

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CHECK-IN COUNTER TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG OLEH PT. GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

Eka Prayudhista¹ & Ika Aminatuzzuhro²

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta¹²

Email: eka.prayudhista@sttkd.ac.id¹ & ikaaminatuzz@gmail.com²

Abstrak

Penerbangan adalah satu diantara moda transportasi yang biayanya termasuk mahal. Pada penerbangan ada pula jasa yang disajikan pada para penumpang serta jika membicarakan tentang jasa maka tidak dapat terlepas dari pembahasan tentang pelayanan yang diberikan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh serta sebesar apa pengaruh tingkat kualitas pelayanan check-in counter yang diberikan pada kepuasan penumpang oleh PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dengan menggunakan metode kuantitatif. Untuk teknik pengumpulan data peneliti menggunakan 100 responden yang pernah menggunakan jasa layanan check-in counter di Bandar Udara Internasional Yogyakarta yang kemudian hasil dari data yang didapatkan dilakukan pengolahan memakai aplikasi SPSS versi 22. Hasil penelitian ini yaitu dapat diketahui bahwa nilai yang diperoleh dari perbandingan antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan penumpang (Y) dimana skor $T_{hitung} 2.149 > T_{tabel} 1.984$ yang berarti ada pengaruh dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) senilai 78.2% dari kualitas pelayanan pada kepuasan penumpang yang melakukan check-in di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Kata Kunci: Check-in Counter, Kepuasan Penumpang, Kualitas Pelayanan

Abstract

Aviation is one of the most expensive modes of transportation. In flights there are also services provided to passengers and when talking about services, it cannot be separated to discuss the services provided. This research was conducted to determine the effect and how much influence the level of service quality of the check-in counter provided on passenger satisfaction by PT. Garuda Angkasa at Yogyakarta International Airport using quantitative methods. For data collection techniques, researchers used 100 respondents who had used the check-in counter service at Yogyakarta International Airport, which then the results of the data obtained would be processed using the SPSS version 22 application. The results of the research are that it can be seen that the value obtained from the comparison between the service quality variable (X) and the passenger satisfaction variable (Y) where the T_{count} is $2.149 > T_{table} 1.984$ which means that there is an influence of the service quality variable (X) on the passenger satisfaction variable (Y) is about 78.2% of the quality of service to the satisfaction of passengers who check-in at Yogyakarta International Airport.

Keywords: Check-in Counter, Passenger Satisfaction, Service Quality



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

PENDAHULUAN

Pada era global dan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, perkembangan transportasi setelah era industrialisasi juga sangat pesat, begitu pula dengan perkembangan

inovasi dan penggunaan transportasi. Penemuan yang berdampak besar pada sistem transportasi merupakan pengembangan mesin turbin gas, yang selanjutnya menjadi turbojet yang dipakai di pesawat terbang. Semakin maju

transportasi, makin singkat juga waktu tempuh suatu perjalanan. Hal tersebut menjadikan tenaga yang dipakai dengan cara ini tidak akan terlalu banyak menghabiskan energi manusia.

Di sini harus kita akui bahwasannya transportasi sekarang ini sedang mengalami perkembangan, dan melalui perkembangan teknologi, banyak pihak berebut untuk membuat hal-hal baru yang menjadi terobosan di era yang semakin canggih, Kebutuhan perjalanan yang dirasakan pelanggan ketika mereka memilih layanan transportasi yang dianggap cepat, aman, dan ekonomis untuk mencapai tujuan mereka, serta harga transportasi udara yang sudah mulai terjangkau.

Penerbangan adalah satu diantara moda transportasi yang biayanya termasuk mahal. Pada penerbangan disajikan pula sejumlah jasa penyerta pada para penumpang serta jika membicarakan tentang jasa maka tidak dapat dipisahkan dari pembahasan tentang pelayanan yang disajikan. Sebab jasa merupakan hal yang terkait erat pada pelayanan, dalam hal ini, di bidang penerbangan pelayanan adalah sesuatu yang amat penting.

Salah satu upaya maskapai untuk meningkatkan kinerjanya seperti pelayanan check-in counter penumpang pada suatu maskapai penerbangan yang mana disitu penumpang akan mendapatkan suatu pelayanan jasa dari awal keberangkatan yaitu chek-in counter karna Jika pelayanan di chek-in counter baik maka penumpang akan merasa puas dan tidak akan terjadi penumpukan.

Disajikannya kualitas pelayanan yang baik pada sebuah perusahaan bisa memunculkan kepuasan dari pelanggannya. Sesudah pelanggan merasakan kepuasan terhadap produk ataupun jasa yang diperoleh, mereka akan

memperbandingkan jasa yang ditawarkan.

PT. Garuda Angkasa merupakan perusahaan patungan dari tiga BUMN, yakni PT. Angkasa Pura II (Persero), Angkasa Pura Airports, serta PT. Garuda Indonesia (Persero). Berdiri pada tahun 1998 dan menjadi penyedia jasa ground handling untuk maskapai penerbangan yang dijalankan di Indonesia, mencakup peggudangan serta kargo, penumpang serta penanganan bagasi, servis pesawat udara serta operasi penerbangan, juga aktivitas usaha yang lain yang bisa mendukung usaha penerbangan di wilayah kerja PT. Angkasa Pura II (Persero) serta Angkasa Pura Airports. Sebagai perusahaan yang basisnya jasa, PT. Garuda Angkasa perlu mengedepankan pelayanan dan memakai sejumlah strategi secara tepat demi memuaskan pelanggannya.

Tjiptono (2019) dan (Nurgiansah, 2020), mengatakan bahwa kualitas layanan berfokus terhadap upaya untuk memenuhi keinginan serta kebutuhan pelanggan juga ketentuan penyampaiannya demi memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan. Rezai et al. (2018), mendefinisikan kualitas layanan sebagai ciri-ciri pada sebuah layanan yang perusahaan tawarkan pada konsumen. Kualitas layanan adalah selisih dari harapan yang pelanggan pikirkan dengan kinerja layanan yang sudah pelanggan rasakan (Cuong & Khoi 2019). Melalui definisi diatas, bisa disimpulkan bahwasannya kualitas pelayanan merupakan sebuah aktivitas yang ditawarkan kepada pengguna layanan jasa untuk memenuhi kebutuhan yang diharapkan dengan harapan kinerja layanan terbaik (service excellent) yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna jasa.

Dimensi Kualitas Layanan, terdiri dari Tangible atau memiliki wujud,

Reliabilitas atau Keandalan, Responsiveness atau Ketanggapan, Assurance atau kepastian dan jaminan, dan Empathy atau empati. Menurut Bonaventura 2015, Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana pelanggan merasa bahwa individu, perusahaan, atau organisasi secara efektif menyediakan produk atau layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan, yang diketahui dan/atau digunakan oleh pelanggan. Sedangkan menurut Kasmir (2016) kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapan. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Indikator Kepuasan Pelanggan terdiri dari Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, dan Kesiediaan merekomendasikan. Tiket pesawat yang telah diberikan pada penumpang merupakan tolak ukur sehingga muncul peralihan pemenuhan hak penumpang yang menjadi kewajiban maskapai penerbangan yaitu memproses check-in terhadap penumpang yang sudah mempunyai tiket. Definisi check-in pada Peraturan Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 Pasal 1 Angka (13), mengatakan check-in adalah proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) dan (Nurgiansah, 2021) Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai 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.

Populasi

Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta yang berusia mulai 17 tahun selama periode satu minggu melakukan penelitian di maskapai tersebut. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini karena jumlah populasi tidak diketahui, maka peneliti menggunakan rumus Lemeshow sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{L^2}$$

Keterangan :

N = Jumlah Sampel

$Z\alpha^2$ = nilai standar dari distribusi $\alpha = 5\%$
= 1.96

P = estimasi proporsi populasi

Q = interval dan penyimpanan

L = tingkat ketelitian 10%

Berdasarkan rumus, maka :

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5(0,1)^2}{0,1^2} = 96,04$$

Dari penjumlahan data diatas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 96 responden yang dibulatkan menjadi 100 responden.

Teknik Pengambilan Sampel

Sugiyono (2019) berpendapat bahwa sampel merupakan bagian dari

nominal serta ciri-ciri yang populasi miliki. Jika populasinya besar, serta tak memungkinkan bagi peneliti untuk menelaah seluruh anggota populasi, contohnya dikarenakan terbatasnya waktu, tenaga, serta dana, maka penelitian bisa dilakukan terhadap sample yang ditentukan dari populasi.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik nonprobability sampling dan purposive sampling. Sugiyono (2019) mengatakan bahwa nonprobability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Menurut Sugiyono (2019) purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini teknik nonprobability sampling dan purposive sampling dilakukan kepada penumpang dengan kriteria penumpang sudah pernah melakukan penerbangan di Bandara tersebut tersebut dan berumur minimal 17 tahun.

Instrumen Penelitian

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2019) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Kuesioner ini digunakan untuk dapat mengetahui data tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang

terhadap pelayanan check-in counter oleh PT. Garuda Angkasa di bandar udara internasional Yogyakarta. Responden diharap untuk menjawab semua pertanyaan yang ada dalam kuesioner dengan memilih salah satu jawaban yang telah disediakan. Kuesioner yang digunakan adalah pilihan ganda dimana setiap item soal disediakan 4 (Empat) pilihan jawaban. Dalam penelitian ini jawaban yang diberikan oleh responden kemudian diberi skor tertentu. Total skor inilah yang ditafsir sebagai posisi responden dalam skala likert.

Tabel 1. Skala Likert

Pilihan Jawaban	Kode	Skor
Sangat Setuju	SS	4
Setuju	S	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016) pengujian validitas merupakan alat untuk menilai valid atau absah tidaknya sebuah angket atau kuesioner. Sebuah kuesioner dianggap valid apabila pertanyaan-pertanyaan dalam angket mampu mengungkapkan apa yang ingin dinilai oleh angket tersebut. Patokan dalam mengambil keputusan pada pengujian validitas dipaparkan seperti di bawah ini : Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ serta nilainya positif, artinya butir pertanyaan pada kuesioner memiliki korelasi yang signifikan pada nilai keseluruhan (valid). Taraf signifikansi korelasinya $< 0,05$ (5%).

Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, artinya butir pertanyaan pada kuesioner tidak memiliki korelasi yang signifikan pada nilai

keseluruhan (tidak valid). Taraf Signifikansi korelasinya > 0,05 (5%). Untuk melakukan uji validitas instrumen peneliti menggunakan program IBM SPSS versi 22. Hasil Uji Validitas instrumen:
 R hitung > r tabel = valid
 R hitung < r tabel = tidak valid
 DF = n - 2 = 32-2 = 30

R tabel 30 = 0.361

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 32 sampel untuk menguji item pertanyaan apakah valid atau tidak valid dengan degre of freedom (df) yaitu 30, taraf signifikansi 0,05.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen

NO	PERTANYAAN	R _{hitung}	R _{tabel}	Hasil
1.	P.1	0.878	0.361	VALID
2.	P.2	0.809	0.361	VALID
3.	P.3	0.611	0.361	VALID
4.	P.4	0.782	0.361	VALID
5.	P.5	0.802	0.361	VALID
6.	P.6	0.750	0.361	VALID
7.	P.7	0.825	0.361	VALID
8.	P.8	0.782	0.361	VALID
9.	P.9	0.877	0.361	VALID
10.	P.10	0.848	0.361	VALID
11.	P.11	0.717	0.361	VALID
12.	P.12	0.885	0.361	VALID
13.	P.13	0.766	0.361	VALID
14.	P.14	0.843	0.361	VALID
15.	P.15	0.877	0.361	VALID
16.	P.16	0.864	0.361	VALID
17.	P.17	0.844	0.361	VALID
18.	P.18	0.836	0.361	VALID
19.	P.19	0.818	0.361	VALID
20.	P.20	0.883	0.361	VALID

b. Uji Reliabilitas

Ghozali (2016) berpendapat bahwa pengujian reliabilitas yaitu alat untuk menilai sebuah angket, yang menjadi indikator dari suatu variabel. Sebuah angket dianggap handal atau reliabel apabila tanggapan responden pada pertanyaan tersebut memiliki konsistensi

ataupun kestabilan dari waktu ke waktu. Proses penilaian reabilitas adalah melalui pengujian statistik Cronbach Alpha (α) yang penghitungannya menggunakan perangkat lunak SPSS. Sebuah variabel ataupun konstruk ataupun dianggap reliabel apabila mempunyai skor Crobach Alpha > 0.60. Menguji variabel penelitian

reliabel > 0,06 (60%), tidak reliabel < 0,06 (60%)

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.971	20

Dari tabel diatas maka dapat diketahui jumlah item pertanyaan dilakukan pengujian reabilitas sebanyak 20 item pertanyaan. Hasil pengujian reabilitas menunjukkan bahwa reliabel karena nilai Cronbach's Alpha 0.971 > 0,06.

Teknik Pengumpulan Data

1. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Linier Sederhana

Menurut Ghozali (2018), analisis regresi sederhana digolongkan untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel dengan menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan independen.

b. Uji Parsial (t)

Ghozali (2016) megatakan pengujian t pada dasarnya menunjukkan

sebesar besar pengaruh variabel bebas ketika menjelaskan variabel terikatnya. Beberapa pedoman dalam pengujian t yaitu:

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ ataupun skor sig. < 0,05 artinya H_0 ditolak

Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ ataupun skor sig. > 0,05 artinya H_0 diterima.

c. Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2016) mengatakan bahwa koefisien determinasi (R^2) Digunakan untuk mengetahui seberapa baik seluruh variabel bebas mampu menerangkan variabel terikatnya. Semakin besar koefisien determinasi maka makin kuat keberpengaruh variabel bebas pada variabel terikatnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pengujian Hipotesis

1. Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana pada penelitian ini digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan menunjukkan arah antara variabel kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.704	.793	2.149	.034
	KUALITAS PELAYANAN	.301	.016	.884	18.763

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana pada tabel 4.4 di atas,

dapat disimpulkan model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1.704 + 0.301X$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Dari persamaan diatas bermakna seperti di bawah ini :

a. Skor konstanta = 1.704 yang berarti jika kualitas pelayanan sama dengan 0

maka kepuasan penumpang senilai 1.704.

b. Skor koefisien dari variabel kualitas pelayanan (X) senilai 0.301 berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang.

2. Uji Parsial (t)

Uji t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

Tabel 5. Hasil Uji t (parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.704	.793		2.149	.034
KUALITAS PELAYANAN	.301	.016	.884	18.763	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan hasil analisis uji t pada tabel 4.5 diatas, Rumus untuk mencari nilai t_{tabel} adalah sebagai berikut :

$$T_{tabel} = (a/2 ; n - k - 1)$$

$$T_{tabel} = (0,05/2 ; 100 - 1 - 1)$$

$$T_{tabel} = 98$$

$$T_{tabel} = 1.984$$

Dapat diketahui bahwa nilai $T_{tabel} \ 98 = 1,984$

Jadi diperoleh perbandingan diantara variabel kualitas pelayanan (X)

dengan variabel kepuasan penumpang (Y) dimana nilai $T_{hitung} \ 2.149 > T_{tabel} \ 1.984$. Maka terdapat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y).

3. Koefisien Determinasi

Uji Koefisien determinasi digunakan untuk melihat sejauh mana keseluruhan variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen.

Tabel 6. Tabel Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.884 ^a	.782	.780	1.577

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat diketahui nilai R square sebesar 0.782 yang berarti 78.2% variasi kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Maka sisanya 21.8% dipengaruhi oleh faktor lain.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter Oleh PT. Garuda Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta?

Dari pengujian statistik yang telah dilakukan menggunakan IBM SPSS 22.0 dapat diketahui bahwa nilai yang diperoleh dari perbandingan antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan penumpang (Y) dimana nilai $T_{hitung} 2.149 > T_{tabel} 1.984$ yang berarti terdapat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Hasil penelitian ini didukung penelitian serupa oleh Gracia P.P. Damalang, J. A.F. Kalangi, dan Lucky F. Tamengkel (2021) yang dimana penelitian tersebut memperlihatkan baik secara simultan maupun parsial terdapat pengaruh yang dari kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen JNE Cabang Manado.

2. Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter Oleh PT. Garuda Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta?

Dari pengujian statistik yang telah dilakukan menggunakan IBM SPSS 22.0 dapat diketahui bahwa nilai yang diperoleh dari hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat diketahui bahwa nilai R square sebesar 0.782 yang berarti 78.2% variasi kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Jadi besar

pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) adalah sebesar 78.2% yang mana 21.8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini didukung penelitian serupa oleh Gracia P.P. Damalang, J. A.F. Kalangi, dan Lucky F. Tamengkel (2021) dimana penelitian tersebut memperlihatkan bahwasannya 72,7% variasi fluktuasi variabel kepuasan konsumen terpengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, sementara 27,3 % terpengaruhi variabel lainnya yang tak dilibatkan pada model.

KESIMPULAN

Didasarkan pada hasil penelitian, maka penulis menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan pada kepuasan penumpang yang melakukan check-in di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Hal tersebut dibuktikan dari perbandingan antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan penumpang (Y) yang dimana nilai $T_{hitung} 2.149 > T_{tabel} 1.984$. Maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Besar keberpengaruhannya dari kualitas pelayanan pada kepuasan penumpang adalah sebesar 78.2% yang mana 21.8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Pengaruh keduanya mempunyai korelasi yang positif, yang mana apabila angka kualitas pelayanan besar serta baik maka kepuasan penumpangpun menjadi tinggi dan baik, begitu pun sebaliknya.

Adapun saran terhadap Perusahaan adalah tetap melakukan peningkatan kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan adalah tujuan dari suatu layanan. Maka, demi menambah tingkat kepuasan penumpang PT. Garuda Angkasa

sebagai perusahaan yang melaksanakan tata kelola Bandar Udara Internasional Yogyakarta dapat melakukan perbaikan ke seluruh aspek yang terkait pada kualitas pelayanan terhadap penumpang melalui pelaksanaan kontrol pada segala layanan yang tersedia serta diberikan pada penumpang.

Saran terhadap Peneliti Selanjutnya adalah peneliti menganjurkan untuk

peneliti selanjutnya agar meneliti variabel lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang karna terdapat 21.8% variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta karna kepuasan penumpang adalah hal yang harus diutamakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayundhani, R. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Ketadaan Transparansi Informasi Di Bidang Jasa Layanan Penerbangan. *Jurnal Hukum Adigama*. Vol.3, No.1
- Della, R. H., & Rachmannullah. A. F. (2021). Perspektif Kepuasan Penumpang Dalam Kualitas Pelayanan Kapal Feri: Studi Kasus Pelabuhan Penyeberangan Merak-Bakauheni. *Jurnal Penelitian dan Kajian Bidang Teknik Sipil*. Vol.10, No.1
- Maisaroh, W.A. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Pengampunan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajibannya. *Jurnal Ekonomi*. Vol.01 No.7, pp 1-16
- Nurgiansah, T. H. (2020). Filsafat Pendidikan. In *Banyumas: CV Pena Persada*.
- Nurgiansah, T. H. (2021). Pendidikan Pancasila. In *Solok: CV Mitra Cendekia Media*.
- PT. Gapura Angkasa <https://ap1.co.id/id/information/news/detail/pt-gapura-angkasa> diakses pada tanggal 13 februari 2022
- Rahmah, A.C. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda IDK 2 Medan. *Jurnal Manajemen Tool*. Vol.12, No.2
- Setiobudi. A., Sudyasjayanti. C., & Danarkusuma. A. A. (2021). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kesiapan Untuk Membayar. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika*. Vol. 17
- Shofar, S.Z., & Hadiyanti, S.U.E. (2020). Pengaruh Penanaman Modal Asing Terhadap Kesempatan Kerja di Provinsi Kalimantan Timur. *Borneo Student Research*. Vol 1, No 2
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, ALFABETA, Bandung
- Yuliyana, W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Minat Beli Penumpang Bus Damri Unit Angkutan Kota Bandung. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Vol. 4, No.1, pp 19-28