

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai *Boarding Gate* terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat *Delay* Maskapai Pelita Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

^{1,*}Ilham Emeraldsyah, ²Djoko Widagdo

^{1,*}Jurusan Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
emeraldsyahilham@gmail.com

²Jurusan Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
djoko.widagdo@sttkd.ac.id

Article history:

Received June 23, 2025

Revised June 25, 2025

Accepted December 21, 2025

Abstract

This study is motivated by the critical role of service quality and employee performance in the aviation industry, particularly during disruptive conditions such as flight delays. Delays often lead to passenger inconvenience, making service delivery and employee responsiveness essential in shaping customer perceptions. Passenger satisfaction in such situations is strongly influenced by how effectively frontline employees manage operational disruptions. Pelita Air was selected as the research object due to its frequent exposure to operational delays at Juanda International Airport, Surabaya. The main objective of this research is to examine the effect of service quality and boarding gate employee performance on passenger satisfaction during flight delay situations. This study analyzes both the partial and simultaneous influence of these variables to provide evidence-based recommendations for service improvement.

A quantitative research approach was employed in this study. Data were collected through the distribution of 100 questionnaires to Pelita Air passengers who experienced flight delays in January and February 2025. The questionnaires were tested for validity and reliability using SPSS software. Multiple linear regression analysis was applied to examine the relationship between the research variables. Hypothesis testing was conducted using t-tests and F-tests, supported by classical assumption tests including normality, multicollinearity, heteroscedasticity, autocorrelation, and linearity. The results show that service quality and employee performance have a positive and significant effect on passenger satisfaction both individually and simultaneously.

Keywords: *delay, boarding gate, quality service, operational performance*

Pendahuluan

Pertumbuhan sektor transportasi udara di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan mobilitas yang cepat, efisien, dan nyaman. Namun demikian, keterlambatan (*delay*) penerbangan masih menjadi tantangan utama yang dihadapi oleh industri penerbangan. *Delay* tidak hanya berdampak pada aspek operasional maskapai, tetapi juga secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Dalam situasi ini, pelayanan yang diberikan oleh petugas *boarding gate* memiliki peran penting dalam membentuk persepsi penumpang terhadap kualitas layanan maskapai.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, seperti kejelasan dalam menyampaikan informasi, kecepatan dalam menangani keluhan, dan sikap empatik kepada penumpang, dapat membantu meredakan ketidaknyamanan akibat *delay* [1]. Pelayanan yang baik dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan pelanggan, meskipun terdapat kendala operasional.

Maskapai Pelita Air, sebagai salah satu operator penerbangan di Indonesia, juga mengalami berbagai kondisi keterlambatan yang terjadi di Bandara Internasional Juanda Surabaya. Dalam konteks tersebut, penting untuk meninjau kembali bagaimana kualitas pelayanan dan kinerja petugas *boarding gate* memengaruhi kepuasan penumpang, terutama pada penerbangan yang mengalami *delay*. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun demikian, masih ditemukan kesenjangan antara ekspektasi penumpang dan

realitas pelayanan yang diberikan, terutama dalam situasi kritis seperti keterlambatan penerbangan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai *boarding gate* terhadap kepuasan penumpang pesawat delay maskapai Pelita Air di Bandara Internasional Juanda Surabaya. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan pelayanan maskapai dan penguatan kebijakan manajemen operasional di sektor transportasi udara.

Tinjauan Pustaka

Kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan elemen penting dalam dunia jasa, termasuk sektor transportasi udara [2]. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mendukung kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung [3]. Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan [4] [5]. Lima dimensi utama dalam pengukuran kualitas pelayanan, yaitu:

1. Reliability: kemampuan memberikan layanan secara tepat dan dapat diandalkan.
2. Tangibles: penampilan fisik, perlengkapan, dan fasilitas pendukung lainnya.
3. Responsiveness: kesediaan memberikan layanan yang cepat dan membantu pelanggan.
4. Assurance: jaminan berupa kompetensi, kesopanan, dan kepercayaan diri staf pelayanan.
5. Empathy: perhatian secara individu kepada pelanggan dan pemahaman terhadap kebutuhan mereka.

Kinerja pegawai. Kinerja pegawai adalah tingkat keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Untuk mencapai agar organisasi berfungsi secara efektif dan sesuai dengan sasaran organisasi, maka organisasi harus memiliki kinerja Pegawai yang baik yaitu dengan melaksanakan tugas-tugasnya dengan cara yang handal.

Kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang merupakan hasil evaluasi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan kinerja aktual dari produk atau jasa. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas; jika kinerja sesuai harapan, pelanggan puas; namun jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh data yang bersifat objektif, terukur, dan dapat dianalisis secara statistik guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai *boarding gate* terhadap kepuasan penumpang pesawat delay maskapai Pelita Air. Penelitian dilakukan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, khususnya pada area *boarding gate* maskapai Pelita Air. Lokasi ini dipilih karena merupakan titik utama interaksi antara petugas dan penumpang, terutama saat terjadi keterlambatan penerbangan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang maskapai Pelita Air yang mengalami delay dan berada di area *boarding gate*. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dengan kriteria penumpang yang mengalami langsung situasi delay dan menerima layanan dari petugas *boarding gate*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden.

Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin, yang mengukur dua variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan dan kinerja pegawai, serta satu variabel terikat, yaitu kepuasan penumpang. Sebelum disebarkan, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan menggunakan analisis korelasi Pearson Product Moment, dengan kriteria valid

jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai Cronbach's Alpha, di mana instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai alpha di atas 0,60.

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak statistik. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas dan reliabilitas untuk menguji kualitas instrumen, uji normalitas untuk mengetahui distribusi data, serta analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh simultan dan parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara individu, sedangkan uji simultan (uji F) digunakan untuk mengukur pengaruh bersama-sama. Koefisien determinasi (R^2) juga dihitung untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap kepuasan penumpang.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian. Temuan penelitian ditampilkan sebagai olahan data yang dikumpulkan melalui kuesioner dari penumpang Pelita Air Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Data yang terkumpul kemudian dinilai dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25. Studi ini menemukan bahwa Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai mempunyai dampak menguntungkan terhadap tingkat kepuasan penumpang Pelita Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Uji instrumen. Instrumen penelitian ini diuji melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

1. Uji validitas. Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana kuesioner itu sah atau valid. Suatu pernyataan dalam kuesioner dianggap valid jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka dianggap tidak valid. Hasil uji validitas ditunjukkan oleh Tabel 1.

Tabel 1. Uji validitas

Variabel	Item Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,739	0,196	Valid
	X1.2	0,762	0,196	Valid
	X1.3	0,669	0,196	Valid
	X1.4	0,821	0,196	Valid
	X1.5	0,668	0,196	Valid
	X1.6	0,670	0,196	Valid
	X1.7	0,678	0,196	Valid
	X1.8	0,669	0,196	Valid
	X1.9	0,704	0,196	Valid
	X1.10	0,771	0,196	Valid
Kinerja Pegawai (X2)	X2.1	0,664	0,196	Valid
	X2.2	0,701	0,196	Valid
	X2.3	0,652	0,196	Valid
	X2.4	0,731	0,196	Valid
	X2.5	0,728	0,196	Valid
	X2.6	0,688	0,196	Valid
	X2.7	0,763	0,196	Valid
	X2.8	0,558	0,196	Valid
	X2.9	0,621	0,196	Valid
	X2.10	0,669	0,196	Valid
Kepuasan	Y1	0,640	0,196	Valid

Penumpang (Y)	Y2	0,607	0,196	Valid
	Y3	0,646	0,196	Valid
	Y4	0,706	0,196	Valid
	Y5	0,580	0,196	Valid
	Y6	0,628	0,196	Valid
	Y7	0,563	0,196	Valid
	Y8	0,591	0,196	Valid
	Y9	0,570	0,196	Valid
	Y10	0,558	0,196	Valid

Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Dari data yang terdapat pada Tabel 1, semua item pertanyaan menunjukkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada tingkat signifikansi 5 persen. Hal ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan dari setiap indikator dalam penelitian ini memiliki validitas yang terpenuhi, sehingga dapat dinyatakan valid dan layak untuk dilakukan uji selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas. Uji reliabilitas adalah pengujian ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil relatif yang sama. Pernyataan dalam kuesioner dianggap reliabel jika nilai *alpha Cronbach* lebih besar dari 0,7, sebaliknya, jika nilai *alpha Cronbach* kurang dari 0,7, maka dianggap tidak reliabel. Tabel 2 mendaftarkan hasil uji reliabilitas penelitian ini.

Tabel 2. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Koefisien alpha	Taraf signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,893	0,7	Reliabel
Kinerja Pegawai (X2)	0,867	0,7	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,809	0,7	Reliabel

Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Berdasarkan data yang terdapat pada Tabel 2, dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memenuhi kriteria reliabilitas. Ini dapat dilihat dari fakta bahwa semua nilai Cronbach's alpha memiliki nilai di atas 0,7. Oleh karena itu, setiap variabel dalam penelitian ini dapat dianggap reliabel.

3. Uji asumsi klasik. Asumsi klasik diselidiki dengan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, dan uji linearitas.

a. Uji normalitas – Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak normal. Pengujian normalitas data dilakukan dengan melihat nilai signifikansi dari hasil uji *Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (5%), maka data dianggap berdistribusi normal, sehingga peneliti merujuk pada nilai signifikansi yang diperoleh dari uji *Kolmogorov-Smirnov*. Hasil uji normalitas diperlihatkan oleh Tabel 3.

Tabel 3. Uji normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.20027593
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.073
	Negative	-.035
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Terlihat pada Tabel 3, nilai uji normalitas adalah 0,200 nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa data dari semua variabel terdistribusi normal.

b. Uji multikolonieritas – Dalam penelitian ini, pengujian multikolonieritas dilakukan dengan memeriksa nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) untuk masing-masing variabel. Jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10, maka tidak terjadi multikolonieritas. Demikian pula, jika nilai VIF kurang dari 10, maka multikolonieritas tidak terjadi.

Pengujian multikolonieritas dilakukan dengan memeriksa nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk masing-masing variabel. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10, maka tidak terjadi multikolonieritas. Demikian pula, jika nilai VIF kurang dari 10, maka multikolonieritas tidak terjadi.

Tabel 4. Uji Multikolonieritas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta	t				
1 (Constant)	9.509	3.175		2.995	.003			
Kualitas Pelayanan	.296	.073	.329	4.064	.000	.803	1.245	
Kinerja Pegawai	.426	.070	.489	6.044	.000	.803	1.245	

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

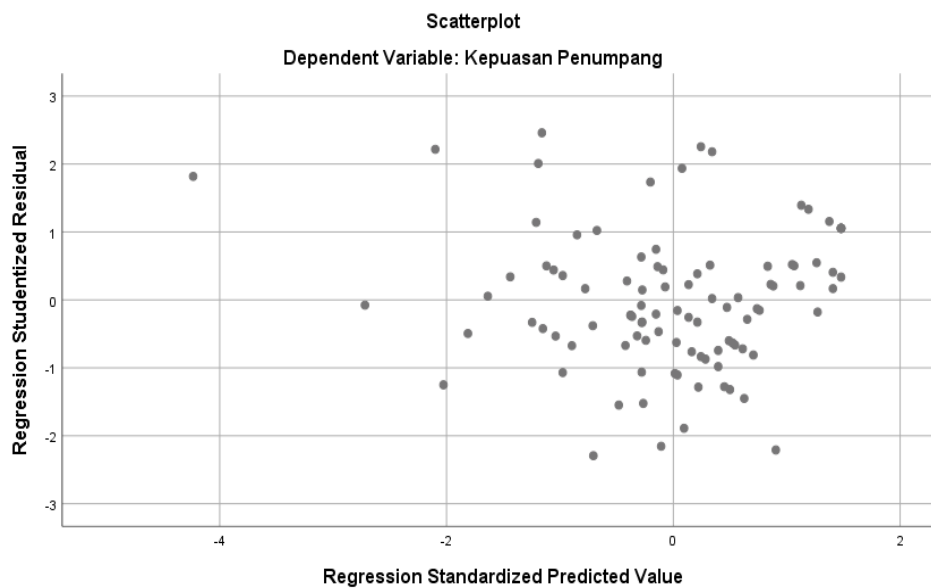
Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Hasil Uji Multikolonieritas pada Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai Tolerance setiap variabel adalah $X > 0,10$ ($X_1 = 0,803$ dan $X_2 = 0,803$). Sedangkan hasil pengujian nilai VIF dari seluruh variabel adalah $X < 10$ ($X_1 = 1.245$ dan $X_2 = 1.245$). Hal tersebut memiliki makna bahwa nilai tolerance maupun nilai VIF menunjukkan tidak terjadinya multikolonieritas antar variabel pada data tersebut.

c. Uji heteroskedastisitas – Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model

regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan grafik scatterplot dan uji park. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji heroskedastisitas dengan grafik scatterplot adalah sebagai berikut:

- 1) Jika terdapat pola tertentu pada grafik scatterplot SPSS, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu (bergelombang, menyebar kemudian menyempit), maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai residual membentuk pola yang acak disekitar titik 0 atau titiktitik tersebut menyebar, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 1. Uji heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 1. Dari hasil uji heteroskedastisitas terlihat bahwa titik-titik data tersebar secara acak sepanjang sumbu Y, baik di atas maupun di bawah nol. Selain itu, poin-poin ini tidak memiliki pola yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Selanjutnya uji heteroskedastisitas menggunakan uji Park dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.031	1.462		1.389	.168
Kualitas Pelayanan	-.030	.034	-.100	-.883	.379
Kinerja Pegawai	.020	.032	.071	.628	.531

a. Dependent Variable: LN_RES

Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Tabel 5 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) memiliki

nilai signifikansi $> 0,05$ pada uji prak. Hal ini membuktikan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas pada penelitian.

d. Uji autokorelasi – Bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t (sekarang) dengan kesalahan pengganggu pada periode $t - 1$ (sebelumnya). Model regresi yang baik adalah model regresi yang bebas dari autokorelasi, jika terjadi korelasi maka dinamakan ada masalah autokorelasi. Alat ukur yang digunakan untuk mendeteksi adanya autokorelasi dalam penelitian ini menggunakan uji Durbin Watson Test (DW-Test). Kriteria pengambilan keputusan dalam uji autokorelasi adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai DW antara d_u dan $(4-d_u)$ berarti tidak terjadi autokorelasi.
- 2) Jika $DW < d_l$ berarti terjadi autokorelasi positif.
- 3) Jika $DW > (4-d_l)$ berarti terjadi autokorelasi negatif.
- 4) Jika DW antar $(4-d_u)$ dan $(4-d_l)$ berarti hasil tidak dapat disimpulkan.

Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.700 ^a	.490	.480	4.243	1.800

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Hasil uji heteroskedastisitas diperlihatkan oleh Tabel 6. Tabel menunjukkan bahwa nilai uji Durbin Watson sebesar 1.800. Kemudian nilai tersebut dibandingkan dengan d_L dan D_u . Nilai d_l dan d_u dapat dilihat dari tabel durbin-watson dengan $\alpha = 5\%$, $n =$ jumlah data, $K =$ jumlah variabel independen. Maka ditemukan nilai $d_L = 1.633$ dan nilai $d_U = 1.715$, $K=2$ dan $n= 100$. Dengan demikian setelah di perhitungkan dan di dibandingkan dengan tabel Durbin-Watson, bahwa nilai Durbin-Watson adalah sebesar 1.800 berada diantara d_U dan $4-d_U$, yakni $1.715 < 1.800 < 2,285$ Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi dalam penelitian ini.

e. Uji linearitas – Bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan Test for Linearity dengan pada taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikan (Linearity) kurang dari 0.05. Hasil-hasil uji linearitas X_1 dan X_2 terhadap Y dapat dilihat pada Tabel 7 dan 8.

Tabel 7. Uji linearitas X_1 terhadap Y

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Penumpang *	Between Groups	(Combined)	1668.335	22	75.833	3.324	.000
		Linearity	1020.610	1	1020.610	44.737	.000
		Deviation from Linearity	647.726	21	30.844	1.352	.171
	Within Groups		1756.655	77	22.814		
	Total		3424.990	99			

Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Tabel 8. Uji linearitas X2 terhadap Y

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Penumpang * Kinerja Pegawai	Between Groups	(Combined)	1859.519	22	84.524	4.157	.000
		Linearity	1381.080	1	1381.080	67.930	.000
		Deviation from Linearity	478.440	21	22.783	1.121	.346
	Within Groups	1565.471	77	20.331			
Total			3424.990	99			

Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji linieritas, variabel Kualitas Pelayanan memiliki signifikansi linieritas sebesar 0,000, begitu pula variabel Kinerja Pegawai memiliki signifikansi sebesar 0,000. Mengingat kedua nilai tersebut kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier antara data yang digunakan dalam penelitian ini.

4. Uji Hipotesis. Beberapa uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi uji regresi linier berganda, uji parsial, uji simultan, dan uji koefisien determinasi.

a. Hasil uji regresi linear berganda – Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menentukan sejauh mana citra merek dan Kinerja Pegawai berdampak pada Kepuasan Penumpang.

Tabel 9. Uji regresi linear berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.509	3.175		2.995	.003
	Kualitas Pelayanan	.296	.073	.329	4.064	.000
	Kinerja Pegawai	.426	.070	.489	6.044	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Regresi linier berganda yang digunakan berbentuk

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e \quad (1)$$

Dengan menggunakan hasil uji regresi linear berganda pada Tabel 9, maka hubungan yang diperoleh adalah $Y = 9.509 + 0.296 X_1 + 0.426 X_2$. Berikut penjelasan persamaan regresi ini:

- 1) Jika Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai tidak dipengaruhi oleh faktor lain, maka konstanta dengan nilai 9.509 mencirikan tingkat kepuasan penumpang secara umum
- 2) Penumpang Pelita Air Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya akan semakin puas terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya, sesuai dengan koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,296.
- 3) Penumpang Pelita Air Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya akan semakin puas jika maskapai tersebut mempunyai Kinerja Pegawai yang lebih positif, sesuai dengan koefisien regresi pada variabel brand image yaitu sebesar 0,426.

b. Hasil uji parsial (Uji T) – Uji t pada dasarnya dilakukan untuk mengidentifikasi apakah satu variabel bebas secara parsial mempengaruhi terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan

membandingkan nilai thitung dengan ttabel dapat diperoleh dengan rumus $df = n - k - 1 = 100 - 2 - 1 = 97$, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel bebas (independen) dengan tingkat kesalahan 5%, maka diperoleh nilai ttabel sebesar 1.984.

Tabel 10. Hasil uji T

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	9.509	3.175		2.995	.003
	Kualitas Pelayanan	.296	.073	.329	4.064	.000
	Kinerja Pegawai	.426	.070	.489	6.044	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Tabel 10 mendaftarkan hasil-hasil yang diperoleh dalam uji T. Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 10 dapat disimpulkan sebagai berikut.

- 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) – T_{tabel} pada Kualitas Pelayanan (X1) adalah 1.984 dan t_{hitung} sebesar 4.064, sehingga perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} menunjukkan hasil $4.064 > 1.984$, dengan nilai signifikannya $0,000 < 0,05$, oleh karena itu variabel Kualitas Pelayanan (X1) secara individual (Parsial) berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Dengan demikian H1 diterima.
- 2) Pengaruh Kinerja Pegawai (X2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) – T_{tabel} pada Kinerja Pegawai (X2) adalah 1.984 dan t_{hitung} sebesar 6.044, sehingga perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} menunjukkan hasil $6.044 > 1.984$, dengan nilai signifikannya $0,000 < 0,05$, oleh karena itu variabel Kinerja Pegawai (X2) secara individual (Parsial) berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Dengan demikian H2 diterima.

c. Uji simultan (Uji F) – Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah aspek Kinerja Pegawai (X2) dan Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Hasil pengujian ditampilkan dalam Tabel 11. Hipotesis diterima memenuhi persyaratan pengujian jika nilai signifikansi (sig) kurang dari 0,05 atau jika nilai F proyeksi lebih besar dari F tabel.

Tabel 11. Uji F (Simultan)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1678.401	2	839.200	46.607	.000 ^b
	Residual	1746.589	97	18.006		
	Total	3424.990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Nilai F tabel penelitian ini sebesar 3,09, namun berdasarkan hasil nilai F hitung sebesar 46.607. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa F hitung (46.607) lebih besar dari F tabel (3,09), dan nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Akibatnya H0 ditolak dan Ha diterima.

d. Uji koefisien determinasi (R²) – Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan uji R². Hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12. Koefisien determinasi (R²)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.700 ^a	.490	.480	4.243	1.800

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data diolah SPSS, 2025

Tabel menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,490. Artinya Kepuasan Penumpang Pesawat Delay Maskapai Pelita Air Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya Dipengaruhi sebesar 49,0% oleh variabel terikat berupa Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai sedangkan sisanya sebesar 51,0% dipengaruhi oleh variabel yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Analisis hipotesis pertama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan besar terhadap kepuasan penumpang, dengan perbandingan thitung dengan ttabel menunjukkan hasil $4.064 > 1.984$, dengan nilai signifikannya $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan meningkat, kepuasan penumpang juga meningkat. Hasil ini sejalan dengan penelitian tahun 2020 yang dilakukan Nabila Fiana Anggraini Putri dan R. Ibnu Haitam S.E., M.Si. yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan.

Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan penumpang. Analisis hipotesis kedua menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan besar terhadap kepuasan penumpang, dengan perbandingan thitung dengan ttabel menunjukkan hasil $6.044 > 1.984$, dengan nilai signifikannya $0,000 < 0,05$. hal ini menunjukkan bahwa ketika kinerja pegawai yang baik, kepuasan penumpang juga meningkat. Hasil ini sejalan dengan penelitian tahun 2023 yang dilakukan Elnia Frisnawati, Maria Valeria Roellyanti, Nandita Rani Syafira. yang menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan.

Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan penumpang secara simultan. Hasil uji hipotesis ketiga menunjukkan bahwa citra merek dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F hitung sebesar 46.607 lebih besar dari F tabel 3,09, dan nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. dan nilai signifikansi. Temuan ini menegaskan bahwa kedua variabel tersebut memberikan kontribusi yang signifikan bila dikaji secara bersama-sama.

Temuan penelitian ini mendukung pendapat Rizqi Liutammi, Murrakhman Sayuti Enggok dan Murdiansyah Herman (2021) yang menyatakan bahwa kombinasi kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan.

Besar pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil analisis koefisien, variabel kualitas pelayanan dan citra merek memberikan kontribusi sebesar 49,0%% terhadap kepuasan penumpang, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai R Square sebesar 0,490. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kedua variabel tersebut memberikan pengaruh positif, terdapat 51,0% faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini namun tetap memengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

Selain itu, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa para responden telah memberikan tanggapan atas indikator-indikator variabel penelitian yang diajukan melalui kuesioner. Setiap pernyataan

dianalisis berdasarkan nilai indeks yang dihitung dari skala rentang (RS). Nilai indeks ini menunjukkan rata-rata tanggapan responden, yang akan diuraikan lebih lanjut untuk mengetahui item pernyataan mana yang paling mempengaruhi masing-masing variabel. Tabulasi hasil kuesener dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13. Tanggapan mengenai kualitas pelayanan

No	Indikator	Prosedural Justice Career					Jumlah	Mean
		SS	S	N	TS	STS		
1	X1.1	45	38	12	4	1	100	4,22
2	X1.2	51	35	8	4	2	100	4,29
3	X1.3	48	26	23	3	0	100	4,19
4	X1.4	39	32	23	6	0	100	4,04
5	X1.5	55	32	10	2	1	100	4,38
6	X1.6	37	35	20	5	3	100	3,98
7	X1.7	39	3	22	4	2	100	4,03
8	X1.8	48	33	18	1	0	100	4,28
9	X1.9	50	33	11	5	1	100	4,26
10	X1.10	47	34	13	4	2	100	4,20
Rata-rata total								4,18

Dari tabel dapat dilihat bahwa rata-rata untuk keseluruhan indikator dari kualitas pelayanan sebesar 4,18. Hasil variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa indikator yang mendapat nilai tertinggi adalah (X1.5) yaitu “Petugas *Boarding Gate* selalu merespon komplain penumpang dengan baik”, Hal ini berarti bahwa petugas *Boarding Gate* memiliki kemampuan komunikasi dan empati yang sangat baik, sehingga mampu meredam emosi penumpang yang kecewa akibat keterlambatan penerbangan. Respon yang ramah, solutif, dan profesional dari petugas menunjukkan pelayanan prima yang tetap dijaga meskipun dalam situasi yang tidak ideal, seperti delay penerbangan. Penumpang merasa dihargai dan dipahami, yang meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan di bandara dan untuk yang terendah dari variabel kualitas pelayanan yaitu (X1.6) yaitu : “Petugas *Boarding* sigap dalam mengatasi keluhan atau pertanyaan penumpang terkait delay”, Hal ini berarti bahwa, meskipun petugas *Boarding* sigap dalam merespons keluhan atau pertanyaan, penumpang menilai upaya tersebut belum cukup efektif dalam memberikan solusi yang memuaskan.

Kemungkinan besar informasi yang disampaikan masih bersifat umum atau tidak menjawab kebutuhan spesifik penumpang, sehingga menimbulkan kesan kurang membantu. Ketidaksesuaian ekspektasi terhadap layanan saat terjadi delay bisa menyebabkan ketidakpuasan yang berdampak pada penilaian rendah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada indikator ini, petugas *Boarding Gate* perlu meningkatkan kemampuan komunikasi dengan menyampaikan informasi yang lebih spesifik, akurat, dan mudah dipahami terkait situasi delay. Selain itu, penting bagi petugas untuk menunjukkan empati dalam menghadapi keluhan penumpang, serta memberikan solusi atau alternatif yang konkret, seperti estimasi waktu keberangkatan, bantuan layanan tambahan, atau penjelasan prosedur lanjutan. Pelatihan rutin mengenai manajemen konflik dan pelayanan pelanggan juga diperlukan agar petugas lebih siap menangani situasi kritis dengan sikap profesional dan responsif, sehingga kepercayaan serta kepuasan penumpang dapat meningkat.

