

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENERAPKAN PROTOKOL KESEHATAN COVID-19 TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI

Tissa Nur Desniyanti<sup>1</sup>, Raden Fatchul Hilal<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan,  
Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

### Abstrak

Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan jika sejalan dengan upaya dan komitmen untuk memberikan pengalaman terbang yang aman dan nyaman bagi seluruh pengguna jasa khususnya dalam melaksanakan perjalanan pada masa pandemic covid-19. Garuda Indonesia secara konsisten mengedepankan aspek keamanan dan kenyamanan salah satunya dengan secara ketat menerapkan berbagai kebijakan protokol kesehatan di seluruh lini kayanan terutama melalui kebijakan physical distancing selama penerbangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dengan menerapkan protocol kesehatan covid-19 terhadap kepuasan penumpang maskapai garuda Indonesia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali dan untuk menegtahui jika ada apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Penelitian ini memakai metode kuantitatif, dengan semua penumpang pengguna jasa transportasi udara maskapai Garuda Indonesia penerbangan domestic di bandar udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sebagai subyek penelitian. Jumlah sample penelitian sebanyak 1000 responden yang ditentukan dengan rumus slovin. Dari penelitian yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut: 1) Berdasarkan hasil uji regresi yang sudah dilakukan, dengan hasil konstanta sebesar 16.787 dan Keofisien regresi X sebesar 0,604 dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) dengan menerapkan protokol kesehatan covid-19 terhadap Kepuasan Kenumpang(Y) Garuda Indonesia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. 2) Berdasarkan hasil uji koefiesien determinasi (R Square), maka disimpulkan adanya pengaruh Kualitas Pelayanan (X) dengan menerapkan protokol kesehatan covid-19 terhadap Kepuasan Kenumpang(Y) Garuda Indonesia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali sebesar 0,345 atau 34,5%, dan selebihnya 64,5% dapat dipengaruhi variable lain diluar dari variable Kualitas Pelayanan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, protokol kesehatan covid-19, kepuasan penumpang, Garuda Indonesia, bandra dara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

### Abstract

*Service quality is said to be satisfactory if it is in line with efforts and commitments to provide a safe and comfortable flying experience for all service users, especially when traveling during the COVID-19 pandemic. Garuda Indonesia consistently prioritizes security and comfort aspects, one of which is by strictly implementing various health protocol policies across all service lines, especially through physical distancing policies during flights. This study aims to determine whether there is an effect of service quality by implementing the Covid-19 health protocol on Garuda Indonesia passenger satisfaction at I Gusti Ngurah Rai Airport, Bali and to find out if there is an effect on service quality by implementing health protocols on Garuda airline passenger satisfaction. Indonesia at I Gusti Ngurah Rai International Airport in Bali, how much influence does the quality of service by implementing health protocols have on the satisfaction of Garuda Indonesia airline passengers at I Gusti Ngurah Rai International Airport Bali. This study uses a quantitative method, with all passengers using Garuda Indonesia air transportation services*

on domestic flights at I Gusti Ngurah Rai International airport in Bali as research subjects. The number of research samples was 1000 respondents determined by the slovin formula. From the research conducted, the following results were obtained: 1) Based on the results of the regression test that has been carried out, with a constant result of 16,787 and a regression coefficient of X of 0.604, it can be concluded that there is a positive and significant effect between Service Quality (X) by implementing the covid health protocol -19 on the Satisfaction of Garuda Indonesia Passenger(Y) at I Gusti Ngurah Rai Airport, Bali. 2) Based on the results of the coefficient of determination (R Square), it is concluded that there is an effect of Service Quality (X) by implementing the Covid-19 health protocol on Garuda Indonesia Passenger Satisfaction (Y) at I Gusti Ngurah Rai Internasional Airport, Bali, by 0.345 or 34.5 %, and the remaining 64.5% can be influenced by other variables outside of the Service Quality variable.

**Keywords:** Quality of Service, Covid-19 health protocol, passenger satisfaction, Garuda Indonesia, I Gusti Ngurah Rai International airport, Bali



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

## PENDAHULUAN

Negara Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang tentunya transportasi sangat berperan penting terhadap kebutuhan masyarakat sebagai alat penghubung dari suatu wilayah daerah maupun antar pulau. Menggunakan transportasi udara tentunya sangat fleksibel dan meningkatkan mobilitas serta dapat menghemat waktu. Untuk menggunakan transportasi udara dibutuhkan fasilitas penunjang seperti bandar udara sebagai tempat pesawat udara mendarat ataupun lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang yang sudah dilengkapi fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan serta fasilitas pokok lainnya. Di Indonesia terdapat banyak bandar udara salah satunya Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali merupakan Bandar udara yang sudah bertaraf Internasional terletak di sebelah selatan Bali. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali salah satu wujud bandara modern yang ada di Indonesia. Bandara terbesar yang ditangani oleh Angkasa Pura Airport atau PT Angkasa Pura I (Persero) adalah salah satu BUMN yang bergerak dibidang Pengelolaan Jasa Kebandar Udaraan. Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sebagai satu-satunya Bandara di Pulau Bali, yang menjadikannya sebagai Pintu Gerbang utama menuju wilayah tengah Indonesia dan masuknya ke pulau Bali melalui transportasi udara. Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali merupakan bandar tersibuk kedua di Indonesia, setelah Bandara Internasional Soekarno Hatta.

