

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO, BOYOLALI JAWA TENGAH

<sup>1</sup>Poppy Yunike, <sup>2</sup>Herida Panji Olivia Azhar

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

## Abstrak

*Maskapai Citilink merupakan maskapai yang memiliki banyak keunggulan dalam pelayanan yang diberikan. Dari tahun ke tahun meningkatnya jumlah penumpang maskapai Citilink, namun masih ada keluhan yang dirasakan oleh penumpang tentang pelayanan yang diberikan. Keluhan atas ketidakpuasaan yang dirasakan tentunya akan berpengaruh terhadap loyalitas penumpang. Tujuan dari penelitian ini tentunya untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, Boyolali Jawa Tengah. Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, Boyolali Jawa Tengah. Pada penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linier sederhana dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang dengan dibuktikan hasil dari nilai uji linier sederhana 0,233 dan nilai probabilitas signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Besar tingkat kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Adi Soemarmo, Boyolali Jawa Tengah sebesar 0,378 atau 37,8%.*

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, loyalitas penumpang

## Abstract

*Citilink airline is an airline that has many advantages in the services provided. From year to year the number of Citilink airline passengers increases, but there are still complaints that are felt by passengers about the services provided. Complaints about perceived dissatisfaction will certainly affect passenger loyalty. The purpose of this study is to determine the effect of service quality on the loyalty of Citilink airline passengers at Adi Soemarmo International Airport, Boyolali, Central Java. This research was conducted at Adi Soemarmo International Airport, Boyolali, Central Java. This research uses quantitative descriptive type by distributing questionnaires to a sample of 100 respondents. The data analysis technique used simple linear regression test and hypothesis testing. The results of this study indicate that there is a significant effect between service quality on passenger loyalty with the evidence of the results of a simple linear test value of 0.233 and a significant probability value of  $0.000 < 0.05$ . The level of service quality on the loyalty of Citilink airline passengers at Adi Soemarmo Airport, Boyolali, Central Java is 0.378 or 37.8%.*

**Keywords:** service quality, passenger loyalty.

## Pendahuluan

Kepuasan pelanggan merupakan target perusahaan dalam bersaing untuk mendapatkan hati pelanggannya. Makadari itu, kepuasan pelanggan berperan penting dalam membentuk loyalitas pelanggan. Perusahaan yang berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan maka juga akan berdampak pada peningkatan loyalitas pelanggan, begitu pula sebaliknya. Faktor lainnya yang dapat membentuk loyalitas pelanggan yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai. Terdapat tiga aspek standar pelayanan yang ada dalam maskapai penerbangan, yaitu pelayanan sebelum melakukan penerbangan (*pre-flight*), pelayanan ketika penerbangan berlangsung (*in-flight*), dan pelayanan sesudah penerbangan (*post-flight*).

---

<sup>1</sup>Email Address : [180309141@students.sttkd.ac.id](mailto:180309141@students.sttkd.ac.id)

Received 01 Mei 2022, Available Online 01 Juli 2022

Maskapai Citilink merupakan salah satu maskapai yang diminati karena biaya penebangan tergolong rendah dengan kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik dilihat dari segi pelayanan sebelum dan sesudah keberangkatan. Namun, fenomena yang ditemukan dari data jumlah penumpang maskapai Citilink mengalami kenaikan pada tahun 2016-2018. Tetapi, pada tahun 2019 maskapai Citilink mengalami penurunan sebesar 1,23 % dimana jumlah pendapatan maskapai Citilink dari 15.001 penumpang menjadi 12.266 penumpang. Berdasarkan hasil *pra-survey* yang dilakukan diketahui bahwa terjadinya penurunan penumpang disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi SOP (standar operasional prosedur). Pada pelayanan *pre-flight* seperti saat *check-in* menurut penumpang pelayanan yang diberikan kurang memuaskan (cukup lambat) sehingga menyebabkan penumpang menunggu cukup lama. Kemudian pada masa pandemi Covid-19 banyak penumpang mengeluhkan pelayanan yang juga kurang memuaskan ketika menyampaikan informasi saat *pre-flight* sehingga meresahkan penumpang. Makadari itu, untuk membentuk rasa loyal dari penumpang maskapai diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik sehingga penumpang akan memutuskan menggunakan jasa maskapai secara berulang.

Beberapa penelitian terdahulu yang meneliti mengenai loyalitas pelanggan, diantaranya yaitu penelitian dari Tanasal (2014) yang menemukan hasil bahwa *pre-flight service quality*, *in-flight service quality*, dan *post-flight servicequality* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *passenger satisfaction* maskapai penerbangan Garuda Indonesia. Penelitian Marina *et al* (2014) menemukan bahwa adanya hubungan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan penerbangan *full-service airlines*. Penelitian lainnya dari Hastiyalianto dan Suci (2016) yang menyimpulkan bahwa penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (*Pre-flight service quality*, *In-flight service quality*, dan *Post-flight service quality*) memiliki pengaruh yang positif pada kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif pada loyalitas. Serta penelitian dari Firatmadi (2017) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi harga memberikan pengaruh cukup berarti terhadap kepuasan pelanggan.

Dari beberapa penelitian terdahulu terdapat perbedaan dengan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan maskapai Citilink pada masa pandemi *Covid-19* terhadap loyalitas penumpang khususnya di Bandar Udara Adi Soemarmo, Boyolali Jawa Tengah.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Bandar Udara**

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Bandar Udara yaitu wilayah dengan batas yang sudah ditentukan baik di darat ataupun perairan yang digunakan untuk *take-off* dan *landing*-nya suatu pesawat udara. Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo (IATA: SOC, ICAO: WAHQ) bertempat di Kecamatan Ngemplak, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah, berlokasi di utara Kota Surakarta yang dioperasikan oleh PT. Angkasa Pura 1 (Persero). Bangunan terminal yang dimiliki terdiri dari tiga lantai dimana lantai satu diperuntukkan untuk pelayanan penumpang domestic dan internasional, lantai dua sebagai fasilitas umum dan perkantoran, serta lantai tiga dimanfaatkan sebagai ruang tunggu penumpang.

### **Kualitas Pelayanan**

Kotler (2000) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan dari seluruh karakteristik jasa atau barang dalam memenuhi kebutuhan pelanggan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono dan Candra (2011) terdapat lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik.

## Loyalitas Penumpang

Menurut Tjiptono (2014) loyalitas pelanggan merupakan komitmen dari pelanggan untuk melakukan pembelian ulang suatu produk secara konsisten meskipun ada pengaruh situasi dan pemasaran dari merek lain. Adapun beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur loyalitas pelanggan, yaitu: 1) pembelian ulang, 2) rasa suka yang lebih besar terhadap suatu merek, 3) ketetapan pada merek, 4) keyakinan pada merek tertentu, dan 5) merekomendasikan merek kepada orang lain. Loyalitas terbentuk karena kepuasan pelanggan dari pelayanan yang diterima sehingga akan menumbuhkan keinginan untuk melakukan pembelian secara berulang.

## Pengembangan Hipotesis

- $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, Boyolali.
- $H_a$  : Ada pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, Boyolali

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode korelasi yaitu mempunyai karakteristik masalah berupa hubungan korelasi dari dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2017). Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, Boyolali Jawa Tengah. Populasi dalam penelitian ini adalah 3010 penumpang yang pernah menggunakan jasa penerbangan maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, Boyolali Jawa Tengah dalam sebulan terakhir. Untuk menentukan sampel, digunakan teknik *Purposive Sampling* dan dihitung dengan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel penelitian sebanyak 96 tetapi dibulatkan menjadi 100 responden.

Data penelitian diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung langsung kepada penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, Boyolali Jawa Tengah yang diukur dengan menggunakan skala likert. Oleh karena kuesioner merupakan instrument penelitian maka perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa data hasil penelitian valid dan reliabel sehingga dapat merepresentasikan hasil penelitian. Hasil uji coba kepada 30 responden diperoleh bahwa instrument penelitian telah memenuhi uji validitas dan uji reliabilitas sehingga penelitian dapat dilanjutkan. Setelah data terkumpul maka dilanjutkan dengan menganalisis data. Adapun beberapa teknik analisis data yang digunakan yaitu: 1) analisis deskriptif untuk mendeskripsikan obyek penelitian secara umum tanpa bermaksud menarik kesimpulan, 2) uji asumsi klasik berupa uji normalitas untuk memastikan bahwa nilai residual sudah berdistribusi normal, 3) uji regresi linier berganda untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas penumpang, 4) uji koefisien determinasi untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variansi variabel  $y$ .

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

Uji normalitas dilakukan untuk menguji data penelitian sudah berdistribusi normal atau belum dengan dasar pengambilan keputusan apabila signifikansi diatas 0,05 maka data bersifat normal. Hasil uji normalitas pada tabel 1 menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,683 > 0,05$  sehingga dapat dikatakan telah lolos uji normalitas.

**Tabel 1. Uji Normalitas (kolmogorov smirnov)**

Nilai signifikansi	Tingkat signifikansi	keterangan
0,683	0,05	normal

Sumber: data yang diolah,2022

Uji regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (x) terhadap loyalitas penumpang (y) maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, Boyolali Jawa Tengah. Hasil dari pengujian regresi linier berganda sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil dari Uji Regresi Linier Sederhana**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.224	3.488		.351	.726
	Kualitas Pelayanan	.233	.030	.615	7.717	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Penumpang

Sumber: Data yang diolah,2022.

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 2 diperoleh nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05 yang mengindikasikan bahwa ada pengaruh positif variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang. Adanya pengaruh positif memiliki arti bahwa apabila kualitas pelayanan naik satu satuan maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat sebesar 0,223. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang maskapai maka akan semakin tinggi loyalitas penumpang maskapai Citilink.

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variansi variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independent. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

**Tabel 3. Hasil Dari Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.615 <sup>a</sup>	.378	.372	2.444

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Data yang diolah,2022

Berdasarkan hasil uji pada tabel 3 diperoleh nilai *r-square* sebesar 0,378 yang memiliki arti bahwa sebesar 37,8 persen variasi variabel loyalitas penumpang dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, dan sisanya sebesar 62,2 persen dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh adanya pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang maskapai Citilink. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang maka akan semakin tinggi loyalitas penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, Boyolali Jawa Tengah, begitu pula sebaliknya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryawan (2018), Firatmadi (2012), dan Tanasal (2014).

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi sebesar 37,8 persen memiliki arti bahwa indikator pada variabel kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, jaminan dan perhatian menyumbangkan sebesar 37,8% terhadap variabel loyalitas penumpang dengan indikator pembelian ulang, rasa suka yang lebih terhadap suatu merek, ketetapan pada merk, keyakinan pada suatu merek tertentu, dan perekomendasi merek kepada orang lain. Sisanya sebesar 62,2 persen dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian.

### **Kesimpulan**

Hasil uji hipotesis diperoleh kesimpulan bahwa  $H_0$  diterima yang berarti ada pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, Boyolali Jawa Tengah dengan nilai koefisien sebesar 0,233. Uji koefisien determinasi menunjukkan variasi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang sebesar 37,8 persen. Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian, maka dapat disarankan kepada maskapai Citilink untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan baik dari aspek *pre-flight*, *in-flight* maupun *post-flight* karena akan berpengaruh terhadap loyalitas penumpang dalam menggunakan jasa maskapai Citilink. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat lebih mengembangkan penelitian ini seperti menambahkan variabel independent lainnya untuk menyempurnakan hasil penelitian.

### **Daftar Pustaka**

- Firatmadi, A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Business Studies*, 2(2), 80-105
- Hastiyalianto, P. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Maskapai Garuda Indonesia. *Doctoral dissertation*, Universitas Gadjah Mada.
- Marina, S., Darmawati, A., & Setiawan, I. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full -Service Airlines. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 1(2), 157-164
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Suryawan, I. K. W. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Penerbangan terhadap Kepuasan Penumpang dan Loyalitas (Studi Kasus: Penerbangan Garuda Indonesia). *Jurnal Wacana Ekonomi*, 17(3), 170-177
- Tanasal, I. S. 2015. Pengaruh pre-flight service quality, in-flight service quality, dan post-flight service quality terhadap passenger loyalty melalui passenger satisfaction garuda indonesia di surabaya. *Calyptra*, 3(2), 1-16.
- Tjiptono, F & Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan. Diakses tanggal 1 Mei 2021