



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PT. Angkasa Pura II (Persero) Terhadap Kepuasan Penumpang Penerbangan Domestik di Bandara Internasional Minangkabu

Siti Hajar<sup>1</sup>, Salfadri<sup>2</sup>, Tifani Ratu Fidaus<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

Email: [sitihajar120@gmail.com](mailto:sitihajar120@gmail.com)

<sup>2</sup> Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

Email: [salfadrisyamsuddin@gmail.com](mailto:salfadrisyamsuddin@gmail.com)

<sup>3</sup> Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

Email: [tifaniraturafirdaus@gmail.com](mailto:tifaniraturafirdaus@gmail.com)

Corresponding Author: Siti Hajar

**Abstract:** *This study aims to examine the influence of the service quality of PT. Angkasa Pura II (Persero) on domestic flight passenger satisfaction at Minangkabu International Airport. This research was conducted on 100 domestic passengers. The data analysis method used is simple linear regression. Test the hypothesis by using the T-statistic test to prove the effectiveness of the independent variables on the dependent variable partially or individually. The results of this study found that service quality had a positive and significant effect on domestic flight passenger satisfaction at Minangkabau International Airport*

**Keywords:** *Service Quality, Domestic Flights, Passenger Decisions.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan jasa PT. Angkasa Pura II (Persero) terhadap kepuasan penumpang penerbangan domestik di Bandara Internasional Minangkabu. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 penumpang domestik. Metode analisa data yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Uji hipotesis dengan menggunakan uji T- statistik untuk membuktikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau individu. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang penerbangan domestik di Bandara Internasional Minangkabau

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Penerbangan Domestik, Keputusan Penumpang.

## PENDAHULUAN

PT. Angkasa Pura II (Persero) bekerja sama dengan Maskapai Penerbangan, *Ground Handling* dan Mitra Usaha, dalam mengembangkan usaha dan memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandara. Dimana setiap kinerja atau pelayanan yang diberikan mitra usaha, semuanya atas naungan dan pengawasan dari pihak PT. Angkasa Pura II (Persero) dan harus mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Pada tahun 2020, PT Angkasa Pura II meluncurkan *Real Time Dashboard System For Customer Experience* disingkat dengan READY4CX (baca : *ready for six*). Sistem ini Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan bandara. ini bertujuan untuk menjadikan bandara-bandara semakin pintar dengan menghadirkan sistem penilaian terhadap berbagai layanan yang hasilnya dapat diketahui secara *real time*.

Sehubungan dengan kualitas pelayanan serta untuk mengetahui kepuasan penumpang Bandara Internasional Minangkabau terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Angkasa Pura II (Persero) maka peneliti melakukan survei awal kepada 40 responden dengan hasil survei awal dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini :

**Tabel 1. Survei Awal Pada Penumpang Bandara Internasional Minangkabau**

No	Pernyataan	Puas		Tidak Puas	
		Orang	(%)	Orang	(%)
1	Adanya kesesuaian antara harga Passanger Service Charge dengan pelayanan yang diterima	18	45	22	55
2	Kejelasan informasi yang disampaikan dari pusat informasi bandar udara	17	42,5	23	57,5
3	Petugas bandar udara selalu bersikap ramah dan sopan kepada penumpang	22	55	18	45
4	Petugas bandara bersikap adil (tidak membedakan penumpang) saat memberikan pelayanan	15	37,5	25	62,5
5	Penampilan petugas bandar udara, dapat diketahui	27	67,5	13	32,5

Sumber : Survei Awal (2021)

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan kepada 40 orang penumpang Bandara Internasional Minangkabau diketahui bahwa pengguna jasa PT. Angkasa Pura II (Persero) belum merasa puas dikarenakan belum adanya kesesuaian antara harga Passanger Service Charge dengan pelayanan yang diterima, ada dari beberapa fasilitas fisik dan media layanan yang mereka rasakan kurang sesuai dengan apa yang mereka harapkan seperti media layanan digital yang sulit dipahami oleh beberapa kalangan dan fasilitas umum (toilet area lobby selasar) yang tingkat kebersihannya masih belum sesuai dengan harapan pengguna jasa bandar udara.

Masih kurang jelas informasi yang disampaikan dari pusat informasi bandar udara seperti estimasi penerbangan, baik itu kedatangan maupun keberangkatan yang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan atau sering terjadinya *delay* serta masih adanya petugas bandara yang membedakan penumpang atau bersikap tidak adil.

Hal ini mengindikasikan bahwa PT. Angkasa Pura II (Persero) belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal sehingga penumpang belum merasakan kepuasan yang sebenarnya.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan kepuasan maksimal akan dirasakan ketika kinerja yang dirasakan jauh melebihi harapan suatu konsumen atau pelanggan. Jika kinerja yang diberikan oleh perusahaan tidak memenuhi harapan konsumen atau pelanggan, maka pelanggan atau konsumen merasa tidak puas. Dan begitu juga sebaliknya, jika perusahaan memenuhi harapan konsumen atau pelanggan, maka pelanggan atau konsumen merasa puas.

Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa PT. Angkasa Pura II (Persero) Secara signifikan terhadap kepuasan penumpang penerbangan domestik di Bandara Internasional Minangkabau. Serta untuk mengetahui indikator mana yang lebih dominan dalam variabel kualitas pelayanan jasa PT. Angkasa Pura II (Persero) terhadap kepuasan penumpang penerbangan domestik di Bandara Internasional Miangkabau.

### **METODE PENELITIAN**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan daftar pernyataan dalam bentuk kuesioner (angket). Dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang bersumber dari jawaban kuisoner yang diberikan peneliti pada responden.

Dalam penelitian ini menggunakan data primer, data yang didapat langsung dari sumber pertama. Populasi adalah totalitas semua nilai baim hasil hitung maupun pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif yang didasarkan pada karakteristik tertentu mengenai obyek secara lengkap dan jelas. (Agusalim Manggulung, 2017:8) Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang penerbangan domestik yang sudah menggunakan jasa PT. Angkasa Pura II lebih dari satu kali penerbangan di Bandara Internasional Minangkabau pada tahun 2020. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.109.970 orang

Jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2} \dots\dots\dots(1)$$

Ket:

- n = Ukuran Sampel
- N = Ukuran Populasi
- E = Nilai Kritis

Dalam penelitian ini jumlah populasi penumpang dengan batas kesalahan yang diinginkan adalah 10 %.

Berdasarkan rumus Slovin, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{1.109.970}{1 + 1.109.970 (0,1)^2} n = 100$$

Maka dari perhitungan tersebut jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan menggunakan *proportionate random sampling*.

Analisi deskriptif, mendeskripsikan skor rata-rata variabel penelitian dan mendeskripsikan Tingkat Capaian Responden (TCR). Dengan rumus TCR sbb:

$$TCR = \frac{Mean \times 100}{5} \dots\dots\dots(2)$$

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Uji Asumsi Klasik Hasil Pengujian Normalitas Data**

**Tabel 2. Hasil Pengujian Normalitas Data**

		<b>Kepuasan Penumpang</b>	<b>Kualitas Pelayanan</b>
N		100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	3.9525	4.0064
	Std. Deviation	.56261	.55969
	Most Extreme Differences		
	Absolute	.091	.085
	Positive	.084	.085
	Negative	-.091	-.062
	Test Statistic	.091	.085
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.041c	.075c

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa nilai signifikan dari variabel kepuasan penumpang sebesar 0,041, variabel kepuasan penumpang dinyatakan tidak normal memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 dan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan sebesar 0,075, variabel kualitas pelayanan dinyatakan normal karena memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Untuk kepuasan penumpang harus dinormalkan lebih dahulu. Hasil variabel kepuasan penumpang setelah dinormalkan dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Pengujian Setelah Dinormalkan**

		<b>Unstandardized Residual</b>
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.15935399
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.068
	Positive	.056
	Negative	-.068
	Test Statistic	.068
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.200c,d

Setelah dilakukan penormalan data Asymp. Sig (2-tailed) menghasilkan nilai yang besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,200 dan dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan penumpang dinyatakan normal, oleh sebab itu tahapan pengolahan data dapat di lanjutkan.

**Uji Heteroskedastisitas**

**Tabel 4. Uji Heteroskedastisitas**

<b>Model</b>	<b>Unstandardized Coefficients</b>		<b>Standardized Coefficients</b>	<b>T</b>	<b>Sig.</b>
	<b>B</b>	<b>Std. Error</b>	<b>Beta</b>		

1 (Constant)	.324	.067		4.803	.000
Kualitas Pelayanan	-.049	.017	-.286	-2.956	.004

Sumber : Hasil Olahan Data

Berdasarkan analisis data untuk uji heteroskedastisitas sebagaimana yang terlihat pada tabel 4 diatas dapat dilihat nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayana (X1) sebesar 0,004. Dengan kata lain bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi adalah tidak baik atau terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengatasi terjadinya heteroskedastisitas maka dilakukan pengubahan data ke bentuk Ln. Adapun hasil uji Glejser dengan mengubah data ke bentuk Ln dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas Dalam Bentuk (Ln)**

Model	Unstandardize d Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.140	.024		5.772	.000
LnX	-.077	.017	-.405	-4.390	.062

Berdasarkan analisis data untuk uji heteroskedastisitas sebagaimana yang terlihat pada tabel 5 diatas dapat dilihat nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayana (X) sebesar 0,062. Dengan kata lain bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi adalah baik atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Hasil Analisa Regresi Linear Sederhana**

