

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN NAM AIR DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SUPADIO PONTIANAK

Matius Anjar Utama¹ & Fryda Fatmayati²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan,
Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: anjarutama64@gmail.com¹ fryda.fatmayati@sttkd.ac.id²

Abstrak

Pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap suatu maskapai penerbangan. Seiring berkembangnya industri penerbangan, memberikan berbagai macam maskapai penerbangan yang menyesuaikan dari segi kualitas pelayan dan harga tiket sehingga semakin menarik minat dari beberapa pelanggan beranekaragamnya materi pembelajaran dalam hal memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan. penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket Terhadap kepuasan Pelanggan di Maskapai Penerbangan Nam Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak." Memiliki tujuan penelitian yang diantaranya adalah : untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari Kualitas Pelayanan dan dan Harga Tiket baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan di Maskapai Penerbangan Nam Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang berkaitan dengan tanggapan penumpang, kajian pustaka, dan jurnal-jurnal mengenai promosi penjualan dan kualitas pelayanan. Data akan dianalisa dengan analisis regresi linier berganda. Landasan teori yang digunakan adalah kualitas pelayanan, harga tiket dan keuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan Maskapai Penerbangan Nam Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Hal tersebut dikarenakan nilai thitung > ttabel, untuk Variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 8,202, dan Variabel Harga Tiket adalah sebesar 4,342. Kemudian hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Fhitung adalah sebesar 181,207 > Ftabel sebesar 3,09. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa persentase pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 78,9%, sedangkan 21,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari kualitas pelayanan dan harga tiket.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, harga tiket, kepuasan pelanggan.

Abstract

The influence of service quality and ticket prices is one of the important factors that can affect customer satisfaction with an airline. Along with the development of the aviation industry, providing various kinds of airlines that adjust in terms of service quality and ticket prices so as to attract the interest of several customers who have a variety of learning materials in terms of providing quality service to customers. research entitled "The Influence of Service Quality and Ticket Prices on Customer Satisfaction on Nam Air Airlines at Supadio Pontianak International Airport." Some of the research objectives include knowing whether there is an effect of Service Quality and Ticket Prices, either partially or simultaneously on customer satisfaction at Nam Air Airlines at Supadio International Airport, Pontianak. This study uses a quantitative approach method. The data sources used are primary and secondary data relating to passenger responses, literature review, and journals regarding sales promotion and service quality. The data will be analyzed by multiple linear regression analysis. The theoretical basis used is the quality of service, ticket prices and customer satisfaction. The results showed that there was an effect of service quality and ticket prices either partially or simultaneously on Nam Air's customer satisfaction at Supadio International Airport, Pontianak. This is because the value of tcount > ttable, for the Service Quality Variable is 8,202, and the Ticket Price Variable is 4,342. Then the test results show that the value of

F_{count} is 181.207 > F_{table} of 3.09. The results also show that the percentage of the influence of service quality and ticket prices on customer satisfaction is 78.9%, while 21.1% is influenced by other factors outside of service quality and ticket prices.

Keywords: service quality, ticket prices, customer satisfaction



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

PENDAHULUAN

Peran transportasi udara sebagai unsur penunjang dapat dilihat dari kemampuannya menyediakan jasa transportasi yang efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan sektor lain, sekaligus juga berperan dalam menggerakkan dinamika pembangunan. Pendapat selama ini yang mengatakan bahwa biaya yang dikeluarkan apabila menggunakan transportasi udara sangat besar, saat ini sudah terjawab dengan munculnya maskapai-maskapai baru yang menawarkan layanan transportasi udara yang prima dengan harga yang sangat kompetitif.

Hal ini dikarenakan transportasi udara khususnya pesawat terbang mampu memberikan nilai tambah berupa kecepatan, sehingga memungkinkan peredaran uang yang lebih cepat dan tentunya hal ini berarti penekanan biaya produksi. Sedangkan sebagai unsur pendorong, transportasi udara juga sudah terbukti mampu menjadi jasa transportasi yang efektif untuk membuka daerah terisolasi dan juga melayani daerah-daerah dan pulau-pulau terpencil.

