

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MASKAPAI LION AIR TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI YOGYAKARTA INTERNASIONAL AIRPORT

¹Rizaldi Indra Pratama ²Djoko Widagdo S.E. M.Si

^{1,2}Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk bisa memenuhi harapan konsumen dalam melakukan transaksi. Pihak maskapai penerbangan merupakan perusahaan jasa yang perlu mengutamakan kualitas pelayanan. Penelitian dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai Lion Air Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta ". Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif atau metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat potivisme. Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer, Berdasarkan analisa data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta internasional airport. Terlihat nilai sig (0,000) < 0,05 yang berarti kualitas pelayanan maskapai lion air mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta internasional airport.

Kata kunci: kualitas pelayanan, Lion Air, Kepuasan

Abstract

Service quality is the level of excellence that is expected to be able to meet consumer expectations in conducting transactions. The airline is a service company that needs to prioritize service quality. The research entitled "Analysis of the Influence of Lion Air Service Quality on Passenger Satisfaction at Yogyakarta International Airport". This research uses quantitative methods or research methods based on the philosophy of potivism. The data source used is primary data. Based on the data analysis, it can be concluded that the service quality variable (X) has a significant influence on passenger satisfaction at Yogyakarta international airport. It can be seen that the value of sig (0.000) < 0.05, which means that the service quality of Lion Air has an influence on passenger satisfaction at Yogyakarta international airport.

Keywords: service quality, Lion Air, Satisfaction

Pendahuluan

Strategi yang dimiliki maskapai penerbangan dalam mempertahankan atau meningkatkan jumlah pelanggan agar merasa puas dan selalu loyal adalah dengan memberikan kualitas layanan yang berkualitas, inovasi dan memiliki citra perusahaan yang baik di mata pelanggan. Dengan kualitas pelayanan yang optimal, inovasi yang diberikan serta citra perusahaan yang kuat diharapkan pihak yang memberikan jasa penerbangan akan memenuhi harapan dari pelanggan. Pemberi jasa penerbangan juga harus mampu memenangkan persaingan yang pada akhirnya akan memperoleh laba yang maksimal.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk bisa memenuhi harapan konsumen dalam melakukan transaksi. Pihak maskapai penerbangan merupakan perusahaan jasa yang perlu mengutamakan kualitas pelayanan. Apabila maskapai penerbangan tidak mampu melayani konsumen dengan baik, maka kemungkinan yang akan timbul adalah konsumen akan memutuskan untuk tidak lagi menggunakan maskapai penerbangan tersebut, dan pada akhirnya konsumen akan memberikan informasi kepada orang lain tentang ketidak mampuan maskapai penerbangan untuk melayani konsumen dengan baik. Atas informasi tersebut, para konsumen akan memutuskan hubungan dengan maskapai penerbangan. Untuk itu kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mempengaruhi konsumen untuk melakukan transaksi. Berdasarkan uraian

¹Email Address : 181109513@students.sttkd.ac.id

Received 27 Juni 2023, Available Online 01 Desember 2023

diasas maka penulis tertarik mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai Lion Air Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta “.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan

Pelayanan menurut Kasmir (2017) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan. Rusydi (2017) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan konsumen ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Kepuasan pelanggan

Menurut Kotler & Armstrong (2012), nilai pelanggan adalah perbandingan pelanggan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk menerima penawaran yang diberikan. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa. Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan.

Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini yaitu dengan metode survey menggunakan kuesioner (angket). Metode survey yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuesioner terhadap penumpang maskapai Lion Air di Internasional Yogyakarta Airport. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji signifikansi (uji t), uji statistik F (secara simultan), serta uji koefisien determinasi (uji R²).

Hasil dan pembahasan

Uji validitas

Uji validitas mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Hasil uji validitas Pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai Lion Air Terhadap Kepuasan Penumpang diberikan kepada penumpang maskapai Lion Air di Internasional Yogyakarta Airport diperoleh data yang menyatakan bahwa 20 item pernyataan yang diberikan kepada 100 responden menghasilkan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel yaitu 0,195 sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Uji reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui suatu pengukuran dapat dipercaya atau tidak. Jika hasil dari pengukuran yang dilakukan beberapa kali menghasilkan hasil yang sama, maka pengukuran tersebut diartikan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi atau baik. Hasil uji reliabilitas pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap pelayanan yang diberikan kepada

penumpang maskapai Lion Air di Internasional Yogyakarta Airport menghasilkan data yang menyatakan bahwa pernyataan-pernyataan yang diberikan kepada 100 responden dikatakan reliabel karena nilai Cronbach Alpha lebih tinggi dari 0,195.

Uji Signifikan (Uji T)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel X atau independen terhadap variabel Y atau dependen. Dimana dalam penelitian ini variabel X Kualitas pelayanan, variabel Y pelayanan kepuasan.

nilai sig kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan penumpang (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat di simpulkan bahwa H_0 diterima berarti terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan X terhadap kepuasan penumpang Y.

Uji Determinasi (Uji R²)

Uji determinasi R² memiliki tujuan untuk melihat seberapa besar kemampuan variabel independen (Konflik peran dan ambiguitas peran) mampu menjelaskan variabel dependen (pelayanan kepada penumpang maskapai citilink).

nilai koefisien determinasi atau R square terdapat angka 0,691 artinya bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 0,691 atau 69,1% terhadap kepuasan penumpang yang diberikan kepada penumpang maskapai Lion Air.

Pembahasan

Pembahasan penelitian memiliki tujuan agar memberikan hasil dan gambaran dari penelitian ini. Menurut hasil analisis data dengan regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel X atau kualitas pelayanan terdapat pengaruh terhadap variabel Y atau kepuasan penumpang maskapai Lion Air dengan nilai signifikan kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan penumpang Lion Air (Y) sebesar $0,000 < 0,05$. Dalam penelitian ini dimana variabel Kualitas pelayanan (X1) terdapat pengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y), karena jika kualitas pelayan (X) yang diberikan maskapai kepada penumpang buruk maka akan menimbulkan ketidakpuasan penumpang pengguna maskapai Lion Air sehingga mengurangi loyalitas penumpang dalam menggunakan jasa Lion Air. Dan nilai koefisien determinasi atau R square terdapat angka 0,691 artinya bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 0,691 atau 69,1% terhadap kepuasan penumpang maskapai Lion Air.

Kesimpulan

variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta internasional airport. Terlihat nilai sig ($0,000$) $< 0,05$ yang berarti kualitas pelayanan maskapai lion air mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta internasional airport.

Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian serta simpulan diatas, maka dapat penulis berikan saran-saran sebagai berikut:

Bagi maskapai

Seperti yang sudah dijelaskan di dalam penelitian bahwa kualitas pelayanan bisa mempengaruhi kepuasan penumpang, dimana suatu karyawan yang memberikan kualitas pelayanan yang tidak

memenuhi standar akan menyakibatkan turun nya kepuasan penumpang,. Ini mengakibatkan image maskapai menjadi buruk akibat buruknya kualitas pelayanan di suatu maskapai untuk itu perlunya mengontrol karyawan dalam proses pemberian pelayanan dan pentingnya pelatihan dalam meningkatkan pelayanan

Bagi penelitian selanjutnya

Adapun beberapa saran yang perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya adalah peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi terkait dengan kualitas pelayanan agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lengkap dari segi literature terupdate. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik.

Daftar Pustaka

- Arima, S. I., Rahmi, F., & Sari, S. M. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan jasa penerbangan lion air kota padang. *Jurnal RAP (Riset Aktual Psikologi Universitas Negeri Padang)*, 9(1), 83-91.
- Djunaidi, M., Alghofari, A. K., & Rahayu, D. A. (2006). Penilaian kualitas jasa pelayanan lembaga bimbingan belajar primagama berdasarkan preferensi konsumen. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 5(1), 25-32.
- Duarte, K., & Herlina, S. (2020). Analisis Pengaruh Service Quality (Pre-Flight, In-Flight, dan Post-Flight) terhadap Kepuasan Konsumen Lion Air. *JURNAL BISNIS DAN AKUNTANSI (EQUILIBRIUM)*, 14(II).
- Iin Karnita, N. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Perusahaan Penerbangan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi pada Pelanggan Maskapai Lion Air di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 3(1), 55-70.
- Khilmi, M. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Lion Air Di Surabaya* (Doctoral dissertation, STIE PERBANAS SURABAYA).
- Mahendrayani, N. W. I. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Lion Air di bandara Juanda Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4(3).
- Sadiqin, M. H., & Saraswati, T. G. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Lion Air (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *eProceedings of Management*, 5(3).