Tabel 14. Tanggapan mengenai kinerja pegawai

No	Indikator	Prosdural Justice Career					Jumlah	Mean
		SS	S	N	TS	STS		
1	X2.1	45	33	14	7	1	100	4,14
2	X2.2	43	34	16	4	3	100	4,10
3	X2.3	43	29	26	2	0	100	4,13
4	X2.4	46	35	12	6	1	100	4,19
5	X2.5	43	41	9	6	1	100	4,19
6	X2.6	43	36	11	8	2	100	4,10
7	X2.7	43	27	18	10	2	100	3,99
8	X2.8	49	26	11	4	4	100	4,12
9	X2.9	57	26	11	4	2	100	4,32
10	X2.10	49	23	16	10	2	100	4,07
Rata-rata total								4,13

Tabel 14 mendaftarkan tanggapan mengenai kinerja pegawai. Tabel menunjukkan bahwa rata-rata untuk keseluruhan indikator dari kinerja pegawai sebesar 4,15. Hasil variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa indikator yang mendapat nilai tertinggi adalah (X2.9) yaitu “Pegawai secara mandiri menyelesaikan tugas tanpa pengawasan yang ketat.”, Ini berarti bahwa di Maskapai Pelita Air yang berada di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, pegawai yang bisa menyelesaikan tugasnya sendiri tanpa perlu diawasi terus-menerus menunjukkan bahwa ia benar-benar paham dengan tanggung jawabnya. Dalam lingkungan kerja seperti di bandara, yang serba cepat dan penuh aturan, sikap mandiri sangat penting. Pegawai seperti ini bisa diandalkan, tidak banyak bergantung pada atasan, dan tetap bekerja dengan baik sesuai standar yang ada. Karena itu, kinerja seperti ini pantas diberi nilai paling tinggi, karena menunjukkan sikap kerja yang dewasa, tangguh, dan profesional., dan untuk yang terendah dari variabel kinerja pegawai yaitu (X2.7) yaitu : “Pegawai dapat diandalkan untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan deadline yang di tetapkan.”, Ini berarti bahwa di Maskapai Pelita Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, pegawai yang belum dapat diandalkan untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan deadline yang ditetapkan menunjukkan adanya kekurangan dalam manajemen waktu, kedisiplinan, atau pemahaman terhadap prioritas kerja.

Dalam dunia penerbangan yang sangat menuntut ketepatan dan kecepatan, keterlambatan menyelesaikan tugas bisa berdampak pada operasional yang lebih luas. Untuk meningkatkan kinerja pegawai, langkah yang dapat dilakukan antara lain memberikan pelatihan manajemen waktu, pendampingan atau mentoring oleh atasan, serta pemberian target kerja yang jelas dan terukur. Evaluasi rutin dan umpan balik yang konstruktif juga penting agar pegawai menyadari area yang perlu diperbaiki dan termotivasi untuk berkembang.

Tabel 15. Tanggapan mengenai kepuasan penumpang

No	Indikator	Prosdural Justice Career					Jumlah	Mean
		SS	S	N	TS	STS		
1	Y1	31	31	27	8	3	100	3,79
2	Y2	26	32	27	12	3	100	3,66
3	Y3	22	29	32	14	3	100	3,53
4	Y4	29	39	26	6	0	100	3,91
5	Y5	46	39	11	4	0	100	4,27
6	Y6	36	42	12	8	2	100	4,02
7	Y7	38	40	14	5	3	100	4,05
8	Y8	32	48	18	2	0	100	4,08
9	Y9	44	36	17	2	1	100	4,20

10	Y10	44	21	26	9	0	100	4,00
Rata-rata total								3,95

Tabel 15 memperlihatkan tanggapan mengenai kepuasan penumpang. Dari tabel bisa dilihat bahwa rata-rata untuk keseluruhan indikator dari kepuasan penumpang sebesar 3,95. Hasil variabel kepuasan penumpang menunjukkan bahwa indikator yang mendapat nilai tertinggi adalah (Y5) yaitu “Penjelasan yang diberikan petugas boarding gate memenuhi kebutuhan informasi saya”, Ini berarti bahwa di Maskapai Pelita Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, petugas boarding gate yang memberikan penjelasan yang jelas dan lengkap kepada penumpang menunjukkan kemampuan komunikasi yang sangat baik dan profesionalisme yang tinggi. Petugas tersebut tidak hanya memenuhi kebutuhan informasi, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang ramah dan efisien, yang sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif bagi penumpang. Kemampuan untuk memberikan informasi yang tepat waktu dan mudah dipahami mencerminkan bahwa petugas tersebut paham akan tugasnya dan peduli terhadap kepuasan pelanggan.

Karena itu, pegawai dengan kemampuan seperti ini layak mendapatkan nilai tertinggi, karena tidak hanya menjalankan tugas dengan baik, tetapi juga memberikan kontribusi besar terhadap citra baik maskapai dan untuk yang terendah dari variabel kepuasan penumpang yaitu (Y3) yaitu : “Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi saya sebagai pelanggan.” Ini berarti bahwa di Maskapai Pelita Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, pelayanan yang diberikan yang tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan menunjukkan adanya kekurangan dalam kualitas layanan atau pemahaman terhadap kebutuhan penumpang. Pelayanan yang kurang memadai bisa disebabkan oleh kurangnya pelatihan, komunikasi yang tidak efektif, atau kurangnya perhatian terhadap detail yang penting bagi pelanggan. Untuk meningkatkan kepuasan penumpang, langkah yang dapat diambil adalah dengan memberikan pelatihan lebih intensif kepada petugas, memperbaiki prosedur pelayanan agar lebih efisien, serta mengedepankan budaya pelayanan yang ramah dan responsif. Selain itu, melakukan survei kepuasan penumpang secara rutin dan menggunakan umpan balik untuk perbaikan akan membantu meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, sejumlah kesimpulan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang – Hasil uji t parsial menunjukkan t hitung sebesar 4.064 lebih besar dari t tabel sebesar 1.984 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang baik dan signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang pesawat delay maskapai pelita air di bandar udara internasional juanda surabaya. Hasilnya hipotesis pertama (H1) diterima kebenarannya.

2. Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan penumpang – Hasil uji t parsial menunjukkan t hitung sebesar 6.044 lebih besar dari t tabel sebesar 1.984 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang baik dan signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang pesawat delay maskapai pelita air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Hasilnya hipotesis pertama (H2) diterima kebenarannya.

3. Pengaruh simultan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan penumpang – Uji F simultan menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai F hitung sebesar 46.607 lebih tinggi dari F tabel sebesar 3,09. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kombinasi faktor kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Oleh karena itu, hipotesis ketiga (H3) dianggap benar.

4. Koefisien determinasi – Berdasarkan hasil analisis, kepuasan penumpang pesawat

delay maskapai pelita air di bandar udara internasional juanda surabaya sebesar 49,0% dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kedua faktor ini mempunyai dampak positif, masih terdapat banyak peluang untuk meningkatkan pengalaman penumpang secara keseluruhan.

Daftar Pustaka

- [1] Sutarwati, S., Hardiyana, Karolina, N. 2016. TANGGUNG JAWAB PENGUSAHA ANGKUTAN UDARA TERHADAP PENUMPANG MASKAPAI GARUDA INDONESIA YANG MENGALAMI KETERLAMBATAN PENERBANGAN DI BANDARA UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SOLO, *Ground Handling Dirgantara*, Vol 3 No 2, pp. 16-21.
- [2] Rahmadani, N. 2023. PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG WINGS AIR DI BANDAR UDARA SULTAN MUHAMMAD SALAHUDDIN BIMA. *Ground Handling Dirgantara*, Vol 5 No 02, pp. 254-262.
- [3] Maharani, N. C., Sutarwati, S. 2023. UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN UNTUK MENCAPAI ON TIME PERFORMANCE PADA PETUGAS CHECK-IN MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA. *Ground Handling Dirgantara*, Vol 5 No 01, pp. 108-115.
- [4] Dzunnurain, M. F. S., Ginusti, G. N. 2025. Analisis Kenaikan Passenger Service Charge terhadap Peningkatan Pelayanan Penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional ‘Sultan Aji Muhammad Sulaiman’ (SAMS) Balikpapan. *Jurnal Manajemen Dirgantara* 18(2), pp. 226-236.
- [5] Rohmadhani, A. A., Fakhruddin, A. 2025. Pengaruh Pelayanan Unit Costumer Service dan Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan PT Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. *Jurnal Manajemen Dirgantara* 18(2), pp. 237-241.
- [6] Kotler, P., & Keller, K. L. 2018. *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
- [7] Mukarom, Z., & Muhibudin, M. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia, Bandung.
- [8] Simamora, H. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN, Yogyakarta.