

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Check In Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

Lindiyani

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : Lindiyaniyani@gmail.com

Hodi

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : hodi@sttkd.ac.id

Korespondensi penulis : Lindiyaniyani@gmail.com

Abstract, Air transportation is people's main choice for traveling long distances in a short time so that it is more effective and efficient both for business purposes and urgent needs. Air transportation users make companies work extra to improve the quality of service to customers who are satisfied with the services that have been provided. Companies must be able to continue to read or find out what customers need to achieve the maximum possible level of customer satisfaction. The importance of customer satisfaction can provide benefits, including closer and harmonious company and customer relationships. The existence of this study aims to determine the effect of service quality *Check-in Counter* on Lion Air airline satisfaction at Jenderal Ahmad Yani Airport, Semarang. This study uses a quantitative research method, where the population used is the number of Lion Air passengers for 2 months and the sample taken is 100 passengers. The sampling technique in this study was to use a purposive sampling technique. research instrument using a type of Likert scale. The results showed that the quality of check-in counter service had an effect on passenger satisfaction. This is evidenced by the results of the *t* test where the t_{hitung} is $14.879 > t_{tabel}$ 1.660 with a significant value of $0.000 < 0.05$. For the coefficient of determination (R^2) 69.3% the satisfaction variable can be explained by the service quality variable with a difference $(100-69.3\%)$ 30.7% influenced or explained by other variables not included in the study.

Keywords : Service Quality, Passenger Satisfaction

Abstrak, Transportasi udara menjadi pilihan utama masyarakat untuk menempuh jarak jauh dalam waktu singkat sehingga lebih efektif dan efisien baik untuk kepentingan bisnis maupun kebutuhan mendesak. Pengguna transportasi udara membuat perusahaan bekerja lebih ekstra untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan yang puas dengan pelayanan yang telah diberikan. perusahaan harus dapat terus membaca atau mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pelanggan guna mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang semaksimal mungkin. Pentingnya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat antara lain hubungan perusahaan dan pelanggan yang lebih dekat dan harmonis. Adanya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *Check-in Counter* terhadap kepuasan maskapai Lion Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dimana populasi yang digunakan adalah jumlah penumpang lion air selama 2 bulan dan sampel yang diambil adalah 100 penumpang. teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik Purposive Sampling. instrument penelitian menggunakan jenis skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan check-in counter berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Hal ini di buktikan dengan hasil Uji t yang dimana thitung $14,879 > t_{tabel} 1,660$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Untuk koefisien Determinasi (R^2) $69,3\%$ variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dengan Selisihnya $(100-69,3\%) 30,7\%$ dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang

PENDAHULUAN

Sebuah perusahaan harus sangat kompetitif dalam menghadapi persaingan ketat di era globalisasi ini karena kemajuan zaman dan teknologi. Sebuah perusahaan harus menawarkan layanan kaliber tinggi untuk menang dalam persaingan dan memuaskan pelanggan ke tingkat yang tinggi. Ini tidak diragukan lagi konsisten dengan tujuan bisnis, yaitu memaksimalkan keuntungan sambil memuaskan konsumen. Menyediakan barang atau jasa berkualitas tinggi adalah salah satu jenis tingkat layanan yang mungkin ditawarkan. Seiring dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk dan kemajuan teknologi, keinginan masyarakat untuk melakukan perjalanan udara semakin meningkat. Transportasi udara menjadi pilihan utama masyarakat untuk menempuh jarak jauh dalam waktu singkat sehingga lebih efektif dan efisien baik untuk kepentingan bisnis maupun kebutuhan mendesak. Pengguna transportasi udara membuat perusahaan bekerja lebih ekstra untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan yang puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat diukur dari sudut pandang perusahaan melainkan dari sudut pandang penumpang. Oleh karena itu, untuk merumuskan strategi dan layanan, perusahaan harus menunjukkan sikap yang tepat dan benar. Ketika membandingkan posisi perusahaan yang ada dengan pesaing atau pelanggan akhir, sangat membantu bagi bisnis untuk mengidentifikasi area yang memerlukan pengembangan. Dalam mencapai keberhasilan suatu perusahaan yaitu memberikan pelayanan yang maksimal yaitu tiga aspek yang harus dilakukan oleh satu perusahaan. Penyedia layanan harus dapat mempertahankan kualitas layanan layanan penerbangan, termasuk layanan di check-in counter, seiring dengan bertambahnya jumlah pelanggan layanan penerbangan. Fasilitas dan sumber daya manusia (SDM) memiliki dampak signifikan terhadap standar check-in counter. Ketika apa yang diantisipasi pelanggan disampaikan seperti yang dijanjikan atau ketika apa yang mereka terima melampaui harapan mereka, mereka senang dengan layanan tersebut.

Karena pertumbuhan bisnis transportasi udara, ada persaingan ketat antar bisnis. Tentu saja, setiap bisnis berusaha untuk menawarkan layanan yang lebih besar kepada pelanggan, dan Lion Air, salah satu maskapai penerbangan swasta terbesar di Indonesia, memiliki layanan konter check-in counter. Seiring dengan bertambahnya pengguna transportasi udara, Lion Air juga terus berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Ini berfungsi untuk meningkatkan tingkat kualitas layanan dalam pandangan pengguna yang sesuai. Masih terdapat beberapa kasus yang membuat persepsi negatif di mata penumpang salah satunya permasalahan yang terjadi akibat ketidak lancaran di check-in counter berdasarkan permasalahan yang di dapatkan oleh peneliti dari beberapa Bandar udara termasuk Bandar Udara jenderal Ahmad Yani Semarang. Waktu tunggu penumpang dalam antrean maskapai Lion Air dan waktu pelayanan penumpang di konter check-in tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 49 Tahun 2012, artinya waktu tunggu penumpang dalam antrean adalah $>$ (lebih dari) 20 menit dan

waktu untuk pelayanan penumpang > (lebih dari) 2 menit 30 detik. Kemudian yang terjadi baru-baru ini saat peneliti berada di Bandar Udara yaitu pada tahun 2022, Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang adalah bandara yang sangat baik dalam hal layanan penumpang dan kargo. Namun, beberapa masalah tetap ada di tengah tingkat pelayanan check-in counter Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Contohnya seperti yang penulis lihat bahwasanya ada penumpang Lion Air dan Batik Air, pada saat itu unit check-in sedang ramai penumpang yang ingin check-in dan waktu check-in yang berdekatan, dan pada saat itu juga jumlah penumpang sedang meningkat, tetapi sumber daya manusia atau petugas check-in di sana masih ada yang kurang lihai dalam melayani penumpang entah itu karena dia masih baru beda dengan yang sudah lama bekerja di bidang tersebut, dan dari situ banyak penumpang yang komplain akibat pelayanan yang lambat dan ketidaktepatan waktu. (sumber dari pengamatan peneliti)

Untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan tertinggi, bisnis harus dapat membaca atau memahami apa yang dibutuhkan pelanggan. Kepuasan pelanggan penting karena dapat mengarah pada manfaat seperti peningkatan hubungan antara bisnis dan pelanggannya, fondasi yang baik untuk membeli paket layanan berikutnya, peningkatan loyalitas pelanggan, dan munculnya pelanggan yang bersedia membayar harga yang wajar untuk layanan yang mereka berikan sebagai imbalannya.

Dari beberapa permasalahan yang telah di paparkan di atas maka peneliti tertarik mengambil judul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CHECK IN COUNTER TERHADAP KEPUASAN MASKAPAI LION AIR DI BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG.

TINJAUAN PUSTAKA

Bandar Udara

Menurut Undang – Undang No 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, menyatakan pengertian Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Kualitas Pelayanan

Kualitas sangat penting bagi penyedia layanan untuk bersaing dalam dunia layanan layanan yang lebih kompetitif saat ini. Kualitas sangat penting bagi penyedia jasa atau jasa dalam menghasilkan kebahagiaan klien dan perlu ditingkatkan dan ditingkatkan secara terus-menerus, dengan inovasi yang berkesinambungan, kualitas sesuai dengan spesifikasi dan apa yang diinginkan konsumen. Sementara melayani melibatkan membantu mempersiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan seseorang, pelayanan adalah upaya untuk melayani kebutuhan orang lain. Ukuran kualitas layanan yang membedakan tingkat layanan perusahaan dengan apa yang mungkin diantisipasi pelanggan secara wajar. Banyak ahli membahas pentingnya kualitas layanan; Salah satu definisi kualitas layanan adalah sejauh mana tingkat layanan memenuhi harapan konsumen. Sedangkan Kualitas pelayanan menurut (Tjiptono, 2016) tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian

atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kejadian tersebut terjadi saat, sebelum atau sesudah dilakukannya transaksi

Check-in Counter

Check-in counter merupakan setiap penumpang yang akan ikut dalam suatu penerbangan harus melalui salah satu proses yang bernama pelaporan awal atau lebih sering kita kenal dengan sebutan *check-in*. proses *check-in* sendiri dilakukan pada sebuah unit penerbangan yang di bernama *check-in conter*, dimana letak unit ini di dalam area keberangkatan gedung terminal di sebuah Bandar Udara.

Penjelasan tentang *check-in counter* sudah di jelaskan secara detail dalam buku yang berjudul kupas tuntas penerbangan karangan pepen pendi (2016) dimana di dalamnya di jelaskan bahwa unit check-in conter memiliki beberapa fungsi yang di antaranya sebagai berikut:

1. Memberikan seat member (nomor tempat duduk) pesawat, yang di berikan dalam bentuk boarding pass.
2. Nerima bagasi dari penumpang untuk dimasukan kedalam kompartemen bagasi pesawat.
3. Memastikan kebenaran identitas penumpang, masa berlaku tiket, kesesuaian foto dengan kesesuaian penumpang terkait, dan memastikan adanya izin/visa yang dimiliki penumpang jika akan memasuki negara yang di tuju.
4. Memberikan rasa nyaman bagi penumpang, dengan menginformasikan perihal nomor tempat duduk, permintaan khusus, jadwal keberangkatan dan kedatangan pesawat, serta memastikan bahwa penumpang terkait telah mengikutiaturan dan prsedu dalam suatu penebangan.

Kepuasan Penumpang

Kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang diharapkan perusahaan untuk meningkatkan loyalitas atau loyalitas pelanggan. Perusahaan dapat mencapai hal-hal ini jika mereka tahu apa yang penting bagi pelanggan mereka. Agar pelanggan puas dan kembali atau berkembang menjadi pelanggan setia bisnis, kualitas layanan merupakan faktor penting. Perusahaan sangat ingin memberikan tingkat layanan yang diantisipasi pelanggan, karena hal itu akan membuat mereka merasa bahagia, untuk mencapai tingkat layanan yang diminta pelanggan.

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019) adalah:

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidakesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2019) Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian Kuantitatif adalah penelitian atau pengambilan data berupa angka-angka. angka tersebut yang di dapatkan akan dilakukan analisis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang ada.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan item atau topik dengan sifat dan atribut tertentu yang terdiri dari semua data yang terdiri dari anggota kelompok atau kejadian yang telah dikembangkan dengan cermat oleh para peneliti. Jika orang memasok data, jumlah populasi akan sama dengan jumlah manusia. Populasi dalam penelitian ini adalah para penumpang pesawat Lion Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani International Airport yang dimana populasinya berjumlah 43.920 yang dimana jumlah populasi tersebut di ambil dari penumpang bulan September 2022 dengan jumlah penumpang kurang lebih 21.600 dan bulan Oktober 2022 dengan jumlah penumpang 22.320 orang.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 orang. Dan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016)

Intsrumen Penelitian

Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, formulir observasi, atau formulir yang berkaitan dengan pencatatan data. Dalam instrument penelitian peneliti menggunakan skala likert Skala terkait Merupakan skala penelitian yang dipakai untuk mengukur setiap pendapat dari responden. Skala ini digunakan untuk melengkapi kuisoner yang mengharuskan responden menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan. Menurut Sugiyono (2019:146) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala likert.

Tabel 1. Skala Likert

Pilihan Jawaban	Kode	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-Ragu	R	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

Sugiyono (2016), mengemukakan bahwa instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Cara pengujian data instrumen penelitian dengan menggunakan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen yang akan digunakan untuk penelitian.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2014) Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

3. Uji Hipotesis

a) Uji T

Menurut Ghazali (2016) uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikan 5%.

b) Uji koefisien determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R²) merupakan suatu ukuran penting dalam regresi. Pengujian ini digunakan untuk menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi atau mengukur seberapa besar dekatnya garis regresi terestimasi dengan data yang sesungguhnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Tabel 2. Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pertanyaan	Nilai R-Hitung	Nilai R-tabel	Keterangan
X.P1	0.625	0.361	Valid
X.P2	0.756	0.361	Valid
X.P3	0.813	0.361	Valid
X.P4	0.849	0.361	Valid
X.P5	0.836	0.361	Valid
X.P6	0.802	0.361	Valid
X.P7	0.764	0.361	Valid