**Tabel 6. Hasil Analisa Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.046	.042		1.092	.277
LnX	.957	.030	.954	31.439	.000

Sumber : Hasil Olahan Data

Dari tabel 2 dapat dibuat persamaan Regresi Linear Sederhana sebagai berikut :

$$Y = 0,046 + 0,957 X_1$$

Dari persamaan regresi linear sedehana, dapat diartikan sebagai berikut:

1. Dalam model persamaan regresi linear sederhana dapat diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 0,046 yang berarti bahwa tanpa adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan, kepuasan penumpang hanya mencapai 4,6%
2. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0,957. Hal ini menyatakan apabila kualitas pelayanan meningkat satu satuan maka kepuasan penumpang akan meningkat sebesar 95,7% dalam setiap satuannya dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) Penerbangan Domestik Di Bandara Internasional Minangkabau” diterima. Hal ini juga berarti bahwa H<sub>a</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Dari hasil pengujian hipotesis adalah uji yang digunakan untuk pertama diketahui bahwa kualitas mengetahui kemampuan dari variable pelayanan berpengaruh positif dan independen dalam menjelaskan variasi pengaruhnya terhadap variabel dependen yang dinyatakan dalam bentuk persentase.

Tabel 7. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
.954a	.910	.909	.04412	.910	988.388	1	98	.000

Sumber : Hasil Olahan Data

Berdasarkan tabel 7 diketahui nilai R Square sebesar 0,909, hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 90,9% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang tidak ada dalam penelitian.

### Uji T-tes Statistik

Uji t-statistik bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan penumpang.

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa nilai kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) sebesar 0,957 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari alpha ( $\alpha = 0,05$ ). Dengan demikian, dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y). Oleh karena itu hipotesis pertama (H<sub>1</sub>) penelitian ini menyatakan bahwa “Kualitas Pelayanan Jasa Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Terhadap Kepuasan Penumpang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Angkasa Pura II maka semakin puas penumpang penerbangan domestik di Bandara Internasional Minangkabau. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penumpang menjadi puas.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Darus dan Mahalli (2019) mengenai analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu, menemukan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanamu. Hal senada juga dikemukakan oleh Purwita dan Bintoro (2019) berdasarkan hasil penelitiannya mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan penumpang (Studi kasus: pelayanan jasa penumpang di Bandara Wiriadinata Tasikmalaya), menemukan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Penumpang di Bandara Wiriadinata Tasikmalaya.

### KESIMPULAN

Berdasarkan kepada analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis maka dapat diajukan sejumlah kesimpulan penting yang merupakan jawaban dari masalah yang diajukan

di dalam penelitian ini yaitu: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang penerbangan domestik di Bandara Internasional Minangkabau diketahui bahwa nilai kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,957 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari alpha ( $\alpha = 0,05$ ). Dengan demikian, dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y). Oleh karena itu hipotesis pertama (**H1**) penelitian ini menyatakan bahwa “Kualitas Pelayanan Jasa Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Terhadap Kepuasan Penumpang Penerbangan Domestik Di Bandara Internasional Minangkabau” diterima. Hal ini juga berarti bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

## REFERENSI

- Darus, Muhammad Dhio & Mahalli, Kasyful. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*. Vol.3 No.6.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, Iwan Cerialy dan Dwijayanti, Andina. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Kartika Cipta Anugrah Bandung. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 6 No.2.Hal.71-80
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2018. *Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition*. Pearson.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*.
- Liyas, Jeli Nata. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Batik Air Pada PT. Lion Group Di Bandara Sultan Syarif Khasim II Pekanbaru. *Equilibrium*. Vol. 6 No. 2.Hal.112-117
- Lupiyoadi dan Hamdani. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta. Salemba Empat.
- Manguluang, Agussalim.2017. Statistik. Padang : Ekasakti Press
- Mansur, dkk. 2020. Studi Pelayanan Dan Fasilitas Terminal Penumpang Bandar Udara Di Ibukota Provinsi Kalimantan Utara. *PADURAKSA*. Vol. 9 No. 2.Hal.121-128
- Purpitasari, Dwi Ayu. 2021. Pengaruh Aspek Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*. Vol 6 No 1.Hal.948-959
- Purwita, Wiwit & Bintoro, Kusomo. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Penumpang. Studi Kasus: Pelayanan Jasa Penumpang di Bandara Wiriadinata Tasikmalaya. *Journal*.
- Sumarwan, Ujang dan Tjiptono, Fandy. 2018. *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen*. Bogor: IPB Press. Jakarta: PT. Indeks.of *Entrepreneurship, Management, and Industry (JEMI)*. Vol. 2, No. 3
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik. Edisi ke-3*. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI)