

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROTOKOL COVID-19 TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA MASKAPAI SUPER AIR JET DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

**Kifni Yudianto & Nicholas Galih Prakoso**

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

Email: [kifni.yudianto@sttkd.ac.id](mailto:kifni.yudianto@sttkd.ac.id)<sup>1</sup> [nikolasgalih9989@gmail.com](mailto:nikolasgalih9989@gmail.com)<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan protokol covid-19 terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, kualitas pelayanan yang dimaksud mencakup 5 dimensi (Tangible, Reliability, Responsivness, Assurance, Empathy). Penelitian ini di latar belakang dengan pentingnya memberi kepuasan penumpang melalui kualitas pelayanan yang berkualitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner berbentuk skala likert dengan sampel berjumlah 78 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan keputusan tertentu. Pengujian hipotesis menggunakan regresi linier sederhana dengan melakukan uji t. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa angkutan udara dengan menggunakan uji koefisien determinasi didapatkan nilai r yaitu sebesar 0,782 dan R kuadrat sebesar  $(0,782)^2$  hal ini memiliki arti bahwa pengaruh variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) sebesar 61,1% dan sisanya 38,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti seperti harga, efisiensi dan efektifitas.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, protokol covid-19, Bandar Udara Internasional Yogyakarta, maskapai Super Air Jet, kepuasan penumpang.

### Abstract

*This study aims to find out how much influence the quality of service of the COVID-19 protocol has on passenger satisfaction on Super Air Jet airlines at Yogyakarta International Airport, the quality of service in question includes 5 dimensions (Tangible, Reliability, Responsivness, Assurance, Empathy). This research is backgrounded in the importance of providing passenger satisfaction through quality service. The method used in this study is quantitative. The data collection technique was by distributing a questionnaire in the form of a likert scale with a sample of 78 respondents. Sampling technique using purposive sampling technique, which is a sampling technique with a certain decision. Hypothesis testing uses simple linear regression by performing a t test. The results of the analysis show that there is a positive and significant influence on the satisfaction of air transportation service users using the coefficient of determination test obtained the value of R which is 0.782 and R squared by  $(0.782)^2$  this means that the influence of variable X (quality of service) on variable Y (passenger satisfaction) is 61.1% and the remaining 38.9% influenced by other factors not studied by researchers such as price, efficiency and effectiveness.*

**Key word :** quality of service, covid-19 protocols, Yogyakarta International Airport, Super Air Jet airlines, passenger satisfaction.



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

### PENDAHULUAN

Pada saat dunia sedang dilanda musibah wabah penyakit, di Indonesia terdapat maskapai penerbangan terbaru yang mencoba peruntungan di industri penerbangan Indonesia yaitu

maskapai Super Air Jet. Walau pandemi sudah berjalan kurang lebih satu tahun itu akan menjadi tantangan yang dihadapi oleh maskapai Super Air Jet dengan segala resiko yang ada. Dengan adanya peraturan yang berlaku maskapai Super Air Jet tetap melakukan operasional penerbangan dengan menjalankan peraturan yang berlaku disertai juga dengan penerapan protokol kesehatan yang ketat guna mencegah penyebaran virus. Industri penerbangan adalah industri yang nyaman sehingga penumpang yang masuk harus merasa nyaman dan aman, sekalipun diberlakukan penerapan protokol kesehatan yang ketat.

Seluruh karyawan maskapai Super Air Jet yang terlibat juga menerapkan protokol kesehatan yang ketat, baik itu pada saat jam terbang maupun diluar jam terbang. Pada saat didalam jam terbang awak kabin menerapkan protokol kesehatan yang ketat dengan selalu memakai masker dan juga mengingatkan kepada penumpang untuk selalu memakai masker penuh, dalam artian masker yang dipakai tidak turun sampai ke dagu dan masker yang dipakai tidak menutupi hidung guna mencegah penyebaran virus covid-19.

Fatihudin dan Firmansyah (2019) menjelaskan bahwa Pemasaran jasa dibagi menjadi dua bagian baik secara sosial maupun manajerial. Secara sosial, pemasaran jasa adalah proses sosial yang dengan proses itu individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan serta inginkan dengan cara menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk jasa yang bernilai dengan pihak lain. Secara manajerial, adalah proses perencanaan, pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi, dan penyaluran gagasan tentang produk jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran individu dan organisasi.

Pada dasarnya konsumen akan membeli produk yang dapat memenuhi keinginannya dan kebutuhannya. Salah satu faktor yang mempengaruhi konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan adalah adanya kualitas pelayanan, baik itu produk fisik atau barang kualitas yang dapat dilihat secara obyektif dapat dilihat juga dari kualitas pelayanan dalam penjualan produk tersebut baik pelayanan sebelum pembelian maupun pelayanan sesudah pembelian. Feigenbaum dalam Maulana (2016) menjelaskan bahwa kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi marketing, manufacture, maintenance, dan engineering dalam mana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa definisi kualitas pelayanan adalah rangkaian produsen kepada pelanggan dalam menarik minat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan dengan keseluruhan produk.

