

## Pengaruh Kualitas Pelayanan *Check In Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo

Dendi Prabowo Saputro<sup>1</sup> Eka Prayudhista<sup>2</sup>

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

Email: [dendisapetro06@gmail.com](mailto:dendisapetro06@gmail.com)<sup>1</sup>

### Abstrak

Tujuan penelitian ini guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang maskapai Lion Air Di Bandar Udara AdiSoemarmo Solo. Dengan mempertimbangkan aspek kenyamanan dan keselamatan saat menggunakan transportasi udara. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dipilih menggunakan *NonProbability Sampling* dan subjek penelitian yang digunakan adalah pengguna jasa di Bandar udara AdiSoemarmo Solo yang berjumlah 100 orang. Analisis data dan pengujian hipotesis dilakukan oleh IBM SPSS *statistics22* menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{a2}$  ditolak. Artinya bahwa variabel Kualitas Pelayanan *Check-In Counter* mempengaruhi Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. Dimana nilai  $t$  hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 15,450.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Check-In Counter Kepuasan Penumpang maskapai Lion Air.

### Abstract

*The purpose of this study was to determine the effect of check-in counterservice quality on Lion Air passenger satisfaction at Adi Soemarmo Airport, Solo. Byconsidering theaspectsof comfortand safetywhenusing air transportation. This study uses quantitative methods with data collection techniques usingquestionnaires selected using Non Probability Sampling and the research subjectsused are service users at Adi Soemarmo Airport Solo, totaling 100 people. Dataanalysis and hypothesis testing were carried out by IBM SPSS statistics 22 usingmultiple linear regressionanalysis. The results showed that  $H_{a1}$  was accepted and  $H_{a2}$  was rejected. It meansthat the variable of Check-In Counter Service Quality affects Lion Air Passenger Satisfaction at Adi Soemarmo International Airport Solo. Where the  $t$ count value of the service quality variable is 15,450.*

**Keyword:** Quality of Service Check-In Counter Lion Air Passenger Satisfaction.



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

### PENDAHULUAN

Pada kegiatan layanan penerbangan, *Check-in* adalah prosedur pertama yang akan penumpang jalani ketika tiba di loket layanan maskapai. *Check-in* bandara adalah tindakan memperkenalkan diri penumpang ke konter maskapai yang telah dipilih dan menunjukkan dokumen serta memberi label bagasi yang akan dibawa. Bagasi kemudian akan diperiksa dan barang bawaan penumpang(jika ada) akan diidentifikasi. Apabila pada bagian *check-in counter* kurang menunjang maka akan terjadi antrian penumpang pesawat yang panjang sehingga akan membuat penumpang pesawat merasa tidak nyaman dan dapat menyebabkan tertunda dan terlambatnya penerbangan oleh karena itu *check-in counter* harus sangat diperhatikan. Seiring dengan peningkatan jumlah pengguna jasa penerbangan, penyelenggara jasa dituntut untuk dapat menjaga kualitas pelayanan jasa penerbangan, salah satunya adalah pelayanan pada saat melakukan *check-in counter*.

Kualitas pelayanan *check-in counter* sangat dipengaruhi oleh dua hal, yaitu fasilitas dan sumber daya manusia (SDM). Kepuasan yang dirasakan penumpang apabila yang diinginkan atau yang di ekspektasikan sesuai dengan apa yang diharapkan, atau yang didapatkan melebihi dari apa yang di ekspektasikan maka pelayanan yang diberikan sangat mampu membuat penumpang merasa puas. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, ditemukan beberapa masalah yang terjadi pada *check in counter* (1) adakah pengaruh kualitas pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang (2) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang.

## METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut (Sugiyono, 2011:8), metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian yang dilakukan dengan kajian pemikiran yang sifatnya ilmiah.

Teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisoner yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan atau ketidakpuasan responden terhadap penumpang maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. Penelitian ini dilaksanakan di bagian *Check In Counter* maskapai Lion Air, sedangkan waktu penelitian dilakukan selama 29 hari mulai dari tanggal 18 September 2021 sampai dengan bulan 16 Oktober 2021. Untuk populasi dalam penelitian seluruh penumpang maskapai Lion Air, Penentuan data yang digunakan pada penelitian ini adalah didasarkan pada metode *Non Probability Sampling*, sehingga penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 100 penumpang maskapai Lion Air Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Alat analisis data yang digunakan penulis yaitu software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah berupa analisis statistik deskriptif, yaitu mengolah data dari hasil kuesioner ke dalam bentuk rata-rata dan standar deviasi dengan menggunakan software SPSS versi 22.0. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier sederhana, uji t, koefisien determinasi.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil yang diperoleh hasil uji validitas yang sudah diuji untuk dapat menentukan sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan valid apabila pernyataan pada penelitian disusun berdasarkan dengan indikator – indikator pada variable X (kualitas pelayanan) dan variable Y (kepuasan pelanggan).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

KUALITAS PELAYANAN (X)			
X5	0,803	0,422	Valid
X6	0,547	0,422	Valid
X7	0,850	0,422	Valid
X8	0,727	0,422	Valid
X9	0,761	0,422	Valid
X10	0,661	0,422	Valid
X11	0,473	0,422	Valid

X12	0,753	0,422	Valid
X13	0,736	0,422	Valid
X14	0,716	0,422	Valid
X15	0,672	0,422	Valid
KEPUASAN PELANGGAN (Y)			
Y1	0,734	0,422	Valid
Y2	0,712	0,422	Valid
Y3	0,826	0,422	Valid
Y4	0,668	0,422	Valid
Y5	0,755	0,422	Valid
Y6	0,795	0,422	Valid
Y7	0,880	0,422	Valid
Y8	0,831	0,422	Valid
Y9	0,840	0,422	Valid
Y10	0,734	0,422	Valid

Sumber : Data Diolah Peneliti (2022)

### Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas Pengaruh Kualitas Pelayanan *Check-In Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo menghasilkan sumber data dengan pemaparan jika sejumlah pertanyaan yang dilontarkan pada 100 responden dikatakan reliable karena nilai Cronbach Alpha lebih tinggi dari 0,600.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kriteria	Hasil
X	0,934	0,600	Reliabel
Y	0,950	0,600	Reliabel

Sumber : Data Diolah Peneliti (2022)

### Uji Linier Sederhana

Beberapa uji regresi linear perlu dilakukan guna mengetahui tingkat Kualitas Pelayanan *Check-In Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. Penulis menyajikan hasil uji regresi linear sederhana pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.566	2.479	.842	2.649	.009
Kualitas Pelayanan (X)	.567	.037		15.450	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber: Data Diolah Peneliti (2022)

Adapun penjelasan dari persamaan adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta positif sebesar 6,566 menunjukkan pengaruh positif variabel independen (X) yaitu Kualitas Pelayanan. Bila variabel independen (X) yaitu Kualitas Pelayanan naik atau berpengaruh dalam 1 (satu) satuan, maka variabel dependen (Y) yaitu Kepuasan Penumpang akan naik atau terpenuhi.
2. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,567 (positif) yang menunjukkan jika kualitas pelayanan mengalami penambahan 1 (satu) satuan, maka nilai variabel Kepuasan Penumpang akan mengalami peningkatan sebesar 0,567 dengan asumsi bahwa variabel lainnya tidak berubah.

