

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG LUAR NEGERI DI BANDAR UDARA YOGYAKARTA INTERNASIONAL AIRPORT

Saiful Rahman

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: [saifulrahman593@gmail.com](mailto:saifulrahman593@gmail.com)

### Abstrak

Dalam pelayanan *customer service* di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport terdapat sebuah pelayanan kepada penumpang luar negeri yang kurang memuaskan. Disebabkan oleh perbedaan budaya, bahasa, tingkah laku dan lain sebagainya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *customer service* apakah berpengaruh atau tidak terhadap kepuasan penumpang luar negeri dan untuk mengetahui berapa besar kepuasan penumpang luar negeri terhadap pelayanan *customer service* di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Pengambilan data dilakukan 15 – 30 Januari 2022 di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport. Data penelitian menggunakan data primer yang disebarkan melalui kuesioner kepada 50 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana, uji koefisien determinasi dan uji *f*. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan *customer service* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang luar negeri di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport. Kontribusi pengaruh variabel pelayanan *customer service* terhadap kepuasan penumpang luar negeri sebesar 66%.

**Kata Kunci :** Kualitas pelayanan, *customer service*, kepuasan penumpang

### Abstract

*In customer service at yogyakarta international airport there is a service for foreign passengers that is less fulfilling. Due to cultural, linguistic, behavioral differences and so forth. This study aims to understand the quality of customer service to see whether or not its impact on passenger satisfaction abroad and to learn how many foreign passengers feel about customer service at yogyakarta international airport. This kind of research is quantitative. Data retrieval takes place 15-january 2022 at yogyakarta international airport. The research data released through a questionnaire from a primary data analysis to 50 respondents in the data analysis method used is simple linear regression, determination-service coefficients and *f*-tests showing the quality of customer service having a positive and significant impact on passenger satisfaction at international yogyakarta airport. The variable contribution of customer service service to the satisfaction of overseas passengers by 66%.*

**Keywords:** Quality of Service, Customer Service, Passenger Satisfaction



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

### PENDAHULUAN

Berkualitas suatu pelayanan dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan dan dapat juga dinilai dari kepuasan pelanggan yang menerima pelayanan. Kualitas pelayanan suatu manfaat yang dirasakan berdasarkan aktivitas yang dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya. Kualitas pelayanan dapat

dikatakan bagus jika pelayanan yang diberikan dapat mencukupi, memenuhi dan melampaui espektasi pelanggan, dan jika suatu pelayanan tidak memenuhi espektasi pelanggan maka pelayanan dapat dikatakan buruk (Zuriyen, 2019) (Nurgiansah, 2021)

Manusia di zaman modernisasi saat ini dengan mudah untuk berpergian dari

tempat ke tempat lain, dari suatu wilayah ke wilayah lainnya untuk memenuhi kebutuhannya. Salah satunya adalah jasa transportasi udara. Jasa layanan transportasi saat ini sangat sering digunakan manusia untuk bepergian. Kualitas pelayanan dapat dikatakan bagus jika pelayanan yang diberikan dapat mencukupi, memenuhi dan melampaui espektasi pelanggan, dan jika suatu pelayanan tidak memenuhi espektasi pelanggan maka pelayanan dapat dikatakan buruk (Zuriyen, 2019) (Nurgiansah, 2020).

Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura I. Bandar udara Yogyakarta International Airport terletak di Jl. Nasional III, Area Kebun, Kebonrejo, Kec. Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Bandar Udara Yogyakarta International Airport merupakan salah satu pintu gerbang masuknya wisatawan *domestic* atau internasional ke Yogyakarta dan Jawa Tengah. Pada 28 Agustus 2020 lalu, Presiden Republik Indonesia Bapak Jokowi Dodo meresmikan bandar udara Yogyakarta International Airport.

Dalam studi kasus yang peneliti alami, pada tahun lalu terdapat penumpang luar negeri yang menyangkan pelayanan *Customer Service* di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport. Penumpang luar negeri tersebut melupakan suatu barang di pesawat udara yang ditumpanginya. Namun penumpang tersebut mengingat setelah posisinya sedang tidak ada di wilayah Yogyakarta. Disebabkan kendala jarak, akhirnya penumpang luar negeri tersebut menanyakan *via e-mail*. Namun tidak ada hasil akhir dari masalah tersebut. Penumpang luar negeri tersebut menyangkan pelayanan *Customer Service* Bandar Udara International Adjisucipto.

Penanganan penumpang luar negeri dengan penumpang dalam negeri tentu berbeda. Disebabkan oleh perbedaan budaya, bahasa, tingkah laku dan lain sebagainya. Kepuasan penumpang luar negeri akan memberikan kesan penting bagi bandar udara dan bagi penumpang luar negeri terhadap Indonesia karena bandar udara merupakan gerbang pertama orang luar negeri jika berkunjung di Indonesia.

*Customer service* menjadi suatu hal menarik untuk diteliti karena memiliki peranan dan fungsi yang sedikit berbeda dengan *customer service* perusahaan yang bergerak dibidang jasa lainnya. Setiap penumpang berhak mendapatkan pelayanan dari *customer service*, berhak mendapatkan perlakuan dan kenyamanan. Kepuasan penumpang luar negeri merupakan hal yang rumit karena perbedaan budaya dan karakter sehingga tingkat kepuasan berbeda-beda. *Customer Service* harus benar-benar profesional dalam melayani penumpang luar negeri.

Menurut Kotler dalam Subagja (Subagja, 2019) bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang karakteristik dan kelengkapan produk barang ataupun jasa dinyatakan atau secara tersirat.

Menurut Harun dalam Alvi Naslia (2019:23) *Customer service* adalah setiap aktivitas dengan tujuan menciptakan kepuasan penumpang melalui pelayanan serta dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan penumpang. *Customer service* Bandar udara juga memiliki *standart opereting procedure* (SOP) dalam menjalankan tugasnya. Sehingga setiap tindakan dan aktivitas yang dilakukan oleh *customer service* akan berpengaruh terhadap penumpang (Zuriyen, 2019).

Petugas *customer service* harus memahami tugas, kewajibannya serta tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan jasa di bandar udara Yogyakarta

International Airport. Hal ini guna meningkatkan pelayanan kepada penumpang. Adapun tugas penerangan atau informasi bandara, antara lain ( PT (Persero) Angkasa Pura I, 2006:30) :

- 1) Menerima berbagai pertanyaan dan keluhan di sekitar terminal bandar udara seperti informasi jadwal penerbangan, perubahan jadwal penerbangan (*change schedule*), pembatalan penerbangan (*cancel flight*), penundaan penerbangan (*delay flight*) serta informasi lainnya.
- 2) Perugas *customer service* harus dapat menjawab atas pertanyaan yang ditanyakan. Informasi yang diberikan harus informasi terbaru dan terupdate.
- 3) Menyiarkan beragam informasi (*announcement*).
- 4) Melakukan Pelayanan Komunikasi Umum (*Public Address System*). Contoh : pemanggilan nama seseorang
- 5) Memberitahukan berita kehilangan dan berita penemuan barang milik penumpang atau masyarakat umum yang sedang berada di sekitar kawasan Bandar udara.
- 6) Mencatat (*record*) seluruh aktivitas dan kegiatan yang dilakukan kemudian dimasukkan ke dalam sebuah buku jurnal kerja (*log book*).

Menurut Kotler, et al dalam Subagja (Subagja, 2019) Kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang telah didapatkan dengan harapan yang telah diespektasikan.

Menurut Harun (2016) ada beberapa metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

- 1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang mempunyai orientasi atau yang melakukan aktivitasnya tertuju pada pelanggan (*customer oriented*) harus menyediakan sarana untuk para pelanggannya dalam menyampaikan saran dan kritik. Sarana yang dimaksud bisa berupa media elektronik seperti sosial media, website, email.

