

## Pengaruh Kualitas Pelayanan *Baggage Drop* Maskapai Citilink Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Muhammad Nandir Syari'at<sup>1</sup> Raden Fatchul Hilal<sup>2</sup>

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [nandirsya@gmail.com](mailto:nandirsya@gmail.com)<sup>1</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *baggage drop* maskapai Citilink Indonesia terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Layanan *baggage drop* merupakan salah satu tahap awal yang harus dilalui oleh penumpang sebelum melakukan penerbangan, sehingga pengalaman positif yang dirasakan oleh penumpang pada tahap ini akan mempengaruhi kepuasan penumpang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrumen untuk mengumpulkan data yang penulis didistribusikan kepada 100 responden yang menjadi sampel penelitian. Penganalisaan data menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS *Statistics* '26. Hasil penelitian menampilkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai  $t$  hitung  $9,936 > t$  tabel  $1,984$  dan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  atau 5%. Selain itu, nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar  $0,502$  yang dapat diartikan bahwa 50,2% kepuasan penumpang maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *baggage drop* yang diberikan oleh maskapai Citilink Indonesia dan 49,8% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, *Baggage Drop*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Industri transportasi adalah sebuah industri yang menawarkan jasa kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya baik dengan keperluan pendidikan, pekerjaan, ataupun hanya sekedar berlibur. Mobilitas masyarakat yang semakin meningkat menjadikan penerbangan sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat dan di samping itu banyak masyarakat memilih penerbangan sebagai layanan transportasi yang mereka anggap cepat dan aman. Banyaknya minat masyarakat terhadap transportasi udara membuat banyaknya perusahaan penerbangan berlomba-lomba melakukan inovasi bisnis untuk menarik pelanggan bagi perusahaan mereka, salah satunya dengan menawarkan layanan penerbangan bertarif murah. Citilink Indonesia merupakan maskapai yang menawarkan layanan penerbangan berbasis biaya rendah atau *Low Cost Carrier* (LCC) dan merupakan anak perusahaan PT. Garuda Indonesia Tbk. yang resmi beroperasi mandiri pada tanggal 30 Juli 2012 setelah memperoleh izin usaha dan sertifikat penerbangan. Sebagai maskapai yang juga menerapkan penerbangan berbiaya rendah mengharuskan Citilink Indonesia mampu bersaing dengan maskapai lain yang memiliki segmen pasar yang sama.

Persaingan yang semakin kompetitif membuat pelayanan yang berkualitas menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan penumpang. Menurut Kotler dan Keller (2012), tingkat perasaan setelah memberikan perbandingan antara kinerja yang mereka diterima dengan harapan disebut sebagai kepuasan konsumen. Semakin baik tingkat kinerja yang diberikan

daripada harapan, maka tingkat kepuasan akan meningkat, dan begitu juga sebaliknya. (Parasuraman dalam Tjiptono, 2019). Penumpang yang merasa puas akan menggunakan layanan tersebut secara terus-menerus dan akan bersedia merekomendasikan produk atau layanan ke semua orang.

*Baggage drop* merupakan satu dari beberapa layanan yang disediakan oleh maskapai Citilink Indonesia yang diperuntukan kepada penumpang yang melaporkan barang bawaannya sebagai bagasi penumpang. *Baggage drop* merupakan peralihan dari layanan *check-in counter* yang sekarang hanya difokuskan sebagai layanan pelaporan bagasi. Pelayanan *baggage drop* maskapai Citilink Indonesia mulai pertama kali diberlakukan pada tahun 2022 di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta dan kemudian mulai berlaku di Bandar Udara Internasional Yogyakarta pada April 2023. *Baggage drop counter* menerima pelayanan selama 2 jam dan akan ditutup 30 menit sebelum penerbangan berlangsung dengan ketentuan penumpang yang akan melaporkan barang bawaannya wajib melakukan *check-in* mandiri terlebih dahulu yang dapat dibuktikan dengan menunjukkan *boarding pass* kepada petugas baik dalam bentuk *boarding pass online* maupun *boarding pass* cetak. Selain itu, barang bawaan yang akan dilaporkan sebagai bagasi hanya diperbolehkan memiliki berat 20 kg per penumpang untuk penerbangan dengan menggunakan pesawat jenis Airbus dan 10 kg per penumpang untuk pesawat jenis ATR62-600 serta akan dikenakan biaya tambahan jika bagasi melebihi ketentuan bagasi gratis yang telah disediakan oleh maskapai.

Seperti yang diketahui pelayanan *baggage drop* menjadi tahap awal yang harus dilalui oleh penumpang dalam proses penerbangan, yang mana pengalaman positif yang diberikan selama tahap ini dapat mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan perusahaan. Oleh sebab itu, Citilink Indonesia sebagai maskapai yang menempatkan kepuasan penumpang di posisi utama dan maskapai yang menerapkan layanan *baggage drop* harus memahami seberapa jauh kualitas pelayanan *baggage drop* yang diberikan dapat menghasilkan kepuasan pada penumpang mereka. Selama pelaksanaannya, terkadang masih kerap ditemui beberapa permasalahan yang berkaitan tentang pelayanan, sama halnya seperti yang peneliti temui saat melakukan observasi di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Adapun permasalahan yang peneliti temui seperti penumpukan penumpang dan bagasi yang disebabkan oleh fasilitas seperti *conveyor* yang berhenti beroperasi sehingga membuat waktu pelayanan menjadi lama. Bukan hanya pada fasilitas, peneliti juga mendapati petugas yang emosi dan marah ketika melakukan pelayanan sehingga membuat para penumpang yang mengantri merasa takut dan memilih berpindah dari *counter* tersebut ke *counter* yang lain. Selain itu, terdapat permasalahan yang sering kali peneliti temui selama observasi, yaitu penumpang yang tidak ingin melakukan pembayaran atas kelebihan bagasi dikarenakan menurut mereka pembayaran atas kelebihan bagasi terlalu mahal untuk dibayarkan dan terkadang tidak sedikit dari mereka emosi dikarenakan harus tetap melakukan pembayaran atas kelebihan bagasi tersebut.

Penelitian terdahulu dengan fokus penelitian kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan masih menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh dan bahkan berpengaruh negatif terhadap kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan masih belum mampu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi harapan penumpang, sehingga kualitas pelayanan belum mampu memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian terdahulu dari Tresiya (2018), menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut penelitian terdahulu dari Niswatun (2021), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, memberikan dan menjaga

kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan, tidak terkecuali perusahaan penerbangan.

Berdasarkan latar belakang di atas dan dikuatkan oleh hasil dari penelitian terdahulu yang meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan, peneliti berencana melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan *baggage drop* yang diberikan oleh maskapai Citilink Indonesia dapat mempengaruhi kepuasan penumpang secara positif dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Baggage Drop* Maskapai Citilink Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta”. Berdasarkan penjabaran terkait permasalahan di atas, maka berikut rumusan masalah yang ditentukan pada penelitian ini: Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan *baggage drop* maskapai Citilink Indonesia terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta? Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan *baggage drop* yang diberikan oleh maskapai Citilink Indonesia terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta? Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan dilaksanakan penelitian ini sebagai berikut: Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *baggage drop* maskapai Citilink Indonesia terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dan mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan *baggage drop* yang diberikan maskapai Citilink Indonesia terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

## **Landasan Teori**

### **Bandar Udara**

Bandar udara merupakan area tertentu di daratan atau perairan yang digunakan baik secara keseluruhan maupun sebagian sebagai kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat udara. (ICAO, Annex 14). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara merupakan kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batasan-batasan tertentu yang digunakan sebagai tempat untuk pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik dan turunnya penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Bandar udara menurut PT. Angkasa Pura Persero merupakan lapangan udara, termasuk bangunan dan peralatan yang menjadi kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

### **Bandar Udara Internasional Yogyakarta**

Bandar Udara Internasional Yogyakarta atau *Yogyakarta International Airport* adalah satu dari beberapa bandara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura I yang terletak di Kapanewon Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Bandar Udara Internasional Yogyakarta mendapatkan kode “YIA” sebagai *three letter code* IATA dan kode “WAHI” sebagai *four letter code* ICAO. Bandar Udara Internasional Yogyakarta dibangun sebagai upaya mendukung kinerja Bandar Udara Adi Sucipto yang sudah tidak mampu menampung jumlah penumpang dan pesawat udara. Bandara ini resmi dibuka pada 06 Mei 2019 dan mulai beroperasi secara penuh pada 29 Maret 2020 yang ditandai dengan pengalihan semua penerbangan pada Bandar Udara Adi Sucipto menuju Bandar Udara Internasional Yogyakarta di Kulon Progo, terkecuali untuk penerbangan pesawat baling-baling, kargo, dan penerbangan pesawat bukan komersial. Bandar Udara Internasional Yogyakarta memiliki terminal dengan luas 210.000 m<sup>2</sup> dengan kapasitas daya tampung 20 juta penumpang setiap tahunnya. Bandar udara ini dilengkapi dengan hanggar 371.125 m<sup>2</sup> yang diharapkan mampu menampung 28

armada pesawat udara. Selain itu, Bandar Udara Internasional Yogyakarta juga memiliki *runway* dengan spesifikasi 45 x 3.250 meter yang dapat mendukung pendaratan pesawat *wide body*.

### **PT. Citilink Indonesia**

PT Citilink Indonesia sebagai salah satu perusahaan penerbangan *Low Cost Carrier* dan merupakan anak dari perusahaan Garuda Indonesia. Sebagai bentuk divisi bisnis Garuda Indonesia, tahun 2001 Citilink Indonesia mulai mengoperasikan penerbangan berbasis biaya murah dengan fokus pada perkembangan merek Garuda Indonesia. Pada tahun 2011, ekspansi pasar dan pengembangan Citilink Indonesia menjadi focus utama Garuda Indonesia setelah mengalami perubahan. Menjadi maskapai penerbangan yang paling ternama pada kawasan regional dengan menawarkan jasa penerbangan komersial berjadwal, berbiaya murah, dan mengutamakan keselamatan adalah tujuan perusahaan ini. Sejak dimilikinya ijin usaha penerbangan dan sertifikat penerbangan, Citilink Indonesia mulai beroperasi secara mandiri dengan code penerbangan IATA "QG", ICAO *designation* "CTV", dan dengan sebutan "*Supergreen*".

### **Baggage Drop Service**

*Baggage drop* merupakan pelayanan bagasi bagi penumpang yang ingin menyerahkan barang bawaannya kepada petugas untuk dimuat sebagai bagasi tercatat yang nantinya barang bawaan akan dimuat pada *compartment* pesawat selama penerbangan berlangsung. *Baggage drop counter* menerima layanan 2 jam sebelum keberangkatan pesawat di mana 30 menit sebelum keberangkatan domestik dan 1 jam sebelum keberangkatan internasional layanan akan ditutup kembali. Berdasarkan *Standart Ground Handling Agreement* yang diterbitkan oleh IATA, sebagai upaya dalam memberikan pelayanan yang baik, pelayanan bagasi pada *check-in counter* diberikan waktu pelayanan maksimal 2 menit untuk setiap penumpang dengan maksimal antrian 15 orang per *counter*. Hal-hal yang menjadi perhatian pada saat melakukan proses pelayanan bagasi tercatat penumpang, sebagai berikut: Bagasi penumpang harus dalam keadaan baik dan pastikan terkunci. Ukuran bagasi dipastikan sesuai dan tidak melebihi batas ketentuan ukuran bagasi agar dapat dimuat dalam *compartment* pesawat. Pastikan bagian luar bagasi diberikan tanda bagasi atau *baggage tag* yang di dalamnya tercantum nama maskapai pengangkut, pemilik bagasi, bandar udara tujuan, berat bagasi, dan nomor bagasi. Pastikan bagasi tidak memuat barang-barang terlarang dan tidak mengandung item yang berpotensi membahayakan keselamatan selama penerbangan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan terdapat dua jenis bagasi, antara lain: Bagasi tercatat, Merupakan barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama. Bagasi kabin, Merupakan barang yang akan dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri. Selain jenis bagasi di atas, ada beberapa jenis barang yang dilarang untuk diangkut sebagai bagasi tercatat penumpang. Setiap pengangkut atau maskapai berhak menolak untuk mengangkut barang-barang tersebut apabila ditemukan selama proses pemeriksaan dan penanganan bagasi dengan tujuan keamanan dan keselamatan pesawat, penumpang, maupun harta benda selama penerbangan berlangsung. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2022 tentang Keselamatan Pengangkutan Barang Berbahaya Pesawat Udara, barang berbahaya ini dapat diangkut apabila telah dinyatakan diperbolehkan (*accepted*) atau telah mendapatkan persetujuan khusus (*exemption*). Adapun barang-barang tersebut sebagai berikut: Bahan peledak. Gas dalam bentuk padat, cair, dan

larutan. Benda cair yang mudah terbakar. Benda solid yang mudah terbakar. Material radioaktif. Bahan dan barang pengoksidasi. Zat beracun atau yang mudah menular. Bahan atau barang perusak (*corrosive material*). Zat yang berpotensi membahayakan. Cairan, aerosol, dan *gel* dalam kapasitas tertentu.

### **Ketentuan Bagasi Maskapai Citilink Indonesia**

Citilink Indonesia merupakan maskapai yang memberikan layanan *baggage drop* kepada penumpang. Berikut ini merupakan ketentuan mengenai pengangkutan bagasi maskapai Citilink Indonesia, antara lain:

1. Barang bawaan yang dilarang menjadi bagasi dan berhak untuk ditolak: Barang bawaan yang bukan termasuk bagasi. Barang bawaan dengan pengemasan yang tidak sesuai dan tidak aman. Barang bawaan yang berbahaya bagi pesawat, orang, atau harta benda, seperti bahan peledak, peluru, petasan, amunisi, gas bertekanan tinggi, benda padat yang mudah terbakar, zat beracun, *radioactive material*, *corrosive material*, bahan yang mengandung magnet, dan barang-barang yang ditetapkan oleh ICAO. Barang-barang terlarang menurut hukum negara asal maupun negara tujuan. Barang yang menurut berat dan sifatnya. Hewan hidup maupun mati. Jenazah manusia maupun hewan. Barang yang mudah busuk (*perishable goods*), seperti hasil laut (disarankan menggunakan kargo), daging segar (disarankan menggunakan kargo), makanan olahan (bagasi kabin), dan makanan kaleng dalam jumlah wajar). Senjata seperti senjata api pemantik, pisau, pedang, atau lainnya yang hanya diangkut melalui bagasi tercatat. Senjata api serta amunisi selain dengan keperluan olahraga atau berburu.
2. Barang berharga dan barang pecah belah. Barang berharga dan pecah belah disarankan untuk tidak dimasukkan sebagai bagasi tercatat. Jika menjadi bagasi tercatat, barang dititipkan atas risiko dan setuju bahwa risiko ditanggung oleh penumpang itu sendiri. Adapun barang tersebut seperti uang, batu permata, perhiasan, perak, surat berharga, perangkat elektronik, dan sejenisnya.
3. Bagasi tercatat: Bagasi gratis sebesar 20 kg untuk penerbangan dengan pesawat Airbus A320 dan 10 kg untuk penerbangan dengan pesawat ATR72-600. Penumpang bayi tidak mendapatkan fasilitas bagasi, kereta bayi dikecualikan. Penumpang tidak diperkenankan menggunakan bagasi tercatat penumpang lain, kecuali memiliki rencana perjalanan yang sama. Penumpang tidak diperbolehkan membawa bagasi lebih dari 32 kg dengan dimensi yang berlaku. Peralatan olahraga diangkut dengan biaya tersendiri.
4. Bagasi kabin: Alat music dapat menjadi bagasi kabin dengan biaya terpisah. Barang yang diperbolehkan masuk ke bagasi kabin memiliki berat dan ukuran tidak lebih dari 7 kg baik untuk pesawat Airbus A320 maupun pesawat ATR dengan dimensi yang berlaku. Cairan diperbolehkan menjadi bagasi kabin sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Kasmir (2017), kualitas pelayanan merupakan tindakan sebagai upaya dengan tujuan untuk memberikan rasa puas kepada pelanggan maupun karyawan. Tjiptono (2019), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan memiliki fokus pada usaha untuk memenuhi keinginan serta kebutuhan seseorang juga mencakup ketepatan penyampaiannya demi memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara memberikan perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan/diinginkan. Jika layanan yang pelanggan terima sesuai dengan apa yang mereka harapkan, maka layanan memiliki kualitas yang baik, jika layanan yang pelanggan terima melebihi dari yang diharapkan, maka layanan memiliki kualitas yang sangat baik, dan



sebaliknya jika layanan yang pelanggan terima lebih rendah dari harapan, maka layanan memiliki kualitas yang tidak baik. (Parasuraman dalam Tjiptono, 2019). Oleh karena itu, baik dan tidaknya persepsi seseorang terhadap pelayanan bergantung pada kemampuan suatu perusahaan dan segenap karyawan dalam memenuhi apa yang diharapkan pelanggan. berdasarkan uraian tersebut, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa kualitas layanan adalah suatu tindakan atau aktifitas dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan seseorang yang berfokus pada kepuasan bagi penerimanya.

### **Kepuasan Penumpang**

Pada dasarnya konsumen akan merasa puas jika kebutuhan atau keinginannya dapat terpenuhi sesuai dengan harapannya. Kasmir (2016) berpendapat di mana kepuasan penumpang adalah tingkat kepuasan setelah memberikan perbandingan antara yang diterima dengan yang diharapkan. Keller (2009) berpendapat bahwa perasaan seseorang setelah memberikan perbandingan antara persepsi terhadap layanan yang diterima dengan harapan-harapannya merupakan bentuk dari kepuasan konsumen, yang mana dapat dijelaskan bawah (a) apabila kinerja di bawah dari yang mereka harapan, maka mereka akan tidak puas, (b) apabila kinerja sama dengan yang mereka harapan, maka mereka akan puas, dan (c) apabila kinerja melampaui dari yang mereka harapan, maka mereka akan sangat senang atau puas. Kepuasan konsumen merupakan satu dari beberapa hal yang harus diperhatikan dalam upaya meningkatkan kinerja pemasaran suatu perusahaan (Nugroho, 2017). Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), beberapa hal berikut dapat mempengaruhi kepuasan konsumen seperti kualitas produk, layanan, persepsi, dan harga, serta factor situasi dan pribadi. Kepuasan konsumen mampu memberi manfaat kepada perusahaan, yaitu dalam bentuk kesetiaan konsumen dan dapat menjadi media iklan bagi perusahaan (Tjiptono dan Chandra, 2012).

### **Penelitian yang Relevan**

**Tabel 1. Penelitian Yang Relevan**

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Indri Kartini Tampanguma, Johny A. F Kalangi, dan Olivia Walangitan	2022	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado	Hasil penelitian menampilkan nilai t hitung $4,987 > t$ tabel $2,011$ yang dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Es Miangas Bahu.
2	Budiarno, Ida Bagus Nyoman Udayana, dan Ambar Lukitaningsih	2022	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan	Hasil penelitian menampilkan nilai t hitung $1,508 < t$ tabel $1,660$ yang dapat diartikan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
3	Niswatun Nadhifah	2021	Analisis Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Citra Kreasi Makmur Kediri	Hasil penelitian menampilkan nilai signifikansi $0,232 > 0,05$ yang dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

### **Hipotesis Penelitian**

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2019), mengembangkan model SERVQUAL sebagai pendekatan dalam penilaian kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan

melalui lima indikator, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Pada pendekatan ini, apabila kinerja atau kualitas pelayanan lebih tinggi daripada harapan, maka pelanggan akan merasa puas, dan begitu pula sebaliknya. Penelitian terdahulu oleh Ichsan dan Karim (2021), menunjukkan bahwa kualitas layanan melalui model SERVQUAL menghasilkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dapat dikatakan bahwa layanan yang diberikan oleh perusahaan memiliki kualitas baik sehingga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti menarik hipotesis atau jawaban sementara pada penelitian ini, yaitu: H1: terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *Baggage Drop* maskapai Citilink Indonesia terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

## METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian adalah proses kegiatan dalam bentuk mengumpulkan data, analisa data, dan membentuk penjelasan terkait dengan tujuan penelitian. Metode penelitian adalah cara ilmiah dalam memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Baggage Drop* Maskapai Citilink Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta” menggunakan metode kuantitatif sebagai desain penelitian ini. Sugiyono (2019) mendefinisikan bahwa metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang didasari oleh filsafat positif dengan target penelitian berupa populasi atau sampel tertentu, di mana instrumen penelitian menjadi teknik dalam pengumpulan data, serta penganalisaan data bersifat statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan. Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Baggage Drop* Maskapai Citilink Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta” ini dilaksanakan selama dua bulan, tepatnya dilaksanakan pada tanggal 1 Desember 2023 - 31 Januari 2024. Adapun tempat pelaksanaan penelitian ini, yaitu dilaksanakan Bandar Udara Internasional Yogyakarta tepatnya pada Counter *Baggage Drop* maskapai Citilink Indonesia.

## Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2019), wilayah umum yang meliputi objek atau subjek dengan kuantitas dan karakteristik tersendiri untuk dipelajari yang kemudian akan buat sebuah kesimpulan disebut sebagai populasi. Dalam hal ini, populasi mencakup semua aspek yang akan diteliti atau dipelajari. Populasi pada penelitian ini merupakan penumpang melakukan penerbangan dengan menggunakan maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Berdasarkan *manifest data* maskapai Citilink Indonesia jumlah penumpang yang melakukan penerbangan dari Bandar Udara Internasional Yogyakarta pada bulan Agustus sampai dengan bulan September tahun 2023 sebanyak 37.224 penumpang.

Tabel 2. Data Penumpang *Outgoing* Periode Agustus-September 2023

Bulan	Kategori Penumpang			Jumlah
	Dewasa	Anak-Anak	Bayi	
Agustus	18.947	675	252	19.874
September	16.599	548	203	17.350
Total Penumpang				37.224

Sumber: (Data Manifest Penumpang Citilink Indonesia YIA, 2023)

Sampel diartikan sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi penelitian (Sugiyono, 2019). Apabila populasi dalam penelitian ini terdiri dari jumlah yang besar dan tidak memungkinkan untuk melakukan penelitian terhadap keseluruhan jumlahnya,

misalnya terdapat keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang berasal dari populasi. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan menggunakan jenis *Sampling Purposive*. *Sampling Purposive* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan beberapa pertimbangan (Sugiyono, 2019). Adapun kriteria sampel yang akan digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 3. Kriteria Sampel**

No	Kriteria Sampel
1.	Penumpang dengan usia di atas 17 tahun.
2.	Penumpang yang dapat membaca.
3.	Pernah menggunakan layanan <i>baggage drop</i> maskapai Citilink Indonesia minimal satu kali.