Pada bulan Desember 2019 ditemukan sebuah virus infeksi berat yang pertama kali terjadi di Cina tepatnya di Wuhan disebabkan oleh virus *corona* sehingga penyakit tersebut dinamakan *Covid-19* atau corona virus disease 19. Pemerintah Republik Indonesia menerbitkan protokol dalam kesehatan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (*Covid-19*). Protokol Kesehatan tersebut berupa Pembatasan sosial berskala besar (PSBB) dan social distancing yang akan dilaksanakan di seluruh Indonesia oleh pemerintah pusat dengan dipandu secara terpusat oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2020. Kemenkes RI menerbitkan protokol pencegahan penularan virus *COVID-19* di berbagai fasilitas umum, salah satunya fasilitas umum yang termasuk transportasi udara.

Dengan adanya protokol kesehatan tersebut sangat berdampak dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa dimana kualitas layanannya sangat diperhitungkan orang, maka dari itu perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus benar-benar teliti dan mempunyai standart

perusahaan nya tersendiri agar pelayan-pelayan yang bekerja di perusahaan yang bergerak di bidang jasa ini dapat melayani konsumen dengan standart operational perusahaan yang ada. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menurut Tjiptono & Chandra (2017) kualitas pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannyadalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Dapat diartikan bahwa jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan telah memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Dengan begitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang di harapkan selama masa Pandemi COVID-19. Pelayanan yang baik, yang sesuai dengan harapan pelanggan akan menumbuhkan rasa kepuasan dan kepercayaan pelanggan dalam menikmati produk atau jasa yang digunakannya.

Garuda Indonesia merupakan salah satu perusahaan maskapai penerbangan di Indonesia yang bergerak dibidang jasa transportasi udara domestik dan mancanegara. Sebagai maskapai pembawa bendera bangsa dan demi mempersembahkan layanan penerbangan full service terbaik, Garuda Indonesia memberikan pelayanan terbaik melalui konsep layanan Garuda Indonesia Experience pada seluruh *touch point* denganmenghadirkan keramah tamahan dan kekayaan budaya khas Indonesia, maskapai ini juga telah menerima sertifikasi *Operational Safety Audit* (IOSA), yang berarti bahwa Garuda telah seluruhnya memenuhi standar keselamatan penerbangan internasional. Berbagai upaya pengembangan perusahaan yang dilakukan, sepanjang tahun 2020 Garuda Indonesia telah berhasil mendapatkan pengakuan dari berbagai pihak diantaranya adalah Garuda Indonesia meraih peringkat *5-Star On Time Perfomance Rating 2020* dari OAG *Flightview* yang merupakan Lembaga pemeringkatan *On TimePerfomance Independent* yang berkedudukan di Inggris.

Selain itu, Garuda Indonesia juga dinobatkan sebagai salah satu maskapai penerbangan dunia dengan standar penerapan protokol kesehatan dan keamanan terbaik di masa pandemi versi *Safe Travel Barometer* - lembaga audit independen yang menilai aspek standar penerapan protokol kesehatan dan keamanan maskapai penerbangan global dalam pencegahan penyebaran *Covid-19*. Sejalan dengan upaya dan komitmen untuk memberikan pengalaman terbang yang aman dan nyaman bagi seluruh pengguna jasa khususnya dalam melaksanakan perjalanan pada masa pandemi *Covid-19*, Garuda Indonesia secara konsisten mengedepankan aspek keamanan dan kenyamanan salah satunya dengan secara ketat menerapkan berbagai kebijakan protokol kesehatan di seluruh lini layanan terutama melalui kebijakan *physical distancing* selama penerbangan.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti melakukan riset singkat tentang pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan *covid-19* yang di berikan pihak maskapai Garuda Indonesia. Berdasarkan riset singkat peneliti, terdapat penumpang maskapai pesawat Garuda Indonesia bernama Venny Tresia yang merupakan penumpang pemegang kartu Platinum - Elite Plus. Dalam menjalankan aktifitas pekerjaannya selalu menggunakan maskapai Garuda Indonesia, Venny harus terbang antar kota danprovinsi di tanah air dalam kurun waktu 2 minggu sekali sehingga protokol kesehatansangat perlu diperhatikan.

Penumpang tersebut mengeluhkan terjadinya kelonggaran penerapan protokol kesehatan (prokes) yang tak maksimal saat berada di dalam pesawat Garuda, penumpang tersebut melihat crew maskapai tidak menjalankan prokesdengan benar. Terdapat penumpang lain menggunakan masker tapi hanya disangkutkan di dagu, dan dari pihak crew maskapai Garuda Inonesia tidak ada peneguran terhadap beberapa penumpang yang menggunakan

masker di dagu tersebut, tidak adanya jarak antar penumpang pada saat turun maupun naik pesawat. Masker scuba yang saat ini tidak lagi dianjurkan untuk digunakan masih dipakai penumpang Garuda, orang tersebut lolos saat masuk bandara dan melakukan perjalanan dalam pesawat. Dengan adanya kasus tersebut dapat menimbulkan rasa ketidak aman, kenyamanan, dan puas terhadap pelayanan yang di berikan apalagi di masa pandemic *covid-19* dimana setiap perusahaan maskapai penerbangan berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan kepada penumpangnya sehingga menciptakan persaingan yang cukup ketat.

Dengan adanya pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan *covid-19* yang diberikan Maskapai Garuda Indonesia tentunya peneliti menduga dapat memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan kepada penggunanya/penumpang. Perusahaan penerbangan merupakan instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga perlu adanya identifikasi kepuasan berdasarkan persepsi dari pengguna jasa. Terkadang kepuasan dapat dibentuk oleh pengalaman yang dirasakan pada masa lampau, juga ada rekomendasi dari kerabat serta janji dan informasi dari berbagai media.

Berdasarkan kondisi faktual tersebut diperlukan satu kajian untuk mengevaluasisejauh mana tingkat kepuasan yang diterima penumpang dengan adanya pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan di masa pandemic covid 19, oleh karna itu perlunya diberlakukan evaluasi terhadap ketersediaan prasarana dan sarana infrastruktur pelayanan dengan penerapan protokol serta mengukur kepuasan penumpang, disesuaikan dengan aturan dan ketentuan yang perlu diikuti oleh segala pihak penumpang. Dengan adanya kasus tersebut. maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan yang berhubungan dengan kasus tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Menerapkan Protokol Kesehatan *Covid-19* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali"

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka hal yang di rumuskan adalah sebagai berikut: Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali? Jika ada, Seberapa besar pengaruhnya.

### **Definisi Bandar udara**

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 antarmodatransportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya, (Dephub,2017). Sedangkandefinisi bandar udara menurut PT (persero) Angkasa Pura adalah "lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersediannya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat".

### **Fungsi Bandar Udara**

Menurut Direktorat Jendral Perhubungan Udara, berdasarkan fungsinya maka bandar udara merupakan tempat penyelenggaraan kegiatan pemerintahan atau perusahaan.

1. Sebagai tempat penyelenggaraan pemerintahan maka bandar udara merupakan tempat unit kerja instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya terhadap masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan dalam urusan yaitu pembinaan kegiatan penerbangan, kepeabeanan, keimigrasian, kekarantinaan.
2. Bandar udara sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan perusahaan maka bandar udara

merupakan tempat usaha bagi unit penyelenggara bandar udara atau badan usaha bandar udara, badan usaha angkutan udara, dan badan hukum Indonesia atau perorangan melalui kerjasama dengan Unit Penyelenggara Bandar Udara atau Badan Usaha Bandar Udara.

### Protokol Kesehatan Covid 19

Menurut WHO, (2020) *COVID-19* adalah penyakit menular yang disebabkan oleh jenis coronavirus yang baru ditemukan. Virus baru dan penyakit yang disebabkan ini tidak dikenal sebelum mulainya wabah di Wuhan, Tiongkok, bulan Desember 2019. *COVID-19* ini sekarang menjadi sebuah pandemi yang terjadi di banyak negara di seluruh dunia. Virus corona bisa menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian. Protokol kesehatan adalah aturan dan ketentuan yang perlu diikuti oleh segala pihak agar dapat beraktivitas secara aman pada saat pandemi *COVID-19* ini. Protokol kesehatan dibentuk dengan tujuan agar masyarakat tetap dapat beraktivitas secara aman dan tidak membahayakan keamanan atau kesehatan orang lain. Jika masyarakat dapat mengikuti segala aturan yang tertera di dalam protokol kesehatan, maka penularan *COVID-19* dapat diminimalisir.

### Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Crosby seperti dikutip oleh Prihantoro (2012), kualitas (*quality*) atau mutu adalah kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan. Persyaratan-persyaratan perlu dispesifikasikan secara jelas sehingga semua orang tahu apa yang diharapkannya. Kualitas produk (*product quality*) adalah salah satu sarana positioning utama pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa, oleh karena itu kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan. Jadi kualitas bisa didefinisikan sebagai bebas dari kerusakan, tetapi sebagian besar perusahaan yang berpusat pada pelanggan mendefinisikan kualitas berdasarkan penciptaan nilai dan kepuasan pelanggan. Kotler dan Stanton seperti dikutip oleh M. Adam (2015) menyatakan bahwa jasa pada dasarnya merupakan sesuatu yang tidak berwujud, yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam memproduksi suatu jasa dapat menggunakan bantuan suatu produk fisik tetapi bisa juga tidak.

### Kepuasan

Tjiptono (2012) mengatakan kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika individu menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Menurut Tjiptono (2012) kepuasan konsumen terhadap jasa dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

1. *Enduring service intensifiers*; merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong konsumen untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang mengenai jasa.
2. *Personal need*; kebutuhan perorangan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat memerlukan harapannya. Misalnya kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis.
3. *Transitory service intersifiers*; faktor individual yang bersifat sementara (jangka rendah) yang meningkatkan sensitivitas konsumen terhadap jasa.
4. *Perceived service alternatives*; merupakan persepsi konsumen terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternatif, maka harapannya terhadap suatu jasa cenderung akan semakin besar.
5. *Self perceived service role*; merupakan persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat

keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya.

6. *Situational factor*; faktor situasi terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada diluar kendali penyedia jasa.
7. *Explicit services promises*; merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan

### Penelitian Yang Relevan.

Penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Menerapkan Protokol Kesehatan Pencegahan *Covid-19* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Banda Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali” belum pernah dilaksanakan sebelumnya. Akan tetapi, ada beberapa penelitian yang serupa yang dapat dijadikan acuan bagi peneliti dalam mengembangkan penelitian ini, seperti pada table di bawah ini.

**Tabel 1. Penelitian Yang Relevan**

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Vanecia Febrina Aulia Sari	2020	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	Terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas informasi terhadap kepuasan penumpang memberikan kontribusi sebesar 17,9% dengan kategori sangat rendah. Hal ini menunjukkan bahwa $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima. Berarti bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas informasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Hasil uji determinasi ditemukan bahwa variabel X atau independen mempengaruhi variabel Y atau dependen sebesar 0,179. Hal ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa sebesar 17,9% , dan sisanya 82,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.
2.	Wulan Jayanti , Supri Wahyudi, Utomo Juli Murwani	2013	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap TingkatKepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Di Kabupaten Ngawi	Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan di Kabupaten Ngawi. Hal ini terbukti bahwa nilai koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) diperoleh sebesar 0,864, sedang hasil $t$ diperoleh $t$ hitung $>$ $t$ tabel (16,22 $>$ 2,011), sehingga $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima. Jadi hipotesis yang berbunyi “diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di RumahMakan di Kabupaten Ngawi” terbukti dan diterima kebenarannya.
3	Riyan Hadithya, Riski Taufik Hidayah	2021	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Menerapkan Protokol Kesehatan COVID-19 Terhadap Minat Siswa/i SMP DanSMA Di Kecamatan Baleendah Untuk Mengikuti Bimbingan Belajar	Hasil menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif terhadapMinat Beli (Y). Hal ini bisa disebabkan oleh siswa/I mempunyai minat untuk mengikuti bimbingan belajardengan penerapan protokol kesehatan Covid – 19 karenasiswa/I sudah mulai jenuh dalam proses Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ). Selain itu didukung juga dengan nilai signifikansi variabel Kualitas. Pelayanan sebesar 0,000 lebihkecil dari $<$ 0,05, sehingga dapat disimpulkan $H_0$ ditolakdan $H_1$ diterima. Yang berartibahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X)terhadap Minat Beli (Y). Dalam penghitungan koefisiendeterminasi, dapat diketahui bahwa R Square memiliki nilai sebesar 0,476. Artinya, variabel Kualitas Pelayanan

				memberikan pengaruh terhadap Minat Beli sebesar 47,6% dan sisanya 52,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.
--	--	--	--	---

Sumber : Hasil Penelitian Sejenis

### Hipotesis

Dari perumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori dalam penelitian ini, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

1. H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan terhadap kepuasan penumpang.
2. H<sub>a</sub> : Ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan terhadap kepuasan penumpang.

