

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI GARUDA INDONESIA PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL AHMAD YANI SEMARANG

<sup>1</sup>Dytha Andhara Kumalasari, <sup>2</sup>Rosiana Ulfa

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

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk : 1) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *Check-in Counter* terhadap tingkat kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang dan 2) mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *Check-in Counter* di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia pada masa pandemi Covid-19. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Adapun responden dalam penelitian ini adalah penumpang maskapai Garuda Indonesia pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Purposive Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu siapa yang akan dijadikan sebagai sampel. Berdasarkan hasil analisis data statistik, setiap item pernyataan pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian hipotesis menunjukkan hasil penelitian dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan nilai  $t$  hitung sebesar  $3,809 >$  nilai  $t$  tabel sebesar  $1,677$  yang berarti  $H_a$  diterima. Hasil pengujian regresi pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan sebesar  $40,3\%$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan *Check-in Counter* ( $X$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang ( $Y$ ).

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, *Check-in Counter*, Garuda Indonesia, Kepuasan Penumpang, Covid-19, SPSS

## Abstract

This research aims to: 1) determine the effect of the *Check-in Counter* service quality on the level of satisfaction of Garuda Indonesia airline passengers during the Covid-19 pandemic at Ahmad Yani International Airport Semarang and 2) find out how much influence the *Check-in Counter* service quality at the Ahmad Yani International Airport Semarang, so that it can affect the level of satisfaction of Garuda Indonesia airline passengers during the Covid-19 pandemic. This research method uses quantitative methods. The amount of samples in this research were 50 respondents. The respondents in this research were Garuda Indonesia airline passengers during the Covid-19 pandemic at Ahmad Yani International Airport Semarang. The sampling technique in this research used the *Non-Probability Sampling* technique with a *Purposive Sampling* approach, namely the sampling technique based on certain criteria who will be used as samples. Based on statistical data analysis, each statement item in this research is valid and the variables are reliable. In testing the hypothesis, it shows the results of the research with a significance value of  $0.000 < 0.05$ , which means  $H_0$  is rejected and the  $t$ -count value is  $3.809 >$  the  $t$ -table value is  $1.677$ , which means  $H_a$  is accepted. The results of regression testing in this research indicate that there is a positive and significant effect of  $40.3\%$ . So it can be concluded that the service quality variable *Check-in Counter* ( $X$ ) has a significant effect on the passenger satisfaction variable ( $Y$ ).

**KeyWords**: Service Quality, *Check-in Counter*, Garuda Indonesia, Passenger Satisfaction, Covid-19, SPSS

## Pendahuluan

### Latar Belakang

Perjalanan penumpang menggunakan pesawat udara pada masa pandemi Covid-19 ini mempersyaratkan agar sesuai dengan peraturan yang berlaku. Secara umum, bahwa penumpang pesawat udara harus mematuhi prosedur dan arahan petugas terutama saat akan melakukan proses *check-in* di bandar udara. Beberapa aturan yang harus dijalankan oleh calon penumpang di bandar

<sup>1</sup>Email Address : [180509236@students.sttkd.ac.id](mailto:180509236@students.sttkd.ac.id)

Received 01 Mei 2022, Available Online 01 Juli 2022

udara saat akan melakukan proses *check-in* antara lain yaitu melakukan pemeriksaan suhu tubuh sesuai dengan protokol kesehatan Covid-19 di bandar udara, menerapkan jaga jarak fisik (*physical distancing*), mengenakan masker, melapor kepada petugas posko kesehatan jika merasakan gejala Covid-19, para penumpang dilarang berkerumun saat akan melakukan proses *check-in*, serta seluruh penumpang wajib membawa dokumen yaitu bukti hasil negatif tes PCR ataupun antigen.

Persoalan yang saat ini terjadi di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang adalah kepadatan penumpang yang saat ini semakin meningkat dikarenakan mulai dibukanya rute-rute penerbangan setelah beberapa lama sempat ditutup karena pandemi yang cukup meningkat, sehingga hal tersebut mengakibatkan terjadinya antrian panjang dan penumpukan penumpang di *Check-in Counter* terlebih lagi saat jam padat. Pelayanan pada proses *check-in* meliputi proses pendaftaran dan lapor diri bagi penumpang yang akan berangkat di suatu bandar udara. Ketentuan waktu buka *Check-in Counter* adalah 2 jam sebelum pesawat berangkat, batas waktu lamanya menunggu proses *check-in* untuk tiap penumpang adalah 20 menit, kecepatan atau lamanya waktu proses pelayanan per penumpang adalah 2 menit 30 detik dan ketentuan waktu tutup *Check-in Counter* adalah 30 menit sebelum jadwal keberangkatan sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 38 Tahun 2015. Jika yang terjadi di lapangan tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, maka waktu proses *check-in* akan memakan waktu lebih lama.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di unit *Check-in Counter* terhadap tingkat kepuasan penumpang pada masa pandemi Covid-19 agar tidak terjadi keterlambatan karena akan menimbulkan konsekuensi bagi maskapai dan perusahaan *ground handling* yang mengelolanya terutama di era pandemi Covid-19 dimana penerbangan mulai menerapkan protokol kesehatan dengan antrian yang diberi jarak. Dalam hal ini pelayanan sangat penting diberikan untuk memberikan kesan positif kepada penumpang. Kualitas layanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan penumpang (Faizatul, 2019).

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti merumuskan beberapa pokok permasalahan yang diuraikan sebagai berikut : 1.) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *Check-in Counter* terhadap tingkat kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang ? dan 2.) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *Check-in Counter* di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia pada masa pandemi Covid-19 ?.

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan *Check-in Counter* terhadap tingkat kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *Check-in Counter* di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia pada masa pandemi Covid-19.

### **Manfaat Penelitian**

#### **Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan atau evaluasi sebagai sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai pengaruh kualitas pelayanan *Check-in Counter* terhadap tingkat kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia pada masa pandemi Covid-19 di

Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, serta sebagai tolok ukur untuk pengambilan kebijakan yang baru berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan *Check-in Counter* terhadap tingkat kepuasan penumpang pada masa pandemi Covid-19 agar dapat terwujud kinerja perusahaan yang maksimal.

### **Bagi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menunjang proses pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan *Check-in Counter* terhadap tingkat kepuasan penumpang pada masa pandemi Covid-19, serta dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya mengenai tema yang sama.

### **Bagi Penelitian Mendatang**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan *Check-in Counter* terhadap tingkat kepuasan penumpang pada masa pandemi Covid-19, berkontribusi dalam bidang penerbangan khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan *Check-in Counter* terhadap tingkat kepuasan penumpang pada masa pandemi Covid-19, serta dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi penelitian sejenis pada masa yang akan datang yang dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut.

## **Tinjauan Pustaka Dan Pengembangan Hipotesis**

### **Pengertian Bandar Udara**

Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya (Dephub, 2017).

### **Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang**

Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang berlokasi di Kota Semarang, Jawa Tengah. Nama bandar udara ini diambil dari salah satu nama pahlawan revolusi Indonesia, Jenderal Ahmad Yani. Bandar udara ini memiliki kode IATA SRG dan kode ICAO WAHS. Penerbangan yang dilayani di bandar udara ini adalah penerbangan domestik dan penerbangan internasional. Pada tanggal 6 Juni 2018 terminal baru Bandar Udara Ahmad Yani dioperasikan dan diresmikan oleh Presiden Joko Widodo di tanggal 7 Juni 2018. Bandar Udara Internasional Ahmad Yani memiliki satu terminal di sebelah selatan landasan pacu, dengan satu pintu masuk dan keberangkatan, masing-masing untuk penerbangan domestik dan internasional. Terminal ini memiliki luas 2.657 m<sup>2</sup> dan kapasitas dalam negeri 180 penumpang.

### **Maskapai Garuda Indonesia**

Sebagai maskapai pembawa bendera bangsa dan demi mempersembahkan layanan penerbangan *full service* terbaik, Garuda Indonesia memberikan pelayanan terbaik melalui konsep layanan “Garuda Indonesia Experience” pada seluruh *touch point* layanan penerbangannya yang mengadaptasi nuansa “*Indonesian Hospitality*” dengan menghadirkan keramahmatan dan kekayaan budaya khas Indonesia. Sejalan dengan upaya dan komitmen untuk memberikan pengalaman terbang yang aman dan nyaman bagi seluruh pengguna jasa khususnya dalam melaksanakan perjalanan pada masa pandemi Covid-19, Garuda Indonesia secara konsisten mengedepankan aspek keamanan dan

kenyamanan salah satunya dengan secara ketat menerapkan berbagai kebijakan protokol kesehatan di seluruh lini layanan terutama melalui kebijakan *physical distancing* selama penerbangan.

### **Check-in Counter**

Pada saat proses *check-in*, akan 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 *airport tax*, lokasi *gate* dan *schedule* keberangkatan pesawat yang akan dinaiki. *Check in Counter* memiliki fungsi antara lain yaitu untuk memberikan *seat number* (nomor tempat duduk) dalam bentuk *boarding pass*, menerima bagasi dari penumpang untuk dimasukkan ke dalam *compartment* bagasi pesawat, dan memastikan kebenaran identitas penumpang, masa berlaku tiket, kesesuaian foto dengan penumpang terkait, dan memastikan adanya izin atau visa yang dimiliki penumpang terkait jika akan memasuki negara yang dituju.

### **Pengertian Pandemi Covid-19**

Organisasi Kesehatan Dunia (*World Health Organization*, 2020) telah menyatakan bahwa, wabah Covid-19 sebagai pandemi global. Pandemi virus corona 2019-2020 atau dikenal sebagai pandemi Covid-19 adalah peristiwa menyebarnya penyakit virus corona 2019 di seluruh dunia. Penyakit ini disebabkan oleh virus corona jenis baru yang diberi nama SARS-CoV-2 (Gorbalenya, 2020). Pandemi Covid-19 juga telah menyebabkan gangguan sosial ekonomi global, penundaan atau pembatalan acara olahraga dan budaya (*The New York Times*, 2020), dan kekhawatiran luas tentang kekurangan persediaan barang yang mendorong pembelian panik (Scipioni, 2020).

### **Konsep dan Indikator Kualitas Pelayanan**

#### **Konsep kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas jasa atau kualitas pelayanan yang didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono & Chandra, 2016:113).

#### **Indikator-indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2016:284), lima faktor penentu kualitas pelayanan yaitu Berwujud (*Tangible*) Empati (*Empathy*), Cepat tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), dan Kepastian (*Assurance*).

### **Konsep dan Indikator Kepuasan Penumpang**

#### **Konsep kepuasan penumpang**

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2017) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan..

## Indikator-indikator tingkat kepuasan penumpang

Indikator kepuasan penumpang menurut Rondonuwu dan Komalig dalam jurnal Purnomo Edwin Setyo (2017). Kepuasan konsumen diukur dari sebaik apa harapan konsumen atau pelanggan dapat terpenuhi. Menjelaskan indikator kepuasan konsumen antara lain terpenuhinya harapan konsumen, sikap atau keinginan menggunakan produk, merekomendasikan kepada pihak lain, kualitas layanan, loyal, reputasi yang baik, serta lokasi.

## Hipotesis

Ha : Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan *Check-in Counter* terhadap tingkat kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

H0 : Tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan *Check-in Counter* terhadap tingkat kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

## METODE PENELITIAN

### Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2017: 8), dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini lebih menekankan analisisnya pada data-data *numeric* (angka) yang diolah dengan menggunakan metode statistik, sehingga dapat lebih mudah dipahami dan disimpulkan.

