

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BAGASI OLEH PT. LANGGANG BUANA PERKASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BANDAR UDARA SULTAN BABULLAH TERNATE

<sup>1</sup>Risnayani Abd.Mutalib, <sup>2</sup>Yulia Aji Puspitasari

<sup>1), 2)</sup> Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

## Abstrak

Perusahaan yang bergerak di bidang ground handling yang berada di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate adalah PT. Langgang Buana Perkasa. Bagi perusahaan, pelayanan adalah yang utama. Namun ditemukan sebuah laporan yang di terima Polda Maluku Utara, dan melakukan menangkap dua orang pelaku pembobolan bagasi yang di duga adalah karyawan dari PT. Langgang Buana Perkasa. Penelitian ini untuk menjawab apakah terdapat pengaruh dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan bagasi oleh PT. Langgang Buana Perkasa terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif. Data yang di gunakan dalam penelitian ini ialah data primer serta data sekunder. Tehnik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear sederhana, Uji T, koefisien korelasi, dan koefisien determinasi. Hasil pengujian hipotesis menggunakan Uji T menunjukkan Terdapat pengaruh positif dan signifikan dengan nilai  $t_{hitung}$  15,637 nilai  $t_{tabel}$  1,985 dan hasil pengujian Koefisien Determinasi menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y yaitu dengan nilai sebesar 0,722 atau 72,2%, sedangkan sisanya sebesar 27,8% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Penanganan bagasi oleh PT. Langgang Buana Perkasa sudah sesuai dengan Standar Operating Procedure (SOP)

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Sultan Babullah Ternate

## Abstract

The company engaged in ground handling at Sultan Babullah Airport Ternate is PT. Mighty World. For companies, service is paramount. However, a report was found, which was received by the North Maluku Regional Police, and arrested two perpetrators of the baggage burglary who were suspected to be employees of PT. Mighty World. This study is to answer whether there is an influence and how much influence the quality of baggage service by PT. Langgang Buana Perkasa on customer satisfaction at Sultan Babullah Airport Ternate. This study uses quantitative data. The data used in this study are primary data and secondary data. The data analysis technique used is simple linear regression analysis, T test, correlation coefficient, and coefficient of determination. The results of testing the hypothesis using the T test show that there is a positive and significant effect with a t count value of 15,637, a t table value of 1,985 and the results of the Coefficient of Determination testing show how much influence the X variable has on the Y variable, with a value of 0.722 or 72.2%, while the remaining 27,8% caused by other factors not examined by researchers. Baggage handling by PT. Langgang Buana Perkasa is in accordance with the Standard Operating Procedure (SOP)

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction, Sultan Babullah Ternate

## Pendahuluan

Transportasi ialah perpindahan insan dari tempat satu ke tempat lain. Pada saat melakukan proses perpindahan, manusia membutuhkan wadah yang menjadi pendukung proses perpindahan yang di sebut sebagai alat transportasi yang bergerak sesuai dengan *control* manusia dan mesin. Terdapat tiga macam transportasi yang dibedakan antara lain transportasi darat, transportasi laut dan transportasi udara. Transportasi udara ialah alat transportasi tercepat, dimana pesawat udara sebagai alat angkut sedangkan angkasa (udara) merupakan jalur untuk mengangkut penumpang, cargo, hingga pos dari satu bandara ke bandara lainnya.

Bandar Udara Sultan Babullah Ternate merupakan bandara UPBU kelas dua yang melayani penerbangan Domestik dari dan menuju Kota Ternate. Pergerakan pesawat, penumpang dan cargo

<sup>1</sup> Email Address: [181109472@students.sttkd.ac.id](mailto:181109472@students.sttkd.ac.id)

Received 01 April 2023, Available Online 31 Juli 2023

terus meningkat setiap tahunnya hingga melampaui kapasitas bandara, dan bersamaan dengan program Pemerintah Republik Indonesia yang fokus dalam meningkatkan kapasitas dan pelayanan Transportasi Udara dan tercapainya kondisi keselamatan penerbangan sehingga perlu dilakukan pembangunan serta Pengembangan Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Banyaknya permintaan yang terus meningkat, memberi dampak positif dan menjadikan persaingan antar maskapai maupun perusahaan *ground handling*.

Perusahaan yang bergerak di bidang *ground handling* yang berada di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate adalah PT. Langgang Buana Perkasa. Perusahaan ini merupakan penggagas *ground handling*, mulai dari jasa bongkar muat barang dan penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate Pelayanan dari perusahaan ini selalu di utamakan, guna memberikan rasa aman serta nyaman untuk penumpang dan pemilik barang yang menggunakan jasa *cargo*, (Malut News, 2017) Namun hal ini berbanding terbalik dengan fenomena *gab* yang terjadi di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

Polda Maluku utara berhasil menangkap dua orang pelaku pembobolan bagasi di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate yang merupakan karyawan dari PT. Langgang Buana Perkasa. Berdasarkan pengamatan peneliti, masih banyak penyimpangan bagasi pada saat penanganan bagasi di ambil alih oleh PT. Langgang Buana Perkasa di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate, Maka dari itu, peneliti akan meneliti lebih jelas terkait penanganan bagasi rusak, hilang, hingga pembobolan pada saat penanganan bagasi di ambil alih oleh PT. Langgang Buana Perkasa.

## Tinjauan Pustaka

### Kualitas Pelayanan

Kolter dan Keller (2016) mendefinisikan kualitas sebagai kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Berikut ada lima indikator kualitas pelayanan yang dapat di pakai untuk melihat kualitas layanan. Tjiptono (2014).

1. Tampilan Fisik (*Tangible*) yang diberikan perusahaan kepada konsumen meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*) yang di berikan perusahaan dalam bentuk kemampuan memberikan layanan yang di janjikan dengan segera (kecepatan), keakuratan, dan memuaskan
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang diberikan perusahaan dalam bentuk keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Jaminan (*Assurance*) yang di berikan perusahaan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat di percaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. Empati (*Empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

### Kepuasan Pelanggan

Menurut Kolter dan Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang muncul dari membandingkan kinerja yang di prepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi.

Indikator dalam pembentukan kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2014) terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan, ialah tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan konsumen dengan yang di rasakan konsumen
2. Minat kunjung kembali, ialah kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.

3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kesiediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah di rasakannya kepada orang yang ia kenali yaitu teman atau keluarga

### **PT. Langgang Buana Perkasa**

Malut *News* (2017) perusahaan PT. Langgang Buana Perkasa merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri penerbangan yaitu *airline ground handling* Indonesia atau AGHI yang berada di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Perusahaan ini merupakan penggagas *ground handling* Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. PT. Langgang Buana Perkasa menyediakan armada penunjang *ground handling*, mulai dari jasa bongkar muat barang dan penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Meskipun dari beberapa maskapai ada yang menggunakan jasa *ground handling* mereka sendiri, namun PT. Langgang Buana Perkasa tetap lebih unggul dari mereka. Tentunya di karenakan beberapa alat yang diperlukan penerbangan telah di sediakan. Pelayanan dari perusahaan ini selalu di utamakan, guna memberikan rasa aman serta nyaman untuk penumpang dan pemilik barang yang menggunakan jasa *cargo*.

### **Bagasi**

Wisjnoe (2010) bagasi merupakan barang yang dibawa pengguna jasa di dalam penerbangan atau merupakan prioritas awal keberangkatan bersamaan dengan penumpang, dimana barang yang diangkat merupakan barang-barang kepunyaan penumpang pesawat itu sendiri yang isinya berupa barang keperluan sehari-hari yang diperlukan penumpang selama perjalanan.

Jenis bagasi penumpang dibedakan menjadi *checked baggage* dan *unchecked baggage* (Wisjnoe 2010).

1. *Checked baggage* merupakan bagasi terdaftar dan di tempatkan di tempat khusus barang pada pesawat yang disebut *baggage compartment*. Setiap *checked baggage*, penumpang mendapatkan label bagasi bernomor yang di sebut bagasi *tag* sebagai tanda terima waktu *check-in* artinya berarti bagasi penumpang tersebut terdaftar (*registered*),
2. *Unchecked baggage* ialah barang bawaan yang dibawa sendiri oleh penumpang ke dalam *cabin* pesawat dan barang bawaan itu berada dalam pengawasan serta tanggung jawab penumpang itu sendiri. Untuk menjaga kenyamanan penumpang dalam penerbangan, *unchecked baggage* harus di tempatkan dibawah kursi atau didalam rak khusus barang barang yang tersedia, biasanya di bagian atas kursi penumpang.

### **Bandar Udara Sultan Babullah Ternate**

Bandar Udara Sultan Babullah Ternate merupakan bandara UPBU kelas dua yang melayani penerbangan Domestik dari dan menuju Kota Ternate, berada di Deda Tafure, Kecamatan Kota Ternate Utara, Provinsi Maluku Utara. Bandar udara ini termasuk bandara yang dikelola oleh UPT Ditjen Hubud. Bandara Sultan Babullah Ternate terletak pada posisi antara 127° – 128° Bujur Timur dan 0° – 1° lintang utara. Bandara ini juga memiliki landasan pacu dengan ketinggian 24 meter di atas permukaan laut. Bandar Udara Sultan Babullah Ternate dibangun dengan konsep ramah lingkungan dan berdesain modern, memiliki ruang *check in* yang cukup luas serta kenyamanan yang di dapatkan dengan fasilitas mendukung yang memudahkan pelanggan. Desain ruang tunggu yang ramah lingkungan serta memanfaatkan sinar matahari untuk penerangan alami, sekaligus calon penumpang juga bisa menyaksikan secara langsung pergerakan setiap pesawat yang akan tiba dan berangkat, sebagai bandara penghubung.

Bandar Udara Sultan Babullah memiliki fasilitas sisi udara yaitu *runway* sepanjang 2.300 x 45 meter, dengan pesawat yang beroperasi Boing 737-800 dan airbus A-320. Memiliki 2 *apron* di mana luas *apron* A 180 x 90 meter dan luas *apron* B 180 x 60 meter, serta memiliki 3 *taxiway* dimana *taxiway* A seluas 110 x 23 meter, *taxiway* B seluas 95 x 23 meter, dan *taxiway* C seluas 115

x 23 meter dan *runway strip* seluas 2.480 x 150 meter. Sedangkan fasilitas sisi darat yaitu terminal 9600 m<sup>2</sup> dan kargo 2100 m<sup>2</sup> (Direktorat Jendral Perhubungan Udara, n.d).

## Metode Penelitian

### Desain Penelitian

Desain penelitian menurut Bahri (2018) merupakan rencana cetak biru (*blue print*) yang dilakukan peneliti terkait perumusan masalah, pengumpulan, pengukuran, pengolahan, dan analisis data guna menjawab pertanyaan peneliti sehingga tujuan penelitian tercapai

### Populasi

Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulan. Sugiyono (2018)

### Sampel

Sampel ialah bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2018). Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin meneliti semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan tenaga dan waktu, maka peneliti dapat memakai sampel yang di ambil dari proposal tersebut. Dalam menentukan jumlah sampel, tehnik yang penulis gunakan yaitu *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 96 responden dengan menggunakan rumus Lamesow.

## Teknik Pengumpulan Data

### Data Primer

Tersiana (2018) Data primer merupakan data yang di peroleh dari responden melalui pengukuran langsung, kuisisioner, kelompok panel, atau data hasil wawancara dengan narasumber. Data yang di hasilkan harus di olah kembali. Berikut merupakan metode yang di gunakan dalam pengambilan data primer:

#### 1. Kuesioner

Kuesioner merupakan pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya (Sugiyono, 2018). Skala yang di gunakan yaitu skala likert. Skala likert di gunakan untuk mengukur pendapat, persepsi, sikap seseorang maupun sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban pada item-item pertanyaan mempunyai gradasi dari sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju, dengan skor 5 sampai dengan 1 (Sugiyono, 2018).

**Tabel 1. Skala Likert**

| No. | Pernyataan          | Skor |
|-----|---------------------|------|
| 1   | Sangat setuju       | 5    |
| 2   | Setuju              | 4    |
| 3   | Netral              | 3    |
| 4   | Tidak setuju        | 2    |
| 5   | Sangat tidak setuju | 1    |

## 2. Observasi

Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa pengertian observasi merupakan suatu proses yang kompleks. Suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Ada dua yang terpenting antara lain proses pengamatan dan ingatan.

### Data Sekunder

Tersiana (2018) mengemukakan bahwa data sekunder merupakan data yang didapat dari catatan, laporan pemerintah, buku-buku dan sebagainya. Dari data sekunder tidak perlu diolah kembali. Pengambilan data sekunder berupa *Standard Operational Procedure* (SOP) PT. Langgang Buana Perkasa dalam proses penanganan bagasi.

Menurut Sugiyono (2019), dokumentasi ialah salah satu cara mendapatkan data serta informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka hingga gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

### Instrumen Penelitian

#### 1. Uji Validitas

Sugiyono (2018) untuk menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan. Jika  $r$  hitung lebih besar dari pada  $r$  tabel maka bisa dikatakan valid, tetapi jika  $r$  hitung kurang dari pada  $r$  tabel maka dikatakan tidak valid.

**Tabel 1. Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (X)**

| No | Butir | r hitung | r tabel (N=30) | Keterangan |
|----|-------|----------|----------------|------------|
| 1  | X1    | 0,923    | 0,361          | Valid      |
| 2  | X2    | 0,885    | 0,361          | Valid      |
| 3  | X3    | 0,914    | 0,361          | Valid      |
| 4  | X4    | 0,823    | 0,361          | Valid      |
| 5  | X5    | 0,865    | 0,361          | Valid      |
| 6  | X6    | 0,818    | 0,361          | Valid      |
| 7  | X7    | 0,928    | 0,361          | Valid      |
| 8  | X8    | 0,864    | 0,361          | Valid      |
| 9  | X9    | 0,851    | 0,361          | Valid      |
| 10 | X10   | 0,867    | 0,361          | Valid      |

Sumber: Peneliti (2021)

**Tabel 3. Uji validitas variabel kepuasan pelanggan (Y)**

| No | Butir | r hitung | r tabel (N=30) | Keterangan |
|----|-------|----------|----------------|------------|
| 1  | X11   | 0,931    | 0,361          | Valid      |
| 2  | X12   | 0,904    | 0,361          | Valid      |
| 3  | X13   | 0,926    | 0,361          | Valid      |
| 4  | X14   | 0,903    | 0,361          | Valid      |
| 5  | X15   | 0,898    | 0,361          | Valid      |
| 6  | X16   | 0,876    | 0,361          | Valid      |
| 7  | X17   | 0,949    | 0,361          | Valid      |
| 8  | X18   | 0,921    | 0,361          | Valid      |
| 9  | X19   | 0,925    | 0,361          | Valid      |
| 10 | X20   | 0,882    | 0,361          | Valid      |

Sumber: Peneliti (2021)

2. Uji Reliabilitas: Sugiyono (2018) Uji Reliabilitas merupakan sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama, dengan kata lain uji reliabilitas digunakan untuk mengukur seberapa konsisten instrument penelitian atau kuisioner yang digunakan dalam suatu penelitian.

Jika nilai *Alpha Cronbach's* lebih dari 0,6 maka dapat di katakan reliabel atau konsisten, begitu sebaliknya apabila nilai *Alpha Cronbach's* kurang dari 0,6 maka dikatakan tidak reliabel atau tidak konsisten (Sujarweni, 2015).

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

| <i>Alpha Cronbach's</i> | Keterangan |
|-------------------------|------------|
| ,965                    | 10         |

Sumber: Peneliti (2021)

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

| <i>Alpha Cronbach's</i> | Keterangan |
|-------------------------|------------|
| ,977                    | 10         |

Sumber: Peneliti (2021)

Hasil pengolahan data di atas, variabel kualitas pelayanan (X) mendapatkan nilai sebesar 0,965, sedangkan variabel kepuasan pelanggan (Y) mendapatkan nilai sebesar 0,977. Berdasarkan ketentuan nilai *Alpha Cronbach's*. Dapat ditarik kesimpulan dimana kuesioner yang digunakan pada variabel kualitas (X) dan variabel kepuasan pelanggan (Y) dalam penelitian ini dinyatakan reliabel atau konsisten

### Teknik Analisis Data

#### 1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Sugiyono (2018) Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui menaikkan atau menurunkan keadaan variabel independen. Atau untuk meningkatkan keadaan variabel dependen dapat dilakukan dengan meningkatkan variabel independen dan sebaliknya. Model persamaan regresi linear sederhana yang digunakan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Kepuasan pelanggan)

X = Variabel bebas (Kualitas pelayanan)

a = Konstanta

b = Konstanta koefisien variabel kualitas pelayanan

#### 2. Koefisien Korelasi

Sugiyono (2018) korelasi ialah teknik yang digunakan untuk mencari hubungan dan memberi interpretasi terhadap kuatnya hubungan dua variabel yaitu hubungan antara kualitas pelayanan bagasi oleh PT. Langgang Buana Perkasa terhadap kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui hasil perhitungan dapat diketahui menggunakan tabel pedoman sebagai berikut.

**Tabel 6. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

| Interval koefisien | Tingkat hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,00 – 0,199       | Sangat rendah    |
| 0,20 – 0,399       | Rendah           |
| 0,40 – 0,599       | Sedang           |
| 0,60 – 0,799       | Kuat             |
| 0,80 – 1,000       | Sangat kuat      |

Sumber: Sugiyono (2018)

### 3. Koefisien Determinasi

Bahri (2018) Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dipakai untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen terhadap variabel dependen atau dapat pula dikatakan sebagai proporsi pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar anatar 0 – 1. Nilai  $R^2$  yang kecil menunjukkan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

### 4. Uji Hipotesis

Sugiyono (2018) Untuk mempermudah proses perhitungan dan untuk mendapatkan variabel hasil analisis data, maka proses perhitungan dan pengujian hipotesis akan dikerjakan menggunakan bantuan Program *Statistical Product Service Solution* (SPSS) dan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh, peneliti melihat nilai dari.

### 5. Uji T

Sugiyono (2018) Uji t (*t-test*) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Analisis Regresi Linear Sederhana

**Tabel 7. Hasil regresi linear sederhana**

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)       | <b>6.644</b>                | 2.131      |                           | 3.118  | .002 |
| Kualitas pelayanan | <b>.847</b>                 | .054       | .850                      | 15.637 | .000 |

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

$$Y = 6.644 + 0.847X$$

Dimana

X = kualitas pelayanan

Y = Kepuasan pelanggan

Jika nilai X = 0 akan diperoleh Y = 6.644

Artinya dari hasil uji regresi linear sederhana terdapat bahwa nilai *constant* (a) sebesar 6.644 yang menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan (X) bernilai nol (tidak meningkat), artinya kepuasan pelanggan (Y) tetap bernilai 6.644. sedangkan koefisien regresi linear (b) sebesar 0.847 (positif) menunjukkan pengaruh yang searah, dimana setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan (Y).

Berdasarkan hasil diatas, memperoleh persamaan linearnya adalah  $Y = 6.644 + 0.847X$ , hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

## 2. Uji T

Dalam Uji T, hipotesis yang di ajukan antara lain sebagai berikut:

Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan bagasi oleh PT. Langgang Buana Perkasa terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate

Ha : Terdapat pengaruh pelayanan bagasi oleh PT. Langgang Buana Perkasa terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

Sebagai pembanding untuk mengetahui pengaruh signifikan, maka digunakan kriteria taraf signifikan sebesar 5% (0,05) dan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Berikut ketentuan mencari nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dengan cara sebagai berikut

$$N - 2$$

N = jumlah responden

2 = jumlah variabel

$96 - 2 = 94$  dan dilihat dari distribusi nilai  $t_{tabel}$  yang sudah ada di tabel t, maka nilai  $t_{tabel} = 1,985$  dan nilai  $t_{hitung} = 15,637$  yang diperoleh dari tabel dibawah ini:

**Tabel 8. Hasil Uji T**

| Model              | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |               |      |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|---------------|------|
|                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |               |      |
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      | t             | Sig. |
| 1 (Constant)       | 6.644                       | 2.131      |                           | 3.118         | .002 |
| Kualitas pelayanan | .847                        | .054       | .850                      | <b>15.637</b> | .000 |

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

### Sumber: Peneliti (2022)

Berdasarkan hasil perhitungan di atas di ketahui bahwa nilai  $t_{hitung} = 15,637 >$  nilai  $t_{tabel} = 1,985$ . Mengacu pada kriteria pengambilan keputusan, jika  $t_{hitung} >$   $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut menyatakan pengaruh positif dan signifikan pada pelayanan bagasi oleh PT. Langgang Buana Perkasa terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

## 3. Uji Koefisien Korelasi

Teknik korelasi ini digunakan untuk mencari hubungan dan memberi interprets terhadap kuatnya hubungan antara kualitas pelayanan bagasi oleh PT. Langgang Buana Perkasa terhadap kepuasan pelanggan.



**Tabel 9. Hasil Koefisien Korelasi**

| <b>Correlations</b> |                    |                    |                    |
|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|                     |                    | Kepuasan pelanggan | Kualitas pelayanan |
| Pearson Correlation | Kepuasan pelanggan | 1.000              | <b>.850</b>        |
|                     | Kualitas pelayanan | .850               | 1.000              |
| Sig. (1-tailed)     | Kepuasan pelanggan | .                  | .000               |
|                     | Kualitas pelayanan | .000               | .                  |
| N                   | Kepuasan pelanggan | 96                 | 96                 |
|                     | Kualitas pelayanan | 96                 | 96                 |

**Sumber: Peneliti (2022)**

Dari hasil pengujian tersebut dapat diketahui bahwa nilai korelasi sebesar 0,850 dan nilai tersebut berada pada interval koefisien 0,80-1,000 dan memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat. Oleh karena itu disimpulkan bahwa tingkat kekuatan hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan perhitungan koefisien korelasi memiliki hubungan yang sangat kuat

#### 4. Uji Koefisien Determinasi

Berikut adalah hasil pengolahan data SPSS untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

**Tabel 10. Hasil koefisien determinasi**

| <b>Model Summary</b> |                   |             |                   |                            |
|----------------------|-------------------|-------------|-------------------|----------------------------|
| Model                | R                 | R Square    | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                    | .850 <sup>a</sup> | <b>.722</b> | .719              | 4.166                      |

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan

$$0,722 \times 100\% = 72,2\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas, di ketahui nilai koefisien determinasi sebesar 72,2% yang artinya variabel kualitas pelayanan (X) memberikan kontribusi sebesar 72,2% terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). sedangkan sisanya sebesar 27,8% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

### Pembahasan

#### 1. Pengaruh kualitas pelayanan bagasi oleh PT. Langgeng Buana Perkasa terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang menggunakan Uji T yang bertujuan menjawab rumusan masalah nomor satu pada penelitian ini yaitu apakah terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dan dari hasil perhitungan Uji T menunjukkan nilai  $t_{hitung} = 15,637 > \text{nilai } t_{tabel} = 1,985$ . Hal ini sudah sangat jelas bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Selain itu, berikut merupakan hasil dari pengolahan data kuesioner yang disebarkan kepada responden periode 1 - 30 september 2021 oleh peneliti.

Responden yang mengisi kuesioner lebih dominan memberikan nilai 4 (setuju) pada fasilitas penunjang yang digunakan dalam penanganan bagasi aman serta rapih, serta *call center* untuk pelayanan bagasi pun *fast response*, selain itu juga dikuatkan dengan hasil observasi yang dilakukan

peneliti dan sesuai indikator pengamatan sudah terlaksana dengan cukup baik dan berdasarkan pengamatan saat di lapangan ketika para petugas PT. Langgang Buana Perkasa bekerja menggunakan alat penunjang yang sudah tersedia dan memadai, namun masih terdapat beberapa pekerjaan yang di lakukan dengan tidak rapi seperti pada saat penyusunan bagasi penumpang ke dalam gerobak pengangkut barang menuju ke bagasi pesawat. Dapat di artikan bahwa tingkat indikator tampilan fisik (*tangible*) pada variabel kualitas pelayanan bagasi PT. Langgang Buana Perkasa sudah baik.

Sebagian besar responden memberikan nilai 4 (setuju) bahwa PT. Langgang Buana Perkasa jujur dalam memberikan pelayanan terhadap segala keadaan, serta selalu memberikan pelayanan yang maksimal. Dan Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, pada indikator keandalan, PT. Langgang Buana Perkasa di rasa sudah terlaksana dengan baik, dimana petugas yang selalu memaksimalkan pelayanannya terhadap pelanggan serta jujur ketika menemukan barang penumpang yang tidak sengaja tercecer oleh penumpang tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat indikator keandalan (*reliability*) pada variabel kualitas pelayanan bagasi PT. Langgang Buana Perkasa sudah baik

Hampir sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa penanganan masalah bagasi cepat diselesaikan oleh PT. Langgang Buana Perkasa, serta pengantaran bagasi dari pesawat ke terminal kedatangan tepat waktu. Dan berdasarkan hasil observasi atau pengamatan peneliti, petugas selalu bergerak cepat ketika ada penumpang yang komplain mengenai bagasi dan langsung diproses dan diselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah menjadi acuan. Dapat di artikan bahwa indikator daya tanggap (*responsiveness*) pada variabel kualitas pelayanan PT. Langgang Buana Perkasa sudah baik.

Indikator jaminan (*assurance*), responden memberikan nilai 4 (setuju) bahwa kepercayaan penumpang menggunakan jasa PT. Langgang Buana Perkasa sudah baik, serta karyawan mempunyai pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan penumpang dan berdasar hasil observasi yang dilakukan peneliti, indikator jaminan, PT. Langgang Buana Perkasa sudah diterapkan dan terlaksana dengan baik, yang dilihat dari ketika ada komplain mengenai bagasi penumpang yang terbawa ke penerbangan selanjutnya, dari PT. Langgang Buana Perkasan langsung memproses dan penumpang di beri jaminan uang tunggu sehingga penumpang merasa aman dan penyelesaian permasalahan tersebutpun tidak terlalu memakan waktu yang lama. Sehingga penumpang selalu percaya dengan pelayanan yang di berikan. Hal ini menunjukkan pada indikator jaminan (*assurance*) variabel kualitas pelayanan PT. Langgang Buana Perkasa sudah baik

Responden yang mengisi kuesioner, kebanyakan memberikan nilai 4 (setuju) bahwa PT. Langgang Buana Perkasa membantu penumpang yang mengalami kesulitan dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada penumpang *misconnect*, penumpang *last minute*, serta penumpang *delay*. Dan berdasarkan hasil pengamatan peneliti. Dimana petugas PT. Langgang Buana Perkasa yang selalu sigap ketika ada penumpang yang membutuhkan pertolongan dan dilayani dengan baik. Oleh karena itu tingkat indikator empati (*emphaty*) pada variabel kualitas pelayanan PT. Langgang Buana Perkasa sudah baik.

