JCRD: Journal of Citizen Research and Development
E-ISSN: 3048-2941 P-ISSN: 3048-2933
Vol. 1 No. 2 November 2024

Pengaruh Kualias Pelayanan Low Cost Carrier Maskapai Super Air Jet Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo

Sharul Ariza[1] Kifni Yudianto[2]
Program Studi Manajemen Tansportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia[1,2]
Email: sharulariza9@gmail.com[1] kifni.yudianto@sttkd.ac.id[2]

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang dapat dinilai oleh penumpang. Penumpang akan merasa puas jika kebutuhan dan keinginan terpenuhi dari pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini memiliki tujuan penelitian diantaranya: 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Low Cost Carrier maskapai Super Air Jet terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo. 2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Low Cost Carrier maskapai Super Air Jet terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo. Pada penelitian ini, peneliti melakukan penyebaran kuesioner secara Online terhadap para penumpang maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Adi Soemarmo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis data menggunakan Uji Regresi Linier Sederhana, Uji T, dan Uji Koefisien Determinasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan LCC maskapai Super Air Jet terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo. Dibuktikan dengan hasil: 1) Uji T hitung sebesar 25.390 dengan nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,000 < 0,05, hal ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai Terhadap Kepuasan Penumpang. 2) persentase yang didapatkan dari pengaruh kualitas pelayanan LCC maskapai Super Air Jet terhadap kepuasan penumpang sebesar 89,5% sedangkan 10,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari penelitian ini.
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Maskapai, Kepuasan Penumpang, Bandar Udara Adi Soemarmo

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini perkembangan kehidupan manusia yang sudah berkembang dan penduduknya yang padat membuat sarana transportasi merupakan bagian yang sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Maskapai penerbangan merupakan perusahaan yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang yang ingin bepergian dari satu wilayah ke wilayah lain. Semakin ketatnya persaingan bisnis dibidang penerbangan, setiap Perusahaan penerbangan harus memiliki strategi pemasaran untuk menarik perhatian penumpang. Persaingan yang ketat dalam bidang usaha jasa transportasi udara saat ini banyak terjadi pada maskapai penerbangan yang menerapkan penerbangan dengan biaya murah *(Low Cost Carrier).* Maskapai Super Air Jet adalah salah satu maskapai penerbangan yang menerapkan system Low Cost Carrier (LCC) di Indonesia dan merupakan maskapai yang tergolong maskapai baru. Untuk menerapkan konsepnya *(Super Cost)*, saat ini maskapai Super Air Jet masih tetap konsisten dan disiplin dalam memberikan layanan yang sesuai dengan standar pada setiap aspek sebagai pondasi dasarnya. Kemampuan meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus merupakan syarat bagi keberhasilan suatu Perusahaan.

Manengal (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang dapat dinilai oleh

pelanggan/penumpang dalam hal memenuhi kebutuhan pelanggan. Indikator Kualitas Pelayanan Tjiptono dan Chandra (2018) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi pelayanan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut : 1)Reliability (kehandalan), yaitu pelayanan yang di berikan kepada pelanggan dengan sepenuh hati dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan dengan segera tanpa ada kesalahan. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan agar pelanggan merasa puas. 2)Responsiveness (daya tanggap), yaitu pelayanan yang di berikan dari perusahaan untuk membantu dalam memberikan pelayanan yang sigap (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya informasi yang jelas akan membuat pelanggan memiliki persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan. 3)Assurance (jaminan), yaitu memberikan tanggungan atau jaminan terhadap pelanggan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. pelayan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain: a)Communication (komunikasi), yaitu memberikan informasi dengan jelas, dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas pula sehingga pelanggan dapat dengan mudah mengerti informasi yang di berikan dan dalam menyikapi keluhan dan komplain perusahaan hendaknya menanggapi dengan cepat dan sigap keluhan para penumpang agar terjalin komunikasi yang baik terhadap pelanggan. b)Credibility (kredibilitas), yaitu jaminan atas kepercayaan yang di berikan kepada pelanggan. Memberikan kepercayaan akan memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan dating. c)Security (keamanan), yaitu jaminan akan rasa aman yang di berikan perusahaan terhadap pelanggan agar pelanggan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap perusahaan. d)Competence (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki ditujukan kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan optimal. e)Courtesy (sopan santun), yaitu pelayanan yang di berikan kepada pelanggan memiliki nilai moral dan sopan santun yang baik sesuai dengan kondisi dan situasi. 4)Empathy (empati), yaitu memberikan perhatian secara tulus dan memahami yang di butuhkan secara spesifik dan diinginkan pelanggan. Agar pelanggan merasa kebutuhan mereka selalu di utamakan. 5)Tangibles (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal perusahaan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pihak Perusahaan. Kepuasan penumpang/pelanggan adalah rasa puas yang dirasakan dimana kebutuhan dan keinginan sudah terpenuhi dari pelayanan yang diberikan. Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut (Irawan, 2016) yaitu : 1)Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya) Yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan. 2)Selalu membeli produk Yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan. 3)Akan merekomendasikan kepada orang lain Yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan. 4)Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk Yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian yang masih perlu diuji kebenarannya. dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang masih perlu diuji. Sugiyono (2016) Hipotesis yang dapat diambil sebagai berikut:

H0: Tidak ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan Low Cost Carrier maskapai Super Air Jet terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan Low Cost Carrier maskapai Super Air Jet terhadap kepuasan penumpang diBandar Udara Adi Soemarmo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode yang digunakan yaitu menyebarkan kuesioner atau angket secara online. Penelitian ini secara khusus dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Low Cost Carrier maskapai Super Air Jet terhadap kepuasan penumpang diBandar Udara Adi Soemarmo.

Analisis Data

1. Uji Instrumen
   a. Uji Validitas
   b. Uji Reliabilitas
2. Uji Hipotesis
   a. Uji Regresi Linear Sederhana
   b. Uji Parsial (Uji T)
   c. Uji Koefisien Determinasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasi masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item pertanyaan. Degree of Freedom (df) =n-2 dan taraf signifikansi yang digunakan adalah 5%. Dari 80 sempel responden peneliti mengambil 78 sampel responden.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Maskapai (X)

Butir Pertanyaan	r_{HITUNG}	r_{tabel}	Kriteria
X.p1	0,890	0,219	Valid
X.p2	0,882	0,219	Valid
X.p3	0,889	0,219	Valid
X.p4	0,937	0,219	Valid
X.p5	0,916	0,219	Valid
X.p6	0.935	0,219	Valid
X.p7	0,927	0,219	Valid
X.p8	0,922	0,219	Valid
X.p9	0,936	0,219	Valid
X.p10	0,876	0,219	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Penumpang (Y)

Butir Pertanyaan	r_{HITUNG}	r_{tabel}	Kriteria
Y.p1	0,966	0,219	Valid
Y.p2	0,945	0,219	Valid
Y.p3	0,922	0,219	Valid
Y.p4	0,920	0,219	Valid
Y.p5	0,911	0,219	Valid
Y.p6	0,924	0,219	Valid
Y.p7	0,955	0,219	Valid
Y.p8	0,958	0,219	Valid
Y.p9	0,917	0,219	Valid
Y.p10	0,931	0,219	Valid
Y.p11	0,944	0,219	Valid

Butir Pertanyaan	r_{HITUNG}	r_{tabel}	Kriteria
Y.p12	0,951	0,219	Valid
Y.p13	0,888	0,219	Valid
Y.p14	0,929	0,219	Valid
Y.p15	0,908	0,219	Valid

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji dinyatakan valid, karena r hitung lebih besar dari r tabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan Maskapai (X)	0,977	0,600	Reliabel
Kepuasan Penumpang(Y)	0,989	0,600	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji dinyatakan reliabel, karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari (>) 0,6.

Uji Hipotesis

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Variable	Koefisien Regresi	Std.Error	Sig
Konstanta	-.311	2.551	0,903
Kualitas Pelayanan Maskapai (X)	1.472	0,058	0,000
R	0,946		
Rsquare	0,895		
N	80		
Variabel Dependen : Kepuasan Penumpang (Y)			

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa konstanta sebesar -.311, hal ini berarti jika variabel Kualitas Pelayanan Maskapai (X) dianggap nol, maka nilai variabel Kepuasan Penumpang (Y) adalah sebesar -.311. Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan Maskapai (X) sebesar 1.472 menunjukkan bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan maskapai (X) sebesar 1 satuan akan menaikkan Kepuasan Penumpang (Y) sebesar 1.472 satuan. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan arah model regresi ini adalah positif, ditunjukkan dari nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,946.

Tabel 4. Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.311	2.551		-.122	0,903
	Kualitas Pelayanan Maskapai	1.472	0,058	0,946	25.390	0,000
Variable Dependen : Kepuasan Penumpang						

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 25.390 dengan nilai signifikasi diperoleh sebesar 0,000 < 0,05, hal ini mengartikan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo. Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang menyatakan bahwa "Ada pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo".

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model	R	RSquare	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,946	0,895	0,893	3.872
Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Maskapai				

Nilai dari koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,895, hal ini menunjukkan bahwa 89,5% Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan Maskapai(X), dan untuk sisanya sebesar 10,5%% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan LCC Maskapai Super Air Jet Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo. Hasil penelitian ini mendukung H_a yang menyatakan bahwa, "ada pengaruh kualitas pelayanan LCC maskapai Super Air Jet terhadap kepuasan penumpang". H_a diterima ditunjukkan dari nilai signifikasi 0,000 < 0,05. Pengolahan data menggunakan software SPSS 24.0 , maka diperoleh hasil sebagai berikut: Telah didapatkan nilai a atau constanta sebesar -.311 Persamaan regresinya sebagai berikut:
   $Y = a + bX$
   a = -.311
   b = 1.472
   Y = -.311+ 1.472
   Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:
   a. a Konstanta sebesar -.311 menunjukan bahwa kualitas pelayanan maskapai (X) pengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) sebesar -.311.
   b. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan maskapai (X) sebesar 1.472 menunjukkan setiap peningkatan 1% kualitas pelayanan maskapai (X) maka akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 1.472. Berdasarkan nilai signifikansi diperoleh hasil sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan maskapai (X) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y).

   Dari data yang diperoleh hasil Uji T diketahui t hitung sebesar 25.390 Maka diketahui bahwa kualitas pelayanan maskapai berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada Maskapai Super Air Jet diBandar Udara Adi Soemarmo.
2. Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan LCC Maskapai Super Air Jet Terhadap Kepuasan Penumpang diBandar Udara Adi Soemarmo. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi linear sederhana. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai terhadap Kepuasan Penumpang pada Maskapai Super Air Jet dari dan ke Bandar Udara Adi Soemarmo pada tahun 2024. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan maskapai terhadap kepuasan penumpang ditunjukkan dari nilai R square sebesar 0,895 yang artinya 89,5%% kepuasan penumpang maskapai Super Air Jet diBandar Udara Adi Soemarmo dipengaruhi oleh kualitas pelayanan maskapai, sedangkan sisanya sebesar 10,5% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hipotesis dan analisis yang dilakukan maka dalam penelitian pengaruh kualitas pelayanan LCC maskapai Super Air Jet berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Dalam penelitian ini terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan LCC maskapai Super Air Jet terhadap kepuasan penumpang diBandar Udara Adi Soemarmo. Koefisien Determinasi dengan hasil R Square sebesar 0,895. Artinya ketersediaan kualitas

pelayanan maskapai berpengaruh 89,5% terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Super Air Jet diBandar Udara Adi Soemarmo.

Saran

Saran kepada pihak Maskapai Super Air Jet diBandar Udara Adi Soemarmo agar lebih memperhatikan pelayanan demi terciptanya kepuasan penumpang. Apabila penumpang benar-benar merasa puas, maka mereka akan menggunakan kembali serta memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan jasa maskapai Super Air Jet diBandar Udara Adi Soemarmo. Untuk peneliti yang akan datang disarankan untuk melakukan Penelitian sejenis dengan pendekatan kualitatif. Untuk meneliti tentang usaha pelayanan yang diberikan dari pihak maskapai dalam rangka memenuhi kepuasan penumpang untuk melengkapi penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Irawan, Handi. (2016). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Elex Media Komputpindo, Jakarta.

Manengal, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombantu. Jurnal Productivy. Vol. 2, No. 1.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitafif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2018). Service Quality Satisfaction. Yogyakarta: Andy.