Tersedianya transportasi yang dapat menjangkau daerah pelosok termasuk yang ada di perbatasan sudah pasti dapat memicu produktivitas penduduk setempat, sehingga akhirnya akan meningkatkan penghasilan seluruh rakyat dan tentunya juga pendapatan pemerintah. Permintaan terhadap tiket pesawat setiap tahunnya mengalami perubahan, sewaktu-waktu bisa naik dan turun. Hal ini disebabkan oleh tingkat harga yang selalu mengalami perubahan setiap saat. Sebagai salah satu maskapai *Low Cost Carrier* yang ada di Indonesia.

Dilihat dari *cncindonesia.com* 4 Februari 2019 Jumlah penumpang pesawat terbang untuk rute domestik tahun 2019 turun tajam dibanding tahun sebelumnya. Salah satu faktornya adalah harga tiket pesawat terbang yang mahal. Badan Pusat Statistik (BPS) dalam konferensi pers menuturkan bahwa jumlah penumpang pesawat untuk rute domestik pada 2019 mencapai 76,7 juta penumpang, turun 18,54% jika dibanding dengan tahun sebelumnya yang mencapai 94,13 juta penumpang.

Kalau dicermati lebih jauh, jumlah penumpang pesawat untuk rute domestik tiap bulannya sepanjang 2019 lebih rendah dibanding tahun 2018. Sebagai contoh beberapa maskapai penerbangan sejak awal tahun lalu menaikkan harga tiketnya. Sebut saja NAM Air. Pada kuartal pertama tahun lalu, harga tiket domestik NAM Air mengalami kenaikan harga tiket 81% (qoq) dan 149% (yoy). Tak bisa dipungkiri, kenaikan harga tiket yang sangat signifikan ini membuat appetite orang untuk bepergian menjadi berkurang. Kenaikan harga tiket ini pun banyak dikeluhkan oleh pelanggan.

Harga adalah satu unsur bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan sedangkan yang lainnya menghasilkan biaya. Harga juga dapat diartikan segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk (Kodu 2013).

Namun demikian penelitian sekarang terdapat perbedaan dengan peneliti sebelumnya, penelitian sekarang tentang pengaruh harga, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Dilihat dari *merdeka.com* 10 November 2019.

Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Udara memantau langsung dan terpenuhinya aspek 3S+1C (*safety, security, services dan compliance*) dalam operasional penerbangan Sriwijaya Air. Pengawasan ini dilakukan usai NAM Air membuat keputusan menghentikan kerjasama manajemen (KSM) dengan PT Garuda Indonesia Group. Direktur Jenderal Perhubungan Udara, Polana B Pramesti memastikan bahwa kontijensi plan dan mitigasi terhadap operasional penerbangan NAM Air berjalan dengan optimal, sehingga pelayanan kepada konsumen dapat dilaksanakan dengan baik.

Nam Air wajib menjaga *airworthiness* dan *safe for operation* seluruh pesawat yang dioperasionalkan. Ditjen Hubud terus melakukan pengawasan dan monitoring terhadap operator penerbangan Sriwijaya Air dan Nam Air melalui inspektur penerbangan baik dari Direktorat Kelaikudaraan dan Pengoperasian Pesawat Udara dan Kantor Otoritas Bandar Udara.

Hal untuk memastikan bahwa 3S + 1C terpenuhi dan pengguna jasa angkutan udara dapat terlayani dengan baik. Selain itu, Nam Air harus memastikan bahwa tetap akan memberikan kualitas pelayanan dalam memenuhi kewajiban kepada pengguna jasa sesuai dengan SOP yang disampaikan kepada Ditjen Hubud. juga memastikan bahwa telah melakukan kontrak kerjasama dengan pendukung operasional penerbangan untuk menjaga keselamatan penerbangan.

