

## Pengaruh *Service Excellent* Petugas *Ground Handling* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

Annike Resty Putrie<sup>1</sup> Diva Alifa Kusumawardani<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: [annike.resty@sttkd.ac.id](mailto:annike.resty@sttkd.ac.id)<sup>1</sup> [20091035@students.sttkd.ac.id](mailto:20091035@students.sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh *service excellent* dari petugas *ground handling* terhadap kepuasan penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, mengetahui seberapa besar pengaruh *service excellent* petugas *ground handling* terhadap kepuasan penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, mengetahui hubungan petugas *ground handling* dalam memberikan *service excellent* terhadap kepuasan penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Proses pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Sumber data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang maskapai lion air di bandar udara jenderal ahmad yani semarang. Teknik pengambilan sampel *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* berdasarkan rumus slovin, jumlah sampel yang diperoleh yaitu 100 responden. Data dikumpulkan menggunakan teknik analisis data yaitu uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi sederhana dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan uji parsial, hasil nilai T hitung  $8,826 > T$  table 1,984 dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka keputusan yang diambil adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. hasil uji koefisien determinasi didapatkan nilai R sebesar 0,665 dengan perhitungan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 44,3% sisanya yaitu 55,7% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. hasil uji koefisien korelasi, menunjukkan besarnya nilai *pearson correlation* atau hubungan antara variabel *service excellent* (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) adalah 0,665, kembali ke pedoman derajat hubungan uji korelasi jika *pearson correlation* 0,61 – 0,80 maka korelasi kuat.

**Kata Kunci:** *Service Excellent*, *Ground Handling*, Kepuasan Penumpang



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

### PENDAHULUAN

Negara Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia. Jika dilihat dari segi geografis, pulau-pulau yang berada di Indonesia menjadikan masyarakat sulit untuk berinteraksi dari satu pulau ke pulau yang lain. Adanya keterbatasan tersebut membuat masyarakat lebih efektif dalam memilih jasa transportasi. Keterbatasan tersebut juga berdampak pada perekonomian Indonesia khususnya pada sektor sarana transportasi udara. Transportasi udara mempunyai keunggulan dalam segi kecepatan dibandingkan dengan moda transportasi lainnya (Haryanto dan Wiryanta, 2018). Transportasi udara merupakan setiap kegiatan yang dilakukan atau diangkut dengan menggunakan pesawat udara. Transportasi udara memiliki peranan penting dalam menyediakan jasa pelayanan angkut untuk mengangkut manusia dan barang antar bandar udara asal ke bandar udara tujuan, serta daerah yang letaknya berjauhan dalam suatu negara dan antar negara dengan menggunakan sarana transportasi udara melalui rute penerbangan.

Masyarakat sebagai pelanggan juga semakin kritis mengenai layanan yang mereka terima dari petugas bandar udara selaku penyedia layanan jasa angkutan udara, yang kerap ditemui

bahwa pelayanan yang diberikan petugas terhadap penumpang yang masih tidak memuaskan dan munculnya komplain mengenai pelayanan yang diberikan sehingga menimbulkan dampak kesan penilaian yang kurang baik serta belum sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan selaku pengguna jasa angkutan udara. Dalam kondisi seperti ini, sangat penting bagi bandar udara untuk mempersiapkan dan memiliki *Human resources* atau *Human capital* bermutu, profesional dan kompeten untuk menyikapi situasi tersebut. Langkah serta cara yang dapat dilakukan antara lain menciptakan sumber daya manusia yang unggul, memiliki karakter kuat dalam kreativitas, kompetensi, berkomunikasi dengan baik, disiplin, dan jujur agar mampu menerapkan pelayanan prima (*service excellent*) kepada penumpang. Tinggi rendahnya kepuasan konsumen dipengaruhi oleh adanya faktor-faktor tertentu.

Menurut Rusli (2017) untuk mendapatkan hasil pencarian, pengalaman dan kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap pemilihan merek oleh konsumen pada tingkat dan situasi yang berbeda. Ditemukan sebuah case pada september 2023 terdapat pelanggan yang komplain dan mengeluh dengan menyesali keputusannya karena pada saat itu konsumen menggunakan layanan jasa maskapai Lion Air dimana mengalami penundaan keberangkatan (*delay*) dengan alasan yang tidak jelas. Selain itu, konsumen mengalami pengalaman buruk dengan maskapai Lion Air seperti kualitas pelayanan yang buruk sehingga penilaian atau image konsumen berubah terhadap maskapai Lion Air. Dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa, perusahaan pada industri penerbangan seperti *airline* dan bandar udara melakukan berbagai usaha. Produk bandar udara yang dijual kepada pengguna jasa seperti penyediaan fasilitas dan pemberian jasa pelayanan bandar udara. Bandar udara berusaha memberikan layanan yang terbaik agar kebutuhan pengguna jasa terpenuhi dan pada akhirnya akan memberikan keuntungan pada bandar udara (Dyahjatmayanti, 2020). Dalam persaingan yang begitu ketat ini membuat perusahaan penerbangan berlomba-lomba untuk meningkatkan segala bentuk kualitas pelayanan dan fasilitas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Oleh karena itu, sebagai pengguna jasa pelayanan penerbangan memiliki banyak pilihan dalam memilih maskapai serta bandar udara yang akan dipilih dan digunakan.

Dalam upaya menciptakan kepuasan penumpang dan meningkatkan kualitas pelayanan di bandar udara, diperlukan pelayanan yang optimal dari petugas *ground handling* terhadap penumpang dalam menangani langsung penumpang dan bagasi selama berada di sisi darat bandar udara, sehingga penumpang dapat langsung merasakan dan mengevaluasi layanan yang diterimanya selama berada di bandar udara. Oleh karena itu, petugas *ground handling* harus memberikan pelayanan atau *service* yang maksimal kepada penumpang agar tercipta kepuasan bagi penumpang. Kepuasan penumpang dapat menentukan bahwa pelayanan yang diberikan dapat dikatakan *service excellent* atau pelayanan prima. Dimana petugas *ground handling* telah memberikan pelayanan atau *service* yang terbaik kepada penumpang, sehingga penumpang merasa puas. Oleh karena itu, pelayanan *service excellent* dari petugas *ground handling* adalah sebuah hal terpenting untuk menjamin kepuasan penumpang sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan pada suatu bandar udara (Olivia, 2022).

Kondisi tersebut melatar belakangi pentingnya penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Penelitian ini lebih memfokuskan pada variabel penting yang mempengaruhi kepuasan penumpang maskapai Lion Air, yaitu *service excellent* terhadap layanan penerbangan maskapai Lion Air. Fokus penelitian ini dilakukan untuk mengungkap faktor-faktor tersebut terhadap penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Berdasarkan uraian tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *service excellent* petugas *ground handling* terhadap kepuasan penumpang terhadap maskapai Lion Air di maskapai Lion Air di

Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang secara parsial. Dalam melakukan penelitian di unit ground handling Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang peneliti menemukan adanya case permasalahan.

Dari permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam *service excellent* petugas ground handling terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service excellent* petugas ground handling terhadap kepuasan penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *service excellent* petugas ground handling terhadap kepuasan penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, untuk mengetahui hubungan petugas ground handling dalam memberikan *service excellent* terhadap kepuasan penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang**

Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani adalah salah satu bandar udara internasional yang terletak di Kota Semarang, Jawa Tengah. Pada tahun 1995, bandar udara Ahmad Yani merupakan pangkalan udara milik TNI AD. Pada tahun yang sama, terbentuk Perwakilan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara di Puad Ahmad Yani Semarang sebagai realisasi atas berubahnya status Pelabuhan Udara Kalibanteng. Kemudian berdasarkan Surat Keputusan Bersama Panglima Angkatan Udara, Menteri Perhubungan dan Menteri Angkatan Darat Nomor : KEP-932/9/1966.83/1966 dan S2/2-PHB tentang status Pelabuhan Udara Bersama Kalibanteng Semarang. Dengan adanya perubahan status tersebut terjadilah peningkatan frekuensi penerbangan sipil yang pada akhirnya pengelolaan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani diserahkan kepada PT Angkasa Pura 1 (Sumber : website resmi Bandar Udara Ahmad Yani Semarang).

#### **Maskapai Lion Air**

Maskapai Lion Air didirikan pada tanggal 15 November 1999 yang berkantor pusat berada di kawasan Jakarta Pusat. Pendiri Lion Air bernama Kusnan Kirana dan Rusdi Kirana yang merupakan kakak beradik. Pesawat Lion Air melakukan penerbangan pertama kalinya dengan rute penerbangan Jakarta-Pontianak pada tanggal 30 Juni 2000 dengan menggunakan pesawat tipe boeing 737-200. Pada akhir 2000 Lion Air memiliki sembilan unit pesawat yang melayani 14 rute dengan 16 penerbangan setiap harinya. Sejak penerbangan pertamanya Lion Air terus berkembang pesat menjadi maskapai penerbangan domestik pilihan Indonesia. Pada akhir 2003 Lion Air telah melayani 50 penerbangan setiap harinya ke 32 destinasi. Untuk menjaga komitmen maskapai penerbangan bertarif rendah dengan tetap mengutamakan keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan kualitas penerbangan. Pada 2005 Lion Air memesan puluhan pesawat boeing guna mencukupi kebutuhan penerbangannya. Pada 2009 Lion Air memulai melayani penerbangan carter umrah ke Madinah dan Jeddah di Arab Saudi. Kemudian pada tahun 2010 untuk pertama kalinya Lion Air menerbangkan lebih dari 20 juta penumpang dalam setahun, bahkan pada 2018 Lion Air mengangkat 36,8 penumpang atau setara 35% dari semua pesawat di Indonesia (Nurhidayah, 2018).

#### **Service Excellent**

*Service excellent* yaitu kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, Barata

dalam Laurena (2015). Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan juga merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan, tetapi tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pelanggan sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan. Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan prima yang mempunyai keunggulan. Disamping itu, harus diupayakan terus menerus untuk meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan untuk tetap setia menggunakan produk barang dan jasa kita tanpa sempat lagi melirik atau memakai produk lain.

Pada saat ini masyarakat sebagai konsumen menjadi semakin peduli terhadap kualitas jasa yang ditawarkan. Kualitas barang dan jasa yang baik serta fasilitas yang memadai akan semakin lengkap bila ditambah dengan memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan. Suatu kualitas pelayanan juga harus dihubungkan dengan harapan dan keinginan pelanggan terhadap produk yang ditawarkan perusahaan. Jadi unit pelayanan perusahaan seharusnya memiliki kemampuan untuk mengetahui apa yang menjadi keinginan pelanggan, sehingga dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk memperbaiki kualitas produk maupun dalam berinovasi terhadap produk yang dihasilkan karena pelangganlah yang berhak untuk menilai kualitas suatu produk dengan membandingkan apa yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima (Barata, 2003).

### **Ground Handling**

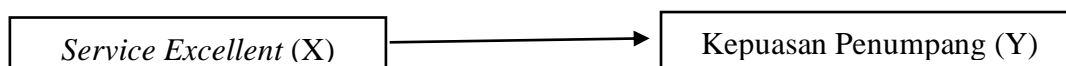
*Ground handling* berasal dari kata “*ground*” dan “*handling*”. *Ground* artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di bandar udara (*airport*). *Handling* berasal dari kata *hand* dan *handle* yang artinya tangan atau tangani. Menurut Majid dan Warpani (2017), *Ground handling* (pasasi) berasal dari kata *ground* dan *handling*. *Ground* artinya di darat, yang dalam hal ini di bandar udara. Pasasi merupakan bagian dari *ground handling*. Bandar udara yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melayani penumpang sebuah maskapai atau *airline*, mulai dari proses *check in counter* maskapai sampai penumpang pesawat udara naik ke pesawat atau *aircraft*. Dalam dunia penerbangan, pasasi bisa juga diartikan sebagai *ground handling*. *Ground handling* merupakan karyawan yang bekerja di bandar udara, tugasnya yaitu melayani pembelian tiket, mencetak *boarding pass*, absensi dalam ruang tunggu, mengatur bagasi, mengatur prosedur yang harus dilakukan baik sebelum maupun sesudah penerbangan serta menangani *delay* atau keterlambatan pesawat. Mengenai uraian diatas, maka *ground handling* dapat diartikan suatu penanganan atau pelayanan (*service to service*) di darat. Dalam dunia kerja sebuah bandar udara ada unit kerja dengan nama unit *ground handling*, *ground handling* merupakan suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang beserta bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandar udara, baik dari keberangkatan (*departure*) maupun untuk kedatangan (*arrival*). Kegiatan *ground handling* memiliki lingkup kerja mulai dari *check in counter*, *boarding gate*, *transfer desk*, *greeting service* dan *passenger service*.