Pertanyaan	Nilai R-Hitung	Nilai R-tabel	Keterangan
X.P8	0.794	0.361	Valid
X.P9	0.79	0.361	Valid
X.P10	0.696	0.361	Valid
X.P11	0.822	0.361	Valid
X.P12	0.843	0.361	Valid
X.P13	0.809	0.361	Valid
X.P14	0.894	0.361	Valid
X.P15	0.777	0.361	Valid
X.P16	0.708	0.361	Valid

Sumber: data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel (0.361) diketahui setiap item yang ada mempunyai nilai r-hitung > r-tabel yang mengandung arti bahwa 16 item pertanyaan yang ada pada variabel kualitas pelayanan (X) adalah valid dan mempunyai keabsahan yang kredibel atau kepercayaan. Maka dari itu dengan validnya semua item pertanyaan variabel kualitas pelayanan (X). menunjukkan bahwa semua jawaban yang diberikan responden dikatakan sangat terpercaya karena semua hasil valid.

2. Uji Validitas Kepuasan Penumpang

Tabel 3. Uji Validitas Kepuasan Penumpang

Pertanyaan	Nilai R-Hitung	Nilai R-tabel	Keterangan
Y.P1	0.894	0.361	Valid
Y.P2	0.912	0.361	Valid
Y.P3	0.933	0.361	Valid
Y.P4	0.861	0.361	Valid
Y.P5	0.814	0.361	Valid

Sumber: data diolah peneliti (2023)

Diketahui setiap item yang mempunyai nilai r-hitung > r-tabel yang mengandung arti bahwa 5 item pertanyaan yang ada pada variabel Kepuasan penumpang (Y) yaitu valid dan mempunyai keabsahan yang kredibel atau kepercayaan . dengan validnya semua item pertanyaan variabel Kepuasan penumpang (Y), menunjukkan bahwa semua jawaban yang diberikan kepada responden dinyatakan sangat terpercaya karena semua mendapatkan hasil yang valid

3. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.958	16

Sumber: data diolah

peneliti (2023)

Hasil tabel menjelaskan bahwa uji reliabilita kualitas pelayanan (X) di peroleh nilai koefisien reliabilitas angket sebesar 0,958. Berdasarkan nilai koefisien reliabilitas kompensasi tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach's Alpha 0,958 > 0,06 sehingga kuesioner variabel kualitas pelayanan(X)dalam penelitian ini dinyatakan reliabel atau konsisten.

4. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Penumpang

Tabel 5. Uji Reliabilitas Kepuasan Penumpang

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	5

Sumber: data diolah peneliti (2023)

Hasil tabel menjelaskan bahwa uji reliabilita kepuasan penumpang (Y) di peroleh nilai koefisien reliabilitas angket sebesar 0,929. Berdasarkan nilai koefisien reliabilitas kompensasi tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach's Alpha 0,929 > 0,06 sehingga kuesioner kepuasan penumpang (Y) dalam penelitian ini dinyatakan reliabel atau konsisten

Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 6. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.491	1.241		1.202	.232
Kualitas Pelayanan	.284	.019	.833	14.879	.000

Sumber: data diolah peneliti (2023)

- Konstanta dengan nilai 1,391 mengindikasikan bahwa nilai yang konsisten dari variabel kepuasan penumpang adalah sebesar 1,391.
- Nilai koefisien regresi X sebesar 0,284 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1% dalam kualitas pelayanan (X) akan berkontribusi pada peningkatan sebesar 0,284 dalam kepuasan penumpang (Y). Koefisien ini memiliki nilai positif yang mengindikasikan bahwa variabel X memiliki pengaruh positif terhadap variabel Y.

Uji T

Tabel 7. Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.491	1.241		1.202	.232
Kualitas Pelayanan	.284	.019	.833	14.879	.000

Sumber: data diolah peneliti (2023)

Uji hipotesis Pengaruh Kualitas pelayanan (X) terhadap Kepuasan penumpang (Y) Pada pengujian persial digunakan taraf signifikan (α) =5%, $df = (N100-K1)=99$, diperoleh ttabel sebesar 1,660. Dari tabel coefficients maka diperoleh nilai variabel X adalah sebesar $t_{hitung} 14,879 >$ dari $t_{tabel} 1,660$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka artinya hipotesis X diterima. Artinya bahwa

secara parsial kompensasi (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Uji Determinasi (R)

Tabel 8. Uji Determinasi (R)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.833 ^a	0.693	0.69	2.954

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: data diolah peneliti (2023)

Nilai rskware (R²) adalah pengaruh Kualitas Pelayanan sebesar 0.693 atau 69,3% terhadap kepuasan penumpang. maka dari dapat disimpulkan bahwa 69,3% variabel kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dengan Selisihnya (100-69,3%) 30,7% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian.

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-in Counter terhadap Kepuasan Penumpang Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

Kualitas pelayanan dinilai tidak hanya dari perspektif penyedia layanan, tetapi juga dari perspektif pendapat penumpang. Penumpang dikatakan telah mendapatkan atau merasakan layanan kaliber tertinggi jika memenuhi atau melampaui harapan mereka. Kualitas layanan dipandang buruk jika tidak memenuhi harapan. Kepuasan penumpang adalah hal-hal yang harus diprioritaskan oleh setiap penyedia layanan penerbangan. Jika penumpang puas dengan tingkat layanan yang mereka terima, ini memiliki dampak signifikan pada kemampuan perusahaan untuk menutup investasinya di penyedia layanan bandar udara. Lion Air di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang telah memberikan pelayanan kepada semua penumpang dengan maksimal sehingga penumpang merasa puas hal ini dapat di simpulkan berdasarkan Hasil Analisis penelitian Menunjukkan bahwa kepuasan penumpang berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Hasil Output uji T statistik menggunakan SPSS ver 22 di peroleh hasil Dari hasil uji T statistik, diketahui bahwa pengambilan keputusan pada uji T secara parsial, terdapat pengaruh antara indikator variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Indikator Variabel Kepuasan Penumpang. Pengujian Hipotesis (kualitas pelayanan)

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai sig variabel kualitas pelayanan yaitu $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 14.879 > t_{tabel} 1,660$.

Besar Kualitas Pelayanan Check-in Counter terhadap Kepuasan Penumpang Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

Uji Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Penumpang). Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai R Square sebesar 0,693 atau 69,3%. Sedangkan sisanya 30,7% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Standard Error of the Estimate adalah suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi dalam memprediksi nilai Y. Dari hasil regresi yang didapat nilai 2.954 hal ini berarti banyaknya kesalahan dalam prediksi sebesar 2,954 . Sebagai pedoman jika Standard error of the estimate kurang dari standar deviasi Y, maka model regresi semakin baik dalam memprediksi nilai Y.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini memberikan hasil bahwa hipotesis H0 ditolak dan H1 diterima sehingga menunjukkan hasil antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional jenderal ahmad yani semarang di pengaruhi oleh kepuasan penumpang. Hal tersebut dapat di artikan bahwa apabila kualitas pelayanan meningkat atau sesuai dengan harapan penumpang maka kualitas pelayanan checkin counter di bandar udara internasional jenderal ahmad yani semarang meningkat, salah satu faktor yang memperngaruhi kualitas pelayanan adalah ekspektasi penumpang terhadap layanan tersebut
2. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi memberikan hasil bahwa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan penumpang menunjukkan hasil nilai kontribusi sebesar 69,3%. Sedangkan sisanya 30,7% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukan dalam penelitian ini.

Saran

1. Bagi perusahaan, diharapkan perusahaan mempertahankan kualitas pelayanan yang baik, dan karyawan lebih meningkatkan pelayanannya dengan cara selalu bersikap sopan dan santun terhadap para penumpang, agar kepuasan penumpangan mengalami peningkatan
2. Bagi penulis atau peneliti selanjunya diharapkan menambahkan variabel lain yang daopot mempengaruhi kepuasan penumpang, karena semakin meningkatnya kepuasan penumpang maka akan berpengaruh baik pada karyawan maupun perusahaan

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivaiete dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelangan*. Surabaya: Unitomo Press.

Kementrian Perhubungan. UU No.1 Tahun 2009 *Tentang Penerbangan*. Jakarta

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.