Berdasarkan substitusi rumus slovin yang diperoleh sebesar 99,73 yang akan dibulatkan menjadi 100. Jadi, dapat disimpulkan bawah jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 penumpang atau responden.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **Kuesioner**

Menurut Sugiyono (2019), teknik dalam mengumpulkan data dengan cara memberikan pernyataan atau pertanyaan secara tertulis yang dibuat oleh peneliti dan didistribusikan kepada responden untuk selanjutnya dijawab oleh responden disebut sebagai teknik pengumpulan data dengan kuesioner. Kuesioner penelitian yang akan dibagikan oleh peneliti kepada responden memiliki skala pengukuran, yaitu *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan pengukuran yang diperuntukan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi orang atau kelompok orang mengenai keadaan sosial (Sugiyono, 2019). Pengukuran dengan skala ini memiliki poin dari yang sangat positif hingga sangat negatif.

#### **Teknik Analisis Data**

Setelah data yang dibutuhkan terkumpul dari proses pengumpulan data, langkah selanjutnya adalah mengolah data tersebut yang disebut sebagai analisis data. Menurut Hartono (2019), analisis data merupakan proses analisis yang digunakan untuk menjawab pertanyaan peneliti yang selanjutnya akan ditarik kesimpulan sebagai hasil penelitian. Secara garis besar, analisis data terdiri dari tiga langkah, yaitu persiapan, tabulasi, dan penerapan.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Objek penelitian atau responden pada penelitian ini merupakan penumpang yang merasakan layanan *baggage drop* maskapai Citilink Indonesia tepatnya di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Kuesioner secara langsung peneliti sebarkan kepada responden untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dengan periode pengumpulan data selama dua bulan (1 Desember 2023 - 31 Januari 2024) dan diperoleh jumlah responden sesuai dengan sampel penelitian, yaitu 100 responden. Analisis deskriptif responden pada penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi *SPSS Statistics '26*.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan *Baggage Drop* Maskapai Citilink Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan *baggage drop* terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta yang ditunjukkan dengan hasil uji t yang diperoleh, di mana nilai t



hitung  $9,936 > t$  tabel  $1,984$  dan signifikansi dengan nilai  $0,000 < 0,05$  atau 5% yang artinya  $H_1$  diterima atau kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Meskipun layanan *baggage drop* dikategorikan sebagai layanan yang baru, tetapi hasil penelitian membuktikan bahwa maskapai Citilink Indonesia mampu memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik dalam proses layanan *baggage drop* sehingga mampu menciptakan kepuasan terhadap penumpang yang menggunakan layanan tersebut. Selain itu, penumpang yang merasa puas akan senantiasa menggunakan layanan tersebut di lain kesempatan, penggunaan berulang ini juga didukung dengan data yang diperoleh bahwa responden yang mengisi kuesioner didominasi oleh responden dengan frekuensi penggunaan maskapai Citilink Indonesia 2-5 kali ( $> 1$  kali) atau bisa dikatakan sudah menggunakan maskapai Citilink Indonesia secara berulang. Sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Ichsan dan Karim (2021) dengan judul "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan". Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hasil uji  $t$  yang dilakukan memiliki nilai  $t$  hitung  $9,295 > t$  tabel  $1,996$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Jasa Raharja, Medan.

### **Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan *Baggage Drop* Maskapai Citilink Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta**

Berdasarkan hasil uji regresi menunjukkan nilai konstanta sebesar  $12,134$  dan koefisien kualitas pelayanan dengan nilai  $0,601$ . Hasil tersebut dapat diartikan bahwa jika kualitas pelayanan bernilai nol (0) atau dalam keadaan konstan, maka kepuasan penumpang akan bernilai  $12,134$ , dan setiap kali penambahan satu kualitas pelayanan, maka kepuasan penumpang akan bertambah sebesar  $0,601$  yang berarti bahwa semakin besar nilai kualitas pelayanan, maka akan semakin puas penumpang dengan pelayanan tersebut. Selain itu, berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa  $R^2$  memiliki nilai sebesar  $0,502$  yang dapat diartikan bahwa 50,2% kepuasan penumpang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan atau kemampuan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan penumpang adalah sebesar 50,2%.

### **KESIMPULAN**

Penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Baggage Drop* Maskapai Citilink Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta" merupakan penelitian dengan metode kuantitatif di mana penulis menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data dari 100 responden yang menjadi sampel penelitian. Berdasarkan hasil penelitian yang telah terlaksana, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan, antara lain sebagai berikut: Kualitas pelayanan *baggage drop* maskapai Citilink Indonesia berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji  $t$  yang diperoleh, di mana nilai  $t$  hitung  $9,936 > t$  tabel  $1,984$  dan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  atau 5% yang artinya  $H_1$  diterima atau terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Kualitas pelayanan *baggage drop* maskapai Citilink Indonesia memiliki kemampuan yang cukup kuat dalam memberikan pengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, yaitu sebesar  $0,502$ . Hal ini dapat diartikan bahwa 50,2% kepuasan yang dirasakan penumpang maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta berasal dari kualitas pelayanan *baggage drop* yang diberikan oleh maskapai Citilink Indonesia dan 49,8% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang akan peneliti sampaikan sehingga dapat menjadi pertimbangan bagi perusahaan Citilink Indonesia kantor cabang Bandar Udara Internasional Yogyakarta: Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan dan masukan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan dan evaluasi yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan terutama pada layanan *baggage drop*. Berdasarkan pengamatan dan temuan peneliti tentang permasalahan di lapangan, terdapat beberapa petugas yang membawa masalah pribadi ketika bekerja sehingga dapat mengganggu kenyamanan petugas lain bahkan kenyamanan penumpang. Selain itu empati petugas dalam menanggapi keluhan penumpang masih sangat kurang, hal ini mungkin dapat menjadi poin yang harus diperhatikan dan diperbaiki oleh perusahaan. Pelayanan yang diberikan kepada penumpang pada proses *baggage drop* diharapkan dapat selalu ditingkatkan sehingga penumpang akan merasa puas dan senantiasa akan menggunakan maskapai Citilink Indonesia di lain kesempatan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alisa. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Saat Covid-19 Di Ruang Tunggu Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Asis, N., S. 2021. Pengaruh Pelayanan Maskapai Lion Air Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Citilink Indonesia. 2023. Company Profile. Diakses pada 02 Oktober 2023 dari <https://www.citilink.co.id/citilinkpedia/company-profile>
- Citilink Indonesia. 2023. Ketentuan Pengangkutan. Diakses pada 02 Oktober 2023 dari <https://www.citilink.co.id/condition-of-carriage>
- Ferdinand, A. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 5. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono. 2019. *Metodologi Penelitian, Dilengkapi Analisis Regresi dan Path Analysis dengan IBM SPSS Statistics Version 25*. Cetakan Pertama. Pekanbaru. Zanaf Publishing.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 32 Tahun 2022 Keselamatan Pengangkutan Barang Berbahaya Pesawat Udara. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1045. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2019 Tatanan Kebandarudaraan Nasional. 20 Mei 2019. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 594. Jakarta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cetakan Kedua. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2021. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Ke-31. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2019. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Edisi Terbaru. Yogyakarta. Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 *Penerbangan*. 17 Desember 2008. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 4956. Jakarta.
- Wardhana, K. 2022. Pelayanan Penumpang Pada Counter Check-In Maskapai Citilink Di Bandar Udara internasional Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.