

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI CITILINK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

¹Firda Amalia Kusumayanti

¹D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini diselenggarakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan check-in counter terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Kualitas pelayanan sangat penting dalam industri jasa karena kualitas pelayanan check-in counter mempengaruhi kepuasan penumpang. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada petugas check-in counter untuk setiap maskapai yang beroperasi di bandara dapat mencerminkan kualitas produk yang baik, terutama untuk memastikan kepuasan penumpang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan check-in counter terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink pada masa pandemi Covid-19 di Bandar udara Internasional Juanda Surabaya. Oleh karena itu, peneliti menggunakan sampel dari sumber data yang dipilih dengan menggunakan probability sampling (simple random sampling). Jumlah responden sebanyak 100 orang. Hasil pengumpulan data diolah menggunakan SPSS untuk menghasilkan hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan check-in counter terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink yang dilakukan pengujian uji t yang menghasilkan t hitung (15,356) lebih besar dari t table (1,984) dan R Square atau koefisien determinasi sebesar 70,6%, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, petugas check-in counter, kepuasan penumpang

Abstrak

This study was conducted to analyze the effect of check-in counter service quality on Citilink airline passenger satisfaction during the Covid-19 pandemic at Juanda International Airport Surabaya. Service quality is very important in the service industry because the quality of check-in counter services affects passenger satisfaction. The results of this study can be used as input for improving service quality. Improving the quality of services provided to check-in counter officers for each airline operating at the airport can reflect good product quality, especially to ensure passenger satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of check-in counter service quality on passenger satisfaction with Citilink Airlines during the Covid-19 pandemic at Juanda International Airport, Surabaya. Therefore, researchers used samples from selected data sources using probability sampling (simple random sampling). The number of respondents as many as 100 people. The results of data collection are processed using SPSS to produce results. The results showed that there was an influence of check-in counter service quality on Citilink airline passenger satisfaction. The t-test test was carried out which resulted in t count (15.356) greater than t table (1.984) and R Square or a coefficient of determination of 70.6%, so that H_0 is rejected and H_a is accepted. This means that there is an influence of service quality on passenger satisfaction.

Keywords: Service Quality, check-in counter clerk, passenger satisfaction

Pendahuluan

Latar Belakang

PT Citilink Indonesia sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah atau Low-Cost Carrier (LCC), merupakan anak perusahaan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2001 sebagai Divisi Strategis Garuda Indonesia (UBS) dan berfungsi sebagai alternatif maskapai penerbangan murah Indonesia. Perusahaan Ground handling dan airline harus memenuhi kebutuhan

¹Email Address : 180509238@students.sttkd.ac.id

Received 03 Agustus 2022, Available Online 01 Desember 2022

dan kepuasan penumpang, meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas. Sangat penting untuk memberikan layanan yang sangat baik untuk meninggalkan kesan yang baik pada pelanggan.

Permasalahan yang timbul biasanya nama penumpang yang tertera dalam boarding pass tidak sama dengan ID card. Untuk permasalahan seperti itu penumpang agar diarahkan untuk klarifikasi di *check-in counter*, oleh sebab itu petugas *check-in counter* harus memeriksa ulang dan membuatkan *boarding pass* yang baru, setelah itu penumpang melanjutkan proses *boarding* melalui *gate*. Selain itu ada juga permasalahan lain seperti antrian yang panjang, sehingga maskapai berusaha untuk menambah tempat *check-in* agar antrian tidak panjang.

Pada tanggal 9 Maret 2020 terjadi masalah kesehatan di Indonesia. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO). Pada 9 Maret 2020, virus corona (Covid-19) resmi dinyatakan sebagai pandemi. Artinya virus corona telah menyebar luas dengan cepat ke seluruh dunia. Loyalitas pada penumpang merupakan titik awal kepuasan penumpang, maka pihak perusahaan harus menjaga kualitas pelayanan tersebut agar rendahnya kualitas barang yang dihasilkan dapat dicerminkan, terutama dalam hal menjamin kepuasan penumpang. Perusahaan yang bergerak di bidang penerbangan dituntut untuk peningkatan pelayanan lebih lanjut kepada pengguna jasa angkutan udara secara profesional dan berkualitas tinggi dari segi pelayanan yang baik, yang merupakan ukuran keberhasilan suatu perusahaan dalam meningkatkan persaingan di bidang jasa, seiring berjalannya waktu dan jumlah penumpang yang menggunakan jasa transportasi udara semakin meningkat.

Hal ini perlu untuk meningkatkan kepuasan penumpang bagi pengguna jasa transportasi udara petugas *check-in counter* di setiap maskapai yang beroperasi di lingkup bandara harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul “Analisis pengaruh kualitas pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink pada masa pandemi Covid-19 di bandar udara Internasional Juanda Surabaya”.

Rumusan Masalah

- 1.) Apakah kualitas pelayanan *check-in counter* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya?
- 2.) Seberapa besar kualitas pelayanan *check-in counter* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan *check-in counter* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan *check-in counter* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Manfaat Penelitian

Bagi Penulis

Memperoleh gambaran nyata dan menambah wawasan penulis menerapkan ilmu yang didapat melalui perkuliahan kedalam bentuk karya tulis serta dapat dijadikan sebagai bekal dalam bekerja khususnya dalam dunia penerbangan.

Bagi Akademis dan Penelitian Mendatang

Penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber pengetahuan/wawasan untuk taruna/taruni atau dapat juga dijadikan sebagai bahan perbandingan atau referensi bagi taruna/taruni di Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak bandara meningkatkan kualitas pelayanan *check-in counter* untuk memuaskan penumpang Maskapai Citilink pada masa Covid-19 di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Tinjauan Pustaka Dan Pengembangan Hipotesis

Pengertian Bandar Udara

Bandar udara yang digunakan untuk lepas landas dan mendarat pesawat udara, menaiki penumpang, bongkar muat barang atau surat sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 44 Tahun 2002. Angkutan bandar udara dengan fasilitas keselamatan penerbangan sebagai titik perpindahan antar moda disebut bandar udara nasional berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009.

Profil Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Bandara Internasional Juanda terletak 20 km sebelah selatan Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Surabaya. Bandara Internasional Juanda dioperasikan oleh PT Angkasa Pura 1. Nama saya Ir. Juanda Kartavijaya, Wakil Perdana Menteri (Vaperdam) terakhir Indonesia, mengusulkan pembangunan bandara tersebut. Bandara Internasional Juanda merupakan bandara tersibuk kedua di Indonesia dalam hal pesawat dan penumpang setelah Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Terminal Bandara

Terminal bandara menurut Sartono (2016) adalah salah satu bangunan yang paling penting karena selain melayani semua operasi penumpang dari keberangkatan hingga kedatangan, terminal juga berfungsi sebagai tempat menarik bagi penumpang yang datang atau berangkat dari berbagai tujuan, dengan layanan yang bervariasi untuk kenyamanan dan kebutuhan penumpang.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut (Tjiptono, 2011) adalah tingkat keunggulan yang diinginkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut agar dapat memenuhi harapan penumpang. Dengan kata lain, kualitas layanan dipengaruhi oleh dua faktor utama layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan.

Check-in Counter

Check-in counter menurut internasional airport transport association ground handling manula mendefinisikan standard operating procedure adalah mengatur mempersiapkan dan memposisikan *check-in counter* (Section 04:1). *Check-in* merupakan lokasi di mana penumpang dan bagasi mereka akan *check-in* untuk pengambilan data penerbangan.

Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (2017), kepuasan pelanggan adalah kesenangan atau frustrasi yang dirasakan seseorang sebagai akibat membandingkan karakteristik (hasil) suatu produk dengan produk yang diharapkan. Konsumen kecewa ketika kinerja tidak memenuhi harapan, puas ketika kinerja memenuhi harapan, dan senang dan senang ketika kinerja melebihi harapan.

Pandemi Covid-19

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) secara resmi menyatakan infeksi virus corona baru (Covid-19) sebagai pandemi (pandemi global) pada 9 Maret 2020 (waktu setempat). Artinya, virus corona telah menyebar ke seluruh dunia. Virus corona biasanya menyebabkan gejala ringan hingga berat, seperti demam dan batuk, dan biasanya sembuh dalam beberapa minggu.

Pelayanan Prima

Pelayanan prima menurut Zaenal dan Laksana (2018), Ini merupakan terjemahan dari istilah “excellent service” yang berarti pelayanan “terbaik” atau “excellent”. Karena memenuhi standar pelayanan yang berlaku atau karena ada agen yang memberikan pelayanan, itu dianggap yang terbaik atau sangat baik.

Hipotesis

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan *check-in counter* dengan variabel kepuasan penumpang Maskapai Citilink pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya..

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan *check-in counter* dengan variabel kepuasan penumpang Maskapai Citilink pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2018), kuantitatif adalah metode untuk memeriksa populasi atau sampel berdasarkan ideologi positivisme. Penelitian ini didasarkan pada angka dan analisis statistik untuk mengukur dan mendapatkan hasil penelitian dengan menggunakan kuesioner. Penelitian kuantitatif melibatkan sejumlah besar angka, yang berkisar dari pemrosesan hingga temuan. Pendekatan kuantitatif adalah strategi berbasis filosofi positif untuk menggambarkan dan menguji ide peneliti.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah objek atau domain generalisasi (kelompok) yang terdiri dari objek-objek dengan karakteristik dan sifat tertentu yang peneliti pilih untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang Maskapai Citilink yang berapada di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Sampel

Ukuran sampel yang layak dalam penelitian ini antara 30 sampai 500 orang, maka sampel dalam penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel dari populasi. Mengetahui bahwa populasi ini menggunakan customade, maka metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah probability sampling dengan menggunakan simple random sampling (Sugiyono, 2018).

Teknik Pengumpulan Data dan Pengembangan Instrumen

Kuesioner/Angket

Kuesioner atau angket adalah metode atau metode pengumpulan data secara tidak langsung. Kuesioner berisi serangkaian pertanyaan yang perlu dijawab atau dijawab oleh responden. Pertanyaan dapat mengambil banyak bentuk, seperti pertanyaan terbuka, pertanyaan terstruktur, dan pertanyaan tertutup.

Dokumentasi

Dokumentasi menurut (Sugiyono, 2018), merupakan catatan kejadian yang telah terjadi. Dokumentasi dapat berbentuk teks, foto, atau upaya kolosal seseorang. Buku harian, sejarah hidup,

cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan adalah contoh dokumen tertulis, foto, gambar langsung, sketsa, dan jenis dokumen lainnya juga dapat diterima.

Teknik Analisis Data

Uji Instrumen

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini berkaitan dengan bentuk instrumen penelitian. Biasanya, alat penelitian adalah perangkat yang mengumpulkan data atau informasi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah penelitian. Alat ini harus dipilih berdasarkan jenis data yang akan dikumpulkan selama proses penelitian.

Uji Validitas

Uji validasi digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner. Pertanyaan pada kuesioner dianggap valid jika Anda dapat menentukan apa yang akan diukur pada kuesioner. Jika nilai kepentingannya lebih kecil dari 0,05 maka unsur pertanyaannya valid, jika nilai kepentingannya lebih besar dari 0,05 maka unsur pertanyaannya tidak valid (Ghozali, 2016).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas kuesioner alat ukur yang merupakan indikator suatu variabel atau komposisi. Individu terhadap pernyataan ini dianggap andal jika tanggapan individu terhadap pernyataan ini konsisten atau stabil dari waktu waktu (Ghozali, 2016).

Uji Hipotesis

Regresi Linear Sederhana

Metode analisis penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana. Variabel Independent (X) dan variabel Dependent (Y) memiliki hubungan linier dalam analisis regresi linier sederhana. Analisis yang menentukan arah positif atau negatif dari hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dan memprediksi nilai variabel dependen ketika nilai variabel independen meningkat atau menurun.

Uji t

Statistik uji t biasanya menunjukkan apa pentingnya salah satu variabel penjelas (variabel independent) dalam menjelaskan variasi variabel uji t dengan signifikansi = 5% dalam menjela If the signifikansi t (pvalue) kurang dari 0,05, maka hipotesis alternatifnya adalah masing-masing variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Ghozali, 2016).

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah metrik untuk menentukan kesesuaian atau kebenaran suatu nilai taksiran atau garis regresi dalam kaitannya dengan data sampel. Menurut Ghozali (2016), tujuannya adalah untuk menentukan seberapa baik model dapat menjelaskan fluktuasi variabel dependen.

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Data Responden

Responden yang dapat mengisi kuesioner yang dibagikan peneliti adalah penumpang Citilink di Bandara Internasional Juanda Surabaya. Untuk diagram jenis kelamin dapat dilihat dari gambar diagram lingkaran diatas, bahwa dari 100 responden yang mengisi kuesioner terdapat 49 orang berjenis kelamin laki-laki dan 51 orang yang berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan

bahwa penumpang Maskapai Citilink cukup seimbang, selisih jumlah laki-laki dan perempuan tidak begitu jauh.

Uji Validitas

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrument atau item-item pertanyaan dalam kuesioner tersebut valid untuk digunakan dalam penelitian. Berdasarkan hasil uji validitas yang dihitung menggunakan *software* SPSS maka diketahui validasi instrument kuesioner dalam tabel berikut ($r_{tabel} = 0.195$).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang

Variabel	Item Pertanyaan	r Hitung	Valid/Tidak Valid
Kualitas Pelayanan (X)	P1	0.647	Valid
	P2	0.632	Valid
	P3	0.615	Valid
	P4	0.648	Valid
	P5	0.704	Valid
	P6	0.602	Valid
	P7	0.671	Valid
	P8	0.612	Valid
	P9	0.755	Valid
	P10	0.692	Valid
	P11	0.724	Valid
	P12	0.638	Valid
	P13	0.715	Valid
	P14	0.689	Valid
	P15	0.747	Valid
	P16	0.642	Valid
	P17	0.581	Valid
	P18	0.593	Valid
	P19	0.728	Valid
	P20	0.677	Valid
	P21	0.614	Valid
Kepuasan Penumpang(Y)	Y1	0.753	Valid
	Y2	0.704	Valid
	Y3	0.702	Valid
	Y4	0.708	Valid
	Y5	0.780	Valid
	Y6	0.698	Valid
	Y7	0.738	Valid
	Y8	0.634	Valid
	Y9	0.737	Valid

Sumber: peneliti (2021), Data diolah

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Realibilitas (Nilai Cronbach's Alpha)

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	22

Sumber: peneliti (2021), Data diolah

Jika *Cronbach's alpha* lebih dari 0,60, kuesioner dianggap reliabel. Nilai *cronbach's alpha* adalah 0,757, sesuai dengan uji reliabilitas yang dilakukan dengan program SPSS.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nomor Pernyataan	Cronbach's alpha If item Delete	Nilai Uji Reliabilitas	Hasil
Kualitas Pelayanan (X)	X1	0,748	0,60	Reliabel
	X2	0,746	0,60	Reliabel
	X3	0,748	0,60	Reliabel
	X4	0,746	0,60	Reliabel
	X5	0,746	0,60	Reliabel
	X6	0,748	0,60	Reliabel
	X7	0,747	0,60	Reliabel
	X8	0,746	0,60	Reliabel
	X9	0,743	0,60	Reliabel
	X10	0,745	0,60	Reliabel
	X11	0,742	0,60	Reliabel
	X12	0,746	0,60	Reliabel
	X13	0,745	0,60	Reliabel
	X14	0,745	0,60	vReliabel
	X15	0,745	0,60	Reliabel
	X16	0,748	0,60	Reliabel
	X17	0,747	0,60	Reliabel
	X18	0,747	0,60	Reliabel
	X19	0,746	0,60	Reliabel
	X20	0,746	0,60	Reliabel
	X21	0,745	0,60	Reliabel
Kepuasan penumpang (Y)	Y1	0,746	0,60	Reliabel
	Y2	0,751	0,60	Reliabel
	Y3	0,751	0,60	Reliabel
	Y4	0,753	0,60	Reliabel
	Y5	0,747	0,60	Reliabel
	Y6	0,751	0,60	Reliabel
	Y7	0,749	0,60	Reliabel
	Y8	0,759	0,60	Reliabel
	Y9	0,747	0,60	Reliabel

Sumber: peneliti (2021), Data diolah

Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 4. Hasil Output Regresi Linear

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Coefficients (a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.482	2.247		1.995	.049
	Kualitas Pelayanan	.384	.025	.840	15.356	.000

Sumber: Peneliti (2021), Data diolah

Dari hasil output uji regresi linear tersebut dapat dirumuskan persamaan regresi linear pada penelitian ini adalah: $Y = 4.482 + 0.384X$.

- 4,482 adalah konstanta. Artinya variabel kepuasan penumpang memiliki nilai konsisten sebesar 4,482
- . b. Koefisien regresinya adalah 0,384. Nilai kepuasan penumpang (Y) meningkat sebesar 0,384 untuk setiap 1% peningkatan kualitas pelayanan, menunjukkan hubungan yang positif. Sehingga kualitas pelayanan berdampak baik terhadap kepuasan penumpang. Artinya, dengan meningkatnya kualitas pelayanan, maka kepuasan penumpang juga meningkat.

Uji t

Tabel 5. Hasil Output uji t Coefficients (a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.482	2.247		1.995	.049
	Kualitas Pelayanan	.384	.025	.840	15.356	.000

Sumber: Peneliti (2021), Data diolah

Pengambilan keputusan berdasarkan signifikan : Berdasarkan hasil uji regresi dengan aplikasi SPSS diketahui nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y).

Pengambilan Keputusan Berdasarkan Uji t : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang apabila nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. Diketahui t tabel dalam penelitian ini adalah 1,984, dan t hitung dalam penelitian ini adalah 15,356. Akibatnya, t hitung (15,356) lebih besar dari t tabel (1.984). Kesimpulannya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6. Hasil output koefisien Determinasi Model summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.840 ^a	.706	.703	2.44851

Predictors: (Constant),

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui R square sebesar 0,706. Artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh 70,6% terhadap Kepuasan penumpang.

Pembahasan

Selama masa pandemi Covid-19 di Bandara Internasional Juanda Surabaya, penelitian ini mencoba untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *check-in counter* terhadap kebahagiaan penumpang maskapai Citilink. Berdasarkan survey yang dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada penumpang Maskapai Citilink, dapat diketahui jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan petugas *check-in counter* yang tertinggi adalah pada variabel X1, X3, X6, X7 dan jawaban terendah pada variabel X8, X9, sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas *check-in counter* dalam memberikan pelayanan kepada penumpang sudah baik. Namun ada beberapa responden yang menyatakan bahwa, petugas *check-in counter* kurang dalam melayani penumpang, sehingga pada butir pernyataan tersebut ada nilai yang rendah. Berdasarkan hasil perhitungan terhadap presentase skor dari jawaban menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas *check-in counter* tergolong dalam kategori baik. Hasil pengukuran ini didukung oleh kondisi yang terjadi dilapangan dimana hal ini *check-in counter* dapat menjalankan fungsi dan tanggung jawab dengan baik.

Pada variabel kepuasan penumpang jawaban yang tertinggi adalah pada variabel Y1, Y3, Y4, Y5 dan jawaban terendah pada variabel Y2, Y9, sehingga dapat disimpulkan bahwa penumpang Maskapai Citilink puas dengan kehandalan yang dimiliki oleh petugas *check-in counter*, namun ada beberapa faktor lainnya yang membuat penumpang kurang puas dengan sikap percaya diri petugas *check-in counter*. Berdasarkan perhitungan menunjukkan bahwa penumpang Maskapai Citilink tergolong dalam kategori puas. Hal ini dibuktikan dengan kondisi yang terjadi dilapangan, dimana jarang ada penumpang komplain sehubungan dengan layanan *check-in counter*.

Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh kualitas pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandara Internasional Juanda Surabaya pada masa wabah Covid-19, diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil pengujian model uji t menunjukkan bahwa t hitung (15,356) lebih besar dari t tabel (1,984), dan nilai R Square atau koefisien determinasi kualitas *check-in counter* maskapai Citilink terhadap kepuasan pelanggan adalah 70,6%. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang adalah salah satu tujuan utama dari layanan *check-in counter*, dan bahwa ada hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan penumpang, yang menyiratkan bahwa ketika kualitas layanan meningkat, kepuasan penumpang juga meningkat.

Kesimpulan

Terdapat pengaruh positif berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan. Koefisien regresi kepuasan penumpang (Y) sebesar 0,384 hasil analisis data pada variabel kualitas pelayanan (X), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *check-in counter* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Karena 0,000 kurang dari 0,05 dalam hal signifikansi, maka dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kebahagiaan penumpang.

Di Bandara Internasional Juanda Surabaya, besarnya dampak kualitas pelayanan di *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang Citilink Maskapai selama wabah Covid-19. Hal ini konsisten dengan temuan model uji-t. Nilai atau koefisien determinasi R Square diketahui 70,6% kualitas konter *check-in* maskapai Citilink ditinjau dari kepuasan penumpang, dan nilai t hitung sebesar 15,356 diketahui lebih besar dari nilai t-tabel 1.984. Dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H0 disetujui karena kualitas pelayanan *check-in counter* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa selama masa Covid-19, kualitas pelayanan di *check-in counter* memberikan dampak yang baik dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Citilink di Bandara Internasional Juanda Surabaya.

Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan bagi perusahaan dan peneliti yang akan berkunjung ke Maskapai Citilink Bandara Internasional Juanda Surabaya berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas:

1. Saran untuk Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional Juanda Airport Surabaya adalah perlu melakukan peningkatan mengenai kualitas pelayanan terutama pada *check-in counter* agar tingkat kepuasan penumpang pada Maskapai Citilink akan terus meningkat. Kualitas pelayanan *check-in counter* dan petugas yang lainnya akan membuat penumpang menjadi loyal dan akan merekomendasikan Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
2. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat apakah kualitas pelayanan *check-in counter* di Bandara Internasional Juanda Surabaya pada masa pandemi Covid-19 berdampak pada kepuasan penumpang Maskapai Citilink, dan seberapa besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang Citilink selama masa pandemi Covid-19 di Bandara Internasional Juanda Surabaya.
3. Saran untuk peneliti selanjutnya adalah menambah variabel yang belum terhitung dalam penelitian ini. Variabel-variabel tersebut dapat digunakan dalam kajian yang akan di lakukan oleh Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional Juanda Airport Surabaya.

Daftar Pustaka

- Buhari, S. F. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-in Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD). Yogyakarta.
- Ghozali. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program MB SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Internasional Civil Aviation Organization, ANNEX 17 Security – Safe Guarding Internasional Civil Aviation Against Acts Unlawful Interference.
- Meage, Y. 2013. Analisis Kinerja Cheek-in Counter Terhadap Pelayanan Penumpang Lion Air Di Bandar Udara Soekarno-Hatta. *Jurnal Analisis Kinerja Terhadap Pelayanan Penumpang*. 4(2): 18-20.
- Nurdianingsih, A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-in Terhadap Kepuasan Penumpang Sriwijaya Air Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Tesis*. Program D3 Manajemen Transportasi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD). Yogyakarta.
- Pratama, A. W. 2020. Penerapan Strategi Killing Time Sebagai Upaya Mengurangi Kejenuhan Penumpang Di Yogyakarta Internasional Airport. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD). Yogyakarta.
- Rahmawati, C. 2020. Pengembangan Sistem Informasi Aplikasi Self Check In Terminal Domestik Di Bandar Udara Halim Perdana Kusuma (Saat Pandemi Covid 19). *Skripsi*. Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma. Jakarta.
- Reskita, A. D. 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. *Tesis*. Program D3 Manajemen Transportasi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Manjement*. Alfabeta, Jakarta.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 *Tentang Penerbangan*. 2009. Fokus Media. Bnadung.
- Widjaja, L. E. 2016. Analiss Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air. *Skripsi*. Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Wildan, Z. dan Sumarsono. 2018. *Manajemen Dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. PT Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Yusuf, M. 2017. Pengaruh Kompetensi Tekanan Kataatan Dan Kompleksitas Tugas Terhadap Audit Judgment. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*. 13(1): 167-185.
- Zaenal, M. dan W. Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia. Bandung.