Kepuasan Pelanggan sudah lama dikenal dalam ilmu pemasaran. Dari tahun ke tahun pasar bebas sudah mulai terasa dengan pergerakan persaingan bisnis yang semakin dahsyat, daya minat dan perilaku konsumen berubah, teknologi informasi dan komunikasi berkembang dengan sangat cepat sehingga produsen berlomba-lomba untuk mengelola kepuasan pelanggan. Disaat persaingan semakin ketat, produsen berusaha berbisnis dengan memenuhi kebutuhan para konsumen. Keyakinan produsen semakin kuat bahwa kunci sukses untuk memenangkan persaingan yaitu terletak pada kemampuan memberikan total customer value yang dapat memuaskan pelanggan dengan produk yang berkualitas yang sesuai harapan. Pada dasarnya Kepuasan Pelanggan yaitu sikap pelanggan yang berupa senang, gembira, puas, bahagia setelah mendapatkan kualitas yang sesuai dengan harapannya.

Kortler dalam Maulana (2016) menjelaskan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya. Suatu perusahaan harus dapat mengidentifikasi pelanggannya karena kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi. Bentuk kepuasan pelanggan tergantung kepada

harapan pelanggan tersebut. Kerangka berfikir menggambarkan alur pemikiran peneliti sebagai kelanjutan dari kajian teori untuk memberikan penjelasan mengapa peneliti mempunyai anggapan seperti yang dinyatakan dalam hipotesis. Menurut Sulistyani dan Irawan (2018) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena, jawaban yang diberikan melalui hipotesis baru didasarkan teori, dan belum menggunakan fakta.

Dari pengertian yang sudah dijelaskan dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis sebagai berikut:

Ha : Kualitas pelayanan protokol covid-19 berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Ho : Kualitas pelayanan protokol covid-19 tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

## METODE PENELITIAN

Desain Penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif. Sugiyono (2018) mendefinisikan penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, sebagai metode ilmiah atau scientific karena telah memenuhi kaidah ilmiah secara konkret atau empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan yang digunakan untuk meneliti pada populasi maupun sampel tertentu, pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, serta analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik. penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif karena peneliti ini menggunakan angka-angka dengan perhitungan statistik serta bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dibuat.

Sugiyono (2018) menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. elemen populasi adalah keseluruhan subjek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 360 orang dari penerbangan Yogyakarta-Jakarta dimana dengan mengangkut 180 orang satu kali penerbangan dan rute Jakarta-Yogyakarta hanya terdapat sekali penerbangan.

Menurut Sugiyono (2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi titik untuk menentukan jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini digunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$\text{Rumus : } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir

$$n = \frac{360}{1+360(0,1)^2} = 78,26086956521739 \text{ (dibulatkan menjadi 78).}$$

Makbul (2021) mendefinisikan bahwa instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian agar data lebih mudah diolah dan menghasilkan penelitian yang berkualitas. Data yang telah terkumpul dengan menggunakan instrumen akan dideskripsikan, dilampirkan atau digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam suatu penelitian. Instrument penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah dalam bentuk kuisioner. Kuisioner penelitian ini dibuat berdasarkan indikator disetiap variabel yang ada,

setiap variabel penelitian terdiri dari variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepuasan penumpang) diukur dengan menggunakan instrument pengukur menggunakan kuisisioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala likert.

Untuk memperoleh data yang diinginkan, peneliti menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Kuesioner. Pujihastuti (2010) menyatakan kuisisioner merupakan alat pengumpulan data primer dengan metode survei untuk memperoleh opini responden. Kuisisioner dapat didistribusikan kepada responden dengan cara: (1) Langsung oleh peneliti (mandiri); (2) Dikirim lewat Pos (mailquestionair); (3) Dikirim lewat komputer misalnya surat elektronik (e-mail). Kuisisioner dikirimkan langsung oleh peneliti apabila responden relatif dekat dengan dengan penyebarannya tidak terlalu luas. Kuesioner dapat digunakan untuk memperoleh informasi pribadi misalnya sikap, opini, harapan dan keinginan responden. Teknik pengumpulan data melalui kuisisioner yaitu menyebarkan kuisisioner dengan sejumlah pernyataan-pernyataan dengan format dan berbagai pilihan di dalamnya untuk dijawab oleh responden.
2. Dokumentasi. Ismayanti (2021) menjelaskan bahwa dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. Metode ini bertujuan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen. Dalam penelitian ini metode dokumentasi akan menggunakan dokumen-dokumen tertulis atau buku-buku yang sudah ada, terkait dengan data-data penumpang dan protokol kesehatan pada maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

#### Uji instrumen

Uji instrumen adalah salah satu kegiatan penelitian pengumpulan data titik kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan teknik tertentu dan menggunakan alat tertentu titik data yang diperoleh dari proses tersebut kemudian dihimpun, di data, dianalisis untuk menjadi informasi yang dapat menjelaskan suatu fenomena atau keterkaitan antara fenomena. Uji coba instrumen yang dilakukan adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

##### a. Uji Validitas

Mongkaren (2013) menjelaskan bahwa uji validitas instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid titik uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya satu kuisisioner. Satu kuisisioner dinyatakan valid jika Pertanyaan pada pertanyaan kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Untuk menguji validitas peneliti menggunakan *SPSS for Windows*.

##### b. Uji Reliabilitas

Mongkaren (2013) menjelaskan uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sifat dari alat ukur yang digunakan (akurat, stabil, dan konsisten). Variabel yang digunakan dalam penelitian dapat dikatakan reliabel atau andal apabila koefisien Cronbach alpha lebih dari 0,6.

##### 1. Uji Regresi Linier Sederhana

Linier sederhana analisis regresi linier digunakan atau pengaruh variabel independen (x) dengan variabel dependen (y) dengan rumus sebagai berikut:

Rumus :  $y = a + \beta x + e$

Keterangan :

$y$  = kualitas pelayanan

$a$  = konstanta

$\beta$  = koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan variabel yang didasarkan pada variabel independent)

$x$  = kepuasan penumpang

$e$  = eror

### Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini penelitian melakukan hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

#### a. Uji t

Menurut Diah Sumirah (2019) untuk menguji keberartian koefisien korelasi antara variabel X dan Y dilakukan dengan membandingkan  $t$  hitung dengan tabel yaitu dengan menggunakan rumus distribusi *student* (*t student*).

#### b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar variasi perubahan variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen. Koefisien determinasi akan menghasilkan persentase yang menunjukkan persentase variabel independen dalam mempengaruhi perubahan nilai variabel dependen di dalam model regresi.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh antara kualitas pelayanan protokol covid-19 dengan kepuasan penumpang pada maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Berdasarkan dari hasil data yang telah dikumpulkan dari penyebaran kuesioner kepada penumpang maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

### Pembahasan

Berdasarkan data yang telah peneliti peroleh dari kuesioner dengan menyebarkan kepada 78 responden maka dapat dijelaskan bahwa tiap butir pernyataan yang diajukan oleh peneliti dianggap valid dan reliabel. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengolahan dan analisis data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas yang menunjukkan bahwa hasil analisis nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel sebesar 0,1876 dan nilai cronbach alpha  $> 0,60$ .

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis yang menggunakan uji  $t$  dengan hasil tabel koefisien maka diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan). hal ini dibuktikan dari hasil pengujian uji  $t$  sebesar 10,937 sedangkan  $t$  tabel adalah 1,665 yang memiliki arti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga menunjukkan hasil bahwa kepuasan penumpang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Berdasarkan dari uji hipotesis yang menggunakan uji koefisien determinasi didapatkan nilai  $r$  sebesar 0,782 dengan hasil perhitungan nilai koefisien determinasi  $R$  kuadrat sebesar  $(0,782)^2$  hal ini memiliki arti bahwa pengaruh variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) sebesar 61,1% dan sisanya 38,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab 4, maka dapat disimpulkan bahwa: Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis dalam penelitian memberi hasil bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan menghasilkan data yang positif bahwa kepuasan penumpang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Hal ini memiliki arti apabila kualitas yang diterima meningkat atau sesuai dengan harapan penumpang maka kepuasan akan meningkat, Begitupun sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diterima Menurun atau tidak sesuai dengan harapan penumpang maka kepuasan penumpang juga akan ikut menurun. Berdasarkan hasil dari koefisien determinasi dalam penelitian memberi hasil bahwa besar dari pengaruh variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan) 61,1% sisanya 38,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. 2019. Pemasaran Jasa. Buku Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Yogyakarta. Deepublish.
- Makbul, M. 2021. Metode Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian. Jurnal Skripsi.
- Maulana Ade Syarif. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Toi. Jurnal Ekonomi.
- Maulana Ade Syarif. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Toi. Jurnal Ekonomi.
- Mongkaren, S. 2013. Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna. Jurnal Emba.
- Mongkaren, S. 2013. Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna. Jurnal Emba.
- Mongkaren, S. 2013. Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna. Jurnal Emba.
- Pujihastuti, I. 2010. Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian. Jurnal Agribisnis Dan Pengembangan Wilayah.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Sulistiyani, H., & Irawan, B. 2018. Pengaruh Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Pegawai. Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani.
- Sumirah Diah. 2019. Pengaruh Grooming Pada Customer Relation Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra Internasional TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur Bandung.