### **Kepuasan Penumpang**

Kepuasan penumpang adalah perasaan yang dirasakan seseorang yang muncul karena membandingkan kinerja pihak tertentu yang sesuai atau tidaknya terhadap ekspektasi atau harapan yang diinginkan, Kotler dan Keller (2014). Kepuasan pelanggan merupakan faktor utama bagi perusahaan untuk memperhatikan bisnis dan memenangkan pesaing diantara

perusahaan yang sejenis, meskipun tidak mudah untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh, walaupun setiap perusahaan mengharapkan agar pelanggan tidak ada yang merasa tidak puas. Namun setiap perusahaan harus meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan sistem pelayanan dengan sebaik mungkin. Kepuasan penumpang merupakan tujuan utama *service excellent*. Sehingga setiap *frontliner* pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan penumpangnya. Kepuasan penumpang dapat dicapai apabila aparatur pelayanan mengetahui siapa pelanggannya, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Dengan mengetahui siapa pelanggannya, maka *frontliner* pelayanan akan dapat mengidentifikasi apa keinginan penumpang.

### Kerangka Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian

### Hipotesis

Hipotesis atau anggapan dasar adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

- Ho: Tidak Ada Pengaruh *Service Excellent* Petugas *Ground Handling* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.
- Ha: Ada Pengaruh *Service Excellent* Petugas *Ground Handling* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui pengaruh *service excellent* terhadap kepuasan penumpang, seberapa besar pengaruh *service excellent* terhadap kepuasan penumpang serta hubungan petugas *ground handling* dalam memberikan *service excellent* terhadap kepuasan penumpang, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif menurut Sugiyono (2019) merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi menurut Sugiyono (2019) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan di tarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Handayani (2020), populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki ciri sama baik berupa individu dari suatu kelompok maupun peristiwa yang akan diteliti. Jadi populasi yang dijadikan objek peneliti dalam penelitian ini adalah penumpang maskapai Lion Air Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang berjumlah 18.000 selama periode September 2023.

Menurut Sugiyono (2019), sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Berdasarkan penelitian ini yang menjadi sasaran populasi adalah penumpang Lion Air Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, peneliti menggunakan rumus slovin makan sampel yang didapatkan berjumlah 100 orang. Maka



pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik *non probability sampling*, digunakan apabila populasi memiliki karakteristik yang *relative* homogen atau sama, setiap unsur atau anggota dari populasi tidak mempunyai peluang yang sama untuk dapat dijadikan sebagai sampel. Jenis *non probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara tidak acak dengan memperhatikan kriteria usia terhadap penumpang yang sudah menggunakan jasa maskapai Lion Air.

### Hasil PENELITIAN dan Pembahasan Deskripsi Data Responden

Responden dalam penelitian ini adalah penumpang maskapai Lion Air Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Dalam penentuan jumlah sampel yang digunakan, peneliti menggunakan rumus slovin dengan hasil perhitungan akhir sebanyak 100 sampel. Dari 100 kuesioner yang dibagikan kepada responden, jumlah kuesioner kembali sebesar 100%.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Kriteria	Jumlah (N=100)	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	55	55%
	Laki-Laki	45	45%
Usia	18 - 21 tahun	19	19%
	22 - 24 tahun	62	62%
	25 - 30 tahun	11	11%
	> 30 tahun	8	8%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	66	66%
	PNS/TNI/POLRI	7	7%
	Pegawai Swasta/BUMN	18	18%
	Wiraswasta/Pengusaha	9	9%
Berapa kali menggunakan maskapai Lion Air	1 kali	19	19%
	< 3 kali	28	28%
	3 - 5 kali	53	53%

### Uji Instrumen Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, Ghazali (2018).

Tabel 2. Hasil Uji Validitas *Service Excellent* (X1)

Butir	Pearson Correlation	R Tabel	Sig	N	Keterangan
X1	0,709	0,194	0,000	100	Valid
X2	0,715	0,194	0,000	100	Valid
X3	0,767	0,194	0,000	100	Valid
X4	0,750	0,194	0,000	100	Valid
X5	0,766	0,194	0,000	100	Valid
X6	0,684	0,194	0,000	100	Valid
X7	0,747	0,194	0,000	100	Valid
X8	0,790	0,194	0,000	100	Valid
X9	0,808	0,194	0,000	100	Valid
X10	0,689	0,194	0,000	100	Valid

X11	0,716	0,194	0,000	100	Valid
X12	0,854	0,194	0,000	100	Valid
X13	0,779	0,194	0,000	100	Valid
X14	0,764	0,194	0,000	100	Valid
X15	0,822	0,194	0,000	100	Valid
X16	0,722	0,194	0,000	100	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas variabel diatas menunjukkan bahwa data yang dihasilkan valid karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Pertanyaan mengenai service excellent (X) sebanyak 16 pertanyaan dinyatakan valid karena menunjukkan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Penumpang (Y)**

Butir	Pearson Correlation	R Tabel	Sig	N	Keterangan
Y1	0,745	0,194	0,000	100	Valid
Y2	0,693	0,194	0,000	100	Valid
Y3	0,767	0,194	0,000	100	Valid
Y4	0,804	0,194	0,000	100	Valid
Y5	0,764	0,194	0,000	100	Valid
Y6	0,748	0,194	0,000	100	Valid
Y7	0,753	0,194	0,000	100	Valid
Y8	0,695	0,194	0,000	100	Valid
Y9	0,791	0,194	0,000	100	Valid
Y10	0,773	0,194	0,000	100	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas variabel diatas menunjukkan bahwa data yang dihasilkan valid karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Pertanyaan mengenai kepuasan penumpang (Y) sebanyak 10 pertanyaan dinyatakan valid karena menunjukkan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

### Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan suatu item dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur realibilitas adalah dengan menggunakan *cronbach's alpha* yang perhitungannya menggunakan SPSS versi 26.0. *Cronbach's alpha* dapat diterima jika  $>$  0,60.

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Minimal Cronbach's Alpha yang disyaratkan	Keterangan
Service Excellent (X)	0,950	0,60	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,915	0,60	Reliabel

Dari hasil perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa uji reliabilitas diperoleh koefisien *Cronbach's alpha* sebesar  $0,958 < 0,60$  yang menunjukkan bahwa instrumen *service excellent* dinyatakan reliabel. Sedangkan uji reliabilitas variabel kepuasan penumpang menunjukkan koefisien *Cronbach's alpha* sebesar  $0,950 < 0,60$  yang menunjukkan instrumen variabel kepuasan penumpang reliabel.

### Uji Analisis Data

#### Analisis Regresi Sederhana

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.164	2.342		5.195	.000
	Service Excellent	.391	.044	.665	8.826	.000

Analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas atau independen (*service excellent*) terhadap variabel terikat atau dependent yaitu kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan IBM SPSS Statistic 26.0 diperoleh nilai konstanta 12,164. Koefisien kepercayaan penumpang sebesar 0,391. Maka persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 12,164 + 0,391 X_1$$

**Y = Kepuasan Penumpang**

**X = Service Excellent**

### Uji Parsial (Uji T)

Tabel 6. Hasil Uji T

Variabel	T hitung	Ttabel	Signifikansi
<i>Service Excellent</i>	8,826	1,984	0,000

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan besar nilai t hitung variabel *service excellent* sebesar 1,984 < 8,826. Maka diketahui  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa *service excellent* dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.665 <sup>a</sup>	.443	.437	3.501

Hasil pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) dalam penelitian ini ditunjukkan dengan angka  $R^2$  (*R-square*) sebesar 0,443. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *service excellent* sebesar 44,3% terhadap kepuasan penumpang. Hal tersebut membuktikan bahwa terdapat pengaruh *service excellent* terhadap kepuasan penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang sebesar 0,443 atau 44,3%, dinyatakan mampu menjelaskan ke dalam variasi pada variabel kepuasan penumpang mereka sebesar 44,3%, sedangkan sisanya sebesar 55,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan di dalam model penelitian ini.

### Koefisien Korelasi

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Korelasi

Correlations			
		<i>Service Excellent</i>	Kepuasan Penumpang
<i>Service Excellent</i>	Pearson Correlation	1	.665**



	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Penumpang	Pearson Correlation	.665**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan nilai koefisien korelasi diperoleh nilai *pearson correlation* sebesar 0,665 atau 66,5%. Hasil ini menunjukkan bahwa hubungan petugas *ground handling* dalam memberikan *service excellent* terhadap kepuasan penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang memiliki hubungan yang kuat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan statistik dalam uji parsial (t-hitung), variabel *service excellent* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang atau Ha diterima. Dari hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa *service excellent* mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan penumpang maskapai maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang sebesar 44,3%, sedangkan sisanya sebesar 55,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian. Dan hasil statistik berikutnya juga menunjukkan bahwa diperoleh nilai *pearson correlation* sebesar 0,665 atau 66,5%. Hasil ini menunjukkan bahwa hubungan petugas *ground handling* dalam memberikan *service excellent* terhadap kepuasan penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang memiliki hubungan yang kuat. Dari hasil tersebut, maka manajemen maskapai Lion Air perlu meningkatkan kinerja jasa layanan penerbangannya. Upaya peningkatan *service excellent*, seperti memberikan layanan yang berkualitas dan selalu menanamkan *image* yang positif kepada penumpang perlu mendapatkan kepuasan serius. Dan memberikan beberapa diskon atau promo untuk tiket penerbangan kepada penumpang yang setia. Penelitian selanjutnya perlu mengembangkan lebih lanjut model penelitian ini melalui perbaikan pada keterbatasan penelitian, memperbanyak jumlah sampel yang dianalisis, dan meningkatkan *response rate* responden. Penambahan jumlah variabel yang diteliti juga perlu dilakukan pada penelitian berikutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi VI. Cetakan 14.* Rineka Cipta. Jakarta.
- Basit, A., dan Hidayat, R. 2018. Pengaruh Service Excellence Terhadap Brand Equity Pada Pelanggan Batik Air. *Journal of Communication.* 2(1): 17-35.
- Dantes, Nyoman. 2012. *Metode Penelitian.* Andi Offset. Yogyakarta.
- Donni Priansa. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima.* Alfabeta. Bandung.
- Dyahjatmayanti, Dhiani. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Pada Industri Penerbangan Menggunakan Model Servqual. *Jurnal Manajemen Dirgantara.* 13(2).
- Ghiffari, M. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggangan Balikpapan.
- Gozhali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25.* Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Handayani, R. 2020. *Metodologi Penelitian Sosial.* Trussmedia Grafika. Yogyakarta.
- Haryanto, I. 2018. Studi kasus perencanaan sistem dan teknik transportasi udara di Indonesia. UGM PRESS.

- ICAO. 2013. Aerodromes, Annex 14 to the convention on International Civil Aviation, Vol. 1: Aerodromes Design And Operation. International Civil Aviation Organization. Montreal. Canada.
- Kamelia, C. 2021. Pengaruh Service Excellent Petugas Check In Counter Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo.
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran. Jilid I*. Edisi Ke 13. Erlangga. Jakarta.
- Laurena D. Julia, 2015. Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Tinggi Negeri di Surabaya. 4(6).
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, Edisi 3, Salemba Empat*, Jakarta. Republik Indonesia.
- Majid,A dan Warpani. 2014. *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Nasiruddin, M dan Fanida, Eva Hany. 2018. Kualitas Pelayanan Prima (Excellent Service) di PT Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 6(2).
- Normasari,S. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Tamu Yang Menginap di Hotel Pelangi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 6(2).
- Nurhidayah. 2018. Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Maskapai Penerbangan PT. Lion Air. *Jurnal Perhubungan Udara*. 41(1).
- Olivia, Oya. 2022. Pengaruh Service Excellent Petugas Ground Handling Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. *Jurnal Multidisiplin Madani*. 2(5).
- Permana, Dian, Ridwan Purnama, and Rini Andari. 2013. Pengaruh Diferensiasi Produk 'Green Tourism Destination' Terhadap Kepuasan Berkunjung Di Pulau Sikuai (Survey Terhadap Pengunjung Di Pulau Sikuai Sumatera Barat). *Journal Tourism and Hospitality Essentials*. 111(1): 43-50.
- Pratama, Rizaldi Indra dan Valeria, Maria. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai Lion Air Terhadap Kepuasan Penumpang Di Yogyakarta International Airport.
- Priansa, Doni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Alfabeta. Bandung.
- Priyatno, D. 2014. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Putri, W. 2017. Pengaruh Excellent Service Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT.Angkasa Pura 1 Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 5(6).
- Ringa, Y. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Pasasi Terhadap Kepuasan Penumpang pada PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur. *Journal Religion Education Sosial*. 4(5).
- Rusli, M. 2017 Faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian Ulang pada Forum Jual Beli. *Jurnal I-Statement*, 3(1).
- Sakina, L. 2022. Pengaruh Service Excellent Terhadap Kepuasan Pelanggan Study Pada PT.Bank Rakyat Indonesia Cabang Bandar Jaya.
- Sari. R. A., & Bella L. 2017. Pengaruh Standar Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Syariah Makassar. *Jurnal Ekonomi, Manajemen & akuntansi*. 7(2): 292-307.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

- Suminar, R., dan Apriliawati, M. 2017. Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari*. 2(9).
- Supono, B dan Indriantoro, N. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta. FEB Universitas Gajah Mada.
- Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andy. Yogyakarta.
- Winih, T. 2021. Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Swalayan Ismart Ponorogo. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. 1a(1)