

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNATIONAL LOMBOK

¹ Dhiani Dyahjatmayanti, ²Putri Fajri Budiarti

^{1), 2)} Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Abstrak

Setiap maskapai selalu berusaha untuk memenuhi harapan pelanggan dengan menawarkan layanan terbaik. Kualitas pelayanan adalah persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diinginkan atau diharapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang Citilink Airline di Bandara Internasional Lombok. menggunakan kuantitatif. Dalam penelitian ini, seluruh penumpang maskapai Citilink di Bandara Internasional Lombok diwawancarai. Kuesioner dan tinjauan pustaka digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Hasil yang diperoleh menunjukkan nilai probabilitas signifikan sebesar 0,0001,661. Ini menunjukkan kualitas layanan yang mereka berikan Citilink di Bandara Internasional Lombok berdampak pada kepuasan pelanggan. penumpang.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan penumpang, Citilink

Abstract

Each airline tries meet expectations its customers by providing the best service. Service quality is an assessment of consumers regarding the service they receive accordance with the level of service desired or expected. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on Citilink Airlines passenger satisfaction at Lombok International Airport. All Citilink Airlines passengers at Lombok International Airport participated in this study. Data collection techniques using questionnaires and literature studies. The results obtained show a significance value of 0.000 1.661. This shows that the quality of service provided by Citilink at Lombok International Airport has an effect on passenger satisfaction.

Keywords: service quality, passenger satisfaction, Citilink

Pendahuluan

Saat ini transportasi di Indonesia menjadi semakin penting bagi setiap semua kalangan. Menurut Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009, penerbangan merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang bercirikan mobilitas yang cepat, teknologi yang maju, padat modal, pengelolaan yang handal, dan jaminan keselamatan yang optimal. Ia harus memenuhi potensi dan perannya secara efektif dan efisien, mendorong terciptanya model distribusi nasional yang stabil dan dinamis.

Salah satu maskapai yang paling tersebar luas adalah maskapai Citilink. Menurut data Official Airline Guide (OAG), pada September 2022, Citilink menempati peringkat sepuluh besar maskapai penerbangan dalam hal volume penumpang di Asia Tenggara (Annur, 2022). Untuk memenangkan kepercayaan pelanggan pada maskapai mana pun, setiap maskapai harus tahu bagaimana mengelola strategi pemasaran dan layanan. Layanan transportasi udara saat ini menghadapi persaingan yang ketat dari banyak maskapai penerbangan bertarif rendah, termasuk perusahaan Citilink. Untuk menjaga reputasinya, setiap maskapai harus memiliki strategi yang tepat untuk menarik calon penumpang dengan memilih dan menentukan target pasar atau memilih kelas sosial yang diinginkan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan.

Setiap maskapai berusaha memenuhi harapan pelanggannya dengan memberikan pelayanan terbaik (Dewi, 2022). Kualitas pelayanan yang baik di perusahaan menciptakan kepuasan pelanggan. Hal ini didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya, antara lain penelitian Matthew dan Fatmayat (2022)

¹Email Address: dhiani.dyahjatmayanti@sttkd.ac.id

Received 01 Juni 2023, Available Online 30 Juli 2023

yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan Nam Air di Bandara Internasional Supadio Pontianak. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Iqbal (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan maskapai Garuda Indonesia di kota Yogyakarta. Nyatanya, masih banyak maskapai penerbangan yang belum memberikan pelayanan terbaik kepada penumpangnya.

Hal itu yang peneliti temukan di Bandara Internasional Lombok, dimana antrean check in penumpang maskapai Citilink masih cukup panjang, dan penumpang juga harus menunggu cukup lama untuk barang bawaannya. Hal ini dapat menyebabkan pelanggan tidak puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan Citilink. Kualitas pelayanan meliputi kekonkretan, kehandalan, daya tanggap, keamanan dan empati. Jika beberapa aspek diterapkan dengan benar dan sesuai dengan SOP, pelanggan puas dengan maskapai yang mereka gunakan, pelanggan dapat mengevaluasi dan merasakan layanan yang diberikan, sehingga pelanggan dapat benar-benar puas. kembali menggunakan jasa maskapai tersebut. Mereka juga memberikan rekomendasi kepada pengguna lain untuk menggunakan layanan dari maskapai yang sama. Oleh karena itu, setiap maskapai termasuk Citilink harus mulai berpikir lebih matang tentang pentingnya kualitas pelayanan karena kini semakin dipahami bahwa kepuasan penumpang merupakan bagian tak terpisahkan dari bisnis dan persaingan. Berdasarkan uraian yang disampaikan, maka perlu dikaji lebih lanjut kualitas pelayanan maskapai Citilink Indonesia ditinjau dari kepuasan penumpang.

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Bandar Udara

UU nomor 1 2009: Bandar udara adalah suatu wilayah terbatas di darat dan/atau di perairan yang berfungsi sebagai tempat mendarat dan lepas landas pesawat udara, naiknya penumpang, bongkar muat barang, angkutan dalam dan antar moda, serta dilengkapi dengan peralatan, fasilitas, dan keamanan penerbangan. keperluan. dilengkapi adalah peralatan. perusahaan lainnya.

PT Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia adalah perusahaan ekspansi PT Garuda Indonesia, yang tujuannya adalah untuk bersaing lebih banyak lagi untuk mendapatkan penumpang berbiaya rendah di transportasi udara. Dikutip dari situs resmi Citilink, n.d. (diakses 7 Juli 2023): Perusahaan ini diketahui telah didirikan. Saat ini, Citilink merupakan salah satu maskapai LCC dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia. Citilink telah menerima berbagai penghargaan atas komitmennya untuk meningkatkan layanan pelanggan, termasuk dinobatkan sebagai "LCC Terbaik Asia" berdasarkan 2018 Travellers Choice dari Tripadvisor.com.

Kualitas Pelayanan

Rusydi (2017) mengatakan bahwa pelayanan adalah upaya mempersiapkan apa yang orang atau orang lain butuhkan untuk kita, sehingga menimbulkan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Idrus (2019) mendefinisikan kualitas layanan sebagai evaluasi pelanggan atau konsumen terhadap produk atau layanan yang mereka terima pada tingkat layanan yang diinginkan atau diharapkan. Oleh karena itu, Kotler (2002) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dapat diberikan kepada orang lain. Menurut Tipton dan Gregory (2011), kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, yaitu: Terutama kehandalan, daya tanggap, keamanan dan empati.

Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler (2014), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang terjadi ketika kinerja (hasil) suatu produk dibandingkan dengan kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Sementara itu, Gantara et al. (2013) menemukan bahwa kualitas layanan yang lebih baik merupakan faktor terpenting dalam kepuasan pelanggan. Menurut Hawkins dan Lonney, Handyaana et al. tersebut

(2022), termasuk penyesuaian harapan, minat meninjau kembali, dan kemauan merekomendasi.

Bandar Udara Internasional Lombok

Bandara Internasional Lombok (IATA:LOP, ICAO:WADL, juga dikenal sebagai Bandara Internasional Zaindin Abdul Majid, adalah maskapai penerbangan domestik dan bandara internasional yang berlokasi di Praia, Lombok Tengah, Provinsi Nusa Tenggara Barat, Indonesia. Dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I, bandara ini pertama kali dibuka pada 1 Oktober 2011, menggantikan Bandara Serabani di Kota Mataram. Bandara ini dibuka oleh Presiden Republik Indonesia, Susilo Bambang Yod Hoyo.

Hipotesis Penelitian

H₀: Kualitas pelayanan maskapai Citilink (X) tidak Dampak Kepuasan penumpang (Y) di Bandara Internasional Lombok.

H_a: Kualitas pelayanan maskapai Citilink (X) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) di bandara Internasional Lombok.

Metode Penelitian

Metode kuantitatif. Menurut Hewmawan (2019), metode kuantitatif adalah suatu pendekatan yang didasarkan pada positivisme filosofis yang tujuannya adalah untuk menjelaskan dan menguji hipotesis yang dikemukakan oleh peneliti. Semua penumpang Citilink di Bandara Internasional Lombok berpartisipasi dalam penelitian ini. teknik non-probability sampling. Alat penelitian yang digunakan adalah survei kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Adapun instrumen penelitian ini dipaparkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator Penelitian	Pengukuran
1	Kualitas Pelayanan (X)	1. Bukti fisik (tangible) 2. Keandalan 3. Kewajiban 4. Aransi 5. Empati	Skala Likert
2	Kepuasan Penumpang (Y)	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Kesiediaan Merekomendasi	Skala Likert

Sumber: Peneliti (2022)

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Tujuan validitas ketelitian meteran memenuhi tujuan pengukurannya. Teknologi yang digunakan untuk autentikasi adalah produk Pearson Moment Correlation, dimana peringkat pernyataan dikorelasikan dengan peringkat total pernyataan. Hasil uji validitas instrumen variabel (X) yaitu. H.

Hal ini menunjukkan bahwa seluruh produk instrumen kualitas pelayanan memenuhi kriteria valid. Dari hasil uji validitas variabel instrumen (Y) yaitu kepuasan pelanggan maskapai Citilink di Bandara Internasional Lombok, diketahui bahwa semua nilai korelasi anta 5%. Hal ini menunjukkan bahwa

seluruh item pada instrumen kepuasan konsumen telah memenuhi kriteria valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menentukan komposisi alat ukur, apakah alat ukur tersebut handal untuk penggunaan selanjutnya. Teknik analisis Teknik analisis alpha Cronbach digunakan untuk menilai reliabilitas kuesioner. Hasil analisis data uji reliabilitas variabel (X) yaitu. Kualitas maskapai versi 22 dapat dirangkum melalui Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X) Maskapai Citilink

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.830	10

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's alpha adalah 0,830 dan nilainya lebih dari 0,600. Dari sini dapat disimpulkan bahwa item-item pengukur variabel X dalam survei adalah reliabel dan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini digunakan. adalah kuesioner yang dapat diandalkan.

Untuk hasil analisis data uji reliabilitas variabel (Y), yaitu. H.H. Kepuasan penumpang Citilink dengan SPSS. versi 22 dapat dirangkum pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Penumpang (Y) Maskapai Citilink

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.786	6

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's alpha adalah 0,786 dan nilainya lebih dari 0,600. Dapat disimpulkan bahwa item-item yang mengukur variabel Y survei reliabel dan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

Analisis Regresi Linier Sederhana Persamaan regresi linier sederhana digunakan untuk memprediksi nilai variabel independen atau untuk memprediksi nilai yang dipengaruhi oleh variabel independen. Hasil analisis data persamaan regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS Versi 22 dapat dirangkum pada Tabel 4 .

Tabel 4. Hasil Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients	
1	(Constant)	9.514	1.870	5.087	.000
	Kualitas Pelayanan	.384	.043	.668	8.880

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Pada Tabel 4. dapat diketahui persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 9,514 + 0,384X$$

Dimana :

Y = Kepuasan Penumpang

X = Kualitas Pelayanan

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut ke dalam bentuk persamaan regresi standar adalah sebagai berikut:

1. Koefisien standar sebesar 9,514 menjelaskan bahwa pada saat *Quality of Service Score* Citilink Airline adalah 0 (nol), maka *Passenger Satisfaction Score* Citilink Airline di Bandara Internasional Lombok adalah 9,514.
2. Nilai koefisien regresi bertanda positif yaitu. H.B. kualitas permainan yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan satu arah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang.
3. Nilai koefisien regresi fasilitas pelayanan masing-masing sebesar 0,384 peningkatan satu satuan skor kualitas dan kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandara Internasional Lombok meningkat sebesar 0,384 satuan.

Uji Parsial (Uji T)

Uji-t pada dasarnya dilakukan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2012). Variabel terikatnya adalah kepuasan penumpang dan variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan satu tingkat signifikansi 0,05 (α) atau t-score. Hasil subtes (T-test) ditunjukkan pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji T

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.514	1.870		5.087	.000
	Kualitas Pelayanan	.384	.043	.668	8.880	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Probabilitas signifikansinya $0,000 < 0,05 < removed > 1,661$ ttabel. Oleh karena itu, dari hasil pengujian hipotesis Dari sini dapat disimpulkan bahwa H_a terbukti diterima dan H_0 ditolak, yang berarti hasil menunjukkan demikian kualitas pelayanan maskapai Citilink terganggu kepuasan penumpang Citilink Airline di Bandara Internasional Lombok.

Analisis Koefisien Determinasi

Menurut Ghozal (2018), tujuan utama dari koefisien determinasi adalah untuk mengukur seberapa baik model mampu menjelaskan variasi variabel dependen.

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.668 ^a	.446	.440	1.962

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Dari Tabel 6 diketahui bahwa nilai adjusted r-squared adalah 0,440, sehingga koefisien determinasi pada penelitian ini adalah 44%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan maskapai Citilink mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 44 persen 56% kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandara Internasional Lombok dipengaruhi oleh faktor selain kualitas. pelayanan misalnya fasilitas pelayanan.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang

Pada dasarnya pelanggan ingin merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan dan apa yang mereka harapkan (Yanto dan Nefertari, 2020). Layanan berkualitas memastikan kenyamanan penumpang dan meningkatkan kepuasan pelanggan selama kunjungan. Penyedia jasa angkutan udara berharap dapat memenuhi harapan pelanggan melalui kualitas pelayanan yang optimal, inovasi yang ditawarkan dan citra perusahaan yang kuat (Pratama dan Widagdo, 2022). Hasil analisis regresi menunjukkan koefisien regresi bertanda positif yang berarti kualitas pelayanan Citilink berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin senang penumpang maskapai Citilink di Bandara Internasional Lombok. Hal ini sesuai dengan penelitian Lustyana dan Salsabila (2020), Saputro dan Prayudhista (2022), serta Astutik dan Roellyanti (2021), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang..

