

# PENGARUH KUALITAS *PASSANGER SERVICE HANDLING* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT UDARA XPRESS AIR (STUDI KASUS DI PT TRAVEL XPRESS AVIATION SERVICES BANDUNG)

Imam Kambali - Ayu Dea Supiany  
Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Politeknik Pos Indonesia  
Email : [ikbali@yahoo.com](mailto:ikbali@yahoo.com) Email : [dea22097@gmail.com](mailto:dea22097@gmail.com)

---

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian konsumen mengenai Kualitas *Passenger Service Handling* Pesawat Xpress Air, untuk mengetahui Kepuasan Penumpang Pesawat Udara Xpress Air, dan Pengaruh Kualitas *Passenger Service Handling* terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Udara Xpress Air. Metode penelitian yang digunakan Uji Validitas, uji realibilitas, dan uji normalitas, teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Deskriptif dan Analisis Regresi Linier Berganda dengan sampel sebanyak 80 responden. Dimensi Kualitas yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Hasil penelitian menyatakan bahwa sebagian besar penumpang sudah merasa puas terhadap pelayanan maskapai penerbangan Xpress Air, kualitas *passenger service handling* berpengaruh signifikan sebesar 60,3%.

**Kata kunci:** Kualitas *Passenger Service Handling*, Kepuasan Penumpang, Xpress Air

## ABSTRACT

*This study aims to determine consumer ratings regarding the Quality of Xpress Air Plane Passenger Service Handling, to determine the Xpress Air Plane Passenger Satisfaction, and the Effect of Passenger Service Handling Quality on the Xpress Air Plane Passenger Satisfaction. The research method used is validity test, reliability test and normality test, the analysis technique used is descriptive analysis and multiple linear regression analysis with a sample of 80 respondents. Quality Dimensions, namely: Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the study stated that most of the passengers were satisfied with Xpress Air airline services, passenger quality service handling has a significant effect of 60.3%.*

**Keywords:** *Quality Passenger Service Handling, Passenger Satisfaction, Xpress Air*

---

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan sebuah negara kepulauan terbesar di dunia yang terletak di kawasan Asia Tenggara. Dewasa ini semakin banyak moda transportasi yang dapat dipilih oleh publik untuk mempermudah perjalanan jauh yang akan ditempuh. Berbagai jenis jasa transportasi disediakan untuk perjalanan darat, laut dan udara. Jasa transportasi yang memiliki jam terbang tinggi dalam pergerakannya salah satunya Bandar Udara (bandara) sebagai tempat dimana berbagai aktivitas perjalanan udara komersial dan non komersial berpusat.

Bisnis jasa pada dasarnya merupakan suatu bisnis yang tidak berwujud, yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen

secara langsung. Salah satu bisnis jasa adalah bisnis penerbangan. Penerbangan saat ini merupakan sarana angkutan udara yang praktis dan efisien. Karena dilihat dari segi waktu dan kenyamanan pelayanannya. Salah satu industri bisnis penerbangan yang ada di Indonesia adalah maskapai penerbangan Xpress Air.

Ada beberapa pertimbangan yang menjadi perhatian pengguna jasa dalam memilih sarana transportasi yang akan digunakan, misalnya jarak dan waktu yang akan ditempuh selama perjalanan, resiko yang dihadapi serta bentuk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi. Kualitas pelayanan yang optimal dapat dijadikan sebagai salah satu strategi perusahaan untuk meningkatkan serta mempertahankan pelanggan.

Pelayanan dan keamanan terkadang menjadi pertimbangan seseorang dalam memutuskan sesuatu. Seperti halnya jika ingin membeli tiket pesawat. Kedua hal ini kerap dijadikan acuan. Tak salah jika penyedia jasa penerbangan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang.

Kualitas pelayanan yang optimal dapat dijadikan sebagai salah satu strategi perusahaan untuk meningkatkan serta mempertahankan pelanggan. Pelayanan kepada pelanggan atau pengguna jasa transportasi udara harus dilakukan dengan baik dan profesional.

Di dalam kebandarudaraan juga memiliki komponen-komponen yang berhubungan dengan *services* atau pelayanan terhadap calon penumpang seperti *Check-in Counter*, *Boarding Gate* dan lain-lain. Istilah-istilah yang baru disebutkan masuk ke dalam kegiatan *Ground Handling* atau Tata Operasi Darat. Divisi *passenger service handling* pada umumnya kebanyakan masyarakat menyebutnya *passasi* merupakan singkatan dari *passenger service* yaitu suatu divisi perusahaan dibidang jasa yang melayani penumpang penerbangan pada saat di darat (*ground handling*) dan berhubungan langsung melayani penumpang.

Tabel 1 Keluhan pada saat *check-in*

No.	Keluhan
1.	Salah input status keberangkatan calon penumpang
2.	Salah input bagasi calon penumpang
3.	Kelebihan berat bagasi
4.	Sistem komputer <i>check-in</i> terkadang error

Sumber: Xpress Air 2019

Tabel 2 keluhan pada saat *boarding*

No.	Keluhan
1.	Telat memberikan informasi kepada seluruh penumpang untuk segera memasuki pesawat
2.	Penumpang kehilangan dokumen pada saat <i>boarding</i>

Sumber: Xpress Air 2019

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk membuat laporan Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas *Passenger Service Handling* terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Udara Xpress Air.

## 2. Rumusan Masalah

- Bagaimana Kualitas *Passenger Service Handling* Pesawat Udara Xpress Air
- Bagaimana Kepuasan Penumpang Pesawat Udara Xpress Air

- Bagaimana Pengaruh Kualitas *Passenger Service Handling* terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Udara Xpress Air

## 3. Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui Kualitas *Passenger Service Handling* Pesawat Xpress Air
- Untuk mengetahui Kepuasan Penumpang Pesawat Udara Xpress Air
- Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas *Passenger Service Handling* terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Udara Xpress Air

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Landasan Teori

- Kualitas

Menurut Heizer J & Render B (2015), kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik sebuah produk atau jasa yang mengandalkan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dijanjikan dan tersirat. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategi (Tjiptono, 2015:115).

Kotler P & K L Keller (2016), kualitas sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan.

- Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (2016:153) “*Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product or service’s perceived performance (or outcome) to expectations*”.

### 2. Hipotesis

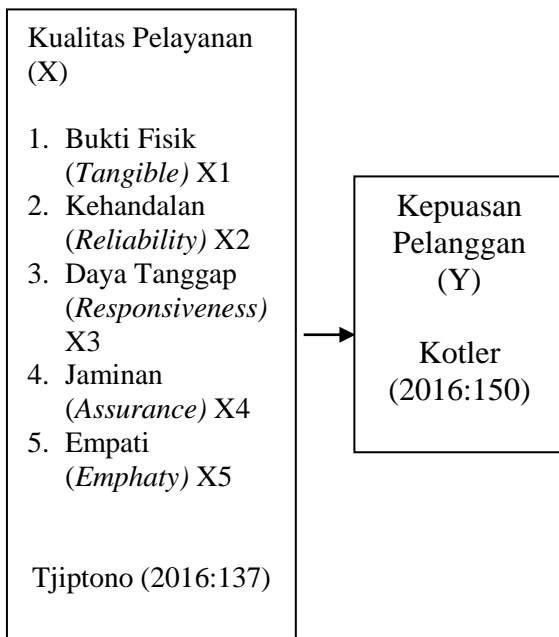
Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi,hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris (Sugiyono, 2017:105).

Ho = Tidak terdapat pengaruh kualitas *Passenger Service Handling* terhadap kepuasan penumpang pesawat udara Xpress Air

Hi = Terdapat pengaruh kualitas *Passenger Service Handling* terhadap kepuasan penumpang pesawat udara Xpress Air

### 3. Kerangka Pemikiran

Menurut Tjiptono (2016:7) kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diukur menjadi lima yaitu: bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara simultan dan parsial. Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Jika performanya kurang dari ekspektasi maka konsumen akan merasa puas diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. (Kotler, 2016:150).



Gambar 1 Kerangka Pemikiran  
Sumber: Data penelitian diolah. 2019

## C. METODE PENELITIAN

### 1. Rancangan (Disain) Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang mencakup: Uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis deskriptif, dan uji hipotesis.

### 2. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2016:59). Definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang

digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstruk, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik. Pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan) yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan variabel terikat (kepuasan penumpang).

### 3. Populasi dan Sampel

Karena dalam penelitian ini jumlah populasinya tidak diketahui, maka perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus *Chocran* yang bersumber dari Sugiyono (2017:148).

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{(1.79)^2 (0.5)(0.5)}{(0.1)^2}$$

$$= 80,10$$

$$= 80 \text{ responden (dibulatkan)}$$

### 4. Jenis Data

#### a. Data Primer

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data *primer* adalah seluruh data yang diperoleh dari *kuesioner*

#### b. Data Sekunder

Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai literatur, situs internet, buku-buku dan catatan yang berkaitan erat dengan masalah yang sedang diteliti.

### 5. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Angket (Kuisisioner)

Metode survey menurut Sugiyono (2017:6) digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi penelitian melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan *kuesioner*, test, wawancara terstruktur dan sebagainya.

b. Studi Kepustakaan (Library Research)

Pada tahap ini, penulis berusaha untuk memperoleh berbagai informasi sebanyak-banyaknya untuk dijadikan sebagai dasar teori dan acuan dalam mengolah data, dengan cara membaca, mempelajari, menelaah dan mengkaji literature-literatur berupa buku-buku, jurnal, makalah, dan penelitian penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

c. Studi Dokumentasi

Pada tahap ini, penulis berusaha untuk memperoleh berbagai data dan informasi tambahan dari situs-situs yang berhubungan dengan penelitian.

**6. Metode Analisis Data**

a. Uji Validitas Instrumen Penelitian

Tingkat signifikan r kritis = 0,3 apabila alat ukur tersebut berada di 0,3 (tidak valid). Adapun uji statistik terdiri dari kriteria :

- r hitung < r kritis maka tidak valid
- r hitung > r kritis maka valid

b. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Uji reliabilitas menggunakan uji *Cronbach's Alpha*. Data dikatakan reliabel apabila nilai Alpha lebih dari 0,6 dan apabila nilai Alpha kurang dari 0,6 maka data dikatakan tidak reliabel. Rumus reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach's* dengan rumus :

$$R_{ii} = \frac{k}{(k-1)} \left[ 1 - \frac{\sum S_{2b}}{S^2_{total}} \right] \quad (2)$$

c. Uji Normalitas Data

Apabila signifikansi hitung > 0,05, maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya, apabila signifikansi hitung < 0,05, maka data tersebut berdistribusi tidak normal.

**7. Teknik Analisis Data**

a. Analisis Deskriptif

Hasil analisis deskriptif dituangkan dalam tabel distribusi frekuensi untuk setiap indikator yang diteliti.

b. Analisis Regresi

Penelitian ini, penulis menggunakan persamaan regresi linear berganda karena variabel bebas dalam penelitian lebih dari satu. Adapun persamaan regresi linear berganda menurut Sugiyono (2017:275) dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 \quad (3)$$

c. Pengujian Hipotesis Penelitian

1) Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig sebagai kita

menggunakan taraf signifikan 5% (0,05). Jika nilai probabilitas <0,05 maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

2) Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Untuk menguji keberartian koefisien korelasi antara variabel X dan Y dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan table yaitu dengan menggunakan rumus distribusi Student (t-student). Rumus dari distribusi student menurut Sudjana dalam Maharani (2016:53) adalah :

$$t = \frac{rs \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-rs^2}} \quad (4)$$

Keterangan :

t = distribusi Student

rs= koefisien korelasi product moment

n= banyaknya data

Hipotesis akan diuji dengan taraf nyata a =10%

Ho: b = 0 ( tidak ada pengaruh antara variable independen secara indivi du terhadap variable independen)

Hi : b > 0 (ada pengaruh positif antara variable independen secara individu terhadap variable dependen).

**D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**1. Uji Validitas Instrumen Penelitian**

Validitas Instrumen adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur Sugiyono (2017:168). Dibawah ini adalah tabel 7 hasil Uji validitas.

Tabel 7 Uji Validitas

	Scale Mean Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	44.2000	29.124	.331	.803
X2	43.7750	27.518	.559	.784
X3	44.1375	27.462	.474	.792
X4	43.9500	29.339	.372	.799
X5	44.3625	30.310	.353	.799
X6	43.8000	30.795	.284	.803
X7	43.8750	31.883	.124	.812
X8	44.0375	29.024	.486	.791
X9	44.8000	30.086	.324	.801
X10	44.8875	29.038	.407	.796
X11	44.1625	30.163	.444	.795
X12	44.2500	30.468	.372	.798
X13	44.3000	30.997	.304	.802
X14	44.1750	29.285	.563	.788
X15	44.4250	28.779	.604	.784

X16	44.4625	29.796	.458	.793
Y	44.2000	30.820	.400	.798

Sumber: Data penelitian diolah. 2019

Berdasarkan hasil uji validitas mengenai menghasilkan Corrected Item-Total Correlation dengan besar 0,3, maka menurut sugiyono (2017:168). Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan construct yang kuat yang dinyatakan valid. Dari hasil pengujian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator perilaku konsumen terhadap keputusan pembelian dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Reabilitas alat untuk mengukur suatu data untuk objek yang sama dalam waktu yang berbeda. Suatu kuisiонер akan dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas menggunakan uji Cronbach's Alpha. Data dikatakan reliabel apabila nilai Alpha lebih dari 0,6

Tabel 8 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
.798	16	
.8	1	

Sumber: Data penelitian diolah. 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel mempunyai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel dari kuisiонер tersebut reliabel.

## 3. Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2016:79) pengujian normalitas data pengujian normalitas bertujuan untuk apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pada pengujian normalitas menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov tes*. Dalam pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Apabila signifikansi hitung  $> 0,5$ , maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya, apabila signifikansi hitung  $< 0,5$ , maka data tersebut berdistribusi tidak normal. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 9 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	

Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	46.99
	Std. Deviation	5.756
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.073
	Negative	-.082
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data penelitian diolah. 2019

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada hasil *Kolmogorov-Smirnov* dan juga hasil *Asymp. Sig. (2-tailed)*, maka untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu data dapat dilihat dari hasil *Asymp. Sig. (2-tailed)* dengan taraf signifikansi 5% (0.05). Jika hasil Sig. Lebih kecil dari 0.05, maka distribusi tidak normal ( $p < 0.05$ ). Adapun hasil signifikansi untuk *Asymp. Sig. (2-tailed)* semuanya lebih besar dari 0.05, maka distribusi data telah normal.

## 4. Analisis Deskriptif

Analisis statistik digunakan untuk menghitung bagaimana penilaian pelanggan akan komponen yang diteliti yaitu Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang pesawat udara Xpress Air yang merupakan variabel penelitian. Dalam penelitian tersebut dilakukan dengan cara menghitung skor dari masing-masing dimensi yang diteliti. Penelitian konsumen terhadap variabel Kualitas Pelayanan diukur dengan lima dimensi yaitu: Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*), dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3 Rekapitulasi penilaian penumpang

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	80	1.00	4.00	2.7875	.89575
X2	80	1.00	4.00	3.2125	.83732
X3	80	1.00	4.00	2.8500	.95599
X4	80	1.00	4.00	3.0375	.78666
X5	80	1.00	4.00	2.6250	.62389
X6	80	1.00	4.00	3.1875	.61816
X7	80	2.00	4.00	3.1125	.61611
X8	80	1.00	4.00	2.9500	.69172

X9	80	1.00	4.00	2.1875	.71323
X10	80	1.00	4.00	2.1000	.78917
X11	80	1.00	4.00	2.8250	.54599
X12	80	1.00	4.00	2.7375	.56800
X13	80	1.00	4.00	2.6875	.54177
X14	80	2.00	4.00	2.8125	.57575
X15	80	2.00	4.00	2.5625	.61302
X16	80	2.00	4.00	2.5250	.59481
Y	80	1.00	4.00	2.7875	.46914
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data penelitian diolah. 2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa rata-rata dari lima indikator variabel keputusan pembelian menyatakan hasil rata-rata tertinggi adalah 3.2125 dari hasil rata-rata tersebut menyatakan “Sudah Baik” karena nilai nya berada lebih > 0,3.

### 5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dimaksudkan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel Kualitas (X) dan Variabel Kepuasan Penumpang (Y). Tujuannya adalah untuk meramalkan atau memperkirakan nilai variabel *dependent* dalam menghubungkan dengan nilai variabel lain.

Tabel 28 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin Watson
1	.776 <sup>a</sup>	.603	.502	.33116	1.687

a. Predictors: (Constant), Kualitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data penelitian diolah. 2019

Besarnya angka *R square* (r<sup>2</sup>) adalah 0,603. Angka tersebut dapat digunakan untuk melihat besarnya pengaruh variabel kualitas terhadap kepuasan penumpang dengan cara menghitung Koefisien Determinasi (KD) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,603 \times 100\% \quad (5)$$

$$KD = 60,3\%$$

Angka tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang adalah 60,3%, sedangkan sisanya 39,7% (100%-60,3%) dipengaruhi oleh faktor lain.

### 6. Uji Hipotesis

#### a. Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Signifikansi berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Penggunaan tingkat signifikasinya beragam, tergantung keinginan peneliti yaitu 0,01 (1%) ; 0,05 (5%) ; dan 0,10 (10%).

Tabel 29 Uji F ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	10.478	16	.655	5.972	.000 <sup>b</sup>
Residual	6.909	63	.110		
Total	17.388	79			

a. Predictors: (Constant), Kualitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data penelitian diolah. 2019

Dari uji ANOVA atau F test, didapatkan angka signifikan (*Sig*) (0,000) yang berada di bawah 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Reponsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Emphaty* (X5) berpengaruh secara bersama – sama terhadap kepuasan konsumen.

#### b. Secara Parsial (Uji T)

Uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing – masing atau secara parsial variabel independen *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Reponsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Emphaty* (X5) terhadap variabel dependen (kepuasan penumpang).

Tabel 30 Uji T

Model		Coefficients <sup>a</sup>		t	Sig.	
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.146	.368		3.109	.003
	X1	.022	.017	.133	1.295	.199
	X2	-.053	.058	-.108	-.920	.361
	X3	.171	.043	.483	3.947	.000
	X4	.099	.044	.275	2.271	.026
	X5	-.045	.036	-.162	1.241	.219

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data penelitian diolah. 2019

- 1) Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) memiliki tingkat signifikansi 0.199 berada di atas 0,05 artinya dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) tidak signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat udara Xpress Air.
- 2) Dimensi Keandalan (*Reliability*) memiliki tingkat signifikansi 0.361 berada di atas 0,05 artinya dimensi Keandalan (*Reliability*) tidak signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat udara Xpress Air.
- 3) Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) memiliki tingkat signifikansi 0.000 berada di bawah 0,05 artinya dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat udara Xpress Air.
- 4) Dimensi Jaminan (*Assurance*) memiliki tingkat signifikansi 0.026 berada di bawah 0,05 artinya dimensi Daya Tanggap Jaminan (*Assurance*) signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat udara Xpress Air.
- 5) Dimensi Empati (*Emphaty*) memiliki tingkat signifikansi 0.219 berada di atas 0,05 artinya dimensi Daya Tanggap Empati (*Emphaty*) tidak signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat udara Xpress Air.

#### E. KESIMPULAN DAN SARAN

##### 1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada Bab IV di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Bahwa Dimensi Kualitas: *Tangibles* (bukti fisik) indikator tempat *check-in* sebagian besar kurang bersih, *reliability* (keandalan) indikator keberangkatan dan kedatangan serta informasi penerbangan pesawat Xpress Air sebagian besar sudah baik, *reponsiveness* (daya tanggap) indikator staf kurang dapat merespon permintaan pelanggan secara cepat dan tepat, *assurance* (jaminan) dari ketigaindikator sebagian besar sudah baik, dan *emphaty* (empati) indikator staf Xpress Air kurang menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan.
- b. Bahwa sebagian besar penumpang sudah merasa puas terhadap pelayanan maskapai penerbangan Xpress Air.
- c. Bahwa pengaruh kualitas *passenger service handling* terhadap kepuasan penumpang berkontribusi sebesar 60,3%,

sedangkan sisanya 39,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

##### 2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian saran bagi maskapai penerbangan Xpress Air Bandung, sebagai bahan pertimbangan perusahaan maupun pihak lainnya mengenai pelaksanaan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang. Adapun saran yang diberikan sebagai berikut: Kebersihan harus ditingkatkan kembali, pelayanan yang diberikan oleh staf maskapai penerbangan Xpress Air Bandung sudah baik, namun belum maksimal. Sehingga staf maskapai sebaiknya mampu memberikan pelayanan secara konsisten melihat peran staf memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Dan perusahaan perlu menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelanggan merasa puas. Pelