

Analisis Tingkat Pelayanan Kargo Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kargo CV. Citra Queen Express di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun Menggunakan Metode CSI

M. Irfan Anshari¹ Kartika Fajar Nieamah²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: -

Abstrak

Pangkalan Bun terus berkembang dalam sektor perekonomian yang menjadi indikator pertumbuhan Kotawaringin Barat. Salah satu fungsi utama dari bandar udara Iskandar Pangkalan Bun yaitu sebagai pintu gerbang perekonomian Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah. Agen CV. Citra Queen Express sebagai salah satu EMPU di terminal kargo bandar udara Iskandar Pangkalan Bun, segala bentuk suatu pelayanan yang diberikan akan mendapat penilaian yang berpengaruh terhadap kepuasan dari konsumen atau pengguna jasa tersebut. Penelitian termasuk dalam golongan penelitian kuantitatif. Penelitian dilakukan terminal kargo bandar udara Iskandar Pangkalan Bun. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap responden pengguna jasa CV. Citra Queen Express, observasi dan dokumentasi sebagai data pendukung pada penelitian ini. Hasil penelitian disimpulkan bahwa diperoleh pengaruh yang signifikan antara pelayanan CV. Citra Queen Express terhadap Kepuasan Pengguna Jasanya, yaitu sebesar 50,4%. Persentase kepuasan menggunakan metode CSI diperoleh nilai persentase 80,81% dapat dinyatakan dalam kategori sangat puas.

Kata Kunci: Pelayanan Kargo, Kepuasan Konsumen, *Customer Satisfaction Index*, Bandar Udara Iskandar pangkalan Bun.

Abstract

Pangkalan Bun continues to develop in the economic sector which is an indicator of the growth of West Kotawaringin. One of the main functions of the Iskandar Pangkalan Bun airport is as a gateway to the West Kotawaringin economy in Central Kalimantan. CV. Citra Queen Express as one of the EMPUs at the cargo terminal of Iskandar Pangkalan Bun airport, all forms of service provided will receive an assessment that affects the satisfaction of consumers or service users. The research is included in the quantitative research group. The research was conducted at the cargo terminal of the Iskandar Pangkalan Bun airport. Sources of data used in this study were obtained from distributing questionnaires to respondents using services CV. Citra Queen Express, observation and documentation as supporting data in this study. The results of the study concluded that a significant effect was obtained between services CV. Citra Queen Express on the satisfaction of its service users, which is 50.4%. The percentage of satisfaction using the CSI method obtained a percentage value of 80.81% can be stated in the very satisfied category.

Keywords: Cargo Service, Consumer Satisfaction, *Customer Satisfaction Index*, Iskandar Pangkalan Bun Airport.



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

PENDAHULUAN

Beberapa akhir tahun ini Pangkalan Bun terus berkembang dalam sektor perekonomian yang menjadi indikator pertumbuhan Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah. Dikutip dalam Prokal.co (2019) Bupati Kotawaringin Barat Hj. Nurhidayah mengatakan, banyak sektor yang menjadikan Kotawaringin Barat sebagai penopang perekonomian Kalimantan Tengah diantaranya sektor pariwisata, sektor pertanian dan perikanan. Dengan strategisnya letak

Kabupaten Kotawaringin Barat sehingga dapat membantu berkembangnya akses perhubungan laut maupun udara dalam menunjang perkembangan ekonomi di Pangkalan Bun.

Dalam menunjang kegiatan perekonomian yang baik terdapat banyak kemudahan akses transportasi seperti kapal laut, bus, dan pesawat udara. Pesawat udara merupakan salah satu moda transportasi pilihan karena perpindahan suatu barang dari satu tempat ketempat lainnya dengan waktu yang singkat. Untuk mendukung lancarnya mobilitas transportasi udara maka penting adanya bandar udara Iskandar dalam menunjang prasarana perekonomian di Pangkalan Bun.

Bandar udara Iskandar berperan penting sebagai titik distribusi dari sistem jaringan transportasi udara yang sejalan dengan peningkatan kegiatan ekonomi masyarakat. Sebagai salah satu kota yang memiliki letak geografis yang strategis, Pangkalan Bun memiliki peran yang penting di daerah Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah. Terdapat banyak area perkebunan kelapa sawit dan daerah di pesisir yang menjadi pusat distribusi perikanan laut di Pangkalan Bun, keberadaan bandar udara ataupun pelabuhan sangat diperlukan untuk menunjang semua kebutuhan perekonomian masyarakat.

Salah satu fungsi utama dari bandar udara Iskandar Pangkalan Bun yaitu sebagai pintu gerbang perekonomian Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah. Salah satu penggerak unit bandar udara dalam menunjang kegiatan perekonomian yaitu terminal kargo yang melaksanakan kegiatan operasional penanganan kargo di suatu bandar udara di mana sebagai mitra maskapai penerbangan. Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara fasilitas bangunan terminal kargo yaitu bangunan terminal yang dipakai pada aktivitas bongkar muat barang (*cargo*) udara yang disediakan oleh bandar udara itu. Fasilitas ini mencakup kantor administrasi, gudang, jalan masuk, tempat parkir kendaraan umum dan gedung operasi. Beragam fasilitas yang disebutkan termasuk fasilitas standar yang untuk pengoperasian dan penyediaannya selaras dengan kemampuan bandar udara yang diklasifikasikan.

Dalam penyelenggaraan kegiatan operasional di terminal kargo bandar udara Iskandar Pangkalan Bun, pelaksanaannya dikelola oleh pengelola bandar udara yang bekerja sama dengan pihak swasta. Agen ekspedisi muatan pesawat udara (EMPU) sebagai pihak swasta yang bertugas langsung memberikan pelayanan kepada konsumen sebagai perantara antara pengguna jasa terminal kargo dengan perusahaan angkutan udara. Sebagai penunjang dalam prasarana kegiatan operasional di terminal kargo bandar udara Iskandar Pangkalan Bun, setiap pelayanan terminal kargo bandar udara Iskandar harus dipersiapkan secara baik. Berdasar paparan Kotler (2019) memberi definisi kualitas pelayanan sebagai wujud penilaian konsumen pada tingkatan pelayanan yang diterima dengan yang diinginkan. Jika pelayanan yang dirasakan ataupun diterima selaras dengan harapan maka ada persepsi yang baik dan memuaskan terhadap kualitas pelayanan. Segala bentuk yang ada, suatu pelayanan jasa yang disediakan nantinya dapat berdampak terhadap kepuasan para konsumen ataupun pengguna jasa tersebut.

Agen ekspedisi muatan pesawat udara (EMPU) yang ada di terminal kargo bandar udara Iskandar Pangkalan Bun, salah satunya ada *CV. Citra Queen Express* yang mempunyai keunggulan lebih dari agen ekspedisi muatan pesawat udara lainnya, karena agen *CV. Citra Queen Express* memiliki kerjasama dengan 3 maskapai penerbangan yang ada di bandar udara Iskandar Pangkalan Bun yaitu NAM Air, Wings Air dan Citilink, sedangkan agen lainnya hanya bekerja sama dengan maskapai NAM Air. Dalam setiap kegiatan operasional pelayanan jasa agen *CV. Citra Queen Express* sebagai EMPU di terminal kargo bandar udara Iskandar Pangkalan Bun, segala bentuk suatu pelayanan yang diberikan akan mendapat penilaian yang berpengaruh terhadap kepuasan dari konsumen atau pengguna jasa tersebut. Merujuk uraian

di atas serta pengalaman dan pengamatan penulis saat pelaksanaan *On Job Training* (OJT) di terminal kargo bandar udara Iskandar Pangkalan Bun, Penulis tertarik untuk mengembangkan suatu penelitian, kemudian dikemukakan berbentuk skripsi yang judulnya "Analisis tingkat pelayanan kargo terhadap kepuasan pengguna jasa pelayanan kargo CV. Citra Queen Express di bandar udara Iskandar Pangkalan Bun menggunakan metode CSI".