Pelayanan terbaik Citilink di Bandara Internasional Lombok memuaskan penumpang maskapai. Penumpang Citilink Airline merasa senang kepada staf Citilink Airline di bandara. Karyawan maskapai Citilink memberikan kenyamanan pelayanan mulai dari *check in* hingga pengambilan bagasi di tempat tujuan. Tidak hanya di bandara, awak kabin Citilink juga memberikan pelayanan yang baik selama perjalanan udara berlangsung mulai dari penumpang masuk hingga mendarat di tempat tujuan.

Besarnya Pengaruh Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai adjusted R-squared sebesar 0,440, sehingga koefisien determinasi pada penelitian ini sebesar 44%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan maskapai Citilink berpengaruh terhadap kepuasan penumpang sebesar 44% dan kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandara Internasional Lombok oleh faktor selain kualitas pelayanan sebesar 56%.

Faktor selain kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang Citilink di Bandara Internasional Lombok adalah fasilitas pelayanan. fasilitas pelayanan, mis. B. Penumpang merasa puas apabila fasilitas yang ditawarkan dapat memberikan kenyamanan dan keamanan bagi penumpang (Firmansyah dan Sari, 2023). Faktor lain juga bisa dari segi harga yang ditawarkan oleh pihak maskapai yang juga dapat mempengaruhi kepuasan penumpang (Rahmadani, 2022).

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan Citilink di Bandara Internasional Lombok mempengaruhi kepuasan penumpang. Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin senang penumpang maskapai Citilink di Bandara Internasional Lombok
2. Kualitas Layanan Maskapai Citilink di Bandara Internasional Lombok berpengaruh sebesar 44% terhadap kepuasan penumpang

Daftar Pustaka

- Annur, C.M. (2022). *Inilah Maskapai Paling Banyak Penumpang di Asia Tenggara hingga September 2022*. From <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/09/20/inilah-maskapai-paling-banyak-penumpang-di-asia-tenggara-hingga-september-2022>
- Astutik, S. P., & Roellyanti, M. V. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Maskapai Garuda Indonesia Adi Soemarmo, Boyolali. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 14(2), 301–310.
- Citilink. (N.D.). *Company Profile Citilink*. Citilink. Retrieved July 7, 2023, From <https://www.citilink.co.id/company-profile>
- Firmansyah, A. A., & Sari, N. R. (2023). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(6), 1695–1713.
- Gantara, G., Kumadji, S., & Yulianto, E. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Percieved Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 40–48.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss*. Undip.
- Handayana, S. W., Djoko, H., & Hidayat, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Peacockoffie Gombel Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(1), 43–50.
- Hewmawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed Method)*. Hidayatul Quran Kuningan.
- Idrus, S. Al. (2019). *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian*. Media Nusa Creative.
- Iqbal, Mu. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, 4(1), 66–74.
- Kotler, J. P. (2014). *Accelerate: Building Strategic Agility For A Faster-Moving World*. Free Press.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua (10th Ed)*. Prenhallindo.
- Lustyana, A. T., & Salsabila, A. V. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Bandara. *Tekmapro : Journal Of Industrial Engineering And Management*, 15(02), 13–24.
- Matus, A. U., & Fatmayati, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 2013–2022.
- Nur Rahmadani. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Wings Air Di Bandara Udara Sultan Muhammad Salhuddin Bima. *Jurnal Manajemen Bisnis, Akuntansi Dan Keuangan*, 1(1), 13–24. <https://doi.org/10.55927/Jambak.V1i1.377>
- Pratama, R. I., & Widagdo, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai Lion Air Terhadap Kepuasan Penumpang Di Yogyakarta Internasional Airport. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, 4(2), 320–323.
- Rusydi. (2017). *Customer Excellence*. Gosyen Publishing.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction, (Ed.3)*. Andi.
- Yanto, R. T. Y., & Nefertari. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Maskapai Penerbangan Xpressair Bandung. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 10(2), 1–10. <https://ejournal.poltekpos.ac.id/index.php/promark/article/view/1023>