Dari teori yang sudah dijabarkan oleh Kolter dan Keller (2016) kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Dan di perkuat juga oleh penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya Vidyana mandrawaty, sri sutarwati, vela erdiana. Dimana Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini juga menunjukkan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima yang artinya ada hubungan kuat antara variable kinerja yang diberikan oleh petugas *arrival hall* dengan variable kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dan hasil koefisien korelasi yang didapat sebesar  $r = 0,5721$  menunjukkan bahwa ada hubungan antara variable kinerja

yang diberikan oleh petugas *arrival hall* dengan variabel tingkat kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Dari hasil perbandingan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh. Artinya pada penelitian ini terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan bagasi oleh PT. Langgeng Buana Perkasa terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

## 2. Besaran pengaruh kualitas pelayanan bagasi oleh PT. Langgeng Buana Perkasa terhadap kepuasan pelanggan

Dapat dilihat pada hasil *Adjusted R Square* atau Uji Koefisien Determinasi yang menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) yaitu dengan nilai sebesar 0,722 atau 72,2%, sedangkan sisanya sebesar 27,8% (100% - 72,2%) disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa tingkat kekuatan hubungan variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) berdasarkan perhitungan koefisien korelasi dengan nilai korelasi 0,850 yang berada pada interval koefisien 0,80 – 1,000 memiliki hubungan yang sangat kuat

## Kesimpulan

Penelitian ini menguji tentang "pengaruh kualitas pelayanan bagasi oleh PT. Langgeng Buana Perkasa terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Data dari kuesioner dengan responden sebanyak 96 orang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan bagasi oleh PT. Langgeng Buana Perkasa terhadap variabel kepuasan pelanggan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Berdasarkan pembahasan yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil pengujian hipotesis atau Uji T menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana dengan program SPSS menunjukkan bahwa pengaruh masing – masing variabel antara lain variabel bebas dan variabel terikat. Dari hasil perhitungan Uji T bahwa nilai  $t_{hitung} = 15,637 >$  nilai  $t_{tabel} = 1,985$ . maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan bagasi oleh PT. Langgeng Buana Perkasa terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate, dapat dilihat dari gambar hasil output SPSS dengan *Adjusted R Square* sebesar 0,722 atau 72,2%, artinya bahwa variabel kualitas pelayanan bagasi oleh PT. Langgeng Buana Perkasa (X) di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y), dimana pengaruh antara kedua variabel ini memiliki hubungan yang searah (positif), jika variabel kualitas pelayanan (X) mengalami kenaikan, maka variabel kepuasan pelanggan (Y) juga mengalami kenaikan.

## Daftar pustaka

- Bahri, S. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Bidhuma Malut. (2020, Mei 22). *TribunaNews*. Retrieved Juli 24, 2021, from tim resmob dit reskrim polda malut berhasil menangkap pelaku pembobolan bagasi penumpang: <https://tributanews.malut.polri.go.id/tim-resmob-dit-reskrim-polda-malut-berhasil-menangkap-pelaku-pembobolan-bagasi-penumpang/>
- Direktorat Jendral Perhubungan Udara. (n.d.). *Data bandar udara*. Retrieved Juli 26, 2021, from Hubud.dephub.go.id: <http://hubud.dephub.go.id/website/BandaraDetail.php?id=197>
- Kolter, p., Keller, L., K. (2016). *Menejemen pemasaran*. Jakarta : Erlangga

- Malut News. (2017, juli 20). *PT. Langgang buana, penggagas ground handling bandara babullah*. Retrieved juli 24, 2021, from Malut News.com: <https://malutnews.com/2017/07/pt-langgang-buana-penggagas-ground-handling-bandara-babullah/>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Tersiana, a. (2018). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: penerbit.
- Tjiptono, F. (2014) Servqual a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Jurnal of retailing*,
- Vidyana Mandrawaty, s. s. (2016). Hubungan antara kinerja petugas arrival hall dalam pelayanan bagasi dengantingkat kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di bandara internasional juanda surabaya. *issn : 2460-1454 Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan Vol.3, No. 2, Desember 2016*.