## 2) Survei Kepuasan

Riset kepuasan penumpang dilakukan untuk terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan. Riset bisa dilakukan melalui email, kuesioner, melalui sosial media, wawancara secara langsung dan berbagai metode survei lainnya.

Penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh Alvi Naslia pada tahun 2019 dengan judul "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah". Hasil dari penelitian menyatakan bahwa Tingkat kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang pembantu (KCP) Darussalam.

## Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang luar negeri di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport ?
2. Berapakah besar pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan penumpang luar negeri di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport ?

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang berdasarkan filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi dan

sampel tertentu, pengumpulan sebuah data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik atau angkat-angka, yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya (Naslia, 2019).

Terdapat 2 (dua) data yang digunakan, yaitu data primer dan sekunder. Data primer pada penelitian ini adalah data dari penyebaran kuesioner secara offline dan online kepada 50 penumpang luar negeri. Dimana penyebaran kuesioner offline sebesar 60% dan penyebaran koesioner online sebesar 40%. Sedangkan data sekunder yang dimaksud dalam penelitian ini adalah literatur, buku, internet, artikel, jurnal dan lain sebagainya. Adapun waktu yang akan digunakan penulis melakukan pennenelitian yaitu mulai dari tanggal 15 – 30 Januari 2022 di Bandar Udara Yogyakarta International Airport.

### Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh penumpang luar negeri di Bandar Udara Yogyakarta International Airport. Jumlah penumpang luar negeri di Bandar Udara Yogyakarta International Airport turun drastis karena pandemi Covid- 19 yang melanda dunia namun kini dibuka kembali. Sehingga jumlah populasi pada penelitian ini belum diketahui.

Jumlah sampel penumpang luar negeri yang akan diteliti adalah sebesar 42 penumpang. Maka peneliti membulatkan menjadi 50 penumpang luar negeri. Jumlah tersebut didapatkan dengan menggunakan rumus Cochran karena jumlah populasi dalam penelitian ini belum diketahui secara pasti jumlahnya.

### Instrumen Penelitian

#### 1. Uji Validitas

Untuk menentukan valid atau tidaknya yaitu dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Apabila  $r$  hitung positif dan nilainya lebih besar

dibandingkan  $r$  tabel maka disimpulkan pertanyaan tersebut valid/sah (Sugiyono, 2019 : 406). Nilai  $r$  tabel untuk tingkat signifikan 5% ( $p=0,05$ ) dapat dihitung dengan jumlah responden ( $N$ ). Karena jumlah responden ( $N$ ) sebanyak 30, maka nilai  $N-2 = 28$ . Nilai  $r$  tabel yaitu 0,361 dari  $df=28$  dan  $\alpha = 0,05$ .

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

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Ket
X1	0,710	0,361	Valid
X2	0,696	0,361	Valid
X3	0,779	0,361	Valid
X4	0,651	0,361	Valid
X5	0,714	0,361	Valid
X6	0,559	0,361	Valid
X7	0,509	0,361	Valid
X8	0,737	0,361	Valid
X9	0,707	0,361	Valid
X10	1	0,361	Valid

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

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Ket
Y1	0,607	0,361	Valid
Y2	0,753	0,361	Valid
Y3	0,651	0,361	Valid
Y4	0,533	0,361	Valid
Y5	0,646	0,361	Valid
Y6	0,793	0,361	Valid
Y7	0,604	0,361	Valid
Y8	0,501	0,361	Valid
Y9	0,525	0,361	Valid
Y10	1	0,361	Valid

#### 2. Uji reliabilitas

Untuk dapat melihat *reliable* atau tidaknya alat ukur, dapat menggunakan pendekatan secara statistik yaitu dengan koefisien reliabilitas. Jika koefisien reliabilitas pada umumnya teknik yang digunakan untuk menentukan koefisien reliabilitas adalah *Alpha Cronbach*. Dikatakan *reliable* jika nilai *Alpha Cronbach* > 0.70. ilitas > 0,70 maka semua pertanyaan dikatakan *reliable*. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayan (X)**

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

0,863	10
-------	----

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

Cronbach's Alpha	N of Items
0,831	10

Berdasarkan tabel 3 dan 4 di atas, dapat disimpulkan bahwa Cronbach's untuk butir pertanyaan variabel X sebesar  $0,863 > 0,70$ , Kemudian butir pertanyaan variabel Y sebesar  $0,831 > 0,70$ . Sehingga item pertanyaan dalam variabel X dan variabel Y yang digunakan pada penelitian kali ini adalah *reliabel*.

### Teknik Analisis Data

#### 1. Analisis Deskriptif

Dalam Sugiyono (2019) analisis deskriptif adalah analisa statistik untuk menganalisis data dengan menguraikan atau menjelaskan data yang telah dikumpulkan, namun bukan berarti membuat kesimpulan umum.

#### 2. Regresi Linear Sederhana

Regresi Linear Sederhana adalah metode Statistik untuk menguji sejauh mana hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen (Zuriyen, 2019). Uji ini dilakukan untuk menguji apakah kedua variabel berpengaruh yaitu antara kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan penumpang luar negeri di Bandar Udara Yogyakarta International Airport.

Rumus persamaan regresinya adalah :

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y = variabel dependen yaitu kepuasan penumpang

X = variabel independen yaitu pelayanan *customer service*

a = konstanta

b = koefisien arah regresi linier

#### 3. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan alat ukur untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Zuriyen, 2019). Jika  $R^2$  sama dengan satu, maka angka tersebut menunjukkan garis regresi yang cocok. Koefisien determinasi digunakan untuk melihat berapa besar Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) ditentukan dengan nilai *R square* (Naslia, 2019).

#### 4. Uji F

Menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa uji F atau uji anova adalah uji yang bertujuan untuk menguji hipotesis dan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan. Model tersebut dikatakan layak jika nilai Sig F lebih kecil atau sama dengan *alpha* 0,005.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Hasil Penelitian

#### 1. Analisis Deskriptif

**Tabel 5. Hasil Uji Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P1	50	2	4	3,52	,544
P2	50	1	4	3,00	1,069
P3	50	2	4	3,40	,670

P4	50	1	4	3,44	,787
P5	50	2	4	3,46	,579
P6	50	2	4	3,52	,646
P7	50	1	4	3,48	,646
P8	50	1	4	3,38	,667
P9	50	2	4	3,56	,541
P10	50	1	4	3,40	,700
P11	50	2	4	3,46	,579
P12	50	1	4	3,36	,749
P13	50	1	4	3,24	,822
P14	50	2	4	3,30	,678
P15	50	1	4	3,42	,731
P16	50	1	4	3,24	,847
P17	50	1	4	3,24	,771
P18	50	1	4	3,34	,717
P19	50	2	4	3,38	,567
P20	50	1	4	3,48	,614
Valid N (listwise)	50				

## 2. Uji Regresi Linear Sederhana

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

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,490	3,070		1,137	,261
	Kualitas Pelayanan	,879	,089	,818	9,842	,000

a. Dependent Variable: Y



Penjelasan tabel 6 di atas adalah terdapat nilai koefisien regresi. Pada kolom *Unstandardized Coefficients* terdapat nilai *contants (a)* sebesar 3,490 dan nilai koefisien arah regresi (*b*) sebesar 0,879. Jadi dapat disimpulkan persamaanya regresi sebagai berikut :

$$Y = 3,490 + 0,879x$$

Dari hasil perhitungan persamaan model regresi linear sederhana diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan *customer service*(X) menunjukkan nilai koefisien regresi yang positif, karena terdapat arah positif atau berhubungan searah dari variabel kualitas pelayanan *customer service*(X)

dengan kepuasan penumpang luar negeri (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik, bagus pelayanan *customer service* maka akan semakin besar kepuasan penumpang luar negeri, begitupun sebaliknya.

### 3. Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien determinasi dilakukan untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan penumpang luar negeri).

**Tabel 7. Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,818 <sup>a</sup>	,669	,662	2,75367
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

Dari tabel 7 di atas memiliki nilai koefisien korelasi/hubungan (R) sebesar 0,818 yang menunjukkan hubungan antara variabel kualitas pelayanan *customer service* dengan kepuasan penumpang luar negeri sangat kuat. Model regresi linear juga memiliki nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,669, yaitu mengandung

pengertian bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan *customer service* (X) terhadap variabel kepuasan penumpang luar negeri (Y) sebesar 66%.

### 4. Uji F

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :  
 Ho : Kualitas Pelayanan yang diberikan *customer service* tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang luar negeri  
 Ha : Kualitas pelayanan yang diberikan *customer service* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang luar negeri.

**Tabel 8. Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressi on	734,450	1	734,450	96,858	,000 <sup>b</sup>
	Residual	363,970	48	7,583		
	Total	1098,420	49			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan						

Berdasarkan pengujian dari tabel 8 diatas, dapat dijelaskan hasil F adalah nilai signifikan  $F < 0,005$ . Dari tabel di atas diperoleh nilai F hitung sebesar 96,858 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dari hasil pengujian di atas dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  dan  $H_a$  diterima. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan *Customer Service* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang luar negeri dapat diterima.

### Pembahasan

**Apakah kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang luar negeri di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport ?**

Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji F yang dilakukan peneliti

diketahui nilai F hitung sebesar 96,858 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  dan  $H_a$  diterima. Maka hipotesis yang berbunyi "Kualitas pelayanan yang diberikan *Customer Service* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang luar negeri" dapat diterima.

### **Berapakah besar pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan penumpang luar negeri di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport ?**

Hasil pengujian memiliki nilai koefisien korelasi/hubungan (R) sebesar 0,818 yang menunjukkan hubungan antara variabel kualitas pelayanan *customer service* dengan kepuasan penumpang luar negeri sangat kuat. Model regresi linear juga memiliki nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,669, yaitu mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan *customer service* (X) terhadap variabel kepuasan penumpang luar negeri (Y) sebesar 66%.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- 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.
- Harun,R (2016). *Pengaruh Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa.*( UIN Alauddin Makassar, 2019). Diakses dari <http://repository.uin-alauddin.ac.id>
- Hidayat, Anwar.(2012). Pengertian Populasi dan sampel. Diakses dari <https://www.statistikian.com>
- Naslia, A. (2019). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah.*(Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh,2019). Diakses dari : <https://repository.arraniry.ac.id>
- Nurgiansah, T. H. (2020). Filsafat Pendidikan. In *Banyumas: CV Pena Persada*.
- Nurgiansah, T. H. (2021). Pendidikan Pancasila. In *Solok: CV Mitra Cendekia Media*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Subagja, H. (2019). *International Journal of Demos. Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan* , 148 - 158.

### **KESIMPULAN**

Kepuasan penumpang luar negeri, berdasarkan olahan data variabel kepuasan penumpang luar negeri mayoritas responden menyatakan sangat puas secara keseluruhan.

Pengaruh Pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan penumpang luar negeri

Kontribusi pengaruh variabel pelayanan *customer service* terhadap kepuasan penumpang luar negeri sebesar 66%. Kemudian hasil penelitian ini juga membuktikan terdapat pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan penumpang luar negeri di Bandar Udara Yogyakarta International Airport, hal ini diketahui nilai F hitung sebesar 96,858 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan  $t_{hitung}$  sebesar 9,842  $> t_{tabel}$  sebesar 1,677. Dengan demikian dapat disimpulkan hipotesis yang berbunyi "Kualitas pelayanan yang diberikan *Customer Service* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang luar negeri" dapat diterima.



Passe, Longginus. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta*. Skripsi Program Studi Manajemen Jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.