### Karangka Berfikir

Dimasa Pandemi *Covid-19* ini diterapkannya pelayanan dengan protokol kesehatan di berbagai tempat umum termasuk maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Dalam dunia penerbangan khususnya, pada maskapai yang saya teliti ini perlu adanya kesinkronan paham antara pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan dan kepuasan penumpang. Hal ini tentunya sangat berdampak pada sistem oprasional Maskapai tersebut. Penelitian ini memiliki satu Variable Independen (bebas) dan satu Variable Dependen (terikat). Kualitas Pelayanan sebagai variable independen (X) dan Kepuasan Penumpang sebagai Variable Dependen (Y)

### METODE PENELITIAN

#### Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara acak (*random*), pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif statistik yang menguraikan angka-angka hasil penelitian dalam bentuk pembahasan.

Tempat Penelitian: Peneliti menentukan maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sebagai lokasi pengambilan data dalam penelitian ini. Waktu Penelitian: Waktu penelitian dilakukan selama satu bulan, awal bulan September 2021 sampaidengan akhir bulan September 2021.

#### Populasi

Menurut Sugiyono (2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini ditetapkan sebagai langkah awal dalam menentukan sampel penelitian.

Populasi dalam penelitian ini menentukan gambaran populasinya adalah semua penumpang pengguna jasa transportasi udara maskapai Garuda Indonesia penerbangan domestik Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang mana terdapat ≤100 orang. Data ini diperoleh berdasarkan hasil prediksi sementara penulis, sebagai berikut:

Tabel 2. Data Penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

Bandar Udara	Populasi Penelitian	Jumlah Populasi Penelitian (prediksi penulis)
Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	Penumpang pengguna jasa transportasi udara maskapai Garuda Indonesia penerbangan domestik di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	≤100

Sumber : Peneliti

### Sample

Menurut Sugiyono (2017) dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel pada penelitian ini merupakan bagian dari jumlah populasi. Penentuan sampel pada penelitian ini sangat dibutuhkan untuk kejelasan penyebaran kuesioner yang akan dilakukan.

Besar Sample:

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 penumpang, Untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi yang tidak diketahui, maka peneliti menggunakan rumus menurut Suharsimi Arikunto (2013) pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{[Za/2]^2}{E}$$

E

$$n = \frac{[1,96]^2}{0,20}$$

0,20

$$= 96,04 \text{ orang}$$

Keterangan :

n = Sampel  $Za / 2$  = Nilai standar daftar luar normal standar bagaimana tingkat kepercayaan (a) 95%

E = Tingkat ketetapan yang digunakan dengan mengemukakan besarnya error maksimum secara 20%

Berdasarkan perhitungan rumus diatas maka hasil yang didapatkan adalah 96,04 responden. Jadi jumlah sampel pada penelitian ini di tetapkan sebanyak 100 responden artinya penyebaran kuesioner dilakukan sebanyak 28 100 kuesioner kepada 100 penumpang maskapai Garuda Indoneisa yang melakukan penerbangandi saat COVID-19 di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

### Teknik Pengambilan Data

1. Observasi, merupakan teknik pengumpulan data yang mengamati situasi dan kondisi pada tempat yang diteliti (Sugiyono, 2017). Berdasarkan penjelasan tersebut, maka pada penelitian ini peneliti melakukan observasi dengan datang langsung ke area Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sembari membagikan angket atau kuesioner secara langsung kepada para penumpang maskapai Garuda Indonesia dengan menerapkan *physical distancing*.
2. Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini teknik yang akan digunakan dalam

pengumpulan data adalah survei dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah instrumen pengumpulan data yang berbentuk daftar pertanyaan tertulis yang telah di rumuskan sebelumnya yang akan di jawab oleh responden. Kuesioner merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien apabila peneliti mengetahui apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel (Sekaran, 2017).

3. Dokumentasi, merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka dan gambar yang berupalaporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2015). Berdasarkan penjelasan tersebut, maka pada penelitian ini, peneliti memasukkan dokumentasi berupa foto kegiatan peneliti saat melakukan observasi dan menyebarkan angket atau kuesioner kepada para penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Area Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.



Gambar 1. Dokumentasi Peneliti

### Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dengan menggunakan metode kuantitatif, yang diharapkan mendapatkan hasil pengukuran yang lebih akurat tentang respon yang diberikan oleh responden, sehingga data yang berbentuk angka tersebut dapat diolah dengan menggunakan metode statistik. Hasil pengumpulan data akan dihimpun setiap variabel sebagai suatu nilai dari setiap responden dan dapat dihitung melalui program SPSS. Metode penganalisaan data menggunakan perhitungan statistik dan program SPSS untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan apakah dapat diterima atau ditolak. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Instrument. Suatu alat ukur dapat dinyatakan sebagai alat ukur yang baik dan mampu memberikan informasi yang jelas dan akurat apabila telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan oleh para ahli, kriteria pertanyaan alat ukur yaitu valid dan reliabel. Uji yang digunakan untuk menguji kuliatas instrument yaitu uji validitas dan reliabilitas.
2. Uji Validitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa valid atau tidaknya suatu kuesioner. Jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur kuesioner tersebut, maka kuesioner dikatakan valid (Sugiyono, 2017). Uji validitas biasanya digunakan dengan menghitung korelasi antara setiap skor butir

instrument dengan skor total.

3. Uji Reliabilitas. Uji reliabilitas adalah pengujian yang dilakukan untuk dapat mengetahui sejauhmana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012).
4. Analisis regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiyono, 2017). Analisis regresi sederhana digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.
5. Uji Hipotesis. Menurut Ghazali (2016), uji hipotesis pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi level variabel  $0,05$  ( $\alpha=5\%$ ). Kriteria penolakan dan penerimaan hipotesis antara lain sebagai berikut:
  - a. Jika nilai signifikansi  $>0,05$ , maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan) dengan arti variabel independen tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
  - b. Jika nilai signifikansi  $<0,05$ , maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan) dengan arti variabel independen memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
6. Uji T. Uji T digunakan untuk menguji seberapa jauh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara persial (Ghazali, 2012). Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Dalam hal ini uji persial (uji t) yaitu mengetahui tingkat signifikansi Kualitas Pelayanan (X) secara spesial terhadap *Kepuasan Penumpang* (Y). Hipotesis yang akan diuji adalah  $H_0$  dan  $H_a$  dengan tingkat toleransi sebesar 10%.
7. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menurut Ghazali (2016), digunakan untuk menggambarkan kemampuan model menjelaskan variasi yang terjadi dalam variabel dependen. Untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Jika nilai *R square* semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa kemampuan menjelaskan variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika nilai *R square* semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Analisis Data

##### 1. Uji Instrumen

##### a. Uji Validitas

(Sugiyono, 2017) Uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa valid atau tidaknya suatu kuesioner. Jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur kuesioner tersebut, maka kuesioner dikatakan valid. Berikut uji validitas terhadap semua pernyataan variabel X (*Kualitas Pelayanan*) dan variabel Y (*Kepuasan Penumpang*). Pelayanan (X) dinyatakan valid. Validitas variabel Y (*Kepuasan Penumpang*).

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variable Y (Kepuasan Penumpang)**

Item	Nilai rhitung	Nilai rtabel	Keterangan
Y11	0,751	0,349	Valid
Y12	0,839	0,349	Valid
Y13	0,674	0,349	Valid
Y14	0,764	0,349	Valid
Y15	0,897	0,349	Valid
Y16	0,890	0,349	Valid
Y17	0,801	0,349	Valid
Y18	0,802	0,349	Valid
Y19	0,849	0,349	Valid
Y20	0,915	0,349	Valid

Hasil uji validitas pada tabel diatas terhadap variabel kepuasan penumpang memperoleh hasil bahwa setiap item memiliki R hitung lebih besar dari R tabel.Maka dapat disimpulkan seluruh pertanyaan variabel kepuasan penumpang (Y)dinyatakan valid.

#### b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan proses *Analyze, Scale, dan Reability Analysis*. Untuk mengukur reliabilitas adalah dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* yang perhitungannya menggunakan IBM SPSS 26 Statistic For Windows. Untuk menginterpretasikan koefisien reliabilitas digunakan kategori menurut Sugiyono (2015). Uji Reliabilitas variable X (Kualitas Pelayanan):

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.912	10

Sumber: Hasil output SPSS

Hasil uji reliabilitas menyatakan *Cronbach's Alpha* untuk variabel *kualitas pelayanan(X)* sebesar 0,912. Maka dapat disimpulkan hasil uji reliabilitas ini sangat reliabel karena >0,60 dimana hampir mendekati 0,100.

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Penumpang)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.945	10

Sumber: Hasil output SPSS

Hasil uji reliabilitas menyatakan *Cronbach's Alpha* untuk variabel *kepuasan penumpang(X)* sebesar 0,945. Maka dapat disimpulkan hasil uji reliabilitas ini sangat reliabel karena >0,60 dimana hampir mendekati 0,100.

## 2. Regresi Linier Sederhana

Uji ini dilakukan untuk mencari tahu apakah Variabel Kualitas pelayanan (X) mempengaruhi variabel Kepuasan Penumpang (Y).

