

# PENGARUH KINERJA PETUGAS *CHEK-IN COUNTER* PT GAPURA ANGKASA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Sri Sutarwati<sup>1)</sup>, Lusiana Aprilia Dewi<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

## Abstrak

*PT. Gapura Angkasa merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa ground handling, salah satu unit yang ditangani adalah chek-in counter. Keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas kinerja yang diberikan, sedangkan kinerja yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan penggunaannya, karena kepuasan atau ketidakpuasan penggunaannya terhadap suatu kinerja akan mempengaruhi perilaku pengguna selanjutnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja petugas chek-in counter PT. Gapura Angkasa terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner yang disebarakan kepada penumpang Maskapai Garuda Indonesia. Jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 76 responden. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kinerja, dan variabel dependennya adalah kepuasan. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket dan studi pustaka. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan Program SPSS for window versi 15.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja (X) memiliki signifikan  $\alpha < 0,05$  terhadap variabel kepuasan (Y), yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berdasarkan dari hasil uji-F menunjukkan sig. F: 0,000 hal ini menjelaskan bahwa variabel kinerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hasil dari analisis regresi linier sederhana menunjukkan besarnya pengaruh kinerja terhadap kepuasan yang ditunjukkan dengan nilai R Square sebesar 0,953 atau 95,3% dan sisanya 4,7% merupakan sumbangan variabel-variabel lain.*

*Kata Kunci: Kinerja, Kepuasan, PT. Gapura Angkasa, Regresi Linier Sederhana*

## Pendahuluan

Transportasi udara saat ini mengalami perkembangan pesat, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya perusahaan atau maskapai penerbangan yang melayani jasa penerbangan ke berbagai rute penerbangan baik domestik maupun internasional. Perusahaan-perusahaan yang melayani jasa penerbangan diantaranya Garuda, Merpati, Sriwijaya, Lion Air dan lain-lain. Salah satu faktor pendukung kelancaran industri penerbangan adalah adanya sarana dan prasarana yang mendukung dalam pengoperasian penerbangan. Sarana dan prasarana dapat dilakukan oleh *Ground Handling*. PT Gapura Angkasa merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa *ground handling*. Unit-unit yang ditangani meliputi *ramp, boarding gate, greeting*, dan *chek in counter*.

Berkembangnya perusahaan transportasi udara menyebabkan terjadinya persaingan antar perusahaan yang semakin ketat. Setiap perusahaan akan memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pengguna jasa, salah satunya pelayanan *chek in counter*. Jika pelayanan *chek in counter* baik maka penumpang akan puas dan tidak akan terjadi penumpukan. Guna mewujudkan pelayanan yang baik, faktor sumber daya manusia hal ini tenaga kerja juga berperan penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Tenaga kerja yang terdidik dan siap pakai sangat mendukung proses kegiatan di bandar udara, karena pada akhirnya akan menjadi tumpuan bagi terselenggaranya pelayanan yang berkualitas baik kepada para penumpang pesawat udara maupun pengguna jasa lainnya. Hasil kinerja yang optimal dapat dicapai perusahaan dengan melaksanakan program-program yang

berhubungan dengan kegiatan operasional, dan menjamin kesejahteraan para anggotanya yang berdampak pada tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas kinerja yang diberikan, sedangkan kinerja yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan penggunanya, karena kepuasan atau ketidakpuasan penggunanya terhadap suatu kinerja akan mempengaruhi perilaku pengguna selanjutnya. Jika pengguna merasa puas maka ia akan menunjukkan probabilitas yang lebih tinggi pada kinerja tersebut untuk menggunakannya kembali, selain itu pengguna yang merasa puas akan mampu memberikan dampak yang lebih besar untuk mengarahkan dan mempengaruhi orang lain dalam menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya pengguna jasa yang merasa tidak puas terhadap kinerja karyawan/petugas tentu akan merusak reputasi perusahaan untuk jangka panjang. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah : 1) Mengetahui pengaruh kinerja petugas *chek-in counter* PT. Garuda Angkasa terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, 2) Mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja petugas *chek-in counter* PT. Garuda Angkasa terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

### **Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis**

Kinerja karyawan juga bergantung pada pendidikan dan pelatihan dari perusahaannya. Oleh karena itu, karyawan merupakan salah satu aset perusahaan yang penting. Demi kelancaran perusahaan maka perlu adanya manajemen sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat menentukan dalam proses perkembangan dan kemajuan perusahaan khususnya dan pembangunan bangsa pada umumnya. Tanpa adanya kinerja yang bagus dari sumber daya manusia maka peningkatan teknologi tidak akan ada artinya. Apabila suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas itu baik maka penumpang akan merasa senang dan puas. Guna mencapai tujuan dan target sasaran yang diprogramkan oleh perusahaan, diperlukan tenaga-tenaga yang potensial dan berkualitas tinggi.

Veriska (2014), dalam Tugas Akhirnya yang mengulas tentang *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Angkasa Pura 1 (persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikan  $F$  sebesar  $0,000 < (\alpha) 0,05$ .

Penelitian lain yang dilakukan oleh Rahman (2012), dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta*". Menghasilkan kesimpulan hasil semua variabel memiliki nilai signifikan  $\alpha < 0,05$  berdasarkan hasil dari uji-t menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (sig. t:0,002), keandalan (sig. t: 0,025), daya tanggap (sig. t: 0,001), jaminan (sig. t:0,029), dan empati (sig. t: 0,012) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan dari hasil uji-F menunjukkan sig. F: 0,000 hal ini semakin menjelaskan bahwa semua variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### **Landasan Teori**

#### **Pengertian Sumber Daya Manusia**

Karyawan merupakan salah satu aset perusahaan yang penting untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, demi kelancaran perusahaan maka perlu adanya manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Secara sederhana, yang dimaksud SDM adalah daya yang bersumber dari manusia. Daya yang bersumber dari manusia ini dapat pula disebut tenaga atau kekuatan (*energi atau power*) (Zain dalam Veriska, 2014).

Tersedianya sumber daya manusia (SDM) dengan tingkat kompetensi yang bersaing dan memiliki produktifitas diatas rata-rata di setiap industri adalah tertuang dalam visi perusahaan dalam mengembangkan SDM sebagai tolak ukur tahap-tahap pencapaiannya. Indikator kinerja tersebut antara lain meliputi tingkat produktifitas, kepuasan kerja dan kaderisasi untuk menjaga sustainabilitas perusahaan. Pengembangan SDM dilakukan melalui tiga pilar strategi yaitu:

- a. Membangun organisasi yang tangguh
- b. Profesionalisme pengelolaan kinerja karyawan
- c. Pengembangan SDM berbasis kompetensi serta moral dan motivasi pada tingkat yang dinamis.

## **Kinerja**

Kinerja atau prestasi kerja didefinisikan dalam beragam rumusan, akan tetapi pengertian kinerja pada umumnya menunjuk pada keberhasilan pegawai dalam menjalankannya tugasnya menurut kriteria yang ditentukan untuk jangka waktu tertentu. Kinerja juga merupakan suatu hasil kerja dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang di dasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Kinerja mengacu pada prestasi karyawan yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan perusahaan. Menurut (As'ad dalam Veriska, 2014) pengertian kinerja atau prestasi kerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. (Mangkunegara dalam Veriska, 2014) menyatakan, pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam kemampuan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepadanya. Selain itu, kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu hasil dan usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa ukuran kinerja. Beberapa ukuran kinerja tersebut meliputi: kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, kemampuan mengemukakan pendapat, pengambilan keputusan, perencanaan kerja dan daerah organisasi kerja.

## **Pelayanan *Chek-in Counter***

Proses pelayanan *check in counter* sangat-lah penting untuk kelancaran bagi seorang penumpang untuk pergi menggunakan pesawat terbang. Jika pelayanan *check in counter* tidak berjalan dengan baik maka bisa mengakibatkan keterlambatan bagi seorang penumpang pesawat terbang. *Check-in counter* merupakan suatu pelayanan yang diberikan kepada penumpang pada saat *chek-in*, tentunya petugas *Chek-in* harus bersikap ramah dan tidak lupa mengucapkan salam terhadap penumpang. Pada saat ini dilakukan pengecekan terhadap tiket, *passport*, visa, pengambilan *flight coupon*, pemeriksaan terhadap bagasi dan tentu juga pemberian label-label pada bagasi penumpang,

pemberian *boarding pass*, dan tidak lupa pemberian informasi mengenai pembayaran *airpot tax*, lokasi *gate* dan *schedule* keberangkatan pesawat yang akan dinaiki.

Kelancaran seluruh proses bagi penumpang yang akan naik pesawat sangatlah penting, baik bagi penumpang itu sendiri maupun bagi perusahaan penerbangan sehingga tidak menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan. Oleh karena itu, petugas dibagian *check-in counter* harus terlatih/dilatih dengan baik sehingga betul-betul menguasai pekerjaannya dan hal-hal lainnya yang terkait. *Check-in counter* di bandara adalah tempat pendaftaran pelaporan bagi para (calon) penumpang yang akan berangkat naik pesawat di Bandar Udara, *check-in counter* berlokasi di wilayah *restricted public area*.

### **Kepuasan Penumpang**

Kepuasan pelanggan (Oliver dalam Tjipto, 2000) merupakan evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih telah memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan dengan kinerja yang diharapkan (Kotler dalam Kinandana, 2014). Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

### **Hipotesis**

Hipotesis merupakan kesimpulan sementara atas masalah-masalah yang diteliti yang kebenarannya perlu diuji kembali. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh signifikan antara kinerja petugas *check-in counter* PT. Garuda Angkasa terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

H<sub>a</sub> : Ada pengaruh signifikan antara kinerja petugas *check-in counter* PT. Garuda Angkasa terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

### **Metode Penelitian**

#### **Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan, seperti dari wawancara atau pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti (Bernard dalam Veriska, 2014). Data pada penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

## Populasi dan Sampel

### Populasi

Populasi adalah suatu kelompok atau kumpulan subyek atau obyek yang akan dikenai generalisasi hasil penelitian (Priyanto, 2008). Adapun populasi data dalam penelitian ini adalah penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

### Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti (Priyanto, 2008). Syarat utama pemilihan sampel suatu populasi adalah bahwa sampel tersebut dapat mewakili populasi. Dalam penentuan jumlah sampel yang akan digunakan, peneliti berpedoman pada rekomendasi yang dikemukakan oleh (Roscoe dalam Sekaran, 2000) bahwa ukuran sampel lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 adalah telah tercukupi untuk digunakan dalam penelitian, namun untuk mengantisipasi adanya kuesioner yang rusak, maka peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan populasi dan sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah penumpang pesawat udara Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling. Purposive sampling berarti teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu. *Purposive sampling* atau juga disebut *judgmental sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan “penilaian” siapa-siapa yang memenuhi persyaratan untuk dijadikan sampel. Adapun kriteria yang memenuhi syarat untuk dijadikan sampel yaitu yang berusia diatas 17 tahun. Seringkali umur menjadi penentu atas tindakan atau keputusan yang berkaitan dengan suatu produk barang atau jasa.

## Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Angket/ Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti (Mardalis, 2008). Penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner, daftar pertanyaannya dibuat secara berstruktur dengan bentuk pertanyaan pilihan berganda (*multiple choice questions*).

### 2. Metode Observasi

Metode observasi dilakukan peneliti melalui pengamatan secara langsung pada objek penelitian yaitu kinerja petugas *chek-in* PT. Garuda Angkasa pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, untuk memberikan gambaran yang sesungguhnya dari obyek yang diteliti.

### 3. Studi Pustaka

Data melalui studi pustaka diperoleh dari buku atau pustaka yang berisi referensi-referensi yang diperlukan dalam penelitian, yaitu dengan mempelajari literatur dan referensi yang relevan dengan penelitian ini, sehingga mendapat data yang dapat digunakan sebagai landasan dan membahas masalah yang diketengahkan.

## Kuesioner Penelitian dan Pengukuran Variable

Data penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Kuesioner penelitian ini terdiri dari 10

pertanyaan yang digunakan untuk mengukur dua buah variabel yaitu variabel kinerja petugas *chek-in counter* dan variabel kepuasan penumpang.

Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala likert 4 poin yang terdiri dari sangat setuju (SS), setuju (S), cukup setuju (CS), dan tidak setuju (TS). Skala likert adalah skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang dengan menempatkan kedudukan sikapnya pada kesatuan perasaan kontinum yang berkisar dari “sangat positif” sampai ke “sangat negatif” terhadap suatu obyek. Berdasarkan skala ketentuan tersebut maka dapat ditentukan bagaimana persepsi responden terhadap variabel kinerja petugas *chek-in counter* PT. Garuda Indonesia dan variabel kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, yang diwakili oleh jawaban dari pertanyaan yang diberikan oleh peneliti.

## Uji Validitas dan Reabilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid atau sah. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel, jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2005).

### 2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai  $\alpha >$  0,60 (Ghozali, 2005). Nilai *cronbach's alpha* item pertanyaan pelayanan (X) sebesar 0,743 dan kepuasan (Y) sebesar 0,681 berada pada nilai diantara 0,600 – 0,799 atau masuk dalam kriteria reliabilitas tinggi. Berdasarkan hasil uji reliabilitas tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan untuk mendapatkan nilai masing-masing variabel X dan Y dapat dinyatakan reliabel atau andal.

## Metode Analisis Data dan Uji Statistik

Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana. (Sugiyono dalam Veriska, 2014) teknik analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Hasil pengumpulan data akan diolah sebagai suatu nilai dari setiap responden dan dihitung dengan program SPSS. Analisis Regresi Linier Sederhana (*single regression analysis*) dilakukan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak. Adapun rumus analisis regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y= kepuasan penumpang

a= konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b= Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

X= kinerja

e= Pengaruh variabel lain yang tidak diikuti dalam analisa

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Pengolahan Data Kuesoiner

Penelitian ini meneliti mengenai pengaruh kinerja petugas *Chek-in Counter* PT. Gapura Angkasa terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Kemudian untuk memperoleh data yang diperlukan peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 100 kuesioner kepada penumpang Maskapai Garuda Indonesia yang sedang berada di ruang tunggu yang akan melakukan perjalanan dari Bandara Udara Internasional Juanda Surabaya. Gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur, dan tingkat pekerjaan. Data yang dikembalikan yang memenuhi syarat hanya 76 kuesioner.

#### 1. Data Responden Menurut Jenis kelamin

Responden menurut jenis kelamin disajikan pada tabel 1 berikut ini :

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Pria	40	52,63%
Wanita	36	47,37%
Total	76	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

#### 2. Data Responden Berdasarkan Umur

Umur seringkali menjadi penentu atas tindakan atau keputusan atau perilaku berkaitan dengan suatu produk barang atau jasa. Responden menurut umur dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2  
Data Resonden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah Responden	Presentase
17-25 tahun	11	14,47 %
26-45 tahun	41	53,95%
Diatas 45 tahun	24	31,58%
Total	76	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

### 3. Data Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan seringkali mempengaruhi perilaku seseorang dalam keputusannya. Selain itu pekerjaan pada umumnya juga mencerminkan satu bentuk perilaku pembelian tertentu terhadap suatu produk jasa. Responden menurut pekerjaan disajikan sebagai berikut:

Tabel 3  
Data Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	6	7,9%
Pegawai Swasta	30	39,5%
Pegawai Negeri	40	52,6%
Total	76	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

### Analisis Regresi Linier Sederhana

Pada penelitian ini teknik analisa data yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Teknik analisa ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara kinerja petugas *chek-in counter* PT. Garuda Angkasa di Bandara Udara Internasional Juanda Surabaya terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia, dengan menggunakan pengolahan SPSS 15.0, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.4  
*Coefficient (a)*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	-,989	,636		-1,556	,124
	Kinerjax	1,030	,027	,976	38,832	,000

a . Dependent Variable: kepuasan Y

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa nilai *t* hitung untuk konstanta yaitu -1,556 dan nilai *sig* pada tabel B adalah 0,124. Berdasarkan hasil pengolahan data analisis regresi di atas dapat dibentuk persamaan.

Persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

Y = Kepuasan Penumpang

X = Kinerja

$$Y = -0,989 + 1,030X + e$$

Angka-angka ini dapat diartikan sebagai berikut :

- Konstanta sebesar -0,989 menunjukkan bahwa jika variabel kinerja (X) adalah 0, maka nilai pengaruh kinerja terhadap kepuasan penumpang (Y) sebesar -0,989 satuan.
- Koefisien regresi variabel kinerja (X) sebesar 1,030 (positif) menunjukkan setiap penambahan satu satuan variabel kinerja, maka akan meningkatkan kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia sebesar 1,030 satuan.

Pada persamaan regresi tersebut, koefisien regresi semua variabel *independen* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang, artinya apabila variabel *independen* naik, maka variabel *dependen* juga meningkat dan jika variabel *independen* turun, maka variabel *dependen* juga menurun. Artinya, Y adalah variabel *dependent*, dalam hal ini adalah kepuasan penumpang, dan X adalah variabel *independent*, dalam hal ini adalah kinerja petugas *chek-in counter*. Sedangkan nilai -0,989 dan 1,030 (a dan b adalah nilai konstanta) yang dicari. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien X sebesar 1,030 (positif) yang berarti apabila kinerja (X) bertambah 1 poin maka kepuasan (Y) akan meningkat -0,989 poin.

## Pengujian Hipotesis

### a. Uji F

Tabel 5  
Anova (b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1235,073	1	1235,073	1507,887	,000(a)
	Residual	60,612	74	,819		
	Total	1295,684	75			

a *Predictors:* (Constant), kinerja x

b *Dependent Variable:* kepuasan y

Berdasarkan hasil uji Anova diperoleh F hitung sebesar 1507,887 dengan tingkat signifikan 0,000. Nilai signifikansi F 0,000 berarti lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel kinerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang.

### b. Koefisien Determinasi dan Korelasi

Tabel 6  
Model Summary (b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,976(a)	,953	,953	,905	1,421

a *Predictors:* (Constant), kinerja x

b *Dependent Variable:* kepuasan y

Berdasarkan tabel *model summary* nilai koefisien determinasi atau *R Square* ( $R^2$ ) terdapat angka ,953 artinya bahwa variabel kinerja memberikan kontribusi sebesar 0,953 atau 95,3% terhadap kepuasan penumpang dan sisanya 4,7% merupakan sumbangan variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini dan tergabung dalam variabel lain ( $e$ ) dalam model regresi linier sederhana.

## Kesimpulan Hipotesis

Berdasarkan analisis dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi  $F:0,000$  lebih kecil dari tingkat signifikan ( $\alpha$ )  $0,05$  yang berarti ada pengaruh signifikan variabel kinerja terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia.

## Kesimpulan

Penelitian ini menguji tentang pengaruh kinerja petugas *chek-in counter* PT. Gapura Angkasa terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu, adanya pengaruh kinerja terhadap kepuasan penumpang, yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi  $F: 0,000$  lebih kecil dari tingkat signifikan ( $\alpha$ )  $0,05$ .
2. Hasil analisis regresi linier sederhana juga menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kinerja petugas *chek-in counter* PT. Gapura Angkasa terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia adalah sebesar 0,953 atau 95,3% dan sisanya 4,7% merupakan sumbangan variabel-variabel lain yang ditunjukkan dengan nilai *R Square* pada tabel *Regression Model Summary*.

## Daftar Pustaka

- Anonim, <https://franchandra.w-terhadap-kordpress.com/2010/04/15/pengaruh-tingkat-pendidikan-kinerja-karyawan-kantor-pusat-perusahaan-daerah-aneka-usaha-Nganjuk>, diakses 11 Agustus 2015
- ,<http://teorionline.wordpress.com/2010/12/22/uji-validitas-dan-reabilitas-spss-1>, diakses 15 Agustus 2015 pukul 23.30
- ,<http://www.rni.coc.id/id/sumber-daya-manusia>, diakses 9 Agustus 2015
- Atmadjati, Arista. 2012. *Meraih Kunci Sukses Service Excellence*. Edisi ketujuh. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
- Awan, 2013. *Analisis Pengaruh Pelayanan Petugas Chek in Counter PT. Gapura Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta*, STTKD, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kinandana, I Wayan Bakti, 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Business Class Maskapai Garuda Indonesia Di bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali Periode Bulan Maret 2014 Sampai Dengan Mei 2014*.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi pertama. Selemba Empat, Jakarta
- Mardalis, 2008. "Kuesioner". [yogiprimes.blogspot.com/2013/02/metode-pengumpulan-data.html](http://yogiprimes.blogspot.com/2013/02/metode-pengumpulan-data.html), diakses 20 Agustus 2015 pukul 12.30.
- Priyanto, Dwi, 2008. "Mandiri Belajar SPSS". Mediakom: Yogyakarta
- Rahman, 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta*, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis. Unissula Semarang. Semarang*.
- Sekaran, 2000. "Teknik Sampling", [http:// www.academia.edu/ 5105515/TEKNIK SAMPLING](http://www.academia.edu/5105515/TEKNIK_SAMPLING), diakses 14 Agustus 2015 pukul 22.00.

- Salim, H.A Abbas, 2008. "Manajemen Transportasi", Rajawali Pers: Jakarta Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.
- Veriska, Alifa Dita , 2014. *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Angkasa Pura I (PERSERO) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang*, STTKD, Yogyakarta.
- Wisjono, Soetomo. 2011. *Service Excellent*, Kuliah Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta.
- Zulganef, 2006. "Uji Validitas dan Reliabilitas", <http://teorionline.wordpress.com/2010/12/22/uji-validitas-dan-reliabilitas-spss-1>, diakses 10 Agustus 2015 pukul 23.30.