

Pengaruh *Service Excellent* oleh Petugas *Passenger Handling* Terhadap Kepuasan Jamaah Haji 2023 di Bandar Udara Adi Soemarmo

Muhamad Khairudin¹ Elnia Frisnawati²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email:

Abstrak

Pelayanan terbaik yang memenuhi tuntutan dan harapan pelanggan disebut sebagai pelayanan prima atau unggul. Dengan kata lain, pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat sambil memenuhi standar kualitas. Ini berkaitan dengan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dan memastikan mereka puas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan jamaah haji dipengaruhi oleh perlakuan yang luar biasa. Tim penanganan penumpang memikul tugas untuk mempertimbangkan berbagai masalah saat memberikan layanan kepada penumpang haji. Beberapa permasalahan dalam event haji ini yaitu banyaknya paspor yang salah dalam penamaan buku paspor, sehingga menghambat kelancaran dalam check in di bandara, kedua banyaknya lansia yang mengikuti haji pada tahun 2023 ini sehingga petugas tidak optimal terhadap penanganan tersebut, ketiga kurangnya koordinasi terhadap pihak kementerian agama yaitu kesalahan nama, tempat tanggal lahir, dan tempat tinggal pada surat dari kementerian. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui adakah pengaruh dan seberapa besar dampak *service excellent* terhadap kepuasan jamaah haji 2023 di bandar udara adi soemarmo solo. Desain penelitian yang digunakan yaitu menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan penyebaran kuesioner kepada 95 responden kepada penumpang jamaah haji 2023 di bandar udara adi soemarmo solo. Data kemudian dianalisis dengan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu 10,2% variabel kepuasan penumpang jamaah haji dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan prima (*service excellence*) sedangkan sisanya 89,8% dapat dijelaskan oleh variabel variabel yang lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Service Excellent* (Pelayanan Prima) dan Kepuasan Jamaah Haji

Abstract

The best service that satisfies customer demands and expectations is referred to as excellent or prime service. Stated differently, a premier service is one that satisfies the needs and expectations of customers or the community while meeting quality requirements. It is about giving customers the finest service possible and making sure they are happy. The purpose of this study is to ascertain how Hajj pilgrims' pleasure is affected by exceptional treatment. The passenger handling team bears the task of taking into account many issues when delivering services to Hajj passengers. In providing services to Hajj passengers, there are several things that need to be considered and are the responsibility of the handling officer. Some of the problems in this Hajj event are the many passports that are wrong in naming the passport book, thus hindering the smooth check-in at the airport, secondly the large number of elderly people who are taking part in the Hajj in 2023 so that officers are not optimal in handling it, thirdly the lack of coordination with the Ministry of Religion, namely errors in name, place of birth, and place of residence on the letter from the ministry. The purpose of this study is to determine whether there is an influence and how much impact excellent service has on the satisfaction of the 2023 Hajj pilgrims at Adi Soemarmo Solo airport. The research design used is quantitative research by distributing questionnaires to 95 respondents to 2023 Hajj pilgrims at Adi Soemarmo Solo airport. The data was then analyzed using simple regression analysis. The research results obtained were that 10.2% of the Hajj pilgrim passenger satisfaction variables could be explained by the excellent service variabel, while the remaining 89.8% could be explained by other variabels that were not included in this study.

Keywords: *Excellent Service and Hajj Pilgrim Satisfaction*



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

PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan komponen penting dalam operasional penerbangan yang berkaitan erat dengan pelayanan. Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, pelayanan mencakup berbagai aspek seperti check-in, fasilitas terminal, dan layanan yang meningkatkan kenyamanan penumpang. Pada tahun 2023, bandar udara ini memainkan peran krusial dalam melayani jamaah haji, termasuk menyediakan embarkasi sebagai tempat persiapan sebelum keberangkatan dan layanan check-in untuk memastikan keakuratan data. Bandar Udara Adi Soemarmo memiliki peranan strategis yang signifikan, dengan pengelolaan yang dilakukan oleh negara dan pembinaan oleh pemerintah. Tujuannya adalah untuk memastikan penyelenggaraan penerbangan yang aman, efisien, dan teratur, serta mendukung pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, dan pembangunan nasional. Sebuah studi tahun 2017 oleh Resti Wildayati yang berjudul "Optimalisasi Layanan Haji untuk Meningkatkan Kepuasan Jamaah" menemukan bahwa terdapat sejumlah faktor krusial yang harus diperhatikan untuk meningkatkan tingkat kepuasan jamaah. Pertama, penempatan staf berdasarkan bidang keahlian diperlukan untuk memastikan responsivitas dalam penyampaian layanan. Kedua, jaminan administrasi, keamanan, dan pengetahuan termasuk dalam jaminan untuk meningkatkan kepuasan. Hal ini bertujuan agar, sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, jamaah dapat melaksanakan ibadah mereka dengan aman, nyaman, dan lancar. Oleh karena itu, jamaah perlu mendapatkan keamanan, bimbingan, dan layanan terbaik dari organisasi perjalanan haji.

Jenis layanan terbaik yang memenuhi keinginan dan harapan pelanggan adalah layanan prima. Dengan kata lain, layanan unggul didefinisikan sebagai layanan yang memenuhi kebutuhan jamaah haji dan memenuhi standar kualitas. Ini melibatkan memberikan perhatian terbaik kepada jamaah haji agar mereka merasa puas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh layanan superior terhadap kepuasan jamaah selama ibadah Haji. Personel penanganan penumpang memiliki sejumlah tanggung jawab penting dalam memberikan layanan kepada jamaah haji. Salah satu area perhatian khusus adalah adanya beberapa petugas polisi yang menunjukkan kurangnya responsif dan pengabaian terhadap protokol yang telah ditetapkan saat membuat keputusan, serta kekurangan dalam melaporkan informasi penumpang kepada otoritas terkait. Di antara banyak masalah yang terjadi pada acara Haji tahun ini adalah banyaknya paspor dengan nama yang salah dalam buku paspor, yang menyulitkan proses check-in di bandara. Kedua, banyaknya jamaah lansia tahun ini membuat situasi menjadi lebih menantang bagi petugas untuk menangani dengan baik. Ketiga, kesalahan penulisan nama, tanggal lahir, dan alamat pada dokumen kementerian disebabkan oleh kurangnya kolaborasi dengan Kementerian Agama.

Tinjauan Pustaka

Service excellent

Menurut Basit dan Hidayat (2018), layanan prima adalah upaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan guna menciptakan kepuasan. Suparlan (2017) melanjutkan, "Layanan prima juga mencakup bantuan material dan non-material yang signifikan yang memberikan kenyamanan kepada pelanggan dan membantu mereka menyelesaikan masalah mereka sendiri." Hadipranata menambahkan bahwa memberikan layanan yang luar biasa melibatkan melakukan tugas tambahan di luar tanggung jawab yang ditetapkan, yang bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan bisnis sambil juga memuaskan

pelanggan. Dengan menawarkan layanan pelanggan yang prima, bisnis dapat meningkatkan kualitas layanan mereka, menetapkan standar tinggi, dan memperkuat hubungan dengan pelanggan. Selain bertindak sebagai panduan dalam memberikan layanan, standar layanan juga berfungsi sebagai tolok ukur dan rekomendasi untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan. Penting untuk diingat bahwa memberikan layanan luar biasa harus dipandang sebagai keharusan, bukan sekadar pilihan. Layanan pelanggan yang prima membuat pelanggan merasa nyaman dan dihargai, yang dapat mendorong loyalitas pelanggan. Sebaliknya, pelanggan yang puas dan ulasan positif juga menguntungkan bagi penyedia layanan. Oleh karena itu, agar pelanggan dan penyedia layanan dapat meraih manfaat dan pengalaman maksimal, sangat penting bagi mereka untuk memahami dan menerapkan konsep layanan prima dengan baik.

1. Konsep *service excellent*. Program pelayanan kepada pelanggan, yang berfokus pada konsep kepedulian terhadap konsumen, terus berkembang hingga saat ini, menjadikannya sebagai alat utama dalam strategi untuk memenangkan persaingan. Memahami pentingnya peran pelanggan dalam kelangsungan dan kemajuan bisnis atau organisasi merupakan dasar dari konsep kepedulian perusahaan atau organisasi terhadap pelanggan. Hal ini karena pelanggan adalah komponen yang sangat penting dalam setiap bisnis; tanpa mereka, tidak ada organisasi atau perusahaan yang dapat berkembang. Kepedulian terhadap pelanggan telah berkembang menjadi pola layanan positif dalam manajemen modern yang dikenal sebagai layanan prima (*service excellence*).
2. Indikator *service excellent*. Keberhasilan dalam mengembangkan dan menerapkan pelayanan prima sangat bergantung pada pemilihan konsep pendekatan yang tepat. Menurut Barata (2017), konsep pelayanan prima yang sering dikenal dengan istilah A6 melibatkan enam elemen kunci: Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung Jawab (*Accountability*). Mengintegrasikan enam elemen ini dalam layanan bertujuan untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang optimal dan memenuhi standar pelayanan prima.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan pelanggan, menurut Solomon dalam Priansa (2017), adalah sikap umum yang dimiliki konsumen terhadap barang atau jasa yang mereka beli. Sebaliknya, Normasari et al. dalam Worodiyanti (2016) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai penilaian atau reaksi pelanggan terhadap kinerja barang atau jasa. Definisi-definisi ini mengarah pada kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pelanggan ditentukan oleh perbandingan antara kinerja barang dan jasa yang diperoleh dengan harapan pelanggan (Indr, Andi, dan Sadriana, 2014). Tujuan utama dari layanan berkualitas tinggi adalah untuk memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, tujuan setiap karyawan lini depan atau petugas layanan adalah untuk memuaskan klien. Ketika karyawan mengetahui siapa pelanggan mereka, baik internal maupun eksternal, kepuasan pelanggan dapat tercapai. Dengan menyadari siapa pelanggan tersebut, kebutuhan dan preferensi mereka akan lebih mudah dikenali oleh staf layanan.

Passenger Handling

Penanganan penumpang merujuk pada serangkaian proses layanan dan pengelolaan yang dilakukan terhadap penumpang di terminal bandar udara, baik saat keberangkatan maupun kedatangan. Aktivitas ini mencakup beberapa unit, termasuk meja check-in, pintu boarding, layanan pelanggan, barang hilang dan ditemukan, serta etika layanan. Tujuan dari pelayanan penumpang adalah untuk kepuasan penumpang. *service* yang baik memang peran terpenting untuk membuat penumpang merasa nyaman dan menyenangkan. Ada beberapa

faktor yang menentukan untuk meningkatkan pelayanan yang baik kepada penumpang antara lain penampilan diri, sikap perilaku, dan pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan.

Jamaah Haji

Ibadah haji merupakan rukun Islam kedua setelah puasa dibulan ramadhan artinya kelima dari rukun Islam. Menurut bahasa kata haji berasal dari bahasa Arab yang artinya ziarah atau bertamu (Devi Agustina, 2019). Haji dapat diartikan sebagai perjalanan menuju dan dari tempat tertentu, dalam hal ini ke Ka'bah di Masjidil Haram, Makkah, Arab Saudi, dengan tujuan melaksanakan ibadah, bukan untuk keperluan lainnya (Muhamad Ali Yusni, 2015). Setiap individu yang menjalankan ibadah haji harus memenuhi berbagai ketentuan, termasuk syarat, rukun, kewajiban, larangan, tata cara, dan sunnah-sunnah haji (Zunaida Sitorus, 2018). Meskipun haji adalah bagian dari hukum Syariah, sholat dianggap lebih penting daripada haji menurut beberapa sumber (Ananda Citra Apriliana, 2015).

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* Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo.
- Ha: Ada Pengaruh *Service Excellent* Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui pengaruh *service excellent* terhadap kepuasan jamaah haji, dan seberapa besar pengaruh *service excellent* terhadap kepuasan jamaah haji. 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 penelitian telah melampaui objek penelitian yang menjadi fokus utama studi ini. Menurut definisi yang diberikan oleh Tukiran Teniredja dan Hidayati Mustafidah (2014) dalam bukunya "Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)", populasi mengacu pada keseluruhan subjek populasi yang terdiri dari manusia, benda, hewan, tumbuhan, gejala, dan/atau peristiwa yang menjadi dasar penelitian. Jadi populasi yang dijadikan objek peneliti dalam penelitian ini adalah penumpang jamaah haji di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo berjumlah 1.800 selama periode tahun 2023. Sampel merupakan bagian dari populasi yang mewakili karakteristik populasi tersebut dan digunakan dalam penelitian. Berdasarkan penelitian ini yang menjadi sasaran populasi adalah penumpang penumpang jamaah haji di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, peneliti menggunakan rumus slovin makan sampel yang didapatkan berjumlah 95 orang. Maka pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik *accidental sampling*, metode pemilihan

sampel secara kebetulan dari anggota populasi yang dijumpai oleh peneliti selama penelitian. Lokasi penelitian ini dilakukan di di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan pada Agustus 2023-September 2023. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi 2, sebagai berikut:

1. Data primer adalah Menurut Sugiyono (2019), Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data primer didapatkan peneliti melalui penyebaran kuesioner langsung kepada penumpang jamaah haji Bandar Udara Adi Soemarmo.
2. Data Sekunder adalah Menurut Arikunto (2014), Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data yang mendukung data primer. Dalam penelitian ini, data sekunder mencakup dokumen, catatan, atau foto yang dihasilkan oleh peneliti.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah penumpang jamaah haji Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. Dalam penentuan jumlah sampel yang digunakan, peneliti menggunakan rumus slovin dengan hasil perhitungan akhir sebanyak 95 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	45	47%
	Laki-Laki	50	53%
Usia	1 - 20 tahun	3	3%
	20 - 29 tahun	10	11%
	30 - 39 tahun	20	21%
	40 - 49 tahun	23	24%
	>50	39	41%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	2	2%
	PNS	23	24%
	Pegawai Swasta	26	27%
	Wirausaha	32	34%
	Lainnya	12	13%

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* (X)

Butir	R Tabel	R Hitung	Keterangan
X1	0,2017	0,3341	Valid
X2	0,2017	0,2230	Valid
X3	0,2017	0,2122	Valid
X4	0,2017	0,3908	Valid
X5	0,2017	0,3047	Valid
X6	0,2017	0,3735	Valid
X7	0,2017	0,5475	Valid
X8	0,2017	0,3222	Valid

X9	0,2017	0,2857	Valid
X10	0,2017	0,4400	Valid
X11	0,2017	0,2712	Valid
X12	0,2017	0,3221	Valid
X13	0,2017	0,2787	Valid
X14	0,2017	0,3628	Valid
X15	0,2017	0,4358	Valid
X16	0,2017	0,4255	Valid
X17	0,2017	0,2585	Valid
X18	0,2017	0,2201	Valid
X19	0,2017	0,3449	Valid
X20	0,2017	0,3421	Valid
X21	0,2017	0,2102	Valid
X22	0,2017	0,3038	Valid
X23	0,2017	0,2245	Valid
X24	0,2017	0,2089	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas variabel diatas menunjukkan bahwa data yang dihasilkan valid karena r hitung $>$ r tabel. Pertanyaan mengenai service excellent (X) sebanyak 24 pertanyaan dinyatakan valid karena menunjukkan r hitung $>$ r tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Penumpang Jamaah Haji (Y)

Butir	R Tabel	R Hitung	Keterangan
Y25	0,2017	0,3521	Valid
Y26	0,2017	0,5681	Valid
Y27	0,2017	0,6075	Valid
Y28	0,2017	0,5543	Valid
Y29	0,2017	0,5049	Valid
Y30	0,2017	0,5172	Valid
Y31	0,2017	0,5253	Valid
Y32	0,2017	0,6747	Valid
Y33	0,2017	0,3859	Valid
Y34	0,2017	0,2054	Valid
Y35	0,2017	0,3910	Valid
Y36	0,2017	0,3444	Valid
Y37	0,2017	0,4154	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas variabel diatas menunjukkan bahwa data yang dihasilkan valid karena r hitung $>$ r tabel. Pertanyaan mengenai kepuasan jamaah haji (Y) sebanyak 13 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)	0,603	0,6	Reliabel
Kepuasan Jamaah Haji (Y)	0,712	0,6	Reliabel

Dari hasil perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa uji reliabilitas diperoleh koefisien *Cronbach's alpha* sebesar $0,609 < 0,60$ yang menunjukkan bahwa instrumen dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual	
N		95	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	3,65506175	
Most Extreme Differences	Absolute	,121	
	Positive	,103	
	Negative	-,121	
Test Statistic		,121	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,002 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,112 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,104
		Upper Bound	,120

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,112, yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal

Uji Homogenitas

Tabel 6. Hasil Uji Homogenitas
Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
HASIL	Based on Mean	2,489	1	188	,116
	Based on Median	2,594	1	188	,109
	Based on Median and with adjusted df	2,594	1	187,674	,109
	Based on trimmed mean	2,944	1	188	,088

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji homogenitas menunjukkan nilai signifikansi berdasarkan mean sebesar 0,116, yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan bersifat homogen

Uji Linearitas

Tabel 7. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan jamaah * service excellent	Between Groups	(Combined)	324,760	18	18,042	1,276	,228
		Linearity	143,199	1	143,199	10,131	,002
		Deviation from Linearity	181,561	17	10,680	,756	,736
	Within Groups	1074,229	76	14,135			
Total			1398,989	94			

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi deviation from linearity sebesar 0,736, yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan bersifat linier, atau terdapat hubungan linear antara variabel bebas dan variabel terikat.

Uji Analisis Data
Analisis Regresi Sederhana

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Sederhana

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.371	7.753		2.627	.010
	Service Excellent	.292	.090	.320	3.257	.002

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 jamaah haji di Bandar Udara Adi Soemarmo. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan IBM SPSS Statistic 26.0 diperoleh nilai konstanta 20.371. Koefisien kepercayaan penumpang sebesar 0,292. Maka persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 20.371 + 0,292 X$$

Y = Kepuasan Penumpang Jamaah Haji

X = *Service Excellent*

Uji Parsial (Uji T)

Tabel 9. Hasil Uji T

Variabel	T hitung	Ttabel	Signifikansi
<i>Service Excellent</i>	3.257	1,661	0,002

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan besar nilai t hitung variabel *service excellent* sebesar 1,661 < 3.257. Maka diketahui Ha diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa *service excellent* dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang jamaah haji.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.320 ^a	.102	.093	3.675

Hasil pengujian koefisien determinasi (R²) dalam penelitian ini ditunjukkan dengan angka R² (*R-square*) sebesar 0,102. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *service excellent* sebesar 10.2% terhadap kepuasan penumpang jamaah haji. Hal tersebut membuktikan bahwa terdapat pengaruh *service excellent* terhadap kepuasan penumpang jamaah di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo sebesar 0,102 atau 10.2 %, dinyatakan mampu menjelaskan ke dalam variasi pada variabel kepuasan penumpang mereka sebesar 10.2 %, sedangkan sisanya sebesar 89,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan di dalam model penelitian ini.

KESIMPULAN

Pelayanan prima (*service excellent*) oleh petugas di Bandar Udara Adi Soemarmo mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah haji. Dapat diartikan bahwa semakin baik pelayanan petugas dalam melayani penumpang jamaah haji maka kepuasan jamaah haji akan semakin meningkat dan begitu juga sebaliknya, dengan hasil tersebut maka rumusan masalah pertama telah terjawab. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,090 dan t hitung lebih besar dari jika dibandingkan dengan t tabel dengan jumlah tersebut maka hasil dari uji parsial t hitung adalah $(3,257 > 1,6614)$ dengan nilai yang signifikan dari variabel $(0,002 < 0,05)$ atau 5%. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan data, nilai R^2 adalah 10,2% atau 0,102. Berdasarkan pengujian ini, variabel kualitas layanan dapat menjelaskan 10,2% dari variabel kepuasan penumpang untuk jamaah haji, sementara variabel lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini dapat menjelaskan sisa 89,8%. Dengan koefisien determinasi sebesar 89,2%, dapat dijelaskan bahwa, sesuai dengan standar saat ini, variabel keunggulan layanan memiliki dampak besar terhadap kepuasan jamaah haji.

Saran

1. Bagi Perusahaan. Pelayanan prima (*service excellent*) yang dilakukan oleh petugas di bandar udara harus lebih memperhatikan SOP yang ada dan harus berjalan dengan SOP yang ada. Hal ini dapat dilihat dari penelitian ini jika pelayanan yang diberikan sangat bagus akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dan apabila petugas memberikan pelayanan yang buruk atau tidak berjalan dengan SOP yang ada maka penumpang pun akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya. Diharapkan penelitian yang akan datang atau yang hendak melakukan penelitian yang sama agar bisa memahami ilmu mengenai *service excellent* atau bisa disebut pelayanan prima sehingga dapat menambah variasi dalam sebuah penelitian selanjutnya dan mampu menambah variabel lain yang mempengaruhi suatu kepuasan yang lebih spesifik dan mempunyai dampak positif yang sangat membangun serta dapat meningkatkan sebuah keyakinan pengguna maskapai penerbangan khususnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya. S F. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia Terminal 3 Rute Cgk-Jog Di Banda Udara Soekarno Hatta
- Andri. A S. (2013) Pengaruh Kualitas Jasa Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Penerbangan Garuda Indonesia
- Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asha Deswien Dani Reskita, 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *check in counter* terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali periode *peak season*
- Basit, A., & Hidayar R (2018) Pengaruh Service Excellent Terhadap Brand Equality Pada Pelanggan Batik Air
- Buku Ground Operational Manual Rev 1, 2022 PT. Garuda Angkasa
- Buku panduan pribadi PT. Jasa Angkasa Semesta 2017. Passenger Service Handling. Yogyakarta
- Gita Putri Ariana 2020 Pengaruh Harga Tiket Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Abdurahman Sholeh Malang



- Hodi 2018, Penanganan Penumpang Wheel Chair Pada Maskapai Garuda Indonesia Dibandar Udara Adi Somarmo Solo.
- Ihsanush,Shabri (dalam penjelasan ShabriPedia 01 Apr, 2020) “Penjelasan lengkap tentang Pasasi Penerbangan di dunia Aviasi Ke Bandar udara atau Gaji Pasasi Bandara”
- Kunthari Adzani Putri,2019. Analisa Tingkat Pelayanan *Cek In* Di Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara Adjisucipto Yogyakarta Terhadap Kepuasan Penumpang
- Marina Sandriana, Risit Maulana Dika, Ozali Imam. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan PT, Angkasa Pura I terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok Praya
- Maryanti,wiwiek,2019. Pengaruh kualitas pelayanan *Check in Counter* Terhadap Kepuasan Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara International Lombok
- Maulana Aditya Wilman,2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandar Udara Soekarno Hatta
- Priyatno, D. (2016). Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan
- Ridwan. 2013,Skala Pengukuran Variable- Variable Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Bumi Aksara
- Riyan Hidayat 2018, Pengaruh Service Excellence terhadap Brand Equity pada Pelanggan Batik Air.
- Ryan Hidayat,2018. Pengaruh *Service Excellent* Terhadap *Brand Equity* Pada Pelanggan Batik Air
- Sadriana, M., Andi, D., & Indr, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full.
- SPSS. Mediakom, Yogyakarta
- Standart Oprasional Prosedur Pelayanan maskapai Citilink Edisi 2 Revisi 1 tahunon 2022 PT. Citilink Indonesia
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D. Bandung:ALFABETA
- Sugiyono. (2014). Metodologi Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta.Tanjung, Hendri dan Abrista Devi. 2013. Metodologi Penelitian Ekonomi Islam, Jakarta: Gramata Publishing.
- Sugiyono. 2014. “Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.” Bandung: Alfabeta
- Sulaiman, A. A., Kariyasa, I. K., Subagyono, K., Agustian, A., & ... (2018). Toko Tani Indonesia Membenahi Rantai Pasok dan Stabilisasi Harga Pangan (Issue 29).
- Sumarwang, Ujang. 2014. Membangun Citra Perusahaan. Jakarta: PT. Damar Mulia Pustaka
- Taniredja, T, & Hidayati Mustafidah. 2012. Penelitian Kuantitatif. Bandung : Alfabeta
- Wilman Maulana Aditya. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta. Serang:Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirta.
- Yusuf, A. M. (2014). Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan. Jakarta: Kencana.