

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LCC MASKAPAI LION AIR TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SUPADIO KALIMANTAN BARAT PONTIANAK

Denta Ryandinata Ar-rasyid

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: dentaryandinata.dr@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang dapat dinilai oleh pelanggan/penumpang dalam hal memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan/penumpang akan merasa puas jika kebutuhan dan keinginan sudah terpenuhi dari pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini memiliki tujuan penelitian diantaranya: 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan LCC maskapai Lion Air terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak. 2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan LCC maskapai Lion Air Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak. Pada penelitian ini, peneliti melakukan penyebaran kuisioner secara Online terhadap para penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Supadio Pontianak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis data menggunakan Uji Regresi Linier Sederhana, Uji T, Uji Koefisien Derterminasi, dan Uji Deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan LCC maskapai Lion Air terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak. Di buktikan dengan hasil: 1) Uji T hitung sebesar 13,451 dengan nilai signifikansi diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$, hal ini mengartikan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai Terhadap Kepuasan Penumpang. 2) persentase yang di dapatkan dari pengaruh kualitas pelayanan LCC maskapai Lion Air terhadap kepuasan penumpang sebesar 69,9% sedangkan 30,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Maskapai, Kepuasan Penumpang, Bandar Udara Supadio Pontianak.

Abstract

Service quality is something that can be assessed by customers/passengers in terms of meeting customer needs. Customers/passengers will feel satisfied if their needs and desires have been fulfilled from the services provided. In this study, research objectives include: 1) This study aims to determine the effect of Lion Air's LCC service quality on passenger satisfaction at Supadio Pontianak Airport. 2) to find out how much influence the service quality of Lion Air's LCC on Passenger Satisfaction at Pontianak Supadio Airport. In this study, researchers distributed online questionnaires to Lion Air airline passengers at Pontianak Supadio Airport. This study uses quantitative methods and data analysis techniques using Simple Linear Regression Test, T Test, Coefficient of Determination Test, and Descriptive Test. The results showed that there was an influence of the service quality of Lion Air's LCC on passenger satisfaction at Supadio Pontianak Airport. Evidenced by the results: 1) T-test count of 13,451 with a significance value obtained of $0.000 < 0.05$, this means that there is an effect of Airline Service Quality on Passenger Satisfaction. 2) the percentage obtained from the influence of Lion Air's LCC service quality on passenger satisfaction is 69.9% while 30.1% is influenced by other variables outside of this study.

Keywords: Airline Service Quality, Passenger Satisfaction, Pontianak Supadio Airport.



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

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan sebuah negara kepulauan yang artinya dalam hal ini, moda transportasi merupakan suatu

hal yang penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satunya adalah transportasi udara yang menjadi salah satu transportasi utama di negara ini

untuk memudahkan masyarakat dapat berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain. Dunia penerbangan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat karena kebutuhan yang semakin meningkat ini menjadi perhatian perusahaan penerbangan.

Bisnis di industri penerbangan cukup menjanjikan, hal ini dapat dilihat dari banyaknya perusahaan penerbangan yang mendalami bisnis tersebut. Ketatnya persaingan antar penyedia jasa mengharuskan mereka untuk mampu mempertahankan konsumen. Penumpang atau pengguna jasa akan menggunakan jasa dari suatu perusahaan yang mampu menawarkan kualitas jasa yang baik sehingga para pengguna jasa akan menggunakan jasa perusahaan tersebut lagi.

Dalam usaha memenangkan persaingan, sebuah perusahaan dituntut untuk memberikan tingkat pelayanan yang baik sehingga memberikan tingkat kepuasan yang baik pula bagi para konsumen. Ada beberapa pelayanan yang di terapkan maskapai penerbangan diantaranya adalah *Full Service* yang memberikan pelayanan memuaskan dari sebelum keberangkatan hingga penumpang telah sampai di tujuan. Dan *Low Cost Carrier* atau sering disingkat LCC penerbangan bertarif rendah sebagai keunggulannya akan tetapi pelayanan yang diberikan tidak sebanyak yang kita dapatkan di *Full Service*.

Dalam usaha memenangkan persaingan, sebuah perusahaan dituntut untuk memberikan tingkat pelayanan yang baik sehingga memberikan tingkat kepuasan yang baik pula bagi para konsumen. Ada beberapa pelayanan yang di terapkan maskapai penerbangan diantaranya adalah *Full Service* yang memberikan pelayanan memuaskan dari sebelum keberangkatan hingga penumpang telah sampai di tujuan. Dan

Low Cost Carrier atau sering disingkat LCC penerbangan bertarif rendah sebagai keunggulannya akan tetapi pelayanan yang diberikan tidak sebanyak yang kita dapatkan di *Full Service*.

Peningkatan jumlah penumpang pesawat memberikan dampak kepada pertumbuhan industry penerbangan. ini yang membuat persaingan yang kompetitif antar maskapai khususnya pada sektor domestik. Berikut rumusan masalahnya: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan LCC maskapai Lion Air terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak? Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan LCC maskapai Lion Air Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak?

Tujuan Penelitiannya adalah: Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan LCC maskapai Lion Air terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan LCC maskapai Lion Air Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak.

METODE PENELITIAN

Uji Instrumen: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Serta Uji Hipotesis: Analisis Regresi Linear Sederhana, Uji Parsial (Uji T), Uji Koefisien Determinasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi linear sederhana. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara Kualitas Pelayanan Maskapai terhadap Kepuasan Penumpang pada Maskapai Lion Air dari dan ke Bandar Udara Supadio pada tahun 2021. Pengolahan data menggunakan software SPSS 24.0 , maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Telah didapatkan nilai a atau constanta sebesar 21.561

Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$a = 21.561$$

$$b = 0,892$$

$$Y = 21.561 + 0,892X$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 21.561 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan maskapai (X), maka nilai konstanta pengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) sebesar 21.561.
- b. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan maskapai (X) sebesar 0,892 menunjukkan setiap peningkatan 1% kualitas pelayanan maskapai (X) maka akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,892. Berdasarkan nilai signifikansi diperoleh hasil sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan maskapai (X) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y). Pada persamaan regresi linear sederhana tersebut koefisien regresi semua variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen. Sehingga apabila variabel independen meningkat maka variabel dependen mengalami peningkatan dan apabila variabel dependen meningkat maka variabel independen juga mengalami peningkatan.

Pembahasan

Dari hipotesis dan analisis yang dilakukan maka dalam penelitian ini kualitas pelayanan maskapai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, karena semakin baik pelayanan yang diberikan maka penumpang akan merasa puas, ini sesuai definisi secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi.

Semua ini bisa dibuktikan dari hasil hipotesisnya dan juga hasil pengisian kuesionernya dari para responden. Dari data yang diperoleh hasil Uji T diketahui t hitung sebesar 13.451.

Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi linear sederhana. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai terhadap Kepuasan Penumpang pada Maskapai Lion Air dari dan ke Bandar Udara Supadio pada tahun 2021. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan maskapai terhadap kepuasan penumpang ditunjukkan dari nilai R square sebesar 0,699 yang artinya 69,9% kepuasan penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Supadio Pontianak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan maskapai, sedangkan sisanya sebesar 30,1% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini.

Berdasarkan hipotesis dan analisis yang dilakukan maka dalam penelitian kualitas pelayanan LCC maskapai Lion Air berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, semakin baik pelayanan yang diberikan maka pelanggan akan merasa puas, karena kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Ini sesuai definisi secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi. Semua ini biasa dibuktikan dari hasil hipotesis dan juga hasil pengisian kuesioner dari para responden.

KESIMPULAN

Berdasarkan hipotesis dan analisis yang dilakukan maka dalam penelitian pengaruh kualitas pelayanan LCC maskapai Lion Air berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Dalam penelitian ini terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan LCC maskapai Lion Air terhadap kepuasan penumpang di Bandar

Udara Supadio Pontianak. Semua ini biasa dibuktikan dari hasil hipotesisnya dan juga hasil pengisian kuesionernya dari para responden.

Koefisien Determasi dengan hasil R Square sebesar 0,699. Artinya ketersediaan

kualitas pelayanan maskapai berpengaruh 69,9% terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Lion Air di Bandar Udara Supadio Pontianak sedangkan sisanya sebesar 30,1% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. (2017). Aplikasi Multivariat dengan Program IBM SPSS. Ed.7, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Heryanto, Eko. (2017). Perbedaan Skala Likert Lima Skala Dengan Modifikasi Skala Likert Empat Skala. Metodologi Penelitian 2017.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Priyatno, Duwi (2016). Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). Service Quality Satisfaction. Yogyakarta: Andy.