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16.787	3.628		4.627	.000
Kualitas Pelayanan	.604	.084	.587	7.184	.000

Sumber: Hasil output SPSS

Dari tabel Output SPSS di atas diketahui nilai Konstanta (a) sebesar 16,787, sedangkan nilai Kualitas Pelayanan (b, Koefisien regresi) sebesar 0,604, sehingga hasil persamaan regresi dapat ditulis sebagai berikut :

Persamaan Regresi dua variabel yaitu  $Y = a + bX$

Dengan Keterangan: Y = Variabel Terikat

X = Variabel Bebas

a = konstanta

b = koefisien regresi

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai konstanta (a) sebesar 16.787 dan koefisien *beta* (b) sebesar 0.604, sehingga jika kita masukkan kedalam rumus persamaan regresi yaitu sebagai berikut:

$Y = a + bX$

$16.787 + 0.604 X$

Dari hasil persamaan regresi diatas, maka dapat dijabarkan sebagai berikut :

- Konstanta sebesar 16.787 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebesar 16.787 Menunjukkan nilai positive (+) dari variabel independent (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependent (kepuasan penumpang). Berdasarkan data diatas didapat nilai konstanta sebesar 16.787, yang artinya apabila variabel X (kualitas pelayanan) dalam keadaan tetap, maka kepuasan penumpang sebesar 16.787.
- Koefisien regresi X sebesar 0,604 mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% nilai Kualitas Pelayanan(X), maka nilai Kepuasan Penumpang(Y) bertambah sebesar 0,604. Koefisien regresi tersebut bernilai positif(+), sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh dari Kualitas Pelayanan(X) terhadap Kepuasan Penumpang(Y) adalah Positif.

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Tabel Anova

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	986.031	1	986.031	51.608	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1872.409	98	19.106		
	Total	2858.440	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan						

Sumber: Hasil output SPSS

Dari table output SPSS hasil analisis regresi linier sederhana table anova diatas diketahui nilai F hitung sebesar 51.608 dengan tingkat signifikan  $0.000 < 0.05$ , artinya bahwa model regresi di ini dapat digunakan untuk memperkirakan variabel X(kualitas pelayanan) ada pengaruh terhadap variabel Y(kepuasan penumpang).

### 3. Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu variabel Independen secara individual menerangkan variabel terikat. Dengan dasar pengambilan keputusan :

- Jika probabilitas (signifikansi)  $> 0,05$  ( $\alpha$ ) atau thitung  $<$  ttabel berarti hipotesa tidak terbukti maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak, bila dilakukan uji secara parsial.
- Jika probabilitas (signifikansi)  $< 0,05$  ( $\alpha$ ) atau thitung  $>$  ttabel berarti hipotesa terbukti maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, bila dilakukan uji secara parsial.

Dengan rumus memperoleh ttabel ialah:

$$ttabel = a / 2 ; ( n - k - 1 )$$

$$ttabel = 0,1 / 2 ; ( 100 - 1 - 1 )$$

$$ttabel = 0,05 ; ( 98 )$$

$$ttabel = 1,660$$

Dimana dalam penelitian ini Hipotesisnya ialah :

$H_a$  : Ada pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

$H_0$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Untuk memperoleh nilai thitung dalam penelitian ini menggunakan program IBM SPSS 26 Statistic For Windows sebagai berikut :

**Tabel 8. Hasil Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	16.787	3.628		4.627	.000
	Kualitas Pelayanan	.604	.084	.587	7.184	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil output SPSS

Dari Tabel Output SPSS di atas nilai diperoleh nilai signifikansi ialah 0.000 dan thitung ialah 7,184 , maka probabilitas (signifikansi)  $0,000 < 0,05$  dan thitung  $7,184 >$  ttabel 1,660. Maka dapat disimpulkan dari hasil ini bahwa hipotesa terbukti dengan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jadi dalam penelitian ini Ada Pengaruh Yang Signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

### 4. Uji Koefisien Determinasi

Dasar pengambilan keputusan koefisien determinan menurut Ghozali (2016), adalah jika nilai R square semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa kemampuan menjelaskan variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Untuk memperoleh nilai R square dalam penelitian ini menggunakan program IBM SPSS 26 Statistic For Windows sebagai berikut :

**Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.587 <sup>a</sup>	.345	.338	4.37107

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil output SPSS

Berdasarkan output SPSS diatas diketahui nilai R square (Koefisien Determinasi) adalah sebesar 0,345 yang menunjukkan bahwa kemampuan menjelaskan variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) secara simultan (bersamaan) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) adalah sebesar 34,5% dan selebihnya 65,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

## Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif yang terdiri dari dua variable yaitu variable independen adalah kualitas pelayanan dan variable dependen kepuasan penumpang. Total responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang, dari keseluruhan responden terdapat 47% perempuan dan 54% laki-laki. Responden didominasi oleh renta usia 27-36 tahun dengan kegiatan atau pekerjaan yang mendominasi yaitu wiraswasta 33%. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat diperoleh bahwa kualitas pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesiadi Bandara Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Hasil uji dalam penelitian ini menunjukkan nilai koefisien regresi X yang diperoleh dari hasil uji regresi linier sederhana sebesar 0,604 mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% nilai Kualitas Pelayanan(X), maka nilai Kepuasan Penumpang(Y) bertambah sebesar 0,604. Koefisien regresi tersebut bernilai positif. Hasil dari penelitian ini terdapat pengaruh dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang berarti  $< 0,05$  dan hasilnya thitung  $>$  ttabel adalah  $7,184 > 1,660$   $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga hasil dalam penelitian ini terbukti bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan covid-19 terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Berdasarkan hasil nilai Koefisien Determinasi (R Square) sebesar 0,345 dengan itu maka hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) adalah sebesar 34,5% dan selebihnya 65,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Vanecia Febrina Aulia Sari yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

## KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan covid-19 terhadap kepuasan penumpang Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut: Berdasarkan hasil uji regresi yang sudah dilakukan, dengan hasil konstanta sebesar 16.787 dan Koefisien regresi X sebesar 0,604 dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) dengan menerapkan protokol kesehatan covid-19 terhadap Kepuasan Penumpang(Y) Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Nilai signifikansi 0.000 dan thitung 7,184, jadi probabilitas (signifikasi)  $0,000 < 0,05$  dan thitung  $7,184 >$  ttabel 1,660 maka dari hasil ini bahwa hipotesa terbukti dengan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu Ada pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R Square), maka disimpulkan adanya pengaruh Kualitas Pelayanan (X) dengan menerapkan protokol kesehatan covid-19 terhadap

Kepuasan Kenumpang(Y) Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sebesar 0,345 atau 34,5%, dan selebihnya 64,5% dapat dipengaruhi variable lain diluar dari variable Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan penelitian, kesimpulan yang ada, maka adanya saran-saran yang dapat membantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang yaitu sebagai berikut: Bagi Perusahaan, Dari hasil penelitian ini kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Maskapai Garuda Indonesia. Pihak Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali diharapkan mampu untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada penumpang terlebih lagi dalam situasi pandemi covid-19, untuk aturan dan pelayanan yang sudah ditetapkan diharapkan bisa diberikan secara merata kepada seluruh penumpang dikarenakan masih ada beberapa penumpang yang belum merasakan pelayanan yang diberikan Maskapai Garuda Indonesia secara maksimal. Bagi peneliti selanjutnya: Saran kepada peneliti selanjutnya diharapkan bisa lebih mengembangkan dan menambahkan variable lainnya atau menghubungkan dengan manajemen complain, karena setiap perusahaan memiliki visi misi dalam memberikan pelayanan terbaik agar bisa menjaga dan memonitor kualitas pelayanan yang mampu mempengaruhi terhadap kepuasan penumpang. Selain itu dapat memperluas cakupan penelitian tidak hanya kepada penumpang Maskapai Garuda Indonesia.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anggreni, Donna. 2020. *Hubungan Pengetahuan Remaja tentang Covid-19 dengan Kepatuhan dalam Menerapkan Protokol Kesehatan di Masa New Normal. Hospital Majapahit. Mojokerto. Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang. Jurnal EcoGen, 2(4).*
- Direktorat Jendral Perhubungan Udara. 2014. *Pengertian, Peran dan Fungsi Bandar Udara.* Direktorat jendral Perhubungan Udara. Diakses dari : <http://hubud.dephub.go.id/website/Bandara.php#:~:text=Kebandarudaraan%20adalah%20segala%20sesuatu%20yang,dan%20Fatau%20antarmoda%20serta%20meningkatkan.>
- Fandy Tjiptono. 2012. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima.* Yogyakarta:CV Andi Offset.
- Garuda Indonesia. 2021. *Informasi Menganai Kebijakan Operasional Penerbangan Terkait Covid-19.* Diakses dari : <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/news-and-events/kebijakan-operasional-terkait-covid19>
- Hadithya, Riyan,, Hidayah, Riski Taufik. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Menerapkan Protokol Kesehatan COVID-19 Terhadap Minat Siswa/i SMP Dan SMA Di Kecamatan Baleendah Untuk Mengikuti Bimbingan Belajar. Manajemen bisnis dan kreatif. 6(2)*
- Hotimah, Anisa Isna Khusnul. 2021. *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIK Universitas Negeri Yogyakarta Di Masa Pandemi Covid-19. Lumbung Pustaka Universitas Negeri Yogyakarta.*
- Jayanti, Wulan., Wahyudi, Supri., Utomo Juli Murwani. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Di Kabupaten Ngawi. Akutansi dan pendidikan. 2(1).*
- Kemntrian, Kesehatan. 2020. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Di Tempat Dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan Dan Pengendalian*

Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

Rohaeni, Heni., Marwa, Nisa . 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*. 2(2).

Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2017), Metode Penelitian Bisnis, Edisi 6, Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2017), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Tjiptono & Chandra, G. ( 2011). Service, Quality, & Satisfaction. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI.