

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Trolleyman* terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta

^{1,*}Alya Sistianingsih, ²Aditya Dewantari

¹⁾Jurusan Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
alvasistia28@gmail.com

²⁾Jurusan Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta
aditya.dewantari@sttkd.ac.id

*) Corresponding Author(s)

Article history:

Received April 16, 2025

Accepted December 21, 2025

Abstract

Air transportation has become the primary choice for long-distance travel due to its speed and efficiency. The quality of airport services plays a crucial role in shaping passenger satisfaction, including supporting services such as trolley facilities. Trolley attendants, as frontline personnel, are responsible for ensuring the availability, cleanliness, and proper arrangement of trolleys, as well as offering friendly and responsive service to airport users. This study aims to determine the effect of trolley attendant service quality on passenger satisfaction at Terminal 2 of Soekarno-Hatta International Airport. This study uses a quantitative method with a survey approach. The population consists of passengers who have used trolley services at Terminal 2, with a total of 100 respondents selected using a random sampling method. Data were collected using a Likert scale questionnaire and analyzed using Simple Linear Regression Analysis, T-Test, and R-Square Test. The results of the study indicate a significant effect of trolley attendant service quality on passenger satisfaction. The significance value obtained from the Coefficient table is $0.000 < 0.05$, and the R-Square value is 0.715. This means that 71.5% of passenger satisfaction is influenced by the quality of trolley attendant service, while the remaining 28.5% is influenced by other variables not examined in this study. These findings emphasize the importance of maintaining high-quality trolley service to improve the overall passenger experience at the airport.

Keywords: service quality, passenger satisfaction, trolleyman

Pendahuluan

Transportasi udara merupakan moda transportasi yang memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat pada era globalisasi. Keunggulan dalam hal kecepatan dan efisiensi menjadikan moda ini sebagai pilihan utama untuk perjalanan jarak jauh, baik untuk kepentingan bisnis, pariwisata, maupun keperluan pribadi. Di Indonesia, perkembangan sektor transportasi udara mengalami peningkatan yang signifikan, tercermin dari pertumbuhan jumlah penumpang serta rute penerbangan dalam beberapa dekade terakhir. Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, sebagai salah satu bandara tersibuk di kawasan Asia Tenggara, memiliki kontribusi besar dalam menunjang sistem transportasi nasional. Terminal 2 Soekarno-Hatta yang melayani penerbangan domestik dan internasional, dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan yang optimal bagi ribuan penumpang setiap harinya. Salah satu aspek pelayanan yang sering terabaikan namun berdampak besar terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa adalah ketersediaan *trolley* sebagai sarana bantu pengangkutan bagasi.

Penelitian sebelumnya oleh Ramadhan *et al* mengungkapkan bahwa permasalahan pada sisi darat bandara, termasuk keterbatasan jumlah petugas pelayanan seperti *trolleyman*, mengakibatkan tidak meratanya ketersediaan *trolley* di area terminal [1]. Ketidakteraturan dalam distribusi *trolley*, terutama di area kedatangan, serta absennya petugas *trolley* di titik-titik pelayanan utama seperti area *check-in*, *dropzone*, dan *pickup zone*, menjadi hambatan dalam pemenuhan kebutuhan penumpang terhadap layanan dasar tersebut. Di sisi lain, penumpukan *trolley* di area yang tidak relevan seperti

area komersial pasca *check-in* menunjukkan lemahnya mekanisme pengelolaan fasilitas. Chandra menyatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan serta kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh pengelola bandara [2]. Namun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu hanya menyoroti pelayanan bandara secara umum tanpa mengulas secara spesifik kontribusi petugas *trolley (trolleyman)* dalam menunjang kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa. Dengan demikian, terdapat celah penelitian yang perlu diisi melalui kajian yang lebih terfokus terhadap aspek tersebut.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab kebutuhan tersebut dengan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *trolleyman* terhadap kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Keterbaruan dari penelitian ini terletak pada pendekatannya yang secara langsung mengevaluasi kinerja petugas *trolley* dalam konteks distribusi serta ketersediaan *trolley* di titik-titik strategis terminal. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi pengelola bandara, dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan *trolleyman* guna menciptakan pengalaman penumpang yang lebih baik serta memperkuat loyalitas terhadap layanan bandara.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *trolleyman* terhadap kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu mengukur hubungan antar variabel dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan *trolleyman*, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan penumpang.

Waktu dan Tempat penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, yang terletak di Jl. P21, Pajang, Benda, Kota Tangerang, provinsi Banten pada bulan Januari sampai Februari 2025.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data. Sumber data terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner online kepada penumpang yang pernah menggunakan fasilitas *trolley* dan pelayanan *trolleyman*. Data sekunder diperoleh dari jurnal, buku, serta dokumen resmi yang relevan untuk mendukung landasan teori dan analisis. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner berbasis skala *Likert* lima poin yang mengukur persepsi terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang.

Jenis Data dan Teknik Penentuan Sampel. Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif berupa angka-angka yang dianalisis secara statistik. Teknik penentuan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria: (1) penumpang yang pernah menggunakan fasilitas *trolley*, (2) berusia minimal 17 tahun, dan (3) melalui Terminal 2. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Lemeshow* dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sebanyak 100 responden.

Uji Instrumen Penelitian. Sebelum kuesioner disebar, dilakukan uji coba instrumen untuk menguji validitas dan reliabilitas pernyataan. Uji validitas dinyatakan valid apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$. Uji reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach, dengan kriteria reliabel apabila nilai Alpha $> 0,60$.

Teknik Analisis Data. Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan rumus $Y = a + bX$, di mana Y adalah kepuasan penumpang dan X adalah kualitas pelayanan *trolleyman*. Uji-t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh antar variabel, serta uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk melihat besar pengaruh variabel X terhadap Y. Seluruh analisis dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi terbaru.

Tabel 1. Rumus dan keterangan

Sub Judul	Rumus	Keterangan
Jenis Data dan Teknik Penentuan Sampel	$n = z^2 \times p(1-p) / d^2$	Rumus Lemeshow, dengan: $z = 1,96$ (tingkat kepercayaan 95%), $p = 0,5$ (proporsi), $d = 0,1$ (tingkat kesalahan). Hasil perhitungan menghasilkan 100 responden.
Uji Validitas	Korelasi Pearson: $r = \frac{\sum(X-X)(Y-Y)}{\sqrt{[\sum(X-X)^2 \sum(Y-Y)^2]}}$	Valid jika nilai r hitung $\geq r$ tabel. Uji dilakukan dengan SPSS, menilai sejauh mana item pertanyaan dalam kuesioner mengukur apa yang dimaksud.
Uji Reliabilitas	Alpha Cronbach: $\alpha = (k / (k-1)) \times (1 - \sum\sigma_i^2 / \sigma^2)$	Reliabel jika $\alpha > 0,60$. Alpha Cronbach mengukur konsistensi internal antar item dalam kuesioner.
Analisis Regresi Linear Sederhana	$Y = a + bX$	Y = kepuasan penumpang, X = kualitas pelayanan trolleyman, a = konstanta, b = koefisien regresi. Digunakan untuk melihat pengaruh satu variabel independen terhadap dependen.
Uji-t	$t = b / SE(b)$	Digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel X terhadap Y . Jika t hitung $\geq t$ tabel, maka pengaruh signifikan.
Koefisien Determinasi	$Kd = r^2 \times 100\%$	Mengukur seberapa besar variasi variabel dependen (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (X). Nilai R^2 antara 0 - 1.

Tabel 1 menjelaskan bahwa penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan teknik purposive sampling dan jumlah sampel 100 responden berdasarkan rumus *Lemeshow*. Uji instrumen dilakukan melalui uji validitas Pearson dan reliabilitas Alpha Cronbach. Analisis data menggunakan regresi linear sederhana ($Y = a + bX$), uji-t untuk menguji signifikansi pengaruh, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui kontribusi variabel independen terhadap dependen, dengan bantuan aplikasi SPSS.

Gambar 1 menggambarkan kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan trolleyman terhadap kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Populasi penelitian adalah penumpang pengguna layanan trolley dengan teknik purposive sampling sebanyak 100 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Proses analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi untuk mengukur hubungan serta kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Penelitian ini dilakukan selama Januari hingga Februari 2025 dan menghasilkan temuan yang dijadikan dasar untuk penarikan kesimpulan serta saran.



Gambar 1. Diagram proses penelitian

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *trolleyman* terhadap kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang pernah menggunakan layanan *trolley* di terminal tersebut. Hasil uji validitas instrumen penelitian didaftarkan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Hasil uji validitas instrumen penelitian

Variabel	Item	R-Tabel	R-Hitung	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X01–X11	0,195	0,630–0,821	Valid
Kepuasan Penumpang (Y)	Y01–Y06	0,195	0,620–0,834	Valid

Sumber: Data Primer SPSS (2025)

Seluruh item pada variabel X dan Y memiliki nilai r-hitung > r-tabel, sehingga semua item dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian didaftarkan dalam Tabel 3.

Tabel 3. Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,924	> 0,60	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,859	> 0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer SPSS (2025)

Tabel 3 menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Tabel 4. Hasil analisis regresi linear sederhana

Model	Unstandardized Coefficients	Sig.
Konstanta (a)	3,703	-
Koefisien X (b)	0,467	0,000

Sumber: Data Primer SPSS (2025)

Berdasarkan hasil regresi dalam Tabel 4, persamaan regresi linear sederhana yang mewakili adalah

$$Y = 3,703 + 0,467 X$$

Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti variabel Kualitas Pelayanan (X) secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

Tabel 5. Hasil uji t (parsial)

Variabel	t-Hitung	t-Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	15,692	1,987	Signifikan

Sumber: Data Primer SPSS (2025)

Tabel 5 menunjukkan hasil uji t. Dalam tabel ini, karena $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($15,692 > 1,987$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan *trolleyman* (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y).

Tabel 6. Koefisien determinasi (R Square)

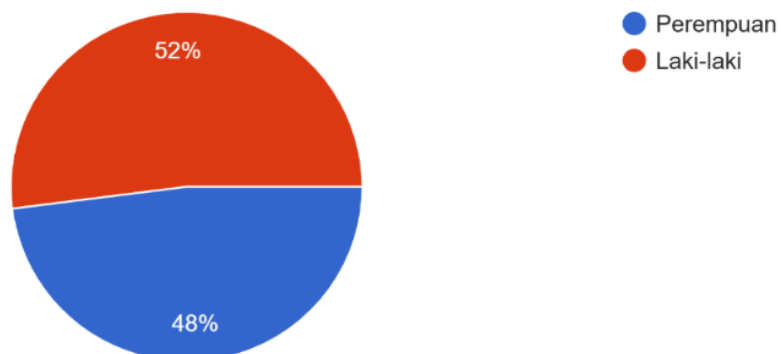
R Square	Keterangan
0,715	Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Penumpang sebesar 71,5%

Sumber: Data Primer SPSS (2025)

Koefisien determinasi (R Square) yang dihasilkan ditunjukkan dalam Tabel 6. Terlihat bahwa sebesar 71,5% variasi kepuasan penumpang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *trolleyman*, sisanya sebesar 28,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Jenis Kelamin

100 jawaban

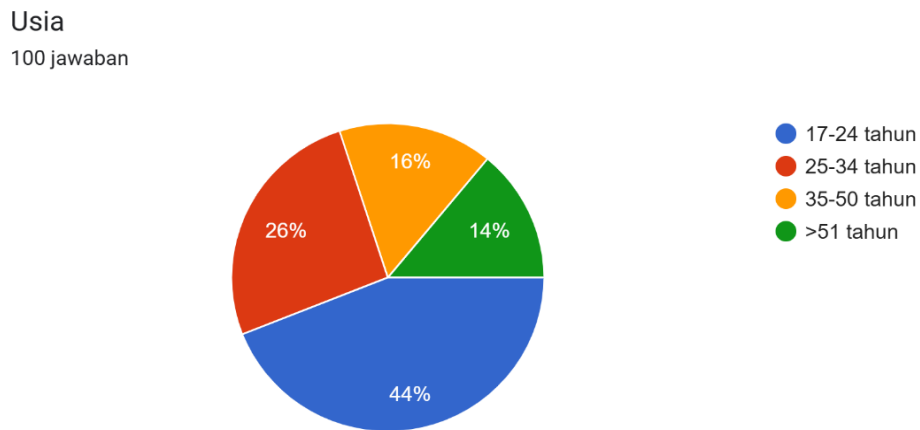


Gambar 2. Diagram responden berdasarkan jenis kelamin

Sumber: Data Primer Peneliti (2025)

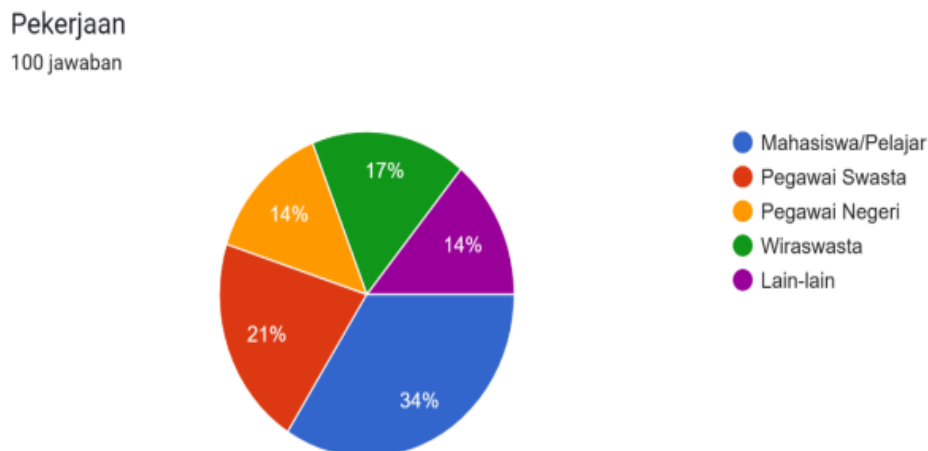
Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin didiagramkan dalam Gambar 2. Berdasarkan gambar ini setelah dilakukan proses penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden, diperoleh hasil presentase sebanyak 52% responden dengan jenis kelamin laki-laki, dan 48% responden dengan jenis kelamin perempuan.

Setelah dilakukan proses penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden, diperoleh hasil presentase sebanyak 44% berusia 17-24 tahun, 26% berusia 25-34 tahun, 16% berusia 35-50 tahun, dan 14% berusia >51 tahun. Hasil ini dapat dilihat pada Gambar 3. Dapat disimpulkan bahwa responden yang mengisi kuesioner penelitian rata-rata berusia 17-24 tahun.



Gambar 3. Diagram responden berdasarkan usia

Sumber: Data Primer Peneliti (2025)



Gambar 4. Data responden berdasarkan pekerjaan

Sumber : Data Primer Peneliti (2025)

Berdasarkan pekerjaan, komposisi responden dapat dilihat pada Gambar 4. Gambar menunjukkan bahwa setelah dilakukan proses penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden, diperoleh hasil presentase sebanyak 34% responden berprofesi sebagai mahasiswa atau pelajar, 21% berprofesi sebagai pegawai swasta, 17% berprofesi sebagai wiraswasta, dan sebanyak 14% berprofesi sebagai pegawai negeri, sementara 14% lainnya memiliki profesi diluar dari yang telah disebutkan sebelumnya.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *trolleyman* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi regresi sebesar

0,000 ($<0,05$) dan nilai t-hitung yang jauh lebih besar dari t-tabel. Artinya, semakin baik pelayanan *trolleyman*, maka semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang.

Penelitian ini sejalan dengan studi oleh Renngura *et al* yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di sektor transportasi [3]. Hasil ini juga diperkuat oleh temuan Ramadhan [1], yang menunjukkan adanya kendala dalam pelayanan terminal yang berdampak langsung pada kepuasan pengguna, khususnya terkait kurangnya personel dalam penyediaan fasilitas *trolley*.

Secara keseluruhan, korelasi yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang menunjukkan pentingnya optimalisasi peran *trolleyman* dalam mendukung kenyamanan pengguna jasa bandara. Oleh karena itu, pihak pengelola terminal disarankan untuk meningkatkan kompetensi dan jumlah petugas, serta memastikan kesiapan fasilitas *trolley* secara maksimal.

Kesimpulan

Pelayanan bandar udara memegang peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan penumpang, termasuk layanan *trolleyman* yang memiliki tanggung jawab utama dalam pengelolaan dan distribusi *trolley* di area terminal. Kualitas pelayanan *trolleyman* yang mencakup keramahan, responsivitas, dan profesionalisme terbukti memberikan kontribusi terhadap kenyamanan pengalaman perjalanan penumpang. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan *trolleyman* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, yang ditunjukkan dari hasil uji t di mana nilai t-hitung sebesar 15,692 lebih besar dari t-tabel.
2. Kualitas pelayanan *trolleyman* memberikan kontribusi sebesar 71,5% terhadap kepuasan penumpang, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai R *Square* sebesar 0,715, yang berarti memiliki pengaruh yang tinggi.

Saran

1. **Saran bagi perusahaan.** Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan kepada pihak pengelola Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam optimalisasi kinerja *trolleyman*. Pengawasan yang berkelanjutan serta pelatihan berkala perlu dilakukan guna memastikan setiap petugas mampu menjalankan tugas secara profesional dalam memberikan pelayanan prima kepada penumpang.
2. **Saran bagi peneliti selanjutnya.** Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dapat menambah variabel-variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan penumpang. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dalam mengembangkan studi lanjutan terkait kualitas pelayanan di sektor transportasi udara.

Daftar Pustaka

- [1] Ramadhan, I., Haryati, E.S. 2023. Analisis Kendala Sisi Darat (Landside) oleh Petugas Pelayanan Terminal (Terminal Service Officer) di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok Nusa Tenggara Barat. *Student Research Journal*, pp. 402–412.
- [2] Chandra, T. 2020. *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty*. CV IRDH, Malang.
- [3] Renngura, A.N.F.T, Frisnawati, E. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Bandar Udara Sentani Berdasarkan Kepuasan Penumpang. *Jurnal Publikasi Ilmu Ekonomi dan Akuntansi*, pp. 237–248.
- [4] Angkasa Pura II. 2020. *Soekarno Hatta International Airport*. Retrieved from <https://soekarnohatta-airport.co.id/> (diakses 20 September 2024).
- [5] International Civil Aviation Organization. 2004. *Annex 14 Aerodromes*.
- [6] Kementerian Perhubungan. 2013. *Peraturan Menteri Perhubungan (PM) Nomor 69 Tahun 2013 Tentang Tata Nangan Kebandarudaraan Nasional*. Jakarta, 16 Agustus 2013.
- [7] *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*. 12 Januari 2009. Pemerintah Pusat, Jakarta.

- [8] Creswell, J.W. 2023. *Research Design (Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches)*. CV Pustaka Ilmu, Yogyakarta.
- [9] *Safe Operating Procedure - Hand Trolley SOP 60107-3*. https://www.intertekinform.com/en-au/standards/60107-3-1249459_saig_safecultur_safecultur_3011198/ (diakses 20 September 2024).