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilaksanakan memakai desain penelitian kuantitatif. Berdasar paparan sugiyono (2018) metode penelitian kuantitatif ialah metode penelitian yang berpijak pada filsafat *positivisme*, dipakai dalam mengkaji sampel ataupun populasi tertentu, data dikumpulkan memakai instrumen penelitian, sifat data yang dianalisis yakni kuantitatif dengan tujuannya sebagai penguji hipotesis yang sudah ditentukan. Berdasar dengan tujuan penelitian yakni menguji benar tidaknya hipotesis yang diusulkan, melaksanakan analisa hubungan dari satu variabel dengan variabel lainnya, karenanya dipergunakan jenis penelitian kuantitatif memakai metode survey.

Metode survey tergolong ke dalam data primer yang mana peneliti menyebarkan kuisioner terhadap responden yang hendak dikaji, metode ini dilaksanakan dengan waktu yang cepat yakni satu bulan dengan hasilnya yang akurat, penelitian ini dilaksanakan agar bisa dianalisis tingkatan pelayanan kargo terhadap kepuasan pengguna jasa CV. Citra Queen Express sebagai agen ekspedisi muatan pesawat udara di terminal katgo bandar udara Iskandar Pangkalan Bun.

Waktu dan tempat penelitian merupakan waktu dan tempat yang dipakai dalam melakukan penelitian terhadap obyek yang menjadi pusat penelitian. Penelitian ini diselenggarakan di terminal kargo bandar udara Iskandar Pangkalan Bun. Penelitian ini diselenggarakan di bulan Oktober 2021. Populasi artinya wilayah umum yang berisi objek dan subjek penelitian. Berdasar paparan sugiyono (2018) populasi yakni wilayah generalisasi yang mencakup subjek/obyek disertai karakteristik dan kuantitas tertentu yang ditentukan peneliti agar bisa dipetik kesimpulan sesudah dipelajari. Terkait penelitian yang dilaksanakan populasi mencakup seluruh pengguna jasa pelayanan CV. Citra Queen Express sebagai EMPU di bandar udara Iskandar Pangkalan Bun.

Berdasar paparan sugiyono (2018) sampel ialah sebagian atas karakteristik dan jumlah dari sebuah populasi. Jadi sampel juga dapat dikatakan sebagian atas anggota populasi. Jika populasi banyak dan peneliti tidak mungkin mengkaji seluruh yang ada pada populasi, contohnya sebab terbatasnya tenaga, dana, dan waktu, maka peneliti bisa memakai sampel yang ditarik dari populasi tersebut. Menurut Arikunto (2017) mengatakan bahwa apabila subjeknya dibawah 100, karenanya keseluruhan populasi menjadi sampel penelitian. tetapi manakala subjek diatas 100 maka bisa ditarik 10-15% ataupun 15-25%.

Terkait penelitian yang dilaksanakan sampel diambil memakai *Non Probability Sampling* yang memanfaatkan Teknik *Purposive Sampling*. Berdasar paparan Sugiyono (2018) *Non Probability Sampling* ialah teknik mengambil sampel tanpa pemberian kesempatan/peleuang yang setara bagi seluruh anggota ataupun unsur populasi agar terpilih dijadikan sampel. Sampel penilaian ataupun dinamakan *Purposive sampling* ataupun pakar ialah teknik menentukan sampel melalui hal-hal tertentu yang dipertimbangkan (Sugiyono, 2018). Untuk penelitian yang dilaksanakan pertimbangan sampel yang ditarik yakni konsumen yang berumur 17 tahun keatas dan pernah memakai jasa pelayanan kargo agen CV. Citra Queen Express di bandar udara Iskandar Pangkalan Bun lebih dari satu kali.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang metode analisis datanya digunakan agar didapat jawaban atas masalah yang dirumuskan dan menjadi pengujian hipotesis yang sudah ditetapkan sebelumnya, yaitu agar diketahui keberadaan pengaruh variabel bebas terhadap terhadap variabel terikat. Untuk penelitian ini variabel bebas terdiri dari Pelayanan CV. Citra Queen Express (X), sementara variabel terikat yaitu Kepuasan Pengguna Jasa (Y). Pengambilan data dilaksanakan dengan membagikan angket/kuesioner terhadap responden dan observasi hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan CV. Citra Queen Express di terminal kargo bandar udara Iskandar Pangkalan Bun.

Uji Validitas

Uji Validitas pada penelitian ini menggunakan sampel data sebanyak 30 responden dengan R Tabel $df = (N-2)$.

Variabel X (Pelayanan CV. Citra Queen Express)

Tabel 1. Hasil Analisis Uji Validitas Variabel X

Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
X1	0,698	0,361	Valid
X2	0,506	0,361	Valid
X3	0,752	0,361	Valid
X4	0,622	0,361	Valid
X5	0,724	0,361	Valid
X6	0,484	0,361	Valid
X7	0,705	0,361	Valid
X8	0,794	0,361	Valid
X9	0,584	0,361	Valid
X10	0,698	0,361	Valid
X11	0,641	0,361	Valid
X12	0,812	0,361	Valid
X13	0,656	0,361	Valid
X14	0,622	0,361	Valid
X15	0,663	0,361	Valid

Sumber: Data yang diolah peneliti 2022

Berdasarkan Tabel 1 di atas data R Hitung di dapat dari 30 responden yang digunakan untuk uji validitas. Data dijelaskan bahwa nilai R Hitung > R Tabel berdasarkan uji signifikan 0,05 yaitu 0,361. Artinya bahwa item X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8, X9, X10, X11, X12, X13, X14, X15 di atas dinyatakan Valid.

Variabel Y (Kepuasan Pengguna Jasa)

Tabel 2. Hasil Analisis Uji Validitas Variabel Y

Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Y1	0,795	0,361	Valid
Y2	0,684	0,361	Valid
Y3	0,703	0,361	Valid
Y4	0,497	0,361	Valid
Y5	0,675	0,361	Valid
Y6	0,803	0,361	Valid

Y7	0,580	0,361	Valid
Y8	0,642	0,361	Valid
Y9	0,660	0,361	Valid
Y10	0,845	0,361	Valid
Y11	0,657	0,361	Valid
Y12	0,695	0,361	Valid
Y13	0,440	0,361	Valid
Y14	0,795	0,361	Valid
Y15	0,684	0,361	Valid

Sumber: Data yang diolah peneliti 2022

Berdasarkan Tabel 2. di atas data R Hitung di dapat dari 30 responden yang digunakan untuk uji validitas. Data dijelaskan bahwa nilai R Hitung > R Tabel berdasarkan uji signifikan 0,05 yaitu 0,361. Artinya bahwa item Y1, Y2, Y3, Y4, Y5, Y6, Y7, Y8, Y9, Y10, Y11, Y12, Y13, Y14, Y15 dinyatakan Valid.

Uji reliabilitas

Uji Reliabilitas pada penelitian ini menggunakan sampel data sebanyak 30 responden dengan nilai Cronbach's Alpha > 0,60 agar dikatakan Reliabel.

Tabel 3. Hasil Analisis Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Batas	Keterangan
X	0,909	0,60	Reliabel
Y	0,915	0,60	Reliabel

Sumber: Data yang diolah peneliti 2022

Berdasarkan Tabel 3 di atas nilai Cronbach's Alpha di dapat dari 30 responden yang digunakan untuk uji reliabilitas. Data dijelaskan bahwa nilai variabel X dan Y Cronbach's Alpha > Nilai Batas yaitu 0,60. Artinya bahwa variabel Pelayanan *CV. Citra Queen Express* (X) dan variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y) dinyatakan Reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Probabilitas Kolmogorov-Smirnov

Kolmogorov Smirnov digunakan pada jumlah sampel lebih dari 50. Berdasarkan teori statistika model linier hanya residu dari variabel terikat (Y) yang wajib diuji normalitasnya, sedangkan variabel bebas diasumsikan bukan fungsi distribusi. Jadi tidak perlu diuji normalitasnya. Hasil *output* dari pengujian normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov, sebagai berikut.

**Tabel 4. Hasil Analisis Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

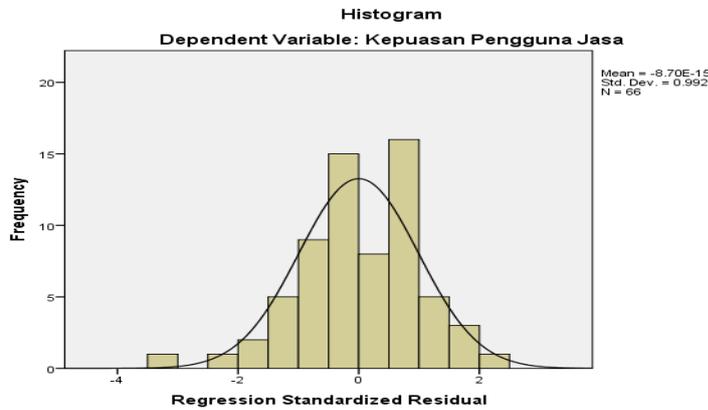
		Unstandardized Residual
N		66
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.29177600
Most Extreme Differences	Absolute	.112
	Positive	.112
	Negative	-.110
Kolmogorov-Smirnov Z		.913
Asymp. Sig. (2-tailed)		.375

a. Test distribution is Normal.

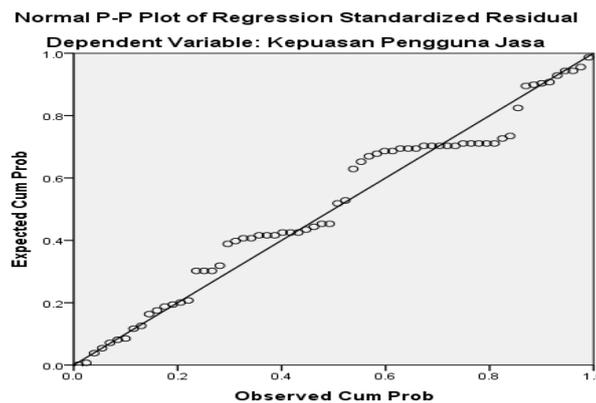
b. Calculated from data.

Sumber: Data yang diolah peneliti 2022

Hasil uji normalitas menggunakan *standardized residual* diatas diperoleh nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* yaitu sebesar 0,375. Angka sig. *Kolmogorov-Smirnov* tersebut lebih tinggi dibandingkan dengan taraf signifikansi 5% (0,05) atau sig> 0,05. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa datakedua variabel berdistribusi normal. Uji normalitas juga dapat dilihat pada grafik Histogram dan P-Plot sebagai berikut.



Gambar 1. Histogram Uji Normalitas



Gambar 2. P-Plot Uji Normalitas

Sumber: Data yang diolah peneliti 2022

Pada grafik Histogram dan P-Plot di atas terlihat data menyebar secara seimbang di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis histogram menuju pola distribusi normal maka variabel terikat Y memenuhi asumsi normalitas.

Uji Linearitas

Hasil pengujian linearitas yaitu sebagai berikut.

Tabel 5. Uji Linearitas

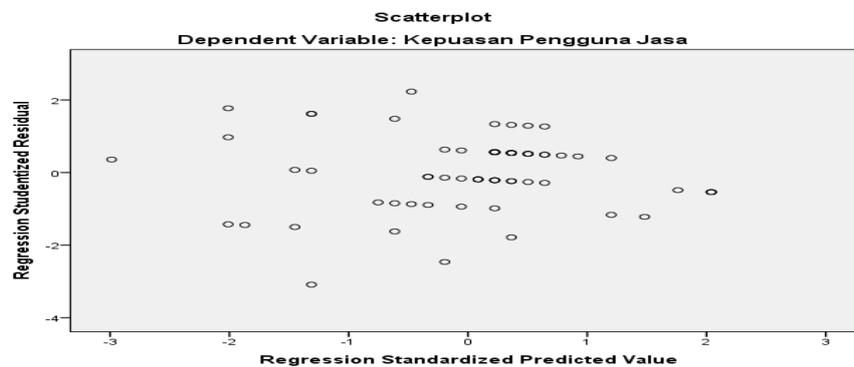
ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pengguna Jasa * Pelayanan CV. Citra Queen Express	Between Groups	(Combined)	3564.241	21	169.726	87.560	.000
		Linearity	3541.066	1	3541.066	1826.813	.000
		Deviation from Linearity	23.176	20	1.159	.598	.893
	Within Groups		85.289	44	1.938		
	Total		3649.530	65			

Sumber: Data yang diolah peneliti 2022

Berdasarkan nilai Signifikansi (sig) dari *output* di atas diperoleh nilai *Deviation From Linearity* Sig. adalah 0,893 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Tingkat Pelayanan (X) dengan Kepuasan Pengguna Jasa (Y). Berdasarkan nilai F dari *output* di atas, diperoleh nilai F Hitung adalah $0,598 < F$ Tabel 1,813. Karena nilai F Hitung lebih kecil dari F Tabel maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Tingkat Pelayanan (X) dengan Kepuasan Pengguna Jasa (Y). Untuk menentukan F Tabel menggunakan *Ms.Excel* (=FINV(0,05;20;44)).

Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji Heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan mengamati grafik *Scatterplot* dengan pola titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah sumbu Y. Berikut hasil pengolahan menggunakan program SPSS.



Gambar 3. Scatterplot

Sumber: Data yang diolah Peneliti 2022

Pada grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini.

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 6. Persamaan Regresi Linier Sederhana

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.979	2.154		3.240	.002		
	Tingkat Pelayanan	.286	.035	.710	8.063	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Sumber: Data yang diolah peneliti 2022

Berdasarkan tabel di atas diperoleh persamaan regresi sederhana sebagai berikut: $Y = 6,979 B + 0,286 X$. Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut:

1. Konstanta = 6,979. Maka dapat diartikan bahwa nilai konsisten variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y) sebesar 6,979.
2. Koefisien X = 0,286. Bahwa setiap penambahan 1% maka nilai (X) terhadap (Y) bertambah sebesar 0,286 dengan koefisien regresi bernilai positif, sehingga dapat diartikan arah pengaruh variabel (X) dan (Y) adalah positif.

Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah secara individu (parsial) variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara signifikan atau tidak.

Hipotesis:

Ha: Terdapat pengaruh signifikan pada tingkat pelayanan agen *CV. Citra Queen Express* sebagai EMPU terhadap kepuasan pengguna jasa terminal kargo bandar udara Iskandar Pangkalan Bun.

Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan pada tingkat pelayanan agen *CV. Citra Queen Express* sebagai EMPU terhadap kepuasan pengguna jasa terminal kargo bandar udara Iskandar Pangkalan Bun.

Hasil *outout* SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.979	2.154		3.240	.002		
	Tingkat Pelayanan	.286	.035	.710	8.063	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Sumber: Data yang diolah peneliti 2022

Hasil pengujian statistik dengan SPSS pada variabel X (Pelayanan *CV.Citra Queen Express*) diperoleh nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $3,240 > 1,997$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis Ha diterima atau dengan kata lain variabel Pelayanan *CV. Citra Queen Express* (X) secara bersamaan mempunyai pengaruh bermakna terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y). Jadi H0 ditolak, ini berarti variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Untuk menentukan t Tabel menggunakan *Ms.Excel* ($=TINV(0,05;df)$). Derajat Kebebasan (df) = n-k-1 (df = 66-1-1=64), jadi t tabel adalah $=TINV(0,05;64) = 1,997$

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Untuk mengetahui berapa persen pengaruh variabel X (Pelayanan *CV.Citra Queen Express*) terhadap variabel Y (Kepuasan Pengguna Jasa) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 8. Uji Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.710 ^a	.504	.496	2.045	.504	65.010	1	64	.000

a. Predictors: (Constant), Tingkat Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Sumber: Data yang diolah peneliti 2022

Pada tabel di atas diperoleh nilai $R^2 = 0,504$ artinya variabel X (Pelayanan *CV.Citra Queen Express*) mempengaruhi variabel Y (Kepuasan Pengguna Jasa) sebesar 50,4% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Langkah-langkah perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menurut Dixon dalam artikel Agung Budi Santoso (2018) sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)
2. Membuat *Weight Factors* (WF)
3. Membuat *Weight Score* (WS)
4. Menghitung *Weighted Total* (WT)
5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Tabel 9. Skala Likert CSI

No	Nilai Index (100%)	Kriteria
1.	$80\% < \text{satisfaction index} \leq 100\%$	Sangat Puas
2.	$60\% < \text{satisfaction index} \leq 80\%$	Puas
3.	$40\% < \text{satisfaction index} \leq 60\%$	Cukup Puas
4.	$20\% < \text{satisfaction index} \leq 40\%$	Kurang Puas
5.	$0\% < \text{satisfaction index} \leq 20\%$	Tidak Puas

Sumber: Panduan Survei Kepuasan Konsumen PT. Succofindo dalam Kartikawati (2008)

Berikut perhitungan metode *Customer Satisfaction Index*.

Tabel 10. Hasil Perhitungan CSI

MIS	MSS	WF	WS	WT	CSI	
4,0	4,2	6,55	27,48	404,07	80,81	: Sangat Puas
3,7	4,0	6,20	24,97			
4,2	4,2	6,95	28,85			
4,0	4,2	6,67	28,21			
4,2	4,1	6,87	28,12			
4,2	3,9	7,00	27,15			
4,1	4,1	6,77	27,61			
3,9	4,2	6,42	26,66			
4,1	4,0	6,75	27,10			
4,2	3,9	6,87	26,77			
4,0	4,0	6,65	26,49			
3,9	4,0	6,45	25,50			
4,0	3,7	6,60	24,69			
3,9	4,2	6,47	27,17			
4,1	4,0	6,77	27,30			
60,4						

Sumber: Data yang diolah peneliti 2022

Dari data di atas dapat dijelaskan bahwa nilai MIS yang didapat dari rata-rata item Variabel X, nilai MSS didapat dari rata-rata item Variabel Y, nilai WF didapat dari nilai item MIS dibagi dengan total nilai MIS kemudian dikali 100%, nilai WS didapat dari nilai MSS dikali dengan nilai WF, nilai WT didapat dari total nilai WS, CSI didapat dari nilai WT yaitu 404,07 dibagi 5 (total indikator) yaitu sebesar 80,81% artinya dinyatakan sangat puas.

Pembahasan

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini terdapat 3 poin pembahasan, sebagai berikut:

1. Pengaruh 2 variabel pada penelitian ini yaitu Pelayanan *CV. Citra Queen Express* sebagai variabel (X) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa sebagai variabel (Y). Perhitungan regresi data statistik dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan program SPSS 21 dengan perhitungan regresi linier sederhana. Hasil penelitian pengaruh 2 variabel tersebut sebagai berikut.

Pada hasil penelitian variabel Pelayanan *CV. Citra Queen Express* (X) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y) agen EMPU *CV. Citra Queen Express* di terminal kargo bandar udara Iskandar Pangkalan Bun mendapat hasil dari kedua variabel memiliki pengaruh secara signifikan dengan nilai Sig. lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $3,240 > 1,997$. Maka H_0 diterima dan H_1 ditolak atau dengan kata lain variabel Pelayanan *CV. Citra Queen Express* (X) secara bersamaan mempunyai pengaruh bermakna terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y). Pada hasil nilai koefisien regresi sebesar 0.286 yang bersifat positif dapat dikatakan bahwa Pelayanan *CV. Citra Queen Express* sebagai EMPU di terminal kargo bandar udara Iskandar Pangkalan Bun berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Jasa agen tersebut, maka dapat diartikan semakin baiknya Pelayanan agen *CV. Citra Queen Express* maka akan semakin tinggi pula Kepuasan Pengguna Jasa agen *CV. Citra Queen Express* sebagai EMPU di terminal kargo bandar udara Iskandar Pangkalan Bun.

2. Berapa besar pengaruh Pelayanan *CV. Citra Queen Express* (X) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y) agen EMPU *CV. Citra Queen Express* di terminal kargo bandar udara Iskandar Pangkalan Bun, dalam hal ini pada pengujian determinasi (*R square*) memperoleh nilai sebesar 0,504 atau 50,4%, berarti dapat disimpulkan bahwa sebesar 50,4% Kepuasan Pengguna Jasa dipengaruhi oleh Pelayanan *CV. Citra Queen Express* sebagai agen EMPU di terminal kargo bandar udara Iskandar Pangkalan Bun, sedangkan sisanya sebesar 49,6% lainnya dipengaruhi oleh varian variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

3. Berapa besar tingkat Pelayanan *CV. Citra Queen Express* (X) sebagai terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y) agen EMPU di terminal kargo bandar udara Iskandar Pangkalan Bun, dalam hal ini pada pengujian menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) memperoleh nilai CSI sebesar 80,81 atau 80,81%, dapat disimpulkan dimana persentase Kepuasan Pengguna Jasa pelayanan agen *CV. Citra Queen Express* sebagai EMPU di terminal kargo bandar udara Iskandar Pangkalan Bun dalam penelitian ini dijelaskan menurut interpretasi index CSI bahwa nilai persentase 80,81% dapat dinyatakan dalam kategori sangat puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan pada bab IV dengan judul penelitian Analisis tingkat pelayanan kargo terhadap kepuasan pengguna jasa pelayanan kargo *CV. Citra Queen Express* di bandar udara Iskandar Pangkalan Bun menggunakan metode CSI. Maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut: Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh Pelayanan *CV. Citra Queen Express* (X) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y) agen EMPU di terminal kargo bandar udara Iskandar Pangkalan Bun. Hal ini dapat dilihat nilai signifikansi dari kedua variabel memiliki pengaruh secara signifikan dengan nilai Sig. lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $3,240 > 1,997$. Hasil uji Determinasi diperoleh bahwa variabel Pelayanan *CV. Citra Queen Express* (X) berpengaruh pada variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y) sebesar 0,504

atau 50,4%. hal ini menandakan bahwa Pelayanan *CV. Citra Queen Express (X)* mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa (Y) sebesar 50,4%, dan sisanya 49,6% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam penelitian ini. Hasil pengujian menggunakan metode pengujian menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* memperoleh nilai CSI sebesar 80,81 atau 80,81%, dapat disimpulkan dimana persentase Kepuasan Pengguna Jasa pelayanan agen *CV. Citra Queen Express* sebagai EMPU di terminal kargo bandar udara Iskandar Pangkalan Bun dalam penelitian ini dijelaskan menurut interpretasi index CSI bahwa nilai persentase 80,81% dapat dinyatakan dalam kategori sangat puas.

Terdapat beberapa saran yang dapat disimpulkan oleh peneliti yaitu Bagi agen *CV. Citra Queen Express* di terminal kargo bandar udara Iskandar Pangkalan Bun yang mempunyai keunggulan lebih dari kompetitor lainnya diharapkan untuk tetap bisa mempertahankan dan mungkin dapat meningkatkan pelayanan untuk menjaga kepuasan konsumennya. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperluas objek penelitian dan menambah variasi variabel lainnya sehingga dapat diperoleh informasi yang lebih untuk kesempurnaan pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, R. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mitra Ekspedisi Lion Parcel Cabang Pelaihari CV. Riko. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari. Banjarmasin.
- Arikunto, S. 2017. *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 2019. Data bandar Udara. <https://hubud.dephub.go.id/hubud/website/BandaraDetail.php?id=50> , diakses 20 Februari 2022.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Gusmali A.S., Joni. 2014. "Ekspedisi Muatan Pesawat Udara dan Jasa Pengurusan Transportasi." Pp. 1–36 in Modul Mata Kuliah: Ekspedisi Muatan Pesawat Udara Ekspedisi Muatan Pesawat Udara.
- Kotler, Philip. 2017, 2019. Prinsip Prinsip Pemasaran Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Mahsun., 2011. Metode Penelitian Bahasa Tahapan Strategi, Metode, dan Tekniknya. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 53 Tahun 2017. *Supply Chain Kargo dan Pos Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara*. <https://peraturan.bpk.go.id/>. Diakses 20 Februari 2022.
- Permata, N. D. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Kargo di Bandar Udara Juwata Tarakan. *Skripsi*. Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana. Yogyakarta.
- Radar Sampit., 2019. WOW...!!! Perekonomian Kobar Dinilai Maju Pesat, Ini Alasannya. <https://sampit.prokal.co/read/news/22118-wow-perekonomian-kobar-dinilai-maju-pesat-ini-alasannya> , diakses 10 Januari 2022.
- Santoso, A. B. 2018. Cara Menghitung Tingkat Kepuasan Pelanggan. <https://agungbudisantoso.com/cara-menghitung-tingkat-kepuasan-pelanggan/>. Diakses 10 September 2022.

- Subekti, S. dan Purnama, M. H. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Kargo di Bandar Udara Juwata Tarakan. *Jurnal Perhubungan Udara*. 41(1): 29–38.
- Sugiyono., 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono., 2017, 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.