

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN *GROUND HANDLING* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG RUTE CENGKARENG-SEMARANG (CGK-SRG) PADA MASKAPAI BATIK AIR DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL AHMAD YANI SEMARANG

Chintya Ayu Maharani Putri¹⁾

¹⁾ Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Abstrak

Pelayanan merupakan salah satu pengaruh utama dari perusahaan penerbangan yang bisa menjadi nilai jual yang sangat penting bagi perusahaan tersebut, karena konsumen pasti akan mencari pemberi pelayanan terbaik dalam memilih perusahaan penerbangan. Kepuasan adalah terpenuhinya keinginan pengguna jasa. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan ground handling dan berapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang maskapai Batik Air rute CGK-SRG di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Penelitian dilakukan di PT Kokapura Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Data yang digunakan dalam penelitian ini di dapat dari data primer yaitu data kuesioner. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Microsoft Excel, analisis data dilakukan dengan menggunakan rumus regresi linier sederhana dengan program SPSS 15.0. Hasil penelitian ini mendukung bahwa H_0 diterima H_0 ditolak yaitu, adanya pengaruh terhadap pelayanan Ground Handling transportasi udara terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan hasil hitung nilai signifikan $P : 0,001$ yang lebih kecil dari nilai tingkat signifikan (α) $0,05$ yang berarti ada pengaruh signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Batik Air rute CGK – SRG di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. Dari hasil penelitian ini diketahui besarnya pengaruh variabel pelayanan terhadap keuasan adalah $13,0\%$ sisa nya sebesar $87,0\%$ merupakan sumbangan dari variabel lain.

Kata Kunci : pengaruh, pelayanan, ground handling, maskapai, regresi linier sederhana.

Pendahuluan

Perusahaan-perusahaan penerbangan atau *airlines* bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa. Baik pada waktu *pre flight*, *in flight*, maupun saat *post flight*, dengan selalu berpacu pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), serta tetap mengutamakan keselamatan (Anonim, 2016). Pelayanan merupakan satu produk utama dari perusahaan penerbangan yang bisa menjadi nilai jual yang sangat penting bagi perusahaan tersebut, karena konsumen pasti akan mencari pemberi pelayanan terbaik dalam memilih perusahaan penerbangan yang akan mereka gunakan. "*time is priority*" itulah pernyataan yang menjadi unggulan pada saat memilih *airlines* untuk keperluan bisnis ataupun yang lainnya. Sementara alasan yang paling sering disampaikan oleh petugas *airlines* ketika pesawatnya mengalami keterlambatan adalah alasan teknik, cuaca, komersial, dan gangguan operasional (Anonim, 2016).

Banyaknya bagasi yang tertinggal sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, minimnya pengetahuan karyawan mengenai peraturan penerbangan juga bisa menimbulkan *complain* dari pelanggan. Berdasarkan observasi yang dilakukan di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang periode Maret sampai dengan April tahun 2016, pada saat itu penumpang melakukan penerbangan dari Jakarta ke Semarang dengan membawa minyak/oli dari Jakarta, saat melakukan *check in* oli

tersebut diperbolehkan untuk diberangkatkan. Namun setelah tiba di Semarang ternyata oli tersebut ditahan di Jakarta, hal ini membuat pelanggan tersebut kesal karena pada saat *check in* barangnya diperbolehkan untuk diberangkatkan tetapi saat tiba di tempat tujuan justru barangnya tidak sampai, dalam kasus ini dapat disimpulkan bahwa pelanggan tersebut kurang merasa puas terhadap pelayanan dan penanganan bagasi miliknya.

Tujuan penelitian adalah a) Mengetahui pengaruh pelayanan *Ground Handling* terhadap kepuasan penumpang pada Maskapai Batik Air rute CGK-SRG di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang periode Bulan Maret sampai dengan April Tahun 2016; b) Mengetahui berapa besar pengaruh pelayanan *Ground Handling* terhadap kepuasan penumpang pada Maskapai Batik Air rute CGK-SRG di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang periode Bulan Maret sampai dengan April Tahun 2016.

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Penelitian terdahulu digunakan sebagai dasar pertimbangan maupun perbandingan bagi peneliti dalam upaya memperoleh arah dan kerangka berpikir. Peneliti yang dilakukan oleh Rahman (2002) dengan judul: “Analisis pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Angkasa Pura I terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta” yang menghasilkan bahwa dari variable (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan empati) yang memiliki nilai signifikan $\alpha < 0,05$, berdasarkan hasil dari uji-t menunjukkan bahwa variable 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 dari uji-F menunjukkan sig F 0,000 hal ini semakin menjelaskan semua variable kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian Reza Mustaqim (2015) dengan judul: “Pengaruh Pelayanan *Passanger Handling* Terhadap Kepuasan Penumpang” menunjukkan bahwa ada pengaruh *passanger handling* terhadap kepuasan penumpang rute CGK- SRG tunjukkan dengan nilai signifikan P : 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikan 0,05 yang berarti ada pengaruh signifikan antara variable *Passanger Handling* terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia. Dari semua uraian di atas dan semakin meningkatnya *demand* untuk jasa transportasi udara di Indonesia maka secara otomatis akan meningkatkan kualitas pelayanan yang akan mempengaruhi kepuasan penumpang dalam menikmati penerbangan sampai tujuan dengan Maskapai Garuda Indonesia khususnya rute CGK-SRG di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Ground Handling

Ground Handling adalah suatu kegiatan *airlines* yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan *loading* dan *unloading* terhadap para penumpang, bagasi, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di *airport*, baik untuk *departure* maupun untuk *arrival* (Suprpto, 2015).

Service Excellent

Service excellent adalah produk usaha penerbangan berbentuk totalitas pelayanan yang dikenal dengan konsep “*core service*” yang merupakan inti usaha penerbangan. Produk yang dipasarkan dan dijual tidak semata-mata hanya tempat duduk di pesawat atau sekedar ruang cargo di perut pesawat tetapi mulai dari pelayanan penggunaan jasa dalam mendapatkan informasi, tiket, pengaturan keberangkatan, pelayanan selama perjalanan sampai waktu seluruh jasa penerbangan itu

selesai (Wisjnoe, 2014). Pada intinya, proses pelayanan penerbangan meliputi 3 (tiga) fase, yaitu pelayanan pra terbang (*pre flight service*), pelayanan selama penerbangan (*in flight service*), dan pelayanan pasca penerbangan (*post flight service*).

Passangers and Baggage Handling

Kegiatan *passangers handling and baggage handling* adalah pelayanan yang dilakukan di *station office* di bawah kontrol dan koordinasi *station manager*. *Passangers handling* yaitu proses penanganan penumpang yang menggunakan alat transportasi pesawat udara yaitu mulai dari stasiun asal/keberangkatan sampai tiba di stasiun tujuan mulai dari proses *check-in*, proses masuknya penumpang ke ruang tunggu/*gate*, dan proses *boarding* ke dalam pesawat udara dan sampai penumpang tersebut tiba di tempat tujuan. Sedangkan *Baggage Handling* yaitu proses penanganan bagasi penumpang dari stasiun asal/keberangkatan sampai tiba di stasiun tujuan (Suprpto, 2015).

Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian pelanggan

Seorang individu atau kelompok yang membeli produk fisik atau jasa dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor seperti harga, kualitas, tempat, pelayanan dan lain sebagainya berdasarkan keputusan mereka sendiri (Greenberg, 2010).

2. Pengelompokan Pelanggan

Menurut Tjiptono dan Diana (2003) sebagaimana dikemukakan terdapat dua jenis pelanggan, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal.

1) Pelanggan *external* menurut Barata A.A. (2003) adalah semua orang yang berada di luar organisasi yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa dari organisasi. Adapun beberapa hal yang diperlukan oleh pelanggan *external* yaitu: kesesuaian dengan kebutuhan akan produk, harga yang kompetitif, kualitas dan *reabilitas*, pengiriman yang tepat waktu.

2) Menurut Barata A.A. (2003) mengemukakan pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses produksi barang sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang sampai dengan pemasaran dan penjualan serta pengadministrasiannya, yang diperlukan pelanggan *Internal* adalah: kerja kelompok dan kerja sama, struktur dan sistem yang berkualitas, pekerjaan yang berkualitas, pengiriman yang tepat waktu.

3. Metode Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan.

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan perusahaan pesaing. Kotler mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan sebagainya. Tetapi karena metode ini cenderung pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut lagi.

2. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu :

- a. *Directly Reported Satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.
 - b. *Derived Dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang diajukan menyangkut 2 hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima.
 - c. *Problem Analysis*, yaitu pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
 - d. *Importance-Performance Analysis*, yaitu dalam tehnik ini responden diminta meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga, responden diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.
3. Belanja siluman (*Ghost shopping*)
Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga datang melihat langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya baru melakukan penilaian akan menjadi biasa.
 4. Analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*)
Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih keperusahaan lain, yang di harapkan adalah memperoleh informasi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Hipotesis

Diduga terdapat pengaruh pelayanan *Ground Handling* terhadap kepuasan penumpang pada Maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Ho : Pelayanan *Ground Handling* tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Batik Air Rute CGK-SRG di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Ha : Pelayanan *Ground Handling* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Batik Air Rute CGK-SRG di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Metode Penelitian

Jenis Dan Sumber Data

Data penelitian ini menggunakan data primer. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara, diskusi terfokus dan penyebaran kuisioner. Pada penelitian ini didapatkan dari hasil penyebaran kuisioner. Adapun sumber kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari kuisioner yang pernah digunakan oleh Reza Mustaqim (2015).

Sampel Penelitian

Sampel penelitian diambil dari Penumpang Maskapai Batik Air rute CGK-SRG dengan menyebarkan kuisioner sebanyak 100 kepada responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik probability sampling. Teknik probability sampling adalah teknik pengambilan sampel secara acak/random yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur/anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampling.

Teknik Pengumpulan Data

1. Riset Lapangan (*field Research*)

- a. Observasi, merupakan salah satu teknik operasional pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap obyek yang dicermati secara langsung.
- b. Kuisioner, merupakan metode pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan atau angket yang akan diisi oleh responden.

2. Riset kepustakaan

Mengumpulkan data dengan cara membaca dan mengutip dari buku, laporan, jurnal ilmiah, dan tulisan yang mengandung informasi dan mendukung landasan teoritis mengenai masalah yang sedang diteliti.

Metode Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*) dengan r table untuk *degree of freedom* (df)= $n-k$, dalam hal ini N adalah jumlah sampel dan K adalah jumlah item. Jika r hitung $>r$ tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali. 2005). Dalam penentuan layak atau tidak nya suatu item yang akan digunakan, biasanya uji signifikan uji koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total, atau jika melakukan penilaian langsung terhadap koefisien korelasi, bisa digunakan batas nilai minimal korelasi 0,30. Menurut Azwar (2011) semua item yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 daya pembedanya dianggap memuaskan. Bila jumlah item belum mencukupi bias menurunkan sedikit batas kriteria 0,30 menjadi 0,25 tetapi menurunkan kriteria di bawah 0,20 sangat tidak disarankan. Untuk pembahasan ini dilakukan uji signifikansi 0,05 (signifikan sim 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

Pengujian validitas dilakukan dengan metode analisis korelasi. Perhitungan dilakukan dengan bantuan program SPSS. Nilai signifikan yang berada dibawah 0,05 menunjukkan sebagai item yang valid. Analisa kepuasan dan kualitas pelayanan penumpang dilaksanakan dengan skala likert : Sangat baik = 5; Baik = 4; Netral = 3; Tidak baik = 2; Sangat tidak baik = 1

2. Uji Reliabilitas

Suatu kuisioner dikatakan handal jika jawaban seorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji statistic *Cronbach Alpha* (α). Nilai *Cronbach's Alpha*, item pertanyaan pelayanan sebesar 0,801 masuk dalam kriteria reliabilitas sangat tinggi dan item kepuasan sebesar 0,731 masuk dalam kriteria reabilitas tinggi, maka

dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan mendapatkan nilai dari masing-masing variabel x dan y dapat dinyatakan handal.

3. Analisis Regresi Linier

Metode analisis data menggunakan uji statistik regresi linier sederhana. Regresi Linier sederhana salah satunya untuk meramalkan atau memprediksi variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah *positif* atau *negative* dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai-nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya interval atau rasio. Analisis regresi linier sederhana terdiri dari suatu variabel dependen dan suatu variabel independen. Rumusan Regresi Linier Sederhana

$$Y = a + bX + e$$

Dimana :

Y = Subyek variabel terikat yang diperoyeksikan.

X = Variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksi.

A = Nilai konstanta harga Y jika X = 0

b = Nilai arah sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y

e = pengaruh variabel lain yang tidak diikuti dalam analisa.

Hasil Dan Pembahasan

Profil Responden

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner secara langsung terhadap penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Sebanyak 100 kuisioner disebarkan kepada responden, selanjutnya 80 kuisioner yang telah diisi dikembalikan kepada peneliti sehingga *response rate* (tingkat pengembalian kuisioner) dalam penelitian ini yaitu sebesar 80%. Seluruh kuisioner yang dikembalikan telah dipisahkan berdasarkan kriteria khusus, sehingga peneliti menetapkan 75 kuisioner yang diisi secara lengkap sehingga layak untuk dianalisis. Sedangkan yang 25 kuisioner itu ada yang tidak diisi sebagian rusak dan tidak dikembalikan.

Dalam mengukur mengenai kategori profil responden, terdapat gambaran tentang para responden yang mengisi kuisioner melalui profil responden. Profil para responden akan dilihat berdasarkan tiga katagori yakni jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Gambaran profil tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kriteria Jenis Kelamin	Responden	Persentase
Laki-laki	30	40%
Perempuan	45	60%
Jumlah	75	100%

Sumber: Hasil Analisis

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah responden adalah 75 orang yang terdiri dari Laki-laki sebanyak 30orang atau sebesar 40% dan responden Perempuan sebanyak 45 orang atau 60%.

Tabel 2
Responden Berdasarkan Usia

Kriteria Usia	Responden	Persentase
< 20 tahun	9	13%
21-30 tahun	35	46%
31-40 tahun	21	28%
>40 tahun	10	13%
Total	75	100%

Sumber: Hasil Analisis

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa jumlah responden < 20 tahun sebanyak 9 orang atau sebesar 13%, responden yang berusia 21-30 tahun berjumlah 35 orang atau sebesar 46%, responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 21 atau sebesar 28%, responden yang berusia > 40 tahun sebanyak 10 orang atau sebesar 13%.

Tabel 3
Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Responden	Persentase
Pegawai Negeri	15	20%
Pengusaha	12	16%
Karyawan	25	34%
Pelajar/Mahasiswa	23	30%
Total	75	100%

Sumber: Hasil Analisis

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa jumlah responden Pegawai Negeri berjumlah 15 orang atau sebesar 20%, responden pengusaha 12 orang atau 16%, responden berdasarkan karyawan 25 orang atau 34%, responden yang berdasarkan Pelajar/Mahasiswa 23 orang atau 30%.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang terhadap kepuasan penumpang Maskapai Batik Air, dengan menggunakan pengolahan SPSS 15.0, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4
Coefficient (a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	22,209	4,762		4,664	0,000
	X	0,420	0,127	0,380	3,300	0,001

Sumber: Hasil Analisis

Persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

Y = Kepuasan Penumpang

X = Pelayanan

$$Y = 22,209 + 0,420X + e$$

Angka-angka ini mengartikan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 22,209 menunjukkan bahwa jika variabel pelayanan (X) adalah 0, maka nilai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang (Y) sebesar 22,209.
- Koefisien regresi variabel pelayan (X) sebesar 0,420 (positif) menunjukkan setiap penambahan satu satuan variabel pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan penumpang Maskapai Batik Air sebesar 0,420 satuan.

c.

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, koefisien regresi semua variabel independen berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang, artinya apabila variabel independen naik, maka variabel dependen juga turun.

Pengujian Hipotesis

1. Uji – F

Tabel 45
Anova(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	291,849	1	291,849	10,891	0,001(a)
	Residual	1956,151	73	26,797		
	Total	2248,000	74			

Sumber: Hasil Analisis

a Predictors: (Constant), x

b Dependent Variable: y

Berdasarkan uji Anova atau uji F hitung sebesar 10,891 dengan signifikan nilai $P = 0,001$; yang berarti lebih kecil dari tingkat $\alpha = 0,05$. Demikian dari hasil pengolahan menggunakan program SPSS peneliti dapat menyimpulkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang yang diajukan dalam penelitian didukung.

2. Koefisien Determinasi dan Kolerasi

Tabel 6
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,360(a)	0,130	0,118	5,17654

Sumber: Hasil Analisis

a. Predictors: (Constant), x

b. Dependent Variabel: Y

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai R Square () dari pengolahannya sebesar 0,130 atau 13,0%. Nilai tersebut menggambarkan bahwa variabel dependen (kepuasan) dapat dijelaskan sama variabel independen (pelayanan) sebesar 13,0% dan sisanya sebesar 87,0% merupakan sumbangan variabel lain. Variabel lain dalam penelitian ini tidak dikaji lebih lanjut.

3. Kesimpulan Hipotesis

Dari hasil uji hipotesis diketahui bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang yang diajukan dalam penelitian didukung. Hasil isi hipotesis membuktikan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak yang menunjukkan dengan nilai signifikan $P : 0,001$ lebih kecil dari tingkat signifikan (α) 0,05 yang berarti ada pengaruh signifikan antara variabel pelayanan Ground Handling terhadap kepuasan penumpang Maskapai Batik Air. Dari hasil penelitian dapat diketahui juga bahwa besarnya variabel pelayanan terhadap kepuasan adalah 13,0%, sisanya sebesar 87,0%, yang merupakan sumbangan dari variabel lain. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa adanya pengaruh pelayanan *Passanger Handling* transportasi udara terhadap kepuasan penumpang. Hasil penelitian ini juga menegaskan bahwa dengan adanya pelayan yang baik dari staff *Ground Handling* akan memunculkan kepuasan penumpang.

Kesimpulan

1. Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini mendukung bahwa H_a diterima H_0 ditolak yaitu, adanya pengaruh pelayanan terhadap pelayanan Ground Handling transportasi udara terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan hasil hitung nilai signifikan $P : 0,001$ yang lebih kecil dari nilai tingkat signifikan (α) $0,05$ yang berarti ada pengaruh signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan penumpang rute CGK – SRG pada Maskapai Batik Air di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang.
2. Besarnya pengaruh variabel pelayanan transportasi udara khususnya Passanger terhadap kepuasan adalah $13,0\%$, sisanya sebesar $87,0\%$, merupakan sumbangan dari variabel lain.

Daftar Pustaka

- Anonim-<https://kumpulankaryasiswa.wordpress.com/2013/01/15/ground-handling-passage-andbaggage-handling/>
(Anonim.<https://core.ac.uk/download/pdf/11728557>. Tanggal 27 September 2016)
(Anonim.<https://www.scribd.com/document/119271512/24052402-kualitas-pelayanan>. Tanggal 27 September 2016).
- Azwar, 2011. Pembahasan uji validitas: Koefisien kolerasi.
- Barata A.A, 2013. Definisi Pelanggan Eksternal dan Internal
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS, Penerbit Universitas Diponegoro
- Greenberg, 2010. Definisi pelanggan
- Kotler, Philip. 2002. Bauran metode untuk mengukur kepuasan pelanggan.
- Mustaqim, Reza. 2015. Analisis Pengaruh *Passanger Handling* Terhadap Kepuasan Penumpang pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang Periode Bulan Maret sampai dengan Mei Tahun 2015. Tugas Akhir. Yogyakarta.
- Rahman, Eka Dwi. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh PT Angkasa Pura I Terhadap Kepuasan Pelanggan. Tugas Akhir. Yogyakarta.
- Sekaran, 2000. "Teknik Sampling" , http://www.academia.edu/5105515/TEKNIK_SAMPLING, diakses 16 Agustus 01:50.
- Suprpto, 2015. *Ground Handling dan Passanger and Baggage Handling*, Yogyakarta
- Tjiptono dan Diana, 2003. Pengelompokan pelanggan dibagi menjadi 2; Eksternal Dan Internal.
- Wisjnoe, Soetomo. 2014. Service Excellent; Fase pelayanan pra terbang (*Pre Flight Service*), pelayanan selama penerbangan (*In Flight Service*), pelayanan pasca penerbangan (*Post Flight Service*).