### Uji Signifikan (Uji T)

Pengujian ini bertujuan memahami pengaruh independen (variabel X) terhadap dependen (variabel Y). Pengujian menghasilkan hipotesis sebagai berikut:

**Tabel 4. Uji Signifikan (Uji T)**

Coefficients <sup>a</sup> Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.566	2.479	.842	2.649	.009
Kualitas Pelayanan (X)	.567	.037		15.450	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber : Data diolah peneliti(2022)

Penelitian ini diketahui bahwa nilai T hitung sebesar 15.450. hasil tersebut lebih besar dengan nilai T table. Pada penelitian df=100 maka nilai T tabelnya sebesar 1,660. Dapat dibuat kesimpulan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan penumpang). Pada tabel tersebut, Thitung pada variabel kualitas Pelayanan adalah 15.450.

$$\begin{aligned}
 t\text{-tabel} &= (a/2 : n - k - 1) \\
 &= 0,05/2 : 100 - 2 \\
 &= 0,025 : 98 \\
 &= 1,660
 \end{aligned}$$

Untuk menyatakan berpengaruh atau tidaknya maka dibutuhkan kriteria kepuasan pelanggan sebagai berikut:  $H_a$  diterima apabila nilai  $t > 1.660$  dan  $H_a$  ditolak apabila nilai  $t < 1.660$ .

### Koefisien Determinasi (R square)

Pengujian ini memiliki tujuan untuk melihat bagaimana kemampuan variable independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Adapun hasil analisis mendapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 5. koefisien determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.842 <sup>a</sup>	.709	.706	2.36133

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

Sumber: Data diolah Peneliti (2022)

Berdasarkan tabel diatas nilai koefisiensi determinasi R square yaitu sebesar 0,706 atau sama dengan 70,6%. Sehingga hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 87% sehingga sisanya 29,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari variabel yang diteliti.

### Pembahasan

Pembahasan penelitian memiliki tujuan agar memberikan hasil dan gambaran dari penelitian ini. Menurut pemaparan analisis data dengan regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang (Y) dengan nilai signifikan =  $0,006 < 0,05$ . Untuk hasil uji T menunjukkan Ttabel lebih kecil dari Thitung sehingga disimpulkan  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{a2}$  ditolak. sedangkan nilai adjusted R

square = 0,706 yang membuktikan jika kontribusi variabel kualitas pelayanan (X) dalam membentuk variabel kepuasan penumpang (Y) senilai 70,6%. Yang artinya nilai korelasi tergolong kuat dan nilai yang dihasilkan menunjukkan nilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan *check-in counter* dapat mempengaruhi kepuasan penumpang maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang sudah diolah dapat disimpulkan sebagai berikut : Diketahui nilai t hitung dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan *Check-In Counter* terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo, sedangkan Kualitas Pelayanan *Check-In Counter* terhadap Kepuasan Penumpang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai R Square sebesar 70,9% yang artinya bahwa semakin kualitas pelayanan *Check-In Counter* semakin baik maka minat penumpang untuk menggunakan jasa maskapai Lion Air semakin meningkat.

Berdasarkan hasil yang sudah didapatkan, bagi perusahaan diharapkan untuk tetap mempertahankan dari segi kualitas pelayanan yang sudah diberikan selama ini, sehingga penumpang tetap bisa merasakan layanan yang semaksimal mungkin yang diberikan oleh perusahaan. Sesuai dengan hasil penelitian yang didapatkan bahwa hasil kualitas pelayanan *check-in counter* merupakan faktor yang kuat untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan pada sebuah maskapai, diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini ke aspek yang lebih luas atau aspek lain yang juga dapat mempengaruhi Kepuasan Penumpang pada maskapai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Erlangga, Angga., & Widiyanto, Barkah Wahyu. 2016. Tingkat Pelayanan Check-In Counter Lion Air Di Bandara Internasional Husein Sastranegara Kota Bandung Menggunakan Metode Antrian
- Kotler dan Keller. 2007. Manajemen Pemasaran, *Edisi 12, Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. ed 13. Jakarta : Erlangga
- Pustaka-Etalase.(2016, Agustus). Pengertian dan indikator kepuasan pelanggan. Diakses dari <https://etalasepustaka.blogspot.com> (tanggal 27 April 2020, pukul 21.20 Wib)
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.
- Suharto, Abdul Majid. 2018. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Depok: Rajawali Pers.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang *Penerbangan*