### Populasi dan Sampel

#### Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang menggunakan maskapai Garuda Indonesia pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, khususnya dengan kriteria berjenis kelamin Laki-laki dan Perempuan, usia mulai dari 18 sampai 60 tahun, dan minimal sudah melakukan penerbangan dari bandar udara tersebut sebanyak 2 kali.

#### Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2015:118), adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun penentuan jumlah sampel yang dikembangkan oleh Roscoe dalam Sugiyono (2015:131), adalah ukuran sampel yang layak dalam penelitian yaitu antara 30 sampai dengan 500. Sampel yang menjadi acuan oleh peneliti yaitu sebanyak 50 penumpang maskapai Garuda Indonesia pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Teknik *sampling* yang digunakan yaitu *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*.

## Teknik Pengumpulan Data dan Pengembangan Instrumen

### Kuesioner/Angket

Penggunaan kuesioner ini untuk memperoleh data dari responden mengenai pengalaman pelanggan, kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan (Sugiyono, 2017:142).

### Study Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2012).

### Dokumentasi

Sugiyono (2018:240) berpendapat bahwa, dokumentasi merupakan rekaman kejadian masa lalu yang berbentuk gambar, foto, sketsa, dan lain-lain.

### Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2018:102). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan Skala *Likert*. (Sugiyono, 2014:134) menyatakan bahwa, Skala *Likert* digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial.

**Tabel 1. Skala *Likert***

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono, (2018).

### Teknik Analisis Data

#### Uji Validitas

Uji validitas menurut Ghazali (2017:52), digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dalam penelitian dihitung dengan menggunakan SPSS 20.0 dan taraf signifikan 5%, jika  $r$  hitung ( $>$ )  $r$  tabel maka item-item pernyataan dinyatakan valid, tetapi jika  $r$  hitung ( $<$ )  $r$  tabel maka item-item pernyataan dinyatakan tidak valid.

#### Uji Reliabilitas

Reliabilitas data pada penelitian ini diuji dengan menggunakan *Inter-item Consistency Reliability* yang melihat *Cronbach's alpha* sebagai koefisien dari reliabilitas. *Cronbach's alpha* adalah koefisien reliabilitas yang menunjukkan bagaimana bagian-bagian dari suatu set berkorelasi secara positif satu sama lainnya (Sekaran, 2013:307). Suatu instrumen dianggap *reliable* jika memiliki koefisien *alpha* ( $\alpha$ ) sebesar 0,6 atau lebih.

## Uji Parsial ( Uji t)

Menurut Sugiyono (2018:223), Uji t merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05 ditentukan dengan ketentuan yaitu bila  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $\alpha$  = 0,05), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan bila  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel ( $\alpha$  = 0,05), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

## Uji Regresi Linier Sederhana

Sugiyono (2016:188) berpendapat bahwa, analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana.

## Pengukuran Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menurut Ghazali (2016:95), digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam rangka menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika dalam uji empiris didapat nilai adjusted  $R^2$  negatif, maka nilai adjusted  $R^2$  dianggap nol (Ghozali, 2016:96).

## Hasil dan Pembahasan

### Deskriptif Responden

Berdasarkan kriteria usia responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan memiliki jumlah yang sama masing-masing sebanyak 25 orang penumpang dengan jumlah presentase (50%). Mayoritas usia responden 31-45 tahun dengan jumlah 21 penumpang dan presentase (42%). Mayoritas tingkat pendidikan responden adalah S1 dengan jumlah 21 penumpang dan presentase (42%). Mayoritas tingkat pekerjaan responden adalah swasta dengan jumlah 21 penumpang dan presentase (42%).

### Uji Validitas

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Adapun rumus yang dapat digunakan dalam mengukur nilai korelasi yaitu dengan *Pearson Product Moment*. Uji validitas dalam penelitian dihitung dengan menggunakan SPSS 20.0 dan taraf signifikan 5%, jika  $r$  hitung lebih besar ( $>$ ) dari  $r$  tabel maka item-item pernyataan dinyatakan valid, tetapi jika  $r$  hitung lebih kecil ( $<$ ) dari tabel maka item-item pernyataan dinyatakan tidak valid.

**Tabel 2. Hasil Output Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan *Check-in Counter* (X)**

Variabel	Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Hasil
Kualitas Pelayanan <i>Check-in Counter</i>	X1	0,514	0,278	Valid
	X2	0,546	0,278	Valid
	X3	0,547	0,278	Valid
	X4	0,520	0,278	Valid
	X5	0,668	0,278	Valid
	X6	0,672	0,278	Valid

X7	0,554	0,278	Valid
X8	0,659	0,278	Valid
X9	0,547	0,278	Valid
X10	0,438	0,278	Valid
X11	0,405	0,278	Valid
X12	0,557	0,278	Valid
X13	0,405	0,278	Valid
X14	0,722	0,278	Valid
X15	0,693	0,278	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2021.

Berdasarkan data pada tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa hasil pengujian yang dilakukan peneliti terhadap masing-masing 15 item pernyataan variabel X diperoleh hasil bahwa setiap item pernyataan mempunyai r hitung lebih besar ( $>$ ) dari r tabel (0,278) dan bernilai positif sehingga dinyatakan valid, dimana hasil dari seluruh nilai signifikansi lebih kecil ( $<$ ) dari  $\alpha$  (0,05).

**Tabel 3. Hasil Output Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)**

Variabel	Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Hasil
Kepuasan Penumpang	Y1	0,637	0,278	Valid
	Y2	0,541	0,278	Valid
	Y3	0,595	0,278	Valid
	Y4	0,541	0,278	Valid
	Y5	0,494	0,278	Valid
	Y6	0,592	0,278	Valid
	Y7	0,527	0,278	Valid
	Y8	0,527	0,278	Valid
	Y9	0,382	0,278	Valid
	Y10	0,445	0,278	Valid
	Y11	0,335	0,278	Valid
	Y12	0,423	0,278	Valid
	Y13	0,340	0,278	Valid
	Y14	0,535	0,278	Valid
	Y15	0,396	0,278	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2021.

Berdasarkan data pada tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa hasil pengujian yang dilakukan peneliti terhadap masing-masing 15 item pernyataan variabel Y diperoleh hasil bahwa setiap item pernyataan mempunyai r hitung lebih besar ( $>$ ) dari r tabel (0,278) dan bernilai positif sehingga dinyatakan valid, dimana hasil dari seluruh nilai signifikansi lebih kecil ( $<$ ) dari  $\alpha$  (0,05).

### Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu instrumen dianggap *reliable* jika memiliki koefisien  $\alpha$  sebesar 0,6 atau lebih. Rumus *Cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) yang terdapat kriteria reliabilitas yaitu jika  $\alpha$  0,800 – 1,00 maka reliabilitas sangat tinggi, jika  $\alpha$  0,600 – 0,800 maka reliabilitas tinggi, jika  $\alpha$  0,400

– 0,600 maka reliabilitas cukup, jika *alpha* 0,200 – 0,400 maka reliabilitas sedang, dan jika *alpha* 0,00 – 0,200 maka reliabilitas sangat rendah (Arikunto, 2013).

**Tabel 4 Hasil Output Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Koefisien Alpha	N Of item	Hasil
Kualitas pelayanan <i>Check-in Counter</i> (X)	0,844	0,6	15	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,773	0,6	15	Reliabel

Sumber : Data promer yang diolah, 2021

Berdasarkan data pada tabel 4 di atas, yaitu menunjukkan bahwa pada pengujian reliabilitas ini dilakukan per variabel bukan per item pernyataan. Pada setiap variabel dapat dilihat hasilnya yaitu nilai *cronbach's alpha* lebih besar (>) dari 0,6 maka variabel kualitas pelayanan *Check-in Counter* (X) dan variabel kepuasan penumpang (Y) dari data di atas dapat dikatakan **reliabel**. Dapat disimpulkan bahwa data-data yang diperoleh dari keseluruhan instrument pernyataan-pernyataan kuesioner pada masing-masing variabel telah memenuhi syarat reliabilitas instrument.

### Uji Regresi Linier Sederhana

Penelitian ini menggunakan uji analisis regresi linier sederhana yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) atau untuk memprediksi seberapa besar hubungan positif antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

**Tabel 5. Hasil Output Uji Regresi Linier Sederhana**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	Model	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	34.153	6.307		5.415	.000
	Kualitas Pelayanan <i>Check-in Counter</i> (X)	.403	.106	.482	3.809	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Sumber : Data primer yang diolah, 2021.

Berdasarkan data pada tabel 5 di atas, diperoleh koefisien untuk variabel kualitas pelayanan *Check-in Counter* (variabel X) sebesar 0,403 dengan konstanta sebesar 34,153 sehingga model persamaan regresi linier sederhana yang diperoleh adalah sebagai berikut :  $Y = 34,153 + 0,403X$  dapat dikatakan bahwa arah pengaruh kualitas pelayanan *Check-in Counter* (variabel X) terhadap tingkat kepuasan penumpang (variabel Y) adalah positif. Berdasarkan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,00 kurang dari (<) 0,05 dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan *Check-in Counter* (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y), karena nilai signifikansi kurang dari (<) 0,05.

## Uji Parsial (Uji t)

**Tabel 6. Hasil Output Uji Parsial (Uji t)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	
1	(Constant)	34.153	6.307		5.415	.000
	Kualitas Pelayanan <i>Check-in Counter</i>	.403	.106	.482	3.809	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber : Data primer yang diolah, 2021.

Berdasarkan data pada tabel 6 di atas dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 3,809 lebih besar (>) dari nilai t tabel 1,677 dengan nilai signifikansi lebih kecil (<) dari 0,05. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan *Check-in Counter* (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y), karena nilai t hitung lebih besar (>) dari nilai t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil (<) dari 0,05.

Hipotesis dalam uji t ini adalah :

Ha : Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan *Check-in Counter* terhadap tingkat kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

H0 : Tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan *Check-in Counter* terhadap tingkat kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Check-in Counter* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

## Pengukuran Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 7. Hasil Output Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.482 <sup>a</sup>	.232	.216	5.095

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan *Check-in Counter*

Sumber : Data primer yang diolah, 2021.

Berdasarkan data pada tabel 7 di atas dapat diketahui bahwa besarnya nilai hubungan (R) yaitu sebesar 0,482. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R square) sebesar 0,232 yang mengandung pengertian bahwa bahwa kemampuan model pada variabel independen (Kualitas Pelayanan *Check-in Counter*) dapat menerangkan variasi variabel dependen (Kepuasan Penumpang) adalah 0,232 atau sebesar 23,2% dan sisanya sebesar 0,768 atau 76,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar variabel penelitian.

## Pembahasan

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan *Check-in Counter* Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang**

Dalam penelitian ini diperoleh nilai t hitung sebesar 3,809 lebih besar ( $>$ ) dari nilai t tabel 1,677 dengan nilai signifikansi lebih kecil ( $<$ ) dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan *Check-in Counter* (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y), karena nilai t hitung lebih besar ( $>$ ) dari nilai t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil ( $<$ ) dari 0,05 dan dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Check-in Counter* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Dalam analisis regresi linier sederhana diperoleh koefisien untuk variabel kualitas pelayanan *Check-in Counter* (variabel X) sebesar 0,403 dengan konstanta sebesar 34,153 sehingga model persamaan regresi linier sederhana yang diperoleh adalah sebagai berikut :  $Y = 34,153 + 0,403X$  dapat dikatakan bahwa arah pengaruh kualitas pelayanan *Check-in Counter* (variabel X) terhadap tingkat kepuasan penumpang (variabel Y) adalah positif. Berdasarkan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,00 kurang dari ( $<$ ) 0,05 dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan *Check-in Counter* (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y), karena nilai signifikansi kurang dari ( $<$ ) 0,05.

Kualitas pelayanan juga sangat berhubungan erat dengan kepuasan penumpang. Ketika penumpang merasa puas atas pelayanan yang diterima selama melakukan proses *check-in* maka secara tidak langsung nilai suatu perusahaan terutama di unit pelayanan *check-in* akan meningkat di mata para penumpang, sehingga hal tersebut dapat membuat penumpang beranggapan bahwa citra atau *brand* perusahaan Garuda Indonesia dapat diprioritaskan oleh para penumpangnya ketika akan melakukan perjalanan udara. Dimana dalam penelitian ini jika penumpang mampu mendapatkan kualitas pelayanan yang memuaskan di unit pelayanan *Check-in Counter* khususnya pada masa pandemi Covid-19 seperti saat ini, maka para penumpang maskapai Garuda Indonesia akan merasa puas dari pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak *Check-in Counter* kepada para penumpang khususnya di masa pandemi Covid-19 seperti sekarang. Secara keseluruhan penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hasil uji statistik yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Check-in Counter* yang diberikan kepada para penumpang maskapai Garuda Indonesia pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang secara umum sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kondisi masing-masing variabel penelitian

## Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada masa pandemi Covid-19, variabel kualitas pelayanan *Check-in Counter* (X) bernilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Artinya, jika kualitas pelayanan *Check-in Counter* ditingkatkan, maka kepuasan penumpang juga akan meningkat.
2. Nilai t hitung sebesar 3,809 lebih besar ( $>$ ) dari nilai t tabel 1,677 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil ( $<$ ) dari 0,05. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan *Check-in Counter* (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y), karena nilai t hitung lebih besar ( $>$ ) dari nilai t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil ( $<$ ) dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Check-in Counter* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka selanjutnya peneliti akan menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

### 1. Saran Untuk Perusahaan

- a. Diharapkan seluruh staff dan karyawan dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi pelayanan yang selama ini sudah diberikan kepada para penumpang Garuda Indonesia sehingga para penumpang akan lebih merasa senang dan nyaman pada saat menerima pelayanan yang diberikan khususnya pada masa pandemi Covid-19
- b. Diharapkan dapat memberikan edukasi kepada penumpang, terkait dokumen yang harus dilengkapi pada saat akan melakukan proses *check-in*, agar ketika penumpang sedang melakukan proses *check-in* tidak ada dokumen yang belum lengkap sehingga dapat menghabiskan waktu pelayanan untuk tiap penumpang serta dapat menimbulkan antrian yang panjang.

### 2. Saran Untuk Penumpang

- a. Diharapkan saat akan melakukan proses *check-in* sebaiknya penumpang datang ke bandara maksimal 2 jam sebelum keberangkatan pesawat. Hal tersebut dapat dilakukan agar ketika proses *check-in* berlangsung tidak ada kendala apapun misalnya saja seperti antrian yang panjang ataupun persyaratan yang belum disiapkan, terutama karena pada masa pandemi Covid-19 seperti saat ini dimana para penumpang diwajibkan menambah persyaratan yaitu bukti negatif hasil tes PCR ataupun antigen.
- b. Tetap mematuhi protokol kesehatan yang sudah diberlakukan secara baik dan disiplin, khususnya ketika akan melakukan penerbangan jangan sampai lupa untuk memenuhi persyaratan penerbangan di masa pandemi Covid-19 seperti saat ini yaitu dengan melakukan tes PCR ataupun antigen.

### 3. Saran Untuk Penelitian Mendatang

- a. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain kualitas pelayanan yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan Penumpang).
- b. Penelitian mendatang diharapkan dapat menggunakan objek penelitian yang lebih luas, tidak hanya terbatas pada unit *Check-in Counter* saja tetapi juga bisa menambahkan unit lainnya.

## Daftar Pustaka

- Asosiasi Pilot Garuda. 2020. Sejarah Singkat Garuda Indonesia. <https://apg.or.id/sejarah-singkat-garuda-indonesia/> 29 September 2021 (08.21).
- Fajariah, F. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Passanger PT Garuda Indonesia (persero). *Jurnal Validasi* 16 (2):139.
- Idah, W. 2020. Pandemi Covid-19 : Analisis Perencanaan Pemerintah dan Masyarakat dalam Berbagai Upaya Pencegahan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi* 11(3):179.
- Irdiansyah, I. 2015. PENGERTIAN BANDARA, FASILITAS BANDAR UDARA, FASILITAS PELAYANAN BANDARA, DVOR (DOPPLER VHF OMNI-DIRECTIONAL RANGE), BENTUK DAN FUNGSI MENARA ATC, SISTEM NAVIGASI PESAWAT TERBANG, PERALATAN RAMBU UDARA RADIO. <http://idhamirdiansah.blogspot.com/2014/01/pengertian-bandara-fasilitas-bandar.html> 27 Juni 2021 (09.10).
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.

- Kusuma, W.A. 2020. Pengaruh Bencana Nasional Pandemi Covid-19 Terhadap Minat Pengguna Jasa Transportasi Udara di Yogyakarta. *Skripsi*. Program Studi D4 Manajemen Transportasi Udara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Lindiana, M. 2012. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara di Terminal 1 Bandara Soekarno-Hatta dengan Menggunakan Metode Servqual-Fuzzy. *Skripsi*. Program Studi Teknik Industri Universitas Indonesia. Depok.
- Maha, P.H. 2017. Analisa Check-in Counter Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang Pariaman Terhadap Tingkat Pelayanan Penumpang. *Tesis*. Program Studi Magister Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Andalas. Padang.
- Maryanti, W. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-in Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Lombok. *Skripsi*. Program Studi D3 Manajemen Transportasi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Mauludiyahwati, S. 2017. Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Risiko Menggunakan E-commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Priansa, D.J. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Alfabeta. Bandung.
- PT Garuda Indonesia. 2021. Tentang Garuda Indonesia. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/company-profile/about/index> 29 September 2021 (08.50).
- Putri, K.A. 2019. Analisa Tingkat Pelayanan Check-in di Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta Terhadap Kepuasan Penumpang. *Jurnal Teknologi Penerbangan* 3(2):62.
- Rahmawati, C. 2021. Pengembangan Sistem Informasi Aplikasi Self Check-in Terminal Domestik Di Bandara Halim Perdanakusuma (Saat Pandemi Covid-19). Program Studi Teknologi Industri Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma. Jakarta
- Reskita, A.D. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-in Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali Periode Peak Season. *Skripsi*. Program Studi D3 Manajemen Transportasi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Sekaran, Uma. 2013. *Research Methods for Business*. Salemba Empat. Jakarta.
- Silaen, S. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. In Media. Bandung.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Sumartini, L.C. 2019. Analisis Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal Ekonomi Bisnis* 3(2):114-115.
- Surat Edaran Menteri Perhubungan Nomor SE 13 Tahun 2020 *Operasional Transportasi Udara dalam Masa Kegiatan Masyarakat Produktif dan Aman dari Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*. 8 Juni 2020. Jakarta.
- Widyastuti, D.D. 2021. Pemeriksaan Penumpang Pesawat Udara Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bandar Udara Halim Perdanakusuma. *Skripsi*. Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara Sekolah Tinggi Penerbangan Aviassi. Jakarta.