

## Pengaruh Kualitas Pelayanan *Check-In Counter* Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman

**Yudistira Pamungkas**

D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : [190809332@students.sttkd.ac.id](mailto:190809332@students.sttkd.ac.id)

**Andityo Pujo Laksana**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : [andityo.pujo@sttkd.ac.id](mailto:andityo.pujo@sttkd.ac.id)

Korespondensi penulis : [190809332@students.sttkd.ac.id](mailto:190809332@students.sttkd.ac.id)

**Abstract,** *The quality of service provided at the Check-in counter is an important factor that affects passenger satisfaction to choose an airline. The quality of service at the Check-in counter includes speed of service, friendliness of officers, availability of necessary information, clarity of procedures, and quality of facilities and equipment provided. The quality of service at the Check-in counter can affect the image and reputation of the airline in the eyes of the public. If the quality of service at the Check-in counter is poor, passengers tend to give negative reviews and potentially damage the image of the airline. This study aims to determine whether there is an influence and how much influence the quality of Check-in counter service on customer satisfaction of Wings Air at Rahadi Oesman Ketapang airport. This study used quantitative methods, with sampling techniques in this study using Purposive Sampling techniques. The data collection technique uses a questionnaire with measurements using the Likert scale. The results of the study show that the quality of Check-in counter service affects passenger satisfaction. This can be proven by the results of significant values of  $0.00 < 0.05$  and  $T \text{ Test } 13,596 > 1.661$ . The value of the Coefficient of Determination ( $R^2$ ) is 0.654 This means that the relationship between the independent variable and the dependent variable is 65.4%.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction*

**Abstrak,** Kualitas pelayanan yang diberikan di *Check-in counter* menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan penumpang untuk memilih maskapai penerbangan. Kualitas pelayanan di *Check-in counter* meliputi kecepatan layanan, keramahan petugas, ketersediaan informasi yang diperlukan, kejelasan prosedur, serta kualitas fasilitas dan peralatan yang disediakan. Kualitas pelayanan di *Check-in counter* dapat mempengaruhi citra dan reputasi maskapai penerbangan di mata publik. Jika kualitas pelayanan di *Check-in counter* buruk, penumpang cenderung akan memberikan review negatif dan berpotensi merusak citra maskapai tersebut. Adanya Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *Check-in counter* terhadap kepuasan pelanggan maskapai Wings Air di bandar udara Rahadi Oesman Ketapang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan pengukurannya menggunakan skala likert. Hasil pada penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Check-in counter* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dapat di buktikan dengan hasil nilai signifikan  $0,00 < 0,05$  dan Uji T  $13.596 > 1,661$ . Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) 0.654 Hal ini berarti hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen sebesar 65.4%.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

## **PENDAHULUAN**

Pengalaman check-in adalah pengalaman pertama yang dirasakan oleh penumpang ketika melakukan perjalanan dengan pesawat terbang. Kualitas pelayanan yang diberikan di *Check-in counter* sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dan bisa menjadi faktor penting yang mempengaruhi keputusan penumpang untuk memilih maskapai penerbangan. Kualitas pelayanan di *Check-in counter* meliputi kecepatan layanan, keramahan petugas, ketersediaan informasi yang diperlukan, kejelasan prosedur, serta kualitas fasilitas dan peralatan yang disediakan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan di *Check-in counter*, semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang.

Dibandar udara Rahadi Oesman sendiri hanya terdapat satu maskapai penerbangan saja yaitu maskapai Wings air, sehingga membuat pelanggan tidak bisa memilih kualitas pelayanan dari maskapai lainnya. Bandar udara Rahadi Oesman hanya memiliki satu *gate Check-in counter* yang membuat antrian penumpang menumpuk. Dalam sebuah studi yang dilakukan oleh International Air Transport Association (IATA) pada tahun 2019, ditemukan bahwa kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di *Check-in counter* memiliki hubungan positif dengan loyalitas pelanggan. Penumpang yang puas dengan pelayanan di *Check-in counter* cenderung akan menggunakan kembali maskapai penerbangan yang sama di masa depan dan merekomendasikan maskapai tersebut kepada orang lain.

