

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN MASKAPAI GARUDA INDONESIA BERDASARKAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA ADI SOEMARMO, BOYOLALI

¹Septiyani Putri Astutik, ²Maria Valeria Roellyanti

Manajemen Transportasi Udara STTKD Yogyakarta, Pramugari STTKD Yogyakarta

Abstrak

Maskapai Garuda Indonesia merupakan maskapai nasional terbesar di Indonesia dan merupakan maskapai yang menjunjung konsep *full service*. Hal ini mempunyai arti bahwa Maskapai Garuda Indonesia mengutamakan layanan yang prima bagi para penumpangnya, sehingga diharapkan dapat menciptakan kepuasan bagi para penumpangnya. Akan tetapi dari hasil penelitian yang pernah dilakukan masih ditemui adanya perbedaan hasil tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari 5 dimensi (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali. Responden yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penumpang yang pernah melakukan penerbangan dengan menggunakan Maskapai Garuda Indonesia. Adapun jumlah responden yang diambil adalah sebanyak 150 orang. Alat uji hipotesis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Dari hasil pengujian diketahui bahwa ke enam hipotesis yang diajukan diterima. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi untuk masing-masing hipotesis adalah $H1 0,003 < 0,05$; $H2 0,003 < 0,05$; $H3 0,031 < 0,05$; $H4 0,026 < 0,05$; $H5 0,024 < 0,05$ dan $H6 0,013 < 0,05$. Hal ini mengartikan bahwa secara simultan dan parsial untuk kualitas layanan yang terdiri dari 5 dimensi kualitas layanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali. Dari hasil penelitian ini juga diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh sebesar 86%, yang ditunjukkan dengan nilai *R Square* sebesar 0,86. Sedangkan sisanya 14% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Penumpang, Garuda Indonesia

Abstract

Garuda Indonesia is the largest national airline in Indonesia and is an airline that upholds the full service concept. This means that Garuda Indonesia prioritizes excellent service for its passengers, so that it is expected to create satisfaction for its passengers. However, from the results of research that has been carried out, there are still differences in results regarding the effect of service quality on passenger satisfaction of Garuda Indonesia Airlines, therefore this study aims to determine whether there is an effect of service quality which consists of 5 dimensions (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance), and empathy) on Garuda Indonesia passenger satisfaction at Adi Soemarmo Airport, Boyolali. Respondents used in this study were passengers who had flown using Garuda Indonesia Airlines. The number of respondents taken is as many as 150 people. The hypothesis test tool used is multiple linear regression. From the test results, it is known that the six proposed hypotheses are accepted. This is indicated by the significance value for each hypothesis is $H1 0.003 < 0.05$; $H2 0.003 < 0.05$; $H3 0.031 < 0.05$; $H4 0.026 < 0.05$; $H5 0.024 < 0.05$ and $H6 0.013 < 0.05$. This means that simultaneously and partially for service quality which consists of 5 dimensions of service quality (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy) affect the satisfaction of Garuda Indonesia airline passengers at Adi Soemarmo Airport, Boyolali. From the results of this study, it is also known that service quality has an effect of 86%, which is indicated by an *R Square* value of 0.86. While the remaining 14% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Service Quality, Passenger Satisfaction, Garuda Indonesia

¹Email Address : septiyani.putri@sttkd.ac.id

Received 11 November 2021, Available Online 1 Desember 2021

Pendahuluan

Pesatnya perkembangan industri penerbangan memicu persaingan yang ketat diantara maskapai-maskapai di beberapa negara, tidak terkecuali di Indonesia. Hal ini serta merta menuntut perkembangan layanan maskapai penerbangan untuk menarik minat para konsumen. Pelayanan, harga dan promosi yang ditawarkan menjadi poin perhatian penting bagi penyedia layanan penerbangan. Hal ini dikarenakan adanya layanan yang maksimal dari penyedia jasa akan memberikan kepuasan kepada pelanggan (Yoni, 2009).

Salah satu maskapai di Indonesia yang terdampak persaingan tersebut adalah Maskapai Garuda Indonesia. Maskapai Garuda Indonesia adalah salah satu maskapai penerbangan nasional, yang telah membuktikan dirinya sebagai maskapai yang sukses dalam mempertahankan tarif dengan menyesuaikan kualitas layanan secara maksimal dan diakui oleh seluruh pengguna fasilitas jasa penerbangan. Menghadapi kondisi persaingan saat ini, maskapai penerbangan dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya (*service quality*). Hal ini pula yang dilakukan oleh Maskapai Garuda Indonesia untuk meningkatkan daya beli, mempertahankan pelanggan dan memperluas pangsa pasar. Demi mendukung hal tersebut, maka Maskapai Garuda Indonesia harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para pelanggan. Selain itu Maskapai Garuda Indonesia harus bisa menemukan bagian mana dari layanannya yang membutuhkan peningkatan, mengevaluasi posisi perusahaan dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, dan perusahaan berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan. Kualitas layanan sendiri dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima (Linawati dan Setyowati, 2015).

Salah satu alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah SERVQUAL (*servicequality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama; yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).

Dalam upayanya mempertahankan pelanggan agar senantiasa memiliki persepsi positif terhadap Maskapai Garuda Indonesia, secara berkesinambungan melakukan penilaian dan monitor terhadap *service quality*. Hal ini dimaksudkan agar pelanggan tetap setia memilih untuk menggunakan jasa Garuda Indonesia dibandingkan dengan maskapai lainnya (Linawati dan Setyowati, 2015).

Penelitian yang berkaitan dengan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang telah beberapa kali diteliti oleh peneliti sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Jasfar (2013) tentang “Kepuasan Pelanggan dan *Price Acceptance* (Studi Kasus pada Penumpang Penerbangan Nasional)” menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dilihat dari lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari & Adam et al, (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Membeli Tiket Pada Agen Jasa Maskapai Penerbangan PT. Garuda Airlines Di Kota Palu” yang menunjukkan hasil bahwa secara simultan untuk kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Selain itu secara parsial 5 dimensi kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan definisi pelayanan dari Tjiptono (2015) yang menyatakan bahwa pelayanan adalah rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang diperoleh si penerima layanan yang nantinya akan mempengaruhi kepuasan si penerima layanan.

Hasil yang berbeda ditunjukkan penelitian yang dilakukan oleh Mumek & Tampi et al (2020) tentang “Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Kosumen PT. Garuda Indonesia Airlines Kelas Ekonomi Rute

Manado-Jakarta” menunjukkan bahwa secara simultan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, akan tetapi secara parsial untuk 5 dimensi kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Dari perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh 3 peneliti sebelumnya menjadi salah satu alasan peneliti untuk mengangkat kembali penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali.

Adapun yang dimaksud dengan persepsi pada penelitian ini adalah pandangan terhadap layanan yang telah diterima oleh konsumen. Persepsi dari suatu layanan sangat dipengaruhi oleh proses dalam memberikan layanan. Persepsi muncul setelah melakukan pengamatan di lingkungan sekitar atau melihat situasi yang terjadi untuk mendapatkan informasi tentang sesuatu. Selanjutnya yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi dan kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan terlebih dahulu seorang pelanggan mempunyai harapan-harapan yang ingin dipenuhi melalui transaksi dengan perusahaan yang menawarkan produk atau pelayanan. Pelanggan akan menjadi sangat puas apabila perusahaan memahami apa yang diharapkan oleh pelanggan dan kemudian berusaha memenuhi harapan tersebut dengan sebaik-baiknya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh lima dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Lima dimensi tersebut terdiri dari *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Pengertian *Service Quality* (Kualitas Layanan)

Kualitas layanan didefinisikan sebagai suatu cara untuk membandingkan antara persepsi layanan yang diterima pelanggan (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan oleh pelanggan (*expected service*) (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1998). Metode *Service Quality* ini mempunyai 5 dimensi yaitu (Zeithaml et al, 1990):

1. *Reliability* (keandalan), merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat seperti sistem booking tiket yang akurat, penerbangan yang tepat waktu, dan sistem layanan check in yang akurat.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat seperti ketanggapan awak kabin dalam memberikan layanan, awak kabin yang ramah, layanan yang cepat dalam menanggapi keluhan konsumen, dan kemampuan untuk memberikan solusi kepada konsumen.
3. *Assurance* (jaminan), merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan seperti pemberian jaminan asuransi keselamatan, penyediaan informasi prosedur keselamatan selama penerbangan, dan awak kabin pesawat yang sopan.
4. *Empathy* (empati), merupakan kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan seperti call center yang mudah dihubungi, awak kabin yang perhatian dan sabar dalam melayani konsumen.
5. *Tangibles* (berwujud), merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi seperti media informasi yang tersedia, kabin pesawat yang memberikan suasana nyaman dan bersih, dan penampilan awak kabin yang rapi.

Salah satu model pengukuran kualitas layanan yang sering diaplikasikan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman & Zeithaml et al. (1990). SERVQUAL adalah pendekatan yang paling sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan membandingkan harapan

pelanggan sebelum menjalankan layanan dan persepsi mereka tentang layanan nyata yang tersedia.

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Sunyoto (2012) kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi pascakonsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan pelanggan adalah kemampuan suatu produk untuk memenuhi ekspektasi pelanggan (Manusamy, et al 2010). Kepuasan pelanggan merupakan ekspresi kemampuan suatu produk memenuhi ekspektasi sama atau di atas ekspektasi pelanggan. Produk yang memenuhi ekspektasi maka akan menciptakan kepuasan dan produk yang tidak memenuhi ekspektasi akan menghasilkan ketidakpuasan (Ramsoek et al, 2010).

Kepuasan pelanggan berkorelasi atau dipengaruhi oleh kualitas layanan (Manusamy, et al 2010). Kepuasan pelanggan akan sangat ditentukan oleh kualitas layanan. Adanya kualitas layanan yang baik dan maksimal maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan dari perusahaan tersebut. Menurut Lupiyoadi (2015), salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan. Dari sini, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan maka akan memberikan dampak ke peningkatan kepuasan konsumen.

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Perusahaan yang ingin mendapatkan citra yang baik di masyarakat dan bisa memenangkan pasar, maka perusahaan harus terus meningkatkan layanannya. Terutama untuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Adanya layanan yang maksimal akan menciptakan kepuasan pada pelanggan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan. Menurut Kotler (2012) terdapat 5 dimensi dari kualitas layanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Berdasarkan kerangka berpikir di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Terdapat Pengaruh kualitas layanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) terhadap kepuasan pelanggan Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali

Bukti fisik memiliki hubungan yang cukup kuat dengan kepuasan konsumen (Istianto dan Tyara, 2011). Semakin baik persepsi konsumen terhadap bukti fisik maka kepuasan juga akan semakin tinggi. Suatu jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka dari itu aspek bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran dari layanan. Konsumen akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas layanan. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Dalam industri jasa penerbangan peran bukti fisik cukup besar, karena bukti fisik merupakan perwujudan dari fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi serta tampilan dari fasilitas fisik tersebut. Sebagai contoh di industri jasa penerbangan pasti tidak akan terlepas dari pesawat terbang sebagai fasilitas fisik untuk mengangkut para penumpang dan tampilan para crew penerbangan yang menimbulkan kesan yang menarik. Hal inilah nanti yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan dasar kerangka berpikir di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Terdapat pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali

Adapun kehandalan yang dimaksud adalah kemampuan perusahaan jasa penerbangan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan maka kepuasan juga akan semakin tinggi (Istianto dan Tyara, 2011). Contohnya dalam pengaplikasian industri jasa penerbangan adalah maskapai penerbangan bisa menerapkan *on time performance* dan dapat menghindari adanya *delay*. Adanya perusahaan bisa mencapai *on time performance* maka pelanggan akan merasa puas dengan maskapai tersebut. Berdasarkan dasar kerangka berpikir di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Terdapat pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pelanggan Maskapai Garuda Indonesia di

Bandara Adi Soemarmo, Boyolali

Ketanggapan yaitu respon atau kesigapan dari pemberi layanan dalam membantu konsumen dan memberikan layanan yang cepat dan tanggap. ketanggapan dalam industri jasa penerbangan bisa dilihat dari petugas atau *crew* pesawat terbang dalam memberikan layanan. Contohnya adalah pramugari yang tanggap terhadap para penumpang pada saat melayani di fase *in-flight* atau para petugas di *check in counter* yang bisa secara cepat dan tanggap dalam melayani penumpang yang akan reservasi. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap ketanggapan maka akan meningkatkan pula kepuasan pelanggan (Istianto dan Tyra, 2011). Berdasarkan dasar kerangka berpikir di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Terdapat pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan pelanggan Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali

Jaminan merupakan pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan pemberi jasa dalam memberi layanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan. Semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan juga akan semakin tinggi (Istianto dan Tyra, 2011). Contohnya adalah keramahan dan kehandalan dari petugas atau *crew* penerbangan dalam melayani penumpang. Berdasarkan dasar kerangka berpikir di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5: Terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali

Adapun yang dimaksud empati dalam penelitian ini adalah perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan si pemberi jasa terhadap pelanggan. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap empati maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan tersebut (Istianto dan Tyra, 2011). Contoh dari sikap empati ini adalah pada saat petugas atau *crew* penerbangan melayani penumpang dengan sabar dan tulus serta berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Berdasarkan dari latar belakang dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H6: Terdapat pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode statistik deskriptif. Statistik deskriptif merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Statistik deskriptif umumnya digunakan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian (Sugiyono, 2013). Penelitian ini digolongkan sebagai penelitian kuantitatif. Arikunto (2002) mengungkapkan yang dimaksud dengan penelitian kuantitatif adalah suatu penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pengguna jasa Maskapai Garuda Indonesia. Proses pengambilan data dilakukan dari tanggal 9 – 25 Februari 2020.

Sampel Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode survei dengan menggunakan kuesioner yang melibatkan 200

responden penumpang Maskapai Garuda Indonesia yang berada di ruang boarding dan di terminal kedatangan penumpang di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali. Metode penentuan sampel adalah dengan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah sampel yang diambil dari suatu populasi dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013). Adapun pertimbangan/ syarat untuk menjadi sampel dalam penelitian ini adalah responden yang memiliki umur minimal 17 tahun dan pernah melakukan penerbangan dengan Maskapai Garuda Indonesia minimal 2 kali.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang langsung diperoleh dari para pengguna jasa penerbangan Maskapai Garuda Indonesia. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diberikan yang memuat tentang variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan variabel kepuasan para pelanggan. Responden dalam penelitian ini adalah penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali. Data dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang dibagikan ke pengguna jasa Maskapai Garuda Indonesia. Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal mengisi sesuai jawaban yang disediakan.

Variabel Penelitian

Variabel yang dipakai dalam penelitian ini adalah variabel kualitas layanan yang kemudian dijabarkan ke dalam 5 dimensi yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Selain variabel kualitas layanan terdapat variabel kepuasan pelanggan jasa penerbangan Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali. Pengukuran dua variabel ini menggunakan skala likert 5 poin.

Alat Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Alat regresi linear berganda pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan variabel independen, dengan tujuan untuk mengestimasi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2011). Analisis regresi berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun bentuk umum persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Alat uji hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji F dan uji t. Uji F digunakan untuk menguji apakah kelima dimensi kualitas layanan bersama-sama memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan Maskapai Garuda Indonesia. Sedangkan Uji t digunakan untuk melihat apakah masing-masing dimensi kualitas layanan memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan Maskapai Garuda Indonesia. Teknik ini digunakan untuk menguji apakah nilai tertentu berbeda secara signifikan atau tidak dengan rata-rata sampel. Cara mengetahui apakah hipotesis dalam penelitian ini ditolak atau diterima adalah dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Pembahasan

Tingkat Pengembalian Kuesioner

Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan membagikan kuesioner ke Bandara Internasional Adi Soemarmo, Boyolali. Penyebaran kuesioner dimulai pada tanggal 9 – 25 Februari 2020. Kuesioner yang dibagi dalam penelitian ini sebanyak 200 kuesioner. Peneliti membagikan kuesioner secara langsung ke penumpang di ruang tunggu di Bandara Adi Soemarmo,

Boyolali. Peneliti membagikan kuesioner secara langsung dengan tujuan agar tingkat pengembalian kuesioner tinggi.

Tabel 1. Tingkat Pengembalian Kuesioner

Kuesioner yang disebar	200
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	200
Kuesioner yang tidak dapat diolah	50
Kuesioner yang dapat diolah	150
Tingkat pengembalian kuesioner	100%
Tingkat kuesioner yang dapat diolah	75%

Dari 200 kuesioner yang dibagi, yang bisa diolah untuk menjadi data sebanyak 150 kuesioner, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pengembalian kuesioner sebesar 75%. Artinya ada 50 kuesioner yang tidak bisa diolah, hal ini dikarenakan dalam pengisian kuesioner tersebut tidak lengkap.

Profil Responden

Responden dalam penelitian ini adalah penumpang yang melakukan penerbangan di Bandara Internasional Bandara Adi Soemarmo, Boyolali. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah penumpang yang pernah melakukan penerbangan minimal 2 kali. Selain itu penumpang yang dijadikan responden adalah penumpang yang sudah berumur minimal 17 tahun.

Tabel 2. Profil Responden

Keterangan	Jumlah	Prosentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	79	52,67%
Perempuan	71	47,33%
Pekerjaan		
PNS	42	28%
Swasta	67	44,67%
Lain-Lain	41	27,33%
Umur		
≥ 30 Th	45	30%
25-30 Th	37	24,67%
21-25 Th	38	25,33%
17-21Th	30	20%
Jumlah Penerbangan		
≥ 4 kali penerbangan	28	18,67%
3-4 kali penerbangan	40	26,67%
1-2 kali penerbangan	82	54,66%

Dari tabel di atas diketahui bahwa total responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 orang. Dari 150 orang responden terdapat 79 orang laki-laki dan 71 orang perempuan sehingga dapat diketahui bahwa jumlah responden untuk laki-laki sebesar 52,67% dan sisanya sebesar 47,33% adalah responden perempuan. Dari tabel di atas juga diketahui bahwa jenis pekerjaan responden yang paling banyak adalah swasta yang berjumlah 67 orang atau 44,67% dari total responden, diikuti dengan PNS sebanyak 42 orang atau 28% dari total responden dan lain-lain berjumlah 41 atau 27,33% dari total responden. Adapun jenis pekerjaan lain-lain didominasi oleh petani, peternak dan mahasiswa atau pelajar.

Adapun kisaran umur responden dalam penelitian ini paling banyak didominasi di sekitar 21-25 tahun

sebanyak 38 orang atau 25,33% dari total responden, kemudian di kisaran 25-30 tahun berjumlah 37 orang atau 24,67 % dari total responden dan selanjutnya di kisaran umur 17-21 tahun berjumlah 30 orang atau 20% dari total responden. Adapun pengalaman penerbangan menggunakan Maskapai Garuda Indonesia paling banyak adalah di kisaran 1-2 kali penerbangan yaitu sebanyak 82 kali atau 54,66%, kemudian di kisaran 3-4 kali penerbangan sebanyak 40 kali penerbangan atau 26,67%, dan terakhir di kisaran ≥ 4 kali penerbangan sebanyak 28 kali penerbangan atau 18,67%

Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis yang akan diuji adalah apakah kualitas layanan yang terdiri dari (*tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Adi Soemarmo.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Summary Model

Model	R.Square	Adjusted R Square	Sig.F Change
1	0,86	0,813	0,003

Anova

Model	F	Sig
1	175,734	0,003

Coefficient

Variabel	B	Standardized Coefficient Beta	t hitung	Sig
Bukti Fisik (X1)	0,327	0,277	3,180	0,003
Kehandalan (X2)	0,265	0,128	2,279	0,031
Ketanggapan (X3)	0,387	0,264	3,314	0,026
Jaminan (X4)	0,214	0,169	2,213	0,024
Empati (X5)	0,278	0,211	2,577	0,013

Pembahasan Hipotesis

Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa hipotesis 1 yang diajukan dalam penelitian ini didukung. Hasil ini membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali. Hal ini didukung dengan nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$. Dari hasil penelitian juga diketahui bahwa hipotesis 2 diterima yaitu bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Adi Soemarmo, Boyolali. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa bukti fisik berupa pesawat terbang yang nyaman dan fasilitas pendukung yang memadai bisa mempengaruhi kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Adi Soemarmo, Boyolali.

Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa hipotesis 3 yaitu kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Adi Soemarmo, Boyolali. Hal ini didukung dengan nilai signifikansi $0,031 < 0,05$ Hal ini membuktikan bahwa petugas yang mempunyai kehandalan dalam menangani penumpang akan membuat para penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali mempunyai kepuasan yang tinggi.

Hasil yang sama juga ditunjukkan di hipotesis 4, yaitu ketanggapan (*responsiveness*) juga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Adi Soemarmo, Boyolali. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,026 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa petugas yang tanggap dalam melayani penumpang akan membuat penumpang

merasa puas.

Adapun untuk hipotesis 5 dalam penelitian ini menunjukkan nilai signifikansi $0,024 < 0,05$ yang artinya bahwa hipotesis 5 dalam penelitian ini diterima. Hal ini membuktikan bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali. Hal ini menguatkan bahwa pada saat Maskapai Garuda Indonesia bisa memberikan jaminan terhadap layanannya maka penumpang pun juga akan merasa puas. Adanya jaminan akan layanan yang diberikan oleh Maskapai Garuda Indonesia juga ditunjukkan dengan banyaknya penghargaan tentang kualitas layanan oleh Garuda Indonesia salah satunya adalah “*The World’s Best Cabin Crew*” oleh Skytrax selama tahun berturut-turut sejak tahun 2014 sampai 2018.

Selain itu dari hasil penelitian ini dapat diketahui juga bahwa hipotesis 6 juga diterima dalam penelitian ini, yaitu empati (*Empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0,013 < 0,05$. Hal ini mempunyai arti bahwa empati petugas pada saat melakukan layanan kepada penumpang berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali. Empati di sini diwujudkan dengan profesionalitas, komunikasi, keramahan dan kesopanan serta pemahaman awak kabin akan keinginan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali.

Adapun dari hasil pengujian hipotesis juga diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh sebesar 86%, yang ditunjukkan dengan nilai R Square sebesar 0,86. Sedangkan sisanya 14% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari hasil penelitian ini secara garis besar untuk hasil penelitian sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Jasfar (2013) dan Puspitasari & Adam et al, (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui apakah kualitas layanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali. Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa ke enam hipotesis yang diajukan menunjukkan hasil yang diterima. Adapun hipotesis 1 yang diajukan adalah adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali, yang setelah dilakukan uji hipotesis membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$. Adapun hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Adi Soemarmo, Boyolali. Dari hasil penelitian juga diketahui bahwa hipotesis 2 diterima yaitu bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Adi Soemarmo, Boyolali. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$. Hasil yang sama juga ditunjukkan pada hipotesis 3 yang membuktikan bahwa kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Adi Soemarmo, Boyolali. Hal ini didukung dengan nilai signifikansi $0,031 < 0,05$. Adapun hipotesis 4 yaitu ketanggapan (*responsiveness*) juga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Adi Soemarmo, Boyolali. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,026 < 0,05$. Hipotesis 5 dalam penelitian ini menunjukkan nilai signifikansi $0,024 < 0,05$ yang artinya bahwa hipotesis 5 dalam penelitian ini juga diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan juga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia. Selain itu dari hasil penelitian ini dapat diketahui juga bahwa hipotesis 6 juga diterima dalam penelitian ini,

yaitu empati berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0,013 < 0,05$. Dari hasil penelitian ini juga diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh sebesar 86%, yang ditunjukkan dengan nilai R Square sebesar 0,86. Sedangkan sisanya 14% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S, 2014, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Aritonang, Lerbin, 2005, *Kepuasan Pelanggan*, Gramedia, Jakarta.
- Ghozali, I, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Istianto, John, H, dan Tyra, M, J, 2011, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, Vol. 1 (3): 275-290.
- Jasfar, 2013, *Kepuasan Pelanggan dan Price Acceptance (Studi kasus pada penumpang penerbangan Nasional)*. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Widya Mandala, Volume Keempat, No. 2. September 2013
- Kotler, Philip, 2012, *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and control*, 9th edition.
- Linawati dan Tri Mulyani Setyowati, 2015 *Persepsi Pelanggan Terhadap Service Quality Garuda Indonesia*. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Logistik*, Volume 2 No 1 September 2015
- Lupiyoadi, Rambat, 2015, *Manajmen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Keempat, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Mumek, Johny R.E. Tampi dan Lucky F. Tamengkel, 2020 Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Garuda Indonesia Airlines Kelas ekonomi Rute Manado-Jakarta. *Jurnal Productivity* Volume 1 No 4 2020
- Munusamy, J, Shelliial, S dan Hor Wai Min, 2010, *Service Quality Delivery and Its Impact on Satisfaction in The Banking Sector in Malaysia*. *International Journal of Innovation, Management and Technology*. Oktober 2010.
- Parasuraman A, Zeithami, Valeri A, Berry, Leonard L, *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Vol. 64, No. 1. 1988.
- Puspitasari, Rosida P. Adam dan H. Syamsul Bahri Dg. Parani, 2016 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen membeli Tiket Pada Agen Jasa Maskapai Penerbangan PT. Garuda Airlines di Kota Palu, *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, Volume 2 No 3 September 2016
- Ramsoek. P, Lukea-Bhiwaje, S.D dan Nasidoo. P, 2010, Service quality in the Public Sector. *Internasional Journal in Management and Marketing Research*. Vol 3 No 1. 2010
- Sugiyono, 2013, *Metode Peneltian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta
- Sunyoto, Danang, 2012, *Dasar-Dasar Manajemen*, CAPS, Yogyakarta.
- Suhartono, 2015, *Pengaruh Dimensi Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Menggunakan Jasa Penerbangan Adam Air dengan Rute Perjalanan Medan-Jakarta*, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 6, No. 2. September 2015.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2015, *Service Quality Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Yoni, 2009, *Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Layanan Jasa Penerbangan Merpati Nusantara Airlines di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta*, STTKD, Yogyakarta.
- www.garuda-indonesia.com