

PENGARUH SERVICE EXCELLENT PETUGAS CHECK IN COUNTER TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA BANDAR UDARA INTERNASIONAL HALIM PERDANAKUSUMA

^{a*}Defi Agustina Indraswari, ^bArif Fakhruddin

Jurusan Manajemen Transportasi
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

^{a*}21081122@students.sttkd.ac.id

^barif.fakhruddin@sttkd.ac.id

Article history:

Received July 16, 2024

Revised July 16, 2024

Accepted July 21, 2024

Abstract

In the current era of globalization, airlines are competing to continue to improve the quality of service provided to their passengers with the aim of achieving satisfaction. This research aims to evaluate the effect of excellent service from check-in officers on passenger satisfaction at Halim Perdanakusuma Airport. The research method used is quantitative using a questionnaire as a data collection tool. The number of respondents used was 80 people using Citilink flight services. The sampling technique uses quota sampling. Data were analyzed using the SPSS application using simple linear regression analysis. The research results show that excellent service has a significant influence on passenger satisfaction, with a significance value of less than 0.05. These results show that the level of passenger satisfaction at the airport is positively and significantly influenced by the excellent service quality of the check-in officers. The coefficient of determination (*R square*) of 0.548 indicates that around 73.8% of the variability in passenger satisfaction can be explained by the variability in excellent service.

Keywords: Service excellent, passenger satisfaction, check-in counter

Pendahuluan

Pelayanan yang memenuhi harapan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan mereka karena kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebagai contoh, pelayanan unggul yang diterapkan di Bandar Udara Halim Perdana Kusuma, terutama di bagian *check-in* Citilink, terlihat saat peneliti melakukan *on job training*. Ketika terjadi antrian panjang, petugas mengarahkan penumpang yang tidak membawa bagasi dan sudah melakukan *web check-in* langsung ke *boarding gate*, menghindari penumpukan dan mengurangi waktu tunggu. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan sesuai dengan komitmen yang dijanjikan, akan meningkatkan kepuasan mereka seperti yang dicatat oleh pengguna jasa tersebut.

Service excellent, atau yang dikenal juga sebagai pelayanan prima, adalah upaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sehingga mereka merasa puas. Secara umum, tujuan dari pelayanan prima adalah untuk memenuhi dan memuaskan pelanggan sehingga perusahaan dapat mencapai keuntungan maksimal. Salah satu manfaat utama dari pelayanan prima adalah untuk meningkatkan kualitas layanan perusahaan kepada pelanggan atau masyarakat, serta sebagai panduan untuk pengembangan standar pelayanan. Standar pelayanan berfungsi sebagai ukuran atau acuan yang digunakan dalam memberikan pelayanan dan sebagai penilaian terhadap kualitas suatu layanan. Pelayanan dikatakan prima jika berhasil memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini pengaruh *service excellent* petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang dikaji secara lebih mendalam. Penelitian dilakukan di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma, sementara responden diambil dari penumpang Maskapai Penerbangan Citilink. Penelitian yang digunakan dilakukan dengan metoda kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Data yang diperoleh kemudian dianalisis regresi linier sederhana menggunakan aplikasi SPSS.

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesa

Gambaran umum Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma. Bandar Udara Halim Perdanakusuma (*Halim Perdanakusuma Airport*) (IATA: HLP, ICAO: WIHH) adalah bandar udara di Jakarta, Indonesia. Bandar udara ini juga merupakan markas Komando Operasi Angkatan Udara I yang terletak di Kecamatan Makasar, Jakarta Timur. Sejak tanggal 10 Januari 2014, bandar udara ini juga digunakan sebagai bandar udara komersial untuk wilayah Jabodetabek punjur, awalnya untuk mengalihkan penerbangan dari Bandar Udara Internasional Soekarno–Hatta, yang dinilai telah penuh sesak. Di samping sebagai pangkalan militer, Halim juga digunakan sebagai bandar udara sipil utama di kota Jakarta bersamaan dengan Kemayoran. Pada tahun 1974, bandar udara ini harus berbagi penerbangan internasional dengan Kemayoran karena padatnya jadwal penerbangan di sana. Halim juga sempat ditunjuk menggantikan peranan Kemayoran yang semakin padat.

Unit check-in counter. *Check-in counter* merupakan lokasi di bandara di mana penumpang melapor sebelum melakukan perjalanan dari tempat keberangkatan ke tujuan menggunakan pesawat udara. *Counter* ini terletak di bagian depan area keberangkatan. Agar tidak kebingungan, penting bagi calon penumpang untuk memahami prosedur yang diperlukan di sini sebelum melakukan penerbangan

Pelayanan. Pelayanan secara umum merujuk kepada setiap kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan, sehingga keinginan dan kebutuhan mereka dapat terpenuhi. Terdapat lima faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan [1]:

1. **Tangibles (bukti fisik)**, mencakup fasilitas fisik seperti bangunan, gudang, dan perlengkapan lainnya yang digunakan (misalnya teknologi), serta penampilan karyawan.
2. **Reliability (kehandalan)**, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat diandalkan.
3. **Responsiveness (daya tanggap)**, yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, termasuk dalam hal penyampaian informasi yang jelas.

Service excellent. *Service excellent* atau pelayanan prima adalah usaha atau langkah yang diambil oleh suatu perusahaan atau organisasi untuk memberikan layanan yang optimal, dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Pelayanan prima didefinisikan sebagai *service excellent*. Bentuk pelayanan prima bervariasi tergantung pada sektor yang dioperasikan. Misalnya, dalam sektor produksi, pelayanan prima dilakukan dengan menyediakan layanan pelanggan dan produk-produk berkualitas tinggi. Di sektor jasa, pelayanan prima diwujudkan melalui pelayanan yang optimal untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang adalah suatu hal yang harus ditekankan oleh perusahaan. Kepuasan diartikan sebagai tanggapan emosional pelanggan dalam jangka pendek terhadap kinerja layanan tertentu [2]. Kotler menyatakan bahwa terdapat beberapa metode untuk mengukur kepuasan pelanggan [3], antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran: Perusahaan menyediakan formulir untuk pengisian keluhan dan saran oleh setiap konsumen.
2. Survei kepuasan konsumen.
3. Manfaat kepuasan pelanggan.
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan.
5. Pengukuran kepuasan pelanggan memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan secara luas.

Hasil penelitian terdahulu. Banyak hal menarik yang bisa diteliti di dunia penerbangan. Oleh karena itu, banyak peneliti yang mengambil tentang penelitian ini, baik tentang *service excellent* maupun kepuasan penumpang. Penelitian yang terkait dengan ini adalah penelitian yang dilakukan oleh

Geraldia Aurelia Nira dan Maria Valeria Roellyanti mengenai pengaruh *service excellent* petugas *check-in counter* terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan *Lion Air* di *Yogyakarta International Airport* [4]. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisiner yang dimana kuisiner ini dibagikan kepada penumpang yang pernah menggunakan jasa penerbangan *Lion Air* di *Yogyakarta International Airport*. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. dan data yang dipilih menggunakan *probability sampling* atau (*simple random sampling*) hasil dari pengumpulan data akan diolah menggunakan *SPSS* untuk mendapatkan hasil. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara *service excellent* terhadap kepuasan pelanggan maskapai *Lion Air* di *Yogyakarta International Airport*. Yang dilakukan pengujian uji t yang menghasilkan t hitung (9,622) lebih besar dari t tabel (1,660) dan *R square* atau koefisien determinasi sebesar 48,6%, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh *Service excellent* terhadap kepuasan pelanggan

Penelitian oleh Iklima Pingky Afsherina mengenai pengaruh *service excellent* unit *ground handling* *Kokapura* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang [5]. Hasil analisis data statistik menunjukkan bahwa setiap pernyataan dalam penelitian ini valid dan variabelnya reliabel. Pengujian hipotesis menghasilkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan penolakan terhadap H_0 , dan nilai t_{hitung} sebesar $4,155 >$ nilai t_{tabel} sebesar 1,660 yang menunjukkan penerimaan H_a . Hasil uji regresi menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan sebesar 39,4%. Kesimpulannya variabel *service excellent* unit *ground handling* (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Dengan kata lain penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan prima unit *ground handling* *Kokapura* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang dengan besar pengaruh sebesar 39,4%.

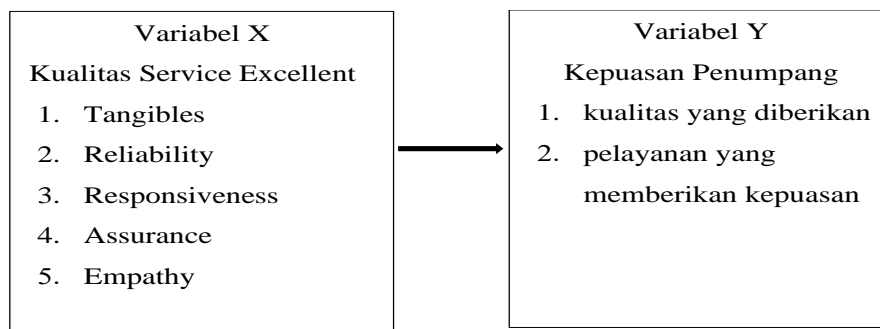
Dari kedua penelitian terdahulu di atas, terlihat bahwa penelitian tentang pengaruh *service excellent* terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Yogyakarta menghasilkan angka yang berbeda dibandingkan dengan di Semarang. Pertanyaan yang timbul adalah, bagaimana dengan di Jakarta? Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan dikaji pengaruh *service excellent* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma. Penelitian difokuskan pada *service* petugas *check-in counter*.

Hipotesis

H_0 : Tidak ada pengaruh kualitas *service excellent* petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma.

H_a : Ada pengaruh kualitas *service excellent* petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma.

Kerangka berpikir Kerangka berpikir dalam penelitian ini berisikan kualitas *service excellent* (X), kepuasan penumpang (Y), sebagaimana yang diperlihatkan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka berpikir

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu [6]. Teknik pengambilan sampelnya biasanya dilakukan secara random. Pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian. Analisis datanya bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Kemudian gejala-gejala hasil pengamatan dikonversikan ke dalam analisis statistik, yang selanjutnya akan ditarik suatu kesimpulan berdasarkan hasil dari penelitian tersebut. Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah penumpang yang telah melakukan proses *check-in* di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma. Namun, tidak semua dari populasi ini akan menjadi subjek penelitian, sehingga perlu dilakukan seleksi sampel lebih lanjut.

Peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling*, yakni metode yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi, dengan jenis *quota sampling*. *Quota sampling* adalah teknik di mana jumlah sampel diambil sebanyak yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti. Dengan demikian, dalam penelitian ini, peneliti menetapkan jumlah sampel sebanyak 70 orang.

Hasil dan Pembahasan

Hasil. Terdapat 2 variabel –yaitu kualitas *service excellent* dan kepuasan penumpang– di mana masing-masing variabel memiliki 10 butir pertanyaan. Sejumlah 80 responden digunakan dalam penelitian. Responden yang menjadi sample dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaannya.

Data responden berdasarkan jenis kelamin. Tabel 1 memperlihatkan komposisi jenis kelamin yang terpilih sebagai responden. Berdasarkan tabel ini diketahui bahwa responden terbanyak adalah perempuan yaitu sebanyak 55 orang atau sebesar 68,80%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 25 orang atau sebesar 31,30%.

Tabel 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin

JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	PRESENTASI
LAKI-LAKI	25	31,30%
PEREMPUAN	55	68,80%
TOTAL	80%	100,00%

Sumber: Data primer peneliti, 2024

Tabel 2. Data responden berdasarkan usia

USIA	JUMLAH RESPONDEN	PRESENTASI
17-25	46	57,50%
26-40	27	33,80%
<40	7	8,80%
TOTAL	80	100,00%

Sumber: Data primer peneliti, 2024

Data responden berdasarkan usia. Komposisi umur responden yang terpilih dapat dilihat pada Tabel 2. Dalam tabel ini diketahui bahwa responden dengan usia kisaran 17-25 tahun merupakan responden terbanyak dengan jumlah responden 46 orang atau sebesar 57,50%, diikuti dengan kisaran usia 26-40 tahun dengan jumlah responden 27 orang atau sebesar 33,80%, dan yang terakhir responden dengan usia diatas 40 tahun dengan jumlah responden 7 orang atau sebesar 8,80%.

Data responden berdasarkan pekerjaan Tabel 3 menunjukkan klasifikasi pekerjaan responden yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam tabel ini dapat diketahui bahwa responden dengan jenis pekerjaan terbanyak adalah pelajar atau mahasiswa dengan jumlah responden 29 orang atau sebesar 36,30%. Urutan berikutnya adalah diikuti golongan wiraswasta sebanyak 18 Orang atau 22,50%. Responden dengan pekerjaan pegawai negeri sipil menempati urutan selanjutnya, yakni sebanyak 13 orang atau 16,30%. Responden dengan pekerjaan pegawai swasta mempunyai jumlah 10 orang atau 12,50%. Yang menempati urutan terakhir adalah responden dengan pekerjaan selain dari yang sudah disebutkan sebelumnya, yakni dengan jumlah 10 orang atau 12,50%.

Tabel 3. Data responden berdasarkan pekerjaan

PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	PRESENTASI
PELAJAR/MAHASISWA	29	36,30%
PEGAWAI NEGERI SIPIL	13	16,30%
PEGAWAI SWASTA	10	12,50%
WIRASWASTA	18	22,50%
LAINNYA	10	12,50%
TOTAL	80	100%

Sumber: Data primer peneliti, 2024

Hasil uji instrument penelitian. Uji instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan pola ukur yang sama [7].

Uji validitas. – Uji validitas ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah kuisioner yang disusun tersebut itu valid, dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dikatakan valid [8]. Uji validitas dilakukan dengan melibatkan 80 responden dalam penelitian ini. Metode pengujian menggunakan analisis korelasi, dan perhitungan dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS 26.0. Hasil menunjukkan bahwa nilai signifikansi 2-tailed kurang dari 0,05, yang menunjukkan bahwa semua item tersebut valid. Nilai r_{hitung} (*corrected item total correlation*) untuk setiap pernyataan mengenai kualitas *service excellent* lebih besar dari r_{tabel} 0,220, menegaskan validitasnya. Begitu juga dengan pernyataan mengenai variabel Pengaruh kepuasan penumpang, dimana r_{hitung} juga melebihi r_{tabel} 0,220, sehingga semuanya dapat dianggap valid. Dengan demikian, kesimpulannya adalah bahwa semua pernyataan dalam variabel kualitas *service excellent* dan pengaruh kepuasan penumpang terbukti valid berdasarkan hasil analisis tersebut.

Uji reliabilitas. – Tujuan dari pengujian reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang telah dinyatakan valid. Suatu variabel dianggap reliabel jika jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut konsisten dari waktu ke waktu. Hasil koefisien reliabilitas untuk instrumen mengenai pengaruh *service excellent* adalah $r_{11} = 0,738$, dan untuk instrumen mengenai kepuasan penumpang adalah $r_{11} = 0,734$. Kedua instrumen tersebut menunjukkan nilai *Alpha Cronbach* yang lebih besar

dari 0,60, yang menandakan bahwa keduanya dianggap reliabel atau memenuhi standar yang diperlukan.

Hasil uji hipotesis

Analisis regresi linear sederhana. – Dengan pendekatan pendekatan linear

$$Y = a + bX \tag{1}$$

dalam penelitian ini diperoleh konstanta a sebesar 12,281 dan koefisien regresi $b = 0,738$ sebagai nilai fasilitas. Dengan demikian persamaan regresinya adalah

$$Y = 12,281 + 0,738X \tag{2}$$

Persamaan (2) mempunyai arti sebagai berikut :

- a) Konstanta a sebesar 12,281 menunjukkan bahwa nilai konsisten variabel kepuasan penumpang Y adalah sebesar 12,281.
- b) Koefisien regresi X sebesar $b = 0,738$ menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai fasilitas, maka nilai kepuasan penumpang Y bertambah besar sebesar 0,738. Koefisien regresi ini bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Tabel 4. Analisis regresi linier sederhana

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.281	3.423		3.588	.001
<i>Service excellent</i>	.738	.076	.740	9.723	.000

^aDependent Variable: Kepuasan penumpang

Sumber : Data diolah dengan SPSS 26

Uji koefisien determinasi. – R square sebesar 0,548 hal ini berarti 54,8%. Nilai R square didapatkan dari angka korelasi yang dikuadratkan yakni 0,740 dikalikan dengan 0,740. Berdasarkan hasil dari analisis tersebut, diketahui bahwa pengaruh *service excellent* secara simulatan berpengaruh 54,8% terhadap kepuasan penumpang sedangkan sisanya ($100\% - 54,8\% = 45,2\%$) jadi 45,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan tersebut atau variabel yang tidak diteliti.

Tabel 5. Hasil uji validitas variabel kepuasan penumpang (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.740 ^a	.548	.542	2.359

a. Predictors: (Constant), Pengaruh Service Excellent

Sumber: Output SPSS *Statistics* 26.0, 2024

Uji signifikan (uji T). – Uji hipotesis T dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel-variabel, termasuk variabel bebas dan terikat. Hasil uji T diperlihatkan oleh Tabel 6. Tabel menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 –yang lebih kecil dari level signifikansi yang ditetapkan (0,05)– sehingga H_0 ditolak. Nilai t_{hitung} sebesar 9,723 –juga lebih besar dari nilai t_{tabel}

(1,99085)– yang membuat H_a diterima. Dengan demikian, hasil uji T ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari *service excellent* terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Halim Perdanakusuma, Jakarta Timur.

Tabel 6. Uji T/signifikan

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	12.281	3.423		3.588	.001
	Pengaruh <i>Service excellent</i>	.738	.076	.740	9.723	.000

^aDependent variable: kepuasan penumpang

Pembahasan

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *service excellent* terhadap kepuasan penumpang, dan untuk melihat seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Halim Perdanakusuma. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden mayoritas berjenis kelamin perempuan –yakni 68,8%–, berusia 17-25 tahun –sekitar 57,5%– dan berstatus sebagai pelajar/mahasiswa –atau 36,3%–.

Pengujian hipotesis T atau uji T bertujuan untuk mengetahui masing masing variabel diantaranya variabel variabel bebas dan terikat. Hasil menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena hasil ini < 0,05 maka H_0 ditolak. Nilai t_{hitung} 9,723 > 1,99085 membuat H_a diterima. Jadi hasil T ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh *service excellent* terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Halim Perdanakusuma di Jakarta Timur.

Analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini dilakukan dalam SPSS 26. Hasilnya sebagai berikut: konstanta $a = 12,281$, dan koefisien regresi X atau $b = 0,738$. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel X terhadap Y bernilai positif. Nilai korelasi (R) = 0,740 dan nilai determinasi (R^2) = 0,548. Dengan demikian *service excellent* petugas *check-in counter* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Halim Perdanakusuma dengan nilai kemampuan sebesar 54,8%.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan, penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut: koefisien regresi menunjukkan arah positif. Variabel *service excellent* (X) memiliki koefisien regresi sebesar 0,738 –yang setara dengan 73,8%– terhadap kepuasan penumpang (Y). Dengan koefisien regresi linier sederhana yang positif, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan penumpang Y dengan pelayanan *excellent* dari petugas *check-in counter* X .

Dari nilai signifikansi yang ditemukan sebesar 0,000, dapat disimpulkan bahwa variabel *service excellent* X memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang Y karena nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Nilai t_{hitung} sebesar 9,732 juga lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,66462), dengan signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel *service excellent* X memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang Y . Temuan signifikan dari uji t dan regresi

linier sederhana menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh pelayanan luar biasa yang diberikan oleh petugas *check-in counter* Maskapai Citilink Indonesia.

Daftar Pustaka

- [1] Lupiyoadi, Rambat, Hamdani, A. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Edisi 2. Salemba Empat, Jakarta.
- [2] Lovelock, Christopher dan Wright, L.K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Indeks, Jakarta.
- [3] Kotler, P., Keller, K. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- [4] Nira, G. A., Roellyanti. M. V. 2023. Pengaruh Service Excellent Petugas Check In Counter Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Lion Air di Yogyakarta International Airport. *Ocean Engineering : Jurnal Ilmu Teknik Dan Teknologi Maritim*, 2(4), 101–108. <https://doi.org/10.58192/ocean.v2i4.1493>
- [5] Afsherina, I. P., Hodi. 2024. Pengaruh Service Excellent Unit Ground Handling Kokapura Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang. *MES Management Journal*, 3(1), pp. 119 – 133. <https://doi.org/10.56709/mesman.v3i1.160>
- [6] Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV, Bandung.
- [7] Siregar, S. 2017. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual & Aplikasi SPSS versi 17*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- [8] Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS Update PLS Regresi*. Universitas Diponegoro, Semarang.