Selain itu, kualitas pelayanan di *Check-in counter* juga dapat mempengaruhi citra dan reputasi maskapai penerbangan di mata publik. Jika kualitas pelayanan di *Check-in counter* buruk, penumpang cenderung akan memberikan review negatif dan berpotensi merusak citra maskapai tersebut. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan di *Check-in counter* baik, maka citra dan reputasi maskapai penerbangan akan semakin baik di mata publik.

Beberapa penelitian terdahulu yang meneliti mengenai kualitas pelayanan diantaranya yaitu, hasil hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan indikator Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Lion Air dengan presentase 60,4% (Sadiqin,2018). Penelitian dari Suryawan (2018) yang menemukan hasil bahwa kualitas pelayanan pre-flight service quality, in-flight servicequality, dan post-flight servicequality mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dari Garuda Indonesia. Lion Air merupakan maskapai penerbangan murah (Low Cost Carrier) dengan hasil Penelitian Kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai Lion Air (Ardiansyah, 2016). Dari hasil penelitian Ananta (2022) semakin tinggi kualitas informasi yang diberikan maka akan meningkat kepuasan pada penumpang Batik Air yang dimana

hasil penelitiannya memberikan hasil Kualitas pelayanan *Check-in counter* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan penumpang pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang Kepulauan Riau. Pada penelitian Bimalaya (2022) Adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Check-in counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Yang artinya kualitas pelayanan memberikan pengaruh cukup berarti terhadap kepuasan pelanggan, konsumen maupun penumpang.

Dengan demikian, penting bagi maskapai penerbangan untuk memperhatikan kualitas pelayanan di *Check-in counter* dan terus meningkatkannya agar dapat memberikan pengalaman perjalanan yang menyenangkan bagi penumpang, serta memperkuat citra dan reputasi maskapai di industri penerbangan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Unit Pelayanan Bandar Udara**

Fungsi unit pelayanan bandar udara: Unit pelayanan bandar udara merupakan unit atau kelompok yang bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan di bandara. Fungsi unit pelayanan bandar udara meliputi pengaturan lalu lintas udara, keamanan dan keselamatan, pengelolaan fasilitas, pemeliharaan, pengelolaan informasi, dan pelayanan penumpang.

Kualitas pelayanan: Kualitas pelayanan unit pelayanan bandar udara sangat penting dalam memberikan pengalaman positif kepada pengguna jasa bandara. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, unit pelayanan bandar udara perlu memperhatikan aspek-aspek seperti efisiensi, kecepatan, ketepatan, keterbukaan, dan kepuasan pelanggan.

Standar dan regulasi: Unit pelayanan bandar udara harus mematuhi standar dan regulasi yang ditetapkan oleh otoritas penerbangan, seperti International Civil Aviation Organization (ICAO) dan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Hal ini bertujuan untuk memastikan keselamatan dan keamanan penerbangan, serta melindungi hak-hak konsumen.

### **Bandar udara Rahadi Oesman Ketapang**

Bandara Rahadi Oesman adalah bandara yang terletak di Kabupaten Ketapang, Provinsi Kalimantan Barat, Indonesia. Fasilitas yang ada di bandara Bandara Rahadi Oesman Ketapang sebagai salah satu bandara yang ada di Kalimantan Barat, memiliki fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh penumpang dan maskapai penerbangan. Fasilitas-fasilitas ini meliputi landasan pacu, apron, terminal penumpang, fasilitas navigasi, fasilitas keamanan, dan fasilitas pendukung lainnya. Fasilitas

yang memadai akan memberikan kenyamanan dan keamanan bagi para penumpang dan memudahkan operasional maskapai penerbangan.

Pengembangan bandara: Bandara Rahadi Oesman Ketapang juga dapat dikembangkan untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas pelayanan. Pengembangan dapat dilakukan dengan meningkatkan panjang landasan pacu untuk menampung pesawat yang lebih besar, memperluas apron untuk parkir pesawat, memperbaiki atau menambah fasilitas terminal penumpang, dan meningkatkan fasilitas navigasi dan keamanan.

### ***Kualitas Pelayanan***

Kualitas menurut Parasuraman (1988), dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Menurut beberapa definisi diatas dalam kata lain, kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen.

#### 1. Indikator – Indikator Kualitas Pelayanan

##### a. Tangible (Berwujud)

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

##### b. Reliability (Kehandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Ini berarti, menuntut personil perusahaan bekerja secara tepat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan alokasi waktu yang dijanjikan.

##### c. Responsiveness (Ketanggapan)

Kesedian karyawan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan segera. Ini berarti, menuntut personil perusahaan untuk bekerja dengan cepat atau dengan senang hati membantu pelanggan dalam menentukan pilihan produk, barang dan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Contoh tidak memberikan pelanggan menunggu untuk menerima produk atau jasa terlalu lama.

d. Assurance (Jaminan)

Pengetahuan, kecakapan dan kesopanan karyawan perusahaan untuk mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan. Pelanggan yang ragu-ragu diyakinkan. Jaminan terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Misalnya ditekankan pada penampilan pegawai dalam berpakaian dan berbicara sopan, ramah kepada pelanggan.

e. Emphaty (Empati)

Kepedulian dan perhatian karyawan atau pemilik usaha kepada semua pelanggan, meliputi kemudahan hubungan atau komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memanjakan pelanggan sebagai raja yang dilayani dengan baik dan menjadikan pelanggan sebagai asset kekayaan perusahaan yang harus dipelihara dan ditingkatkan kepuasannya. Sebagai contoh perusahaan memberikan waktu dan tempat khusus untuk pengaduan pelanggan dan segera memberi respon atas pengaduan pelanggan

### ***Check-in counter***

*Check-in counter* merupakan tempat di bandara di mana penumpang melakukan proses check-in sebelum terbang. Fungsi *Check-in counter* adalah untuk memverifikasi tiket pesawat, mengatur tempat duduk, menerima bagasi, dan memberikan boarding pass. Dalam hal ini, *Check-in counter* merupakan elemen penting dalam layanan penumpang dan dapat mempengaruhi pengalaman penumpang dalam menggunakan jasa transportasi udara.

Dalam era digital saat ini, penggunaan teknologi pada *Check-in counter* dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kenyamanan proses check-in. Beberapa teknologi yang digunakan di *Check-in counter* antara lain mesin check-in otomatis, layanan check-in online, dan mobile check-in. Mesin check-in otomatis memungkinkan penumpang untuk melakukan check-in dan mencetak boarding pass sendiri, sedangkan layanan check-in online dan mobile check-in memungkinkan penumpang untuk melakukan check-in melalui perangkat elektronik mereka.

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan menurut Parasuraman (1988), dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian. Dimensi kepuasan pelanggan menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018), *Customer satisfaction is influenced by specific product or service features, perceptions of product and service quality, and price. In addition, personal factors such as the customer's mood or emotional state and situational*

*factors such as family member opinions influence satisfaction.* Yang diterjemahkan menjadi, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh fitur produk atau layanan tertentu, persepsi kualitas produk dan layanan, dan harga. Selain itu, faktor-faktor pribadi seperti suasana hati pelanggan atau keadaan emosi dan faktor situasional seperti pendapat anggota keluarga mempengaruhi kepuasan.

#### 1. Indikator Kepuasan Pelanggan

Indikator kepuasan pelanggan menurut teori Kotler dalam jurnal Suwardi (2011), menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan itu sendiri. Indikator kepuasan pelanggan diantaranya adalah sebagai berikut :

##### a. Re-purchase

Membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang / jasa.

##### b. Menciptakan Word-of-Mouth

Dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.

##### c. Menciptakan Citra Merek

Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing.

##### d. Menciptakan keputusan Pembelian pada

Perusahaan yang sama: Membeli produk lain dari perusahaan yang sama

### **Wings Air**

Sejarah Wings Air Wings Air adalah maskapai penerbangan regional yang berbasis di Indonesia. Maskapai ini didirikan pada tahun 2003 dengan nama Wings Abadi Airlines, kemudian berganti nama menjadi Wings Air pada tahun 2007. Wings Air awalnya beroperasi sebagai maskapai penerbangan charter sebelum mengembangkan jaringan penerbangan komersial.

### **METODE PENELITIAN**

#### **Desain Penelitian**

Desain penelitian menurut Silaen (2018), mengungkapkan bahwa “desain penelitian adalah desain mengenai keseluruhan proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif. Metode pendekatan kuantitatif menurut Sugiyono (2018), adalah metode yang berdasarkan pada filsafat positivisme bertujuan menggambarkan dan menguji hipotesis yang dibuat peneliti. Penelitian

kuantitatif memuat banyak angka-angka mulai dari pengumpulan, pengolahan, serta hasil yang didominasi angka.

### **Sumber dan Jenis Data**

Sumber dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut :

#### 1. Data Primer

Data primer menurut Sugiyono (2012), adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap penumpang Maskapai Wings Air yang hendak melakukan penerbangan dari Bandar Udara Rahadi Oesman. Data primer yang dikumpulkan adalah meliputi tanggapan penumpang mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Maskapai Wings Air terhadap kepuasan penumpang itu sendiri.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder menurut Sugiyono (2012), adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari kajian pustaka dan jurnal-jurnal mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

### **Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel**

#### 1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2014), adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di terapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

#### 2. Sampel

Pendapat Riscoe dalam Sugiyono (2011) mengatakan “ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500”. Dalam penelitian ini jumlah populasi belum diketahui, dikarenakan jumlah populasi yang belum diketahui, Menurut Arikunto (2012:104) jika jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka jumlah sampel diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasi lebih dari 100 orang maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasi.

#### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Non probability sampling adalah teknik yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik non probability sampling yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini lebih

tepatnya peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Peneliti memilih menggunakan teknik purposive sampling karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah peneliti tentukan, oleh karena itu penulis memilih teknik purposive sampling dengan menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Kriteria yang digunakan dalam pemilihan sampel pada penelitian ini adalah responden harus tercatat sebagai penumpang Wings Air.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### 1. Kuisisioner

Kuesioner menurut Sugiyono (2013) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini angket / kuisisioner diberikan kepada penumpang Maskapai Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

#### 2. Studi Pustaka

Studi pustaka menurut Nazir (2013), merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan penelitian. Dalam penelitian ini, Studi pustaka dilakukan dengan mempelajari dan mengambil literatur terkait dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan sumber-sumber lain yang dapat menambah informasi dalam penelitian.

### **Teknik Analisis Data**

#### 1. Uji Instrumen Penelitian

Sebelum melakukan teknik analisis data terlebih dahulu dilakukan uji instrumen penelitian. Instrumen penelitian menurut Sugiyono (2016), adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Cara pengujian data instrumen penelitian adalah dengan menggunakan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen yang akan digunakan untuk penelitian sebagai berikut :

##### a. Uji Validitas

Valid menurut Sugiyono (2012), berarti instrumen penelitian yang dipakai dapat digunakan buat mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas biasanya digunakan dengan menghitung korelasi antara setiap skor butir instrumen dengan skor total. Uji validitas

digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat benar dapat mengukur apa yang ingin diukur (Ghozali, 2012).

b. Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas jika suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$  dan jika nilai Cronbach's Alpha  $< 0,60$  maka kuisisioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis regresi sederhana atau analisis regresi linier sederhana ini merupakan metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel dependen (X) terhadap variabel independen (Y) (Sugiono, 2016).

3. Uji T

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui besar pengaruh dari tiap variabel independent secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Hasil uji hitung ada perangkat lunak, yang dapat dilihat pada table coefficient level of signficance yang biasa digunakan sebesar 5% atau  $(\alpha) = 0,05\%$  (Ghozali,2012). Ketentuan nilai signifikan yaitu:

- Jika nilai signifikansi  $<$  dari 0,05% maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dalam artian variabel independent (X) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).
- Jika nilai signifikansi  $>$  dari 0,05% maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dalam artian variabel independent (X) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y).

4. Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2012) koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa besar kemampuan sebuah model yang dibentuk didalam variasi yang ada di variabel dependen. Penetapan atau determinasi tersebut dapat dinyatakan sebagai presentase jika diketahui dari hasil pengujian statistic menggunakan Statistical Product Service Solution (SPSS).

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN****Hasil Penelitian**

## 1. Uji Coba Instrumen

## a. Uji Validitas

## 1) Uji Validitas Kualitas Pelayanan

**Tabel 1 validitas variabel kepuasan pelanggan**

Pertanyaan	Nilai R-Hitung	Nilai R-tabel	Keterangan
X1	0.856	0.361	VALID
X2	0.730	0.361	VALID
X3	0.862	0.361	VALID
X4	0.833	0.361	VALID
X5	0.896	0.361	VALID
X6	0.870	0.361	VALID
X7	0.820	0.361	VALID
X8	0.799	0.361	VALID
X9	0.854	0.361	VALID
X10	0.772	0.361	VALID
X11	0.455	0.361	VALID
X12	0.782	0.361	VALID
X13	0.795	0.361	VALID
X14	0.858	0.361	VALID

Hasil uji validitas data yang berhubungan dengan variabel kualitas pelayanan (X), hasil pengujian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil dari seluruh nilai signifikansi lebih kecil dari alpha 0,05 dan nilai rhitung lebih besar dari nilai rtabel 0.361. Yang dimana seluruh item pertanyaan dalam variabel kualitas pelayanan memiliki nilai validitas yang valid.

## 2) Uji validitas Kepuasan pelanggan

**Tabel 2 validitas variabel kepuasan pelanggan**

Pertanyaan	Nilai R-Hitung	Nilai R-tabel	Keterangan
Y1	0.755	0.361	VALID
Y2	0.738	0.361	VALID
Y3	0.777	0.361	VALID
Y4	0.697	0.361	VALID
Y5	0.767	0.361	VALID
Y6	0.802	0.361	VALID
Y7	0.856	0.361	VALID
Y8	0.706	0.361	VALID

(Sumber : Data primer yang diolah, 2023)

Hasil uji validitas data yang berhubungan dengan variabel kepuasan pelanggan (Y), hasil pengujian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil dari seluruh nilai

signifikansi lebih kecil dari alpha 0,05 dan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel 0.361. Yang dimana seluruh item pertanyaan dalam variabel kualitas pelayanan memiliki nilai validitas yang valid.

b. Uji Reliabilitas

1) Uji Reliabilitas Kualitas pelayanan

**Tabel 3 reliabel variabel kualitas pelayanan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.954	14

(Sumber : Data primer yang diolah, 2023)

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan dari variabel kualitas pelayanan (X) tersebut  $0.954 > 0,60$  dan tidak ada satupun yang  $< 0,60$ . Dengan mengacu pada tabel diatas maka semua butir pertanyaan variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah reliabel/handal, sehingga butir-butir pernyataan dalam variabel penelitian dapat digunakan dalam penelitian ini.

2) Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

**Tabel 4 reliabel variabel kepuasan pelanggan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.892	8

(Sumber : Data primer yang diolah, 2023)

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan dari variabel kepuasan pelanggan tersebut  $0.892 > 0,60$  dan tidak ada satupun yang  $< 0,60$ . Dengan mengacu pada tabel diatas maka semua butir pertanyaan variabel kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah reliabel/handal, sehingga setiap item pernyataan dalam variabel penelitian dapat digunakan dalam penelitian ini.

2. Persamaan Regresi Linier sederhana

**Tabel 5 Regresi Linier sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20.216	.944		21.426	.000
Kualitas Pelayanan	.222	.016	.808	13.596	.000

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan  
(Sumber : Data primer yang diolah, 2023)

Hasil diatas analisis regresi sederhana memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah sebesar 20.216 koefisien. variabel bebas (X) adalah sebesar (0.222). Sehingga diperoleh persamaan regresi  $Y=(20.216+0.222X)$ . Berdasarkan persamaan diatas diketahui nilai konstantanya sebesar 20.216. secara matematis, nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada saat kualitas pelayanan 0, maka kepuasan pelanggan memiliki nilai 20.216, Selanjutnya nilai positif 0,222 yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas menggambarkan bahwa arah hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan) dengan variabel terikat (kepuasan pelanggan) adalah searah, dimana setiap kenaikan variabel X akan menyebabkan kenaikan kepuasan pelanggan 0.222.

### 3. Uji T

**Tabel 6 uji t**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20.216	.944		21.426	.000
Kualitas Pelayanan	.222	.016	.808	13.596	.000

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan  
(Sumber : Data primer yang diolah, 2023)

Variabel X (kualitas pelayanan) didapat uji T (13.596 > 1,661) dan nilai signifikan 0,00 < 0,05 sehingga hasil analisis dapat dibuktikan bahwa X (kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap Y (Kepuasan pelanggan). Karena nilai signifikasnsi 0,00 < 0,05 maka  $H_a$  diterima "terdapat pengaruh positif dan signifikan X terhadap Y (Kepuasan pelanggan).

### 4. Koefisien Determinasi

**Tabel 7 Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.808 <sup>a</sup>	.654	.650	2.012

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan  
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan  
(Sumber : Data primer yang diolah, 2023)

Dari tabel koefisien determinasi di atas, dapat dilihat bahwa angka koefisien korelasi (R) sebesar 0.654 Hal ini berarti hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen sebesar 65.4%.sedangkan sisanya sebesar 34.6% diterangkan oleh faktor-faktor lain.

## **PEMBAHASAN**

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan check-in counter terhadap kepuasan pelanggan maskapai Wings Air di bandar udara Rahadi Oesman Ketapang?

Hasil dari Penelitian ini menyatakan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan check-in counter yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan maskapai Wings Air di bandar udara Rahadi Oesman Ketapang. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil output uji T statistic menggunakan SPSS 22, yang dimana kepuasan pelanggan memiliki nilai 20.216 dan nilai positif 0,222 yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas menggambarkan bahwa arah hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah searah, dan uji T kualitas pelayanan  $13.596 > 1,661$  dan nilai signifikan  $0,00 < 0,05$  sehingga hasil analisis dapat dibuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka  $H_0$  diterima artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangatlah penting dalam meningkatkan kepuasan penumpang di bandar udara Rahadi Oesman Ketapang. Dimana hal ini juga sejalan dengan penelitian M.Hanis Sadiqin dan Trisha Gilang Saraswati (2018) dan penelitian Lukman Ardiansyah (2016) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan memiliki kemampuan bagi perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini memiliki indikator Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati). Kelima indikator tersebut yang memiliki nilai rata-rata paling banyak atau lebih dominan adalah indikator Responsiveness (Ketanggapan) dengan pertanyaan Apakah petugas check-in memberikan pelayanan dengan cepat dengan nilai mean paling tinggi yaitu 4,19. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dan setuju dalam pertanyaan tersebut yang artinya petugas check-in sudah tepat, cepat dan tanggap dalam melakukan pelayanan untuk pelanggan. Pada indikator Reliability (Kehandalan) memiliki nilai mean 4,18 dengan mayoritas responden menjawab sangat setuju dan setuju yang artinya bahwa responden atau pelanggan sudah merasa puas karena petugas dapat membantu setiap masalah yang dialami pelanggan. Indikator Assurance (Jaminan) memiliki nilai mean 4,09 yang dimana artinya petugas check-in telah memberikan rasa percaya dan keyakinan yang aman bahwa proses check-in telah berjalan dengan baik. Maka dari itu, Pada penelitian ini pelanggan telah merasa puas dikarenakan responden menjawab pertanyaan dengan mayoritas indikator Reliability (Kehandalan),

Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan pertanyaan yang ada sangat setuju dan setuju.

Indikator Kualitas Pelayanan yang memiliki nilai paling rendah dengan nilai mean 3.89 dan 3.99 adalah indikator Tangible (Berwujud) dan indikator Emphaty (Empati) dengan nilai 3.95 dan 3.89. Indikator-indikator tersebut dikatakan indikator terendah dikarenakan adanya 10 dari 100 responden dalam setiap item pertanyaan memilih jawaban Tidak Setuju dan Sangat Tidak setuju yang dimana artinya 10 dari 100 responden masih merasakan kurangnya kerapian petugas, kurangnya ketersediaan fasilitas, dan kurangnya empati petugas pada pelanggan. Rata-rata alasan responden yang memilih jawaban sangat tidak setuju dikarenakan tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini disebabkan karena adanya produksi dan konsumsi yang terjadi di waktu yang bersamaan sehingga terjadi interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan yang memungkinkan hal-hal yang berdampak negative terjadi di mata pelanggan, contohnya petugas yang memakai pakaian yang kurang sesuai dengan konteks dan petugas yang kurang terampil memanfaatkan fasilitas dalam melayani pelanggan.

Adanya kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan maka akan menciptakan kepuasan pelanggan yang baik, maka dari itu dalam kepuasan pelanggan indikator yang paling berpengaruh adalah indikator Menciptakan World of Mouth yang memiliki item pertanyaan Penumpang akan memberi tahu kepada Keluarga/Teman akan pelayanan Petugas check-in yang diberikan maskapai Wings air dengan nilai mean 4.22 yang artinya adanya kepuasan pelanggan akibat kualitas pelayanan yang diinginkan maka pelanggan akan merekomendasikan pelayanan wings-air, dan akan menciptakan nama maskapai wings air menjadi lebih baik. Pada penelitian ini Mayoritas pelanggan memiliki tipe kepuasan pelanggan adalah tipe Stable Customer Satisfaction yang dimana dalam tipe ini pelanggan memiliki tingkat aspirasi pasif. Emosi positifnya terhadap penyedia jasa bercirikan stabil dan mempercayai relasi yang terbina saat ini. pelanggan menginginkan segala sesuatunya tetap sama. Berdasarkan pengalaman pengalaman positif yang telah terbentuk hingga saat ini, pelanggan bersedia melanjutkan relasi dengan penyedia pelayanan. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan check-in counter dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh. Yang artinya pada penelitian ini terdapat pengaruh kualitas pelayanan check-in counter terhadap kepuasan pelanggan maskapai Wings Air di bandar udara Rahadi Oesman Ketapang

2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan check-in counter terhadap kepuasan pelanggan maskapai Wings Air di bandar udara Rahadi Oesman Ketapang?

Besar pengaruh kualitas pelayanan check-in counter terhadap kepuasan pelanggan maskapai Wings Air di bandar udara Rahadi Oesman Ketapang adalah 0,654, dapat diambil kesimpulan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen sangat kuat. Besarnya R Square (R<sup>2</sup>) adalah 0,654. Hasil perhitungan statistik ini berarti bahwa kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasinya perubahan variabel dependen sebesar 65,4%, sedangkan sisanya sebesar 34.6% (100%-65.4%) diterangkan oleh faktor-faktor lain di luar model regresi yang dianalisis.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Dalam pengujian ini memberikan hasil bahwa hipotesis Ho ditolak dan Ha diterima sehingga menunjukkan hasil adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman. Hubungan yang positif menandakan semakin baik tingkat kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, adanya kualitas pelayanan yang sesuai dengan pelanggan maka akan menciptakan kepuasan pelanggan yang baik hal ini juga akan menaikkan citra dan nama baik Perusahaan lion air terutama pada maskapai wings air.
2. Berdasarkan hasil koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) memberikan hasil bahwa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai R Square 65,4%, dengan sisanya sebesar 34.6% (100%-65.4%) yang dipengaruhi oleh variabel lainnya.

### **Saran**

1. Diharapkan kepada pimpinan dan petugas-petugas di maskapai Wings Air di bandar udara Rahadi Oesman Ketapang mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada hal ini dikarenakan berdasarkan Penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
2. Diharapkan bagi peneliti atau penulis yang akan datang dapat menambahkan variabel-variabel lainnya dengan mengikuti perkembangan jumlah populasi yang ada, sehingga diharapkan mendapat hasil Penelitian yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ananta, Natasya Yolanda. & Faiz Albanna. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counterdankualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air Pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjung Pinang Kepulauan Riau*. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, Vol.4, No.2.
- Bimalaya, Pratiwi. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Wings Air Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima*. Skripsi Thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Chandra, T. d. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (Vol. Edisi 4). Yogyakarta: ANDI.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariet Dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keller, K. &. (2016). *Marketing Manajemen Edisi 15 Global Edition*. England: Pearson Education Limited.
- Nazir. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- Sialen. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bandung: In Media.
- Sugoyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wisnblit, S. &. (2015). *Consumer Behavior Edisi 11 Global Edition*. England: Pearson Education Limited.