Jika beberapa aspek telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai SOP maka Pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Dengan pelayanan yang demikian maka konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

NAM Air adalah maskapai penerbangan Indonesia yang didirikan pada tahun 2013. Maskapai penerbangan ini adalah anak perusahaan dari maskapai penerbangan Sriwijaya Air. Maskapai penerbangan ini merupakan Maskapai penerbangan bertarif rendah *Low-cost carrier*, (LCC) dengan mengoperasikan pesawat Boeing 737-500 Winglet dengan konfigurasi 120 kursi (8 kelas bisnis dan 112 kelas ekonomi) dan pesawat ATR 72-600 dengan 72 kursi kelas ekonomi.

Maskapai penerbangan Nam Air di Bandar Udara Internasional Pontianak diminati oleh mahasiswa, para wisatawan domestik, dan para pekerja maupun pembisnis. Namun jika melihat beberapa masalah seperti Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket yang mengalami perubahan dan pelonjakan harga apakah tetap bisa memberikan kepuasan bagi para pelanggan Maskapai Nam Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas dan dengan melihat pentingnya kualitas layanan dan harga tiket bagi pelanggan sehingga semakin meningkatnya kebutuhan yang bersifat perseorangan maupun bisnis. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Nam Air Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Maskapai Penerbangan Nam Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak ?, Apakah terdapat pengaruh dari harga tiket terhadap kepuasan pelanggan di Maskapai Penerbangan Nam Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak ? dan Apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan dan

harga tiket sexara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Maskapai Penerbangan Nam Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak?

Kualitas menurut Tjiptono dan Sunyoto (2012) mengatakan bahwa kualitas merupakan sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam pandangan ini, kualitas adalah proses dan bukan hasil akhir (meningkatkan kualitas kontinuitas).

Harga menurut Kotler dan Keller yang dikutip oleh Bob Sabran (2012). Adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Sedangkan menurut Effendi M. Guntur (2010). Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan dan merupakan unsur bauran pemasaran bersifat fleksibel, artinya dapat diubah dengan cepat.

Menurut Djaslim Saladin (2011) mengemukakan harga adalah komponen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan sedangkan yang lainnya tidak menghasilkan pendapatan. Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh suatu manfaat atas barang atau jasa baik yang bisa dimiliki maupun digunakan fungsinya karena dimata konsumen harga merupakan atribut penting yang dievaluasi yang merangkap dengan nilai sosial non keuangan yang harus dikorbankan dan bagi perusahaan peran harga dapat membentuk sikap konsumen.

Kepuasan Pelanggan menurut Kotler (2014). Adalah Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka pelanggan tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan maka tamu hotel akan merasa puas, namun apabila kinerja produk melampaui harapan, maka tamu hotel akan merasa gembira dan sangat puas.

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini diantaranya: pertama oleh Achmad Zakiy Lutfianto (2018) Evaluasi Kualitas Pelayanan Maskapai NAM AIR dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis Penelitian yang relevan kedua oleh Jimmy Ersandi (2020) Pengaruh Pelayanan Petugas *Arrival Hall* Dalam Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai NAM AIR di Bandara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. Penelitian yang relevan ketiga oleh Eviana, Deanti (2017) Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012), metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic 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 Supadio Pontianak.

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2018). Pada penelitian ini yang akan dijadikan

populasi adalah seluruh pengguna jasa Maskapai Nam Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Sampel

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah Non probability sampling adalah teknik yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik non probability sampling yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini lebih tepatnya peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2018) mengemukakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Berdasarkan pengertian tersebut peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden, yaitu penumpang di bandar udara supadio pontianak.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono ,2018). Dalam penelitian ini, skala *Likert* digunakan untuk mengukur setiap pertanyaan yang di berikan kepada responden. Kemudian responden akan memilih salah satu dari jawaban yang tersedia, masing-masing jawaban diberi skor tertentu. Total skor inilah yang ditafsir sebagai posisi responden dalam skala *likert*. Terdapat lima angka pelambang yaitu : setuju, kurang setuju, sangat setuju, sangat tidak setuju, dan tidak setuju.
2. Studi pustaka adalah penlitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku-buku, majalah, liflet yang berkenaan dengan masalah dan tujuan peneliti. Buku tersebut dianggap sebagai sumber data yang akan diolah dan dianalisis seperti banyak dilakukan oleh sejarah, sastra, dan bahasa (Danial, 2009:80). Studi kepustakaan juga berarti teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan (Nazir ,1998).

Teknik Analisis Data

1. Uji Instrument

a. Uji Validitas

Menurut Alni *et al*, (2012) Uji Validitas adalah merupakan pengujian yang menunjukkan sejauhmana alat ukur yang kita gunakan mampu mengukur apa yang kita ingin ukur. Kriteria perhitungan sebagai berikut : Apabila signifikansi hasil korelasi $\leq 0,05$ (5%), maka kuesioner dinyatakan valid. Apabila signifikansi hasil korelasi $\geq 0,05$ (5%) maka kuesioner dinyatakan tidak valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel (X1)

Butir Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X1.P1	0,942	0,361	Valid
X1.P2	0,909	0,361	Valid
X1.P3	0,945	0,361	Valid
X1.P4	0,940	0,361	Valid
X1.P5	0,911	0,361	Valid
X1.P6	0,943	0,361	Valid
X1.P7	0,941	0,361	Valid

X1.P8	0,906	0,361	Valid
X1.P9	0,927	0,361	Valid
X1.10	0,906	0,361	Valid
X1.P11	0,912	0,361	Valid
X1.P12	0,925	0,361	Valid
X1.P13	0,943	0,361	Valid
X1.P14	0,913	0,361	Valid

Hasil uji validitas instrument variabel (X1) Kualitas Pelayanan seperti yang terlihat pada Tabel 1 menunjukkan bahwa semua nilai korelasi antara item (pertanyaan) dengan skor totalnya menunjukkan hasil yang lebih besar dari r tabel dengan tingkat signifikansi 5%. Item yang memiliki korelasi tertinggi dengan skor totalnya adalah item (pertanyaan) ke-3 dengan nilai korelasi sebesar 0,945 dan valid pada tingkat signifikansi 5%. Item yang memiliki korelasi terendah dengan skor totalnya adalah item (pertanyaan) ke-10 dengan nilai korelasi sebesar 0,906 dan valid pada tingkat signifikansi 5%.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel (X2)

Butir Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X2.P1	0,957	0,361	Valid
X2.P2	0,966	0,361	Valid

Dari tabel 2 Harga menunjukkan bahwa semua nilai korelasi antara item (pertanyaan) dengan skor totalnya menunjukkan hasil yang lebih besar dari r tabel dengan tingkat signifikansi 5%. Item yang memiliki korelasi tertinggi dengan skor totalnya adalah item (pertanyaan) ke-2. dengan nilai korelasi sebesar 0,966 dan valid pada tingkat signifikansi 5%. Item yang memiliki korelasi terendah dengan skor totalnya adalah item (pertanyaan) ke-1 dengan nilai korelasi sebesar 0,957 dan valid pada tingkat signifikansi 5%.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel (Y)

Butir Pertanyaan	rhitung	rtabel	Keterangan
Y.P1	0,886	0,361	Valid
Y.P2	0,894	0,361	Valid
Y.P3	0,926	0,361	Valid
Y.P4	0,930	0,361	Valid

Hasil uji validitas variabel (Y) kepuasan menunjukkan bahwa semua nilai korelasi antara item (pertanyaan) dengan skor totalnya menunjukkan hasil yang lebih besar dari r tabel dengan tingkat signifikansi 5%. Item yang memiliki korelasi tertinggi dengan skor totalnya adalah item (pertanyaan) ke-4 dengan nilai korelasi sebesar 0,930 dan valid pada tingkat signifikansi 10%. Item yang memiliki korelasi terendah dengan skor totalnya adalah item (pertanyaan) ke-3 dengan nilai korelasi sebesar 0,926 dan valid pada tingkat signifikansi 5%.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauhmana stabilitas dan konsistensi dari alat pengukuran yang kita gunakan, sehingga memberikan hasil yang relative konsisten jika pengukuran tersebut diulangi (Alni *et al*, 2012). Uji reliabilitas menggunakan software SPSS for Windows dan diukur dengan menggunakan nilai *Cronbach Alpha* (Sekaran, 2000 dalam Alni *et al*, 2012). Kriteria perhitungan sebagai berikut Apabila nilai *Cronbach*

$Alpha \geq 0,6$ (60%), maka kuesioner tersebut reliabel. Apabila nilai *Cronbach Alpha* $\leq 0,6$ (60%), maka kuesioner tersebut tidak reliabel.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria
Kualitas Pelayanan (X1)	0,987	Reliabel
Harga Tiket (X2)	0,915	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,930	Reliabel

Berdasarkan tabel 4 Hasil uji reliabilitas Variabel X1 menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* sebesar 0,987 dan nilai tersebut diatas 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa item (pertanyaan) pengukur variabel X dari kuesioner adalah reliabel dan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal. Hasil uji reliabilitas Variabel X2 menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* sebesar 0,915 dan nilai tersebut diatas 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa item (pertanyaan) pengukur variabel X dari kuesioner adalah reliabel dan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

Adapun hasil olahan data untuk uji reliabilitas variabel (Y) kepuasan penumpang dengan menggunakan program SPSS v.26.0 Adapun hasil olahan data untuk uji reliabilitas variabel (Y) kepuasan penumpang dengan menggunakan program SPSS v.26.0 Hasil uji reliabilitas pada Tabel diatas menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* sebesar 0,930 dan nilai tersebut diatas 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa item (pertanyaan) pengukur variabel Y dari kuesioner adalah reliabel dan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

2. Uji Hipotesis

a. Uji t

Tabel 5. Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	Standardized Coefficients	T	Sig.
	Beta		
(Constanta)		1.882	.063
Kualitas pelayanan	.612	8.202	.000
Harga tiket	.324	4.342	

Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung yang diperoleh pada tabel diatas, dengan tarif signifikansi 0,5 dan derajat kebebasan (df) = $n-k-1 = 100 - 2 - 1 = 97$. Dengan ketentuan tersebut maka diperoleh t table sebesar 1.98472, Diperoleh untuk perbandingan antara Variabel Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y), dengan nilai $t_{hitung} 8,202 > t_{tabel} 1,984$ yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel X1 terhadap variabel Y.

Diperoleh untuk perbandingan antara Variabel Harga Tiket (X2) secara parsial terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y), dengan nilai $t_{hitung} 4,342 > t_{tabel} 1,984$ yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel X2 terhadap variabel Y.

b. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.888 ^a	.789	.785	1.552
a. Predictors : (Constant), Harga Tiket, Kualitas Pelayanan				

Berdasarkan tabel 6 data diatas, diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar (78,9%). Hal ini menunjukkan bahwa 78,9% dan 21,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar kualitas pelayanan dan harga tiket Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga tiket merupakan variabel paling dominan yang mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan di Maskapai Penerbangan Nam Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

c. Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 7. Hasil Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Std. Error	Sig.
Konstanta	0,840	0,446	0,063
Kualitas Pelayanan (X1)	0,182	0,022	0,000
Harga Tiket (X2)	0,561	0,129	0,000
Variable Dependent	: Kepuasan Pelanggan (Y)		

Berdasarkan hasil olah data menggunakan SPSS, diperoleh nilai koefisien konstanta sebesar 0,840 koefisien kualitas pelayanan 0,182 , koefisien Harga Tiket 0,561

Hipotesis

H₁ : Terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

H₂ : Terdapat pengaruh dari harga tiket (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

H₃ : Terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan (X1) dan harga tiket (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

d. Uji Simultan (F)

Tabel 8. Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA ^a					
	Model	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	873.459	436.729	181.207	.000 b
	Residual	233.781	2.410		
	Total	1107.240			
a. Dependent Variable : Kepuasan Pelanggan					

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan dari Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan Maskapai Penerbangan Nam Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Hal tersebut dikarenakan nilai thitung > ttabel, untuk Variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar

8,202, dan Variabel Harga Tiket adalah sebesar 4,342. Kemudian hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Fhitung adalah sebesar $181,207 > Ftabel$ sebesar 3,09. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa persentase pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 78,9%, sedangkan 21,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari kualitas pelayanan dan harga tiket. Nilai signifikan ini menunjukkan bahwa ada peningkatan atau penurunan variabel kualitas pelayanan dan harga tiket yang akan mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan. sehingga variabel kualitas pelayanan dan harga tiket berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. secara persial kualitas pelanan dan harga tiket berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Maskapai Penerbangan Nam Air di bandar udara internasional supadio Pontianak.

Pembahasan

Hasil dari uji validitas instrument variabel menunjukkan bahwa yang memiliki nilai korelasi tertinggi adalah item (pertanyaan) ke-3 yaitu item indikator pelayanan yang nyaman dengan nilai sebesar 0,945 dan valid. Item OTP yang memiliki nilai korelasi terendah adalah item (pertanyaan) ke-8 yaitu indikator tanggap menjawab pertanyann pelanggan dengan nilai sebesar 0,906 dan valid. Sedangkan hasil uji validitas variabel harga tiket menunjukkan bahwa yang memiliki nilai korelasi tertinggi adalah item pertanyaan ke-2 yaitu indikator sesuai dengan harga tiket yang saya bayar dengan nilai sebesar 0,966 dan valid. Item kepuasan pelanggan nilai korelasi terendah adalah item (pertanyaan) ke-1 yaitu indikator harga tiket yang wajar dengan nilai sebesar 0,957 dan valid. Sedangkan hasil uji validitas variabel kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa nilai korelasi tertinggi adalah item pertanyaan ke-4 yaitu indikator merekomendasikan kepada teman untuk menggunakan maskapai dengan nilai sebesar 0,930 dan valid. Item korelasi terendah adalah item (pertanyaan) ke-1 yaitu indikator layanan sudah sesuai dengan harapan dengan nilai 0,866 dan valid.

KESIMPULAN

Berdasarkan pengujian nilai uji validitas yang digunakan untuk mengetahui nilai dari indikator variabel kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap variabel kepuasan pelanggan menunjukkan hasil pengujian pengolahan data menggunakan SPSS. Nilai thitung $> ttabel$, untuk Variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 8,202, dan Variabel Harga Tiket adalah sebesar 4,342. Kemudian hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Fhitung adalah sebesar $181,207 > Ftabel$ sebesar 3,09. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa persentase pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 78,9%, sedangkan 21,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari kualitas pelayanan dan harga tiket.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Zaki Lutfianto. 2018. Evaluasi Kualitas Pelayanan Maskapai NAM Air Dengan Metode *Servqual* dan *Importance-Performace Analysis*.
- Basu Swasta dan Hani Handoko. 2010. Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen. BPFE. Yogyakarta.
- Diasari, Setya Ayu, 2016, Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen.
- Ersandi Jimmy, 2020, Pengaruh Pelayanan Petugas *Arrival Hall* Dalam Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai NAM Air di Bandara Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat

- Kotler, P & Armstrong. 2010. *Principles of Marketing, thirteen edition*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Kotler & Keller. 2012. *Marketing Management, 14th*, Person Education.
- Muchlisin Riadi. (2016). Pengertian, Peranan dan Tujuan Penetapan Harga.
- Nazir M. (2014). Pengertian Desain Penelitian.
- Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen 2017
Eviana, Deanti,
- Prof. Dr. Sugiono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi Mixed Methods). Bandung : Alfabeta diakses Mei 06, 2020
- Rahman, Arif. 2010. *Strategi Dahsyat Marketing Mix for Small Business Cara Jitu Merontokan Pesaing*. Cetakan Pertama Jakarta : Trans Media Pustaka.
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta. Diakses Mei 06 ,2020 dari repository.unpas.ac.id/29126/2/DAFTAR_PUSTAKA.pdf
- Urbayani, Nurdin, and M. B. A. Sri Padmantyo. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Komsumen (Studi Pengguna Kereta Api Pramek Solo-Yogja)*. Diss. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018.