hasil konstanta 0,983 sehingga bernilai positif, hal tersebut menunjukkan hubungan yang searah antar variabel *service recovery* (X) dan variabel kepuasan penumpang (Y).

**Uji Hipotesis**

Uji parsial (uji t)

**Tabel 7**  
**Uji Parsial (Uji t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.983	.929		1.059	.292
1 Service_Recovery	.314	.020	.847	15.747	.000

Berdasarkan table diatas, dapat disimpulkan hasil signifikansi atau pengaruh variabel *Service Recovery* (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) yaitu diketahui nilai signifikansi variabel *Service Recovery* (X) sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi <0,05 maka dapat dinyatakan H0 ditolak dan Ha diterima, yang berarti *service recovery* (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Berdasarkan table diatas juga dapat diketahui nilai t hitung variabel *service recovery* (X) sebesar 15,747. Karena nilai t hitung 15,747 > t table 1,984 maka variabel *service recovery* (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.847 <sup>a</sup>	.717	.714	1.41493

Berdasarkan table hasil output uji determinasi diatas, dapat diketahui besar nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,847 koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,717 yang memiliki pengertian bahwa pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 71,7%.

### **Pembahasan**

**Pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo**

Nilai T hitung pada uji hipotesis adalah sebesar 15,747 dan nilai T table sebesar 1,984. Hal tersebut menunjukkan bahwa T hitung > T table. Dengan hasil pengujian hipotesis, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang diterima adalah Ha, dan hipotesis yang ditolak adalah H0. Hipotesis Ha pada penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang pernah dilakukan oleh (Romi Yohan et al., 2017) dengan hasil penelitian bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan antara *service recovery* dan kepuasan pelanggan.

**Besar pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.**

Berdasarkan analisis koefisien determinasi (R<sup>2</sup>), maka diketahui nilai koefisien determinasi penelitian sebesar 0,717. Nilai tersebut memiliki arti bahwa variabel *service recovery* berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang sebesar 71,7%.

### **KESIMPULAN**

Variabel *service recovery* (X) memiliki nilai t hitung > t table yaitu sebesar 15,747 > 1,980 maka H0 ditolak dan Ha diterima atau dapat dinyatakan variabel *service recovery* (X) memberikan pengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Dan Hasil dari

koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan nilai sebesar 0,717 yang berarti bahwa variabel *service recovery* memberikan pengaruh sebesar 71,7% terhadap kepuasan penumpang dan sebesar 28,3% kepuasan penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian penulis.

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian lebih mendalam dan luas tentang pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan penumpang dengan menambahkan metode

analisa yang berbeda atau variabel-variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada kedua orang tua yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis selama proses penulisan jurnal, Ibu Vidyana Mandrawaty, S.E., M.M. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Ibu Kartika Fajar Nieamah, S.S., M.Sc selaku dosen pembimbing, dan seluruh responden yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- CNN Indonesia. (2018, 2 Februari). Pemerintah Rilis Maskapai Indonesia Paling Tepat Waktu. Diakses pada 19 Mei 2021, dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20180202120207-92-273372/pemerintah-rilis-maskapai-indonesia-paling-tepat-waktu>
- Fatricia, R.H., dan Priadi, E. (2018). Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy. *Jurnal Digest Marketing*. Vol. 3, No. 1, pp. 37-44.
- Haitami, M.H., dan Situmorang, S.H. (2019). Analisis Pengaruh *Service Failure* Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui *Service Recovery* Pada Pelanggan OYO di Kota Medan. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*. Vol. 2, No. 2, pp. 236-250.
- Imron. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering*. Vol. 5, No. 1, pp. 19-28.
- Lestari, S.P., dan Samaniatun, M. (2020). Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Ritel Alfamart DR.Wahidin H398 Semarang. *Jurnal Egaliter*. Vol. 4, No. 6, pp.27-45.
- Ningsih, N.W.S., dan Yudhaningsih, N.M. (2019). Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Rama Candidasa. *Jurnal Satyagraha*. Vol. 2, No. 1, pp. 112-126.
- Normasari, S., Kumadji, S., dan Kusumawaty A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 6, No. 2, pp. 1-9.
- Nurgiansah, T. H. (2020). Filsafat Pendidikan. In *Banyumas: CV Pena Persada*.
- Nurgiansah, T. H. (2021). Pendidikan Pancasila. In *Solok: CV Mitra Cendekia Media*.
- Nursyamsiah, S., dan Virgostin, O.D. (2011). Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Loyalitas yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol. 2, No. 2, pp. 136-147.
- Oscar, B., dan Ulfani, H. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Kiblat Pengusaha Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*. Vol. 9, No. 2, pp. 79-87.
- Putra, R.Y., Albar, B.B., dan Zulbahri, L. (2017). Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Padang. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. VOL. 8, No. 3, pp. 1-15.
- Puspita, Y. (2019). Pengaruh *service recovery* Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Pengguna Jasa Sriwijaya Air). Skripsi. Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

- Radar NTT. (2017, 19 November). Batal Terbang, Puluhan Penumpang Wings Air Ngamuk di Bandara Komodo. Diakses pada 20 Juni 2021, dari <https://radarntt.co/news/2017/batal-terbang-puluhan-penumpang-wings-air-ngamuk-bandara-komodo/>
- Sanny, B.I., dewi, R.K. (2020). Pengaruh Net Interest Margin Terhadap Return on Asset pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Periode 2013-2017. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Vol. 4, No. 1, pp. 78-87.
- Saputra, N.D., dan Sumarti. (2020). Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan PDAM Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 78, No. 1, pp. 150-155.
- Setiani, B. (2015). Prinsip-Prinsip Manajemen Pengelolaan Bandar Udara. *Jurnal Ilmiah Widia*. Vol. 3, No. 1, pp. 25-32.
- Somantri, A., dan Muhidin, S.A. (2019). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wahyuni, S. (2019). Analisa Terhadap Pesawat Penumpang Komersil Wings Air yang Mengalami Insiden Pecah Ban Menurut Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen. *Jurnal Krtha Bhayangkara*. Vol. 13, No. 1, pp. 164-187.
- Wijaya, Alex Surya. (2019). Pengaruh *Service Failure* Terhadap *Service Recovery*, Attitude Loyalty dan Behavior Loyalty Pada Lion Air. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Vol. 8, No. 1, pp. 986-1002.
- Yuliana, Rahmi. (2012). Analisis Pengaruh Strategi *Service Recovery* yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah di Kota Semarang. *Jurnal STIE Semarang*. Vol. 4, No. 2, pp. 39-52.
- Zahra, R.R., dan Rina, N. (2018). Pengaruh Celebrity Endorser Hamidah Rachmayanti Terhadap Keputusan Pembelian Produk Online Shop Mayoutfit di Kota Bandung. *Jurnal Lontar*. Vol. 6, No. 1, pp. 43-57.
- Zulkarnaen, Wandy., dan Amin, Neneng N. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*. Vol. 2, No. 1, pp. 106-126.
- Zulaichah. (2014). Pengaruh Fasilitas Bandar Udara Terhadap Kinerja Ketepatan Waktu Maskapai Penerbangan. *Jurnal Perhubungan Udara*. Vol. 40, No. 4, pp. 223-234.