

**PENGARUH FASILITAS PELAYANAN PENERBANGAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG PEMBAWA *INFANT* PADA MASKAPAI GARUDA INDONESIA
RUTE JAKARTA-SINGAPURE
PERIODE BULAN JANUARI SAMPAI DENGAN BULAN MARET 2013**

**Septiyani Putri Astutik
STTKD Yogyakarta**

ABSTRAK

Menyadari peran penting konsumen dan pengaruh kepuasan konsumen terhadap keuntungan, perusahaan berupaya mencari cara yang dapat meningkatkan kepuasannya. Tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa dimensi pada pelayanannya. Hal ini disadari pula oleh PT Garuda Indonesia sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kebandarudaraan. PT Garuda Indonesia perlu mengoptimalkan bentuk pelayanan yang diberikan oleh manajemen bandara, baik berupa fasilitas, prosedur maupun perilaku para petugas. Hal ini perlu dilakukan karena selain angkutan udara masih ada angkutan darat dan angkutan laut yang setiap saat dapat mengambil alih peranan diantara model transportasi. Pada masa sekarang di setiap maskapai penerbangan tidak semua penumpang dewasa ataupun anak-anak yang melakukan penerbangan, namun bayi pun sudah sering terlihat di dalam suatu penerbangan dan cara penanganan penumpang bayi pun berbeda dengan penumpang dewasa atau anak-anak. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan oleh Maskapai Garuda Indonesia merupakan pelayanan yang khusus terhadap penanganan penumpang *infant*, serta memberikan fasilitas-fasilitas yang memadai dan agar keperluan bayi pada saat melakukan penerbangan bisa terpenuhi.

Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yaitu model pertanyaan dimana pertanyaan tersebut telah disediakan jawabannya, sehingga responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Pemilihan anggota sampel dilakukan terhadap orang tua atau pembawa bayi dan kuesioner dalam penelitian ini diberikan pada penumpang yang berada di ruang tunggu yang akan melakukan penerbangan melalui Bandara Udara Soekarno-Hatta Jakarta ke Bandar Udara Changi Singapore. Analisis data dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan perhitungan SPSS seri 16.0 yang sudah dilengkapi metode regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis 1 diterima, semua variabel (*baby meal*, fasilitas bayi, proses *check-in* dan pelayanan *in-flight*) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pembawa *infant*/bayi. Dari hasil uji-t diketahui bahwa variabel *baby meal* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pembawa *infant*/bayi, hal ini dilihat dari sig.t sebesar 0,000. Berdasarkan hasil pengolahan dengan program SPSS maka didapat hasil uji-F, yaitu: nilai signifikan F (0,000) < 0,05, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa semua variabel pelayanan penerbangan (terdiri dari: fasilitas *baby meal*, fasilitas bayi, proses *check-in* dan pelayanan *in-flight*) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pembawa *infant* dapat diterima.

Kata kunci: fasilitas pelayanan udara, kepuasan penumpang pembawa *infant*, Garuda Indonesia

PENDAHULUAN

Transportasi udara dewasa ini, terutama di Indonesia semakin berkembang, apalagi di Eraglobalisasi ini manusia (orang) ingin selalu mengutamakan keselamatan, kenyamanan, kecepatan dan ketepatan waktu dalam melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lain. Oleh

karena itu jutaan manusia ini banyak memilih menggunakan jasa transportasi udara sebagai sarana transportasi. Pelayanan kepada pelanggan atau pengguna jasa transportasi udara harus dilakukan dengan baik dan profesional. Salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan kepada para pengguna jasa transportasi udara adalah penanganan pelayanan atau *service excellent* terhadap penumpang. Faktor pelayanan keamanan dan keselamatan sangat penting karena hal itu merupakan hal yang harus diutamakan dalam dunia penerbangan untuk dapat meningkatkan jumlah konsumen jasa penerbangan. Disamping itu para pengelola organisasi jasa, perlu secara cermat memperhatikan situasi dan kondisi yang dapat mempengaruhi situasi persaingan yang dihadapi organisasi jasa.

Peluang bisnis pada pemasaran jasa tidak dapat dilepaskan dari dinamika, situasi, dan kondisi faktor eksternal yang melingkupinya. Demi memperoleh keuntungan yang wajar dan untuk dapat bertahan hidup, organisasi jasa dituntut untuk secara terus menerus menyesuaikan produk jasanya dengan kebutuhan masyarakat pengguna jasanya. Di sisi lain, kebutuhan konsumen dapat memberikan peluang yang pada gilirannya menumbuhkan pasar. Hal ini terjadi pula di dunia penerbangan. Semakin majunya teknologi informasi dan taraf hidup masyarakat mengakibatkan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas penerbangan.

Menyadari peran penting konsumen dan pengaruh kepuasan konsumen terhadap keuntungan, perusahaan berupaya mencari cara yang dapat meningkatkan kepuasan konsumennya. Tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa dimensi pada pelayanannya. Hal ini disadari pula oleh PT. Garuda Indonesia sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kebandarudaraan. PT. Garuda Indonesia perlu mengoptimalkan bentuk pelayanan yang diberikan oleh manajemen bandara, baik berupa fasilitas, prosedur maupun perilaku para petugas. Hal ini perlu dilakukan karena selain angkutan udara masih ada angkutan darat dan angkutan laut yang setiap saat dapat mengambil alih peranan di antara model transportasi.

Pada masa sekarang di setiap maskapai penerbangan tidak semua penumpang dewasa ataupun anak-anak yang melakukan penerbangan, namun bayipun sudah sering terlihat di dalam suatu penerbangan dan cara penanganan penumpang bayipun berbeda dengan penumpang dewasa atau anak-anak. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan oleh Maskapai Garuda Indonesia merupakan pelayanan yang khusus terhadap penanganan penumpang *infant*, serta memberikan fasilitas-fasilitas yang memadai dan agar keperluan bayi pada saat melakukan penerbangan bisa terpenuhi.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Assegaf (2009) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan” (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Indonesia Di Kota Semarang). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan sig. 0,027. Ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan sig. 0,007. Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan sig. 0,023.

Berwujud (bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan sig. 0,005. Empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan sig. 0,014. Atmawati, Rustika dan Wahyuddin (2007) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall”. Hasil analisis menunjukkan bahwa: Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ($t = 6,387$ sig. 0,011), Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ($t = 5,462$ sig. 0,019), Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ($t = 7,369$ sig. 0,007), Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ($t = 9,107$ sig. 0,003), Empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ($t = 7,594$ sig. 0,006). Penelitian yang dilakukan oleh Salehudin (1999) dari Unibraw pada STIE Malang kecuwaradengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan”, menggunakan analisis kesenjangan menghasilkan kesimpulan: kualitas jasa memiliki skor rata-rata kinerja sebesar 5,39 dari skala 7, dan analisa diagram menunjukkan dimensi fisik nyata (*tangibles*),

keandalan (*reliability*) dan jaminan kepastian (*assurances*) berada pada kuadrat 3 (kinerja tinggi harapantinggi).

Pengertian Pelayanan Penumpang

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan penumpang adalah seorang atau lebih, baik dewasa, anak-anak, maupun bayi yang memiliki perjanjian antara pihak pengangkut yang dituangkan ke dalam bentuk tiket perjalanan untuk menggunakan transportasi baik darat, laut maupun udara. Dalam transportasi udara khususnya *airlines* mengklasifikasikan penumpang berdasarkan tiga tipe, yaitu dewasa (*adult*), anak-anak (*child*), dan bayi (*infant*).

Jenis-jenis Penumpang pesawat udara dapat dibedakan sebagai berikut; a) Penumpang VVIP, VIP/CIP, adalah penumpang tertentu yang mempunyai fungsi dan kedudukan tinggi, misalnya pemimpin negara asing, menteri-menteri, ketua MPR/DPR/DPA, dll; b) Unaccompanied Minor (UM) adalah penumpang anak-anak yang bepergian sendirian tanpa didampingi oleh penumpang dewasa lainnya yang minimal berusia 12 tahun (penerbangan *international*) dan 10 tahun (penerbangan domestik) yang sepenuhnya mampu mengurus dirinya sendiri sepanjang perjalanan; c) Asylum Seeker adalah penumpang yang bermaksud mendapatkan suaka atau menjadi imigran pada suatu negara tertentu secara ilegal; d) Penumpang yang bermasalah dengan keimigrasian adalah yang berkaitan dengan penyalahgunaan dokumen-dokumen perjalanan penumpang internasional, baik dokumen yang dipalsukan (tidak valid), disalahgunakan, maupun dokumen-dokumen yang tidak lengkap.

Peningkatan Kualitas Pelayanan

Terdapat 3 fase dalam pelayanan penerbangan, yaitu:

1. Fase Pelayanan Pra Terbang

Pelayanan *on ground service* diawali dari calon penumpang mendapatkan informasi produk dari kantor penjualan atau dari *agent*, membuat pembukuan perjalanan, mendapatkan tiket, selanjutnya memasuki pesawat terbang.

2. Fase Pelayanan Selama Penerbangan

Merupakan pelayanan *on board* dimulai saat penumpang naik ke pesawat hingga penumpang turun dari pesawat untuk transit atau melanjutkan perjalanan atau sampai tujuan. Ruang lingkup pelayanan terdiri atas pemanduan untuk ke tempat duduk dan meletakkan kabin di *head track cabin* dengan fasilitas yang sesuai, informasi tujuan keberangkatan serta peragaan *flight safety* serta informasi komunikasi yang diperlukan penumpang, *catering up lift* serta nuansa keharmonisan antara penumpang dengan *aircrew*, informasi persiapan pendaratan serta informasi transit.

3. Fase Pasca Penerbangan

Merupakan pelayanan *fase pasca* penerbangan yaitu sejak penumpang turun dari pesawat hingga keluar dari bandara. Ruang lingkup pelayanan meliputi informasi bagi penumpang untuk menuju *transit dest* bagi penumpang yang melanjutkan perjalanan serta ucapan selamat jalan sampai bertemu kembali dalam penerbangan yang lain, pengambilan bagasi bagi penumpang yang melanjutkan perjalanan dengan maskapai lain.

Penanganan serta pelayanan terhadap penumpang pembawa infant/bayi

Bagi yang akan bepergian bersama keluarga yang diantaranya dalam kategori penumpang pembawa bayi, harus memahami kebijakan dari masing-masing maskapai. Pada pelayanan ini akan memaparkan kebijakan penanganan penumpang dengan kategori bayi pada maskapai Garuda Indonesia. Adapun persyaratan serta penanganan penumpang pembawa *infant/bayi* antara lain : 1). *Infant/bayi* harus berumur 35 hari sampai dengan 23 bulan dan di dampingi oleh satu penumpang dewasa; 2). *Infant/bayi* harus dalam keadaan sehat; 3) Jika ada penumpang bayi prematur maka diperlakukan sebagai penumpang MEDA (kasus medis) dan ditangani sebagai penumpang yang membutuhkan bantuan penanganan. Proses seorang penumpang membawa bayi atau *baby on board* dalam penerbangan:

1. Reservasi

Seorang penumpang disaat pembelian tiket dan setelah pemesanan *seat number* atau nomor kursi harus memberitahukan kepada pihak *reservasi* bahwa membawa bayi dalam penerbangan tersebut dan menanyakan fasilitas apa saja yang tersedia untuk penumpang bayi, para ibu juga bisa memesan langsung keperluan bayi pada saat reservasi seperti, *baby cradle*, *baby meal* dan *baby bassinet*, sehingga pihak *reservasi* bisa mempersiapkan keperluan sang bayi.

2. Check-in

Cara men *check-in*kan penumpang *infant* adalah dengan cara melihat PBL (*passenger boarding list*), PNL (*passenger number list*) untuk penyesuaian *life vest* bayi dipesawat dan merupakan tanggung jawab dari pramugari dan *ground station*. Pada saat *check-in* tidak perlu menyebutkan kembali bahwa membawa bayi, karena di sistem telah tercantum bahwa ada penumpang bayi dan pemesanan keperluan bayi yang dilakukan sebelumnya akan diberitahukan kepada petugas *passenger handling* agar bias mempersiapkan pesanan tersebut.

3. Boarding

Pada saat *boarding* penumpang *infant/bayi* biasanya terlebih dahulu untuk masuk pesawat udara agar para penumpang yang membawa bayi tidak terlalu lama antri dan pada saat di dalam pesawat penumpang tersebut bisa langsung duduk serta mempersiapkan segala keperluan sehingga bayi tidak rewel.

4. In-flight

Penumpang bayi di saat dalam penerbangan diberikan pelayanan yang khusus, selain tersedia *baby cradle*, *baby meal*, *baby bassinet* di dalam pesawat juga menyediakan fasilitas *toilet with baby table* yaitu *toilet* dan juga meja lipat untuk mengganti popok bayi atau membersihkan bayi.

Bayi yang ada di dalam pesawat diberikan dot untuk menstabilkan selaput gendang telinga si bayi, sehingga tekanan udara dari dalam mulut dan dari luar telinga seimbang.

Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil) (Usmara, 2003). Definisi lain kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan (Assegaf, 2009). Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2007). Menurut Tjiptono (2004), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang

ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan dengan kinerja yang diharapkan (Kotler, 2005). Sedangkan menurut Sumarwan (2003), kepuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan nasabah sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut.

Konsumen akan memiliki harapan mengenai bagaimana produk tersebut seharusnya berfungsi. Harapan tersebut adalah standar kualitas yang akan dibandingkan dengan fungsi atau kualitas produk yang sesungguhnya dirasakan konsumen. Fungsi produk yang sesungguhnya dirasakan konsumen adalah persepsi konsumen terhadap kualitas produk tersebut. Di dalam mengevaluasi kualitas suatu produk atau jasa, konsumen akan menilai berbagai atribut (dimensi kualitas pelayanan dan dimensi kualitas produk). Konsumen mungkin tersenyum ketika mereka berbicara mengenai barang atau jasa. Konsumen mungkin mengatakan hal-hal yang bagus tentang barang atau jasa. Senyum merupakan suatu bukti bahwa seseorang puas, cemberut sebaliknya mencerminkan kekecewaan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan tentang sikap dan persepsi konsumen mengenai barang/jasa dengan meneliti manifestasi yang terkait dengan produk/jasa yang dilihat. Manifestasi yang terlihat adalah jawaban-jawaban yang diberikan para pelanggan melalui pengisian kuesioner kepuasan konsumen.

Hipotesis

Hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H1: fasilitas pelayanan penerbangan meliputi variabel (baby meal, fasilitas bayi, proses check-in, pelayanan in-flight) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pembawa infant/bayi.

METODOLOGI

Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Bandar Udara Soekarno-Hatta Jakarta, sedangkan sampel diambil dari penumpang yang sedang berada di ruang tunggu Bandar Udara Soekarno-Hatta Jakarta, yang akan melakukan perjalanan dimulai dari Bandar Udara Soekarno-Hatta Jakarta ke Bandar Udara Changi Singapore. Penelitian ini berlangsung selama 3 bulan yaitu mulai dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret tahun 2013.

Data Penelitian

Sumber data adalah pelanggan yang diminta tanggapan melalui kuesioner yang diberikan kepada responden orang tua dari bayi tentang variabel penelitian ini yang makanan atau *baby meal*, fasilitas bayi, proses *check-in*, pelayanan *in-flight* dan kepuasan terhadap penumpang pembawa *infant/bayi*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yaitu model pertanyaan dimana

pertanyaan tersebut telah disediakan jawabannya, sehingga responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya.

Penentuan Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang mempunyai karakteristik tertentu. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian penumpang yang berada di ruang tunggu yang akan melakukan penerbangan melalui Bandara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Pemilihan anggota sampel dilakukan terhadap orang tua atau pembawa bayi dan kuesioner dalam penelitian ini diberikan pada penumpang yang berada di ruang tunggu yang akan melakukan penerbangan melalui Bandara Udara Soekarno-Hatta Jakarta ke Bandar Udara Changi Singapore.

Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Analisis data dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan perhitungan SPSS seri 16.0 yang sudah dilengkapi metode regresi linear berganda dengan rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Y = Variabel Dependen

a = konstanta

X = Variabel Independen

E = Error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Interpretasi dari data profil penumpang yang dijadikan sebagai responden penelitian sebagai berikut :

1. Responden menurut jenis kelamin

Jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 40 orang (40%), 60 orang (60%) merupakan responden perempuan. Hasil dari ini menunjukkan bahwa prosentase jumlah penumpang Garuda Indonesia laki-laki maupun perempuan hampir sama (seimbang).

2. Responden menurut usia

Jumlah responden dengan usia 15-20 tahun sebanyak 15 orang (15%), usia antara 20-30 tahun adalah 28 orang (28%), usia antara 30-40 tahun sebanyak 30 orang (30%), usia antara 40-50 tahun sebanyak 27 orang (27%) dan usia antara 50-60 tahun sebanyak 10 orang (10%).

3. Responden menurut tingkat pekerjaan

Jumlah responden dengan tingkat mahasiswa sebanyak 5 orang (5%), Guru sebanyak 10 orang (10%), Bisnis Man sebanyak 25 orang (25%), Wiraswasta sebanyak 15 orang (15%), bu Rumah Tangga sebanyak 37 orang (37%) dan pelajar sebanyak 8 orang (8%).

Analisis Regresi Berganda

Pada penelitian ini teknik analisa data yang digunakan adalah regresi berganda. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara pelayanan yang diberikan oleh PT. Garuda Indonesia di Bandar Udara Soekarno-Hatta yang terlihat dari *baby meal*, fasilitas bayi, proses *check-in* dan pelayanan *in-flight* terhadap kepuasan penumpang pembawa *infant* dengan menggunakan pengolahan SPSS 16.0 maka diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4.1

Hasil data yang diperoleh dengan menggunakan pengolahan SPSS 16.0

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.693 ^a	.481	.458	1.27384

a. Predictors: (Constant), X1,X2,X3,X4

a. Dependent Variable: Y

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	141.105	4	35.276	21.740	.000 ^a
	Residual	152.531	94	1.623		
	Total	293.636	98			

a. Predictors: (Constant), X1,X2,X3,X4

b. Dependent Variable: Y

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.905	1.674		5.321	.000
X1	.697	.079	.708	8.862	.000
X2	-.456	.114	-.360	-3.990	.000
X3	1.572	.778	.969	2.020	.046
X4	-1.531	.746	-.976	-2.052	.043

a. Dependent Variable: Y

Pada tabel di atas menunjukkan nilai *R Square* yaitu sebesar 48,1% yang artinya variabel *babymeal*, fasilitas bayi, proses *check-in*, dan pelayanan *in-flight* mampu menjelaskan kepuasan pelanggan terhadap fasilitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Garuda Indonesia di Bandara Soekarno-Hatta sebesar 48,1%.

Dari uji Anova atau uji F diperoleh F hitung sebesar 21,740 dengan signifikansi 0,000. Maka hipotesis 1 diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa analisis regresi ini dapat digunakan untuk menguji pengaruh fasilitas pelayanan penerbangan yang terdiri dari: variabel *baby meal*, fasilitas bayi, proses *check-in* dan pelayanan *in-flight* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang pembawa *infant* karena nilai signifikansinya <0,05. Dalam penelitian ini, hasil regresi menggunakan *standardized coefficients*. Persamaan linear dari hasil regresi yang didapat adalah sebagai berikut:

$$Y = 8.905a + 0,708 X1 - 0,360 X2 + 0,969 X3 - 0,976 X4$$

Pada persamaan regresi tersebut, koefisien regresi variabel *baby meal* (X1) dan variabel proses *check-in* (X3) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang pembawa *infant*, sedangkan variabel fasilitas bayi (X2) dan variabel pelayanan *in-flight* (X4) berpengaruh negatif terhadap kepuasan penumpang pembawa *infant*. Dari hasil koefisien regresi yang didapat menunjukkan, faktor pelayanan *in-flight* ($b_4 = 0,976$) menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan penumpang pembawa *infant*, kemudian proses *check-in* ($b_3 = 0,969$), *baby meal* ($b_1 = 0,708$), sementara fasilitas bayi ($b_2 = 0,360$) menjadi faktor terendah yang mempengaruhi kepuasan penumpang pembawa *infant*.

KESIMPULAN

Penelitian ini menguji tentang pengaruh fasilitas pelayanan penerbangan (terdiri dari: *babymeal*, fasilitas bayi, proses *check-in* dan pelayanan *in-flight*) yang diberikan oleh PT. GarudaIndonesia terhadap kepuasan penumpang pembawa *infant* di Bandara Soekarno-Hatta rute CGK-SINTahun 2013.

Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang telah disampaikan pada babsebelumnya, maka peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut:Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis 1 diterima, semua variabel (*babymeal*, fasilitas bayi, proses *check-in* dan pelayanan *in-flight*) berpengaruh terhadap kepuasanpenumpang pembawa *infant*/bayi. Dari hasil uji-t diketahui bahwa variabel *baby meal* berpengaruhterhadap kepuasan penumpang pembawa *infant*/bayi, hal ini dilihat dari sig.t sebesar 0,000.Sedangkan untuk variabel fasilitas bayi menunjukkan hasil dari *Standardized Coefficients Beta*(-3,862)dan sig.t 0,000. Bahwa fasilitas bayi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang *infant*/bayi, tetapi dengan arah yang negatif, hal ini menyatakan bahwa setiap pengurangan satu fasilitas bayi akan mengurangi tingkat kepuasan pelayanan terhadap penumpang pembawa *infant*/bayi. Variabel proses*check-in* juga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pembawa *infant*/bayi, hal ini dilihat dari nilai sig.t sebesar 0,46 dan dilihat dari hasil *Standardized Coefficient Beta* (-2,020), variabelpelayanan *in-flight* juga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pembawa *infant*, hal ini dilihat dari sig.t sebesar 0,043. Dilihat dari nilai negatif uji-t (-2,052), tetapi dengan arah negatif yang berartimenyatakan bahwa setiap pengurangan dalam pelayanan *in-flight* akan mengurangi tingkat kepuasanpelayanan terhadap penumpang pembawa *infant*/bayi.

Berdasarkan hasil pengolahan dengan program SPSS maka didapat hasil uji-F, yaitu : nilai signifikan $F(0,000) < 0,05$, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa semua variable pelayanan penernbangan (terdiri dari: fasilitas *baby meal*, fasilitas bayi, proses *check-in* dan pelayanan *in-flight*) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pembawa *infant* dapat diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeny, Deny, 2011, Penanganan Terhadap Infant, Lost and Found dan Risk Item Pada Maskapai Sriwijaya Air.
- Assegaff, Mohammad. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang). Jurnal Ekonomi Dan Bisnis. Unissula Semarang. Semarang.
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Grand Mall. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Boedijeowono, N. 1997. Pengantar Statistik I, Unit Penerbit Dan Percetakan. (UPP) AMP YKPN. Yogyakarta.
- Junaidi, Syamsul, 2012. Perbandingan Rata-Rata Jumlah Keberangkatan Penumpang Pada Hari Libur dan Hari Kerja di PT. Metro Batavia.
- Kotler, Philip. Alih Bahasa: Benyamin Molan. 2005. Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas. Jilid 1. PT Intan Sejati Klaten. Jakarta.

Kurnia Rahman, Dwi, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pengguna Jasa Penerbangan) di Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta.

Lupiyoadi, Rambat. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen. CV Utama Jakarta.

Saleh, Samsubar. 2004. Statistik Deskriptif. Yogyakarta. UPP AMP YKPN.

Soetomo, FX Wisjnoe, 2009, Modul Service Excellent, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.

Tjiptono, F. 2002. Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen. PT. Indo Jaya Yogyakarta.

<http://www.ayahbunda.co.id/Artikel/Bayi/tips/panduan.saat.mengajak.bayi.naik.pesawat/001/005/1032/1>.

<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt4eaa86f498616/aturan-yang-membolehkan-membawa-asi-perah-ke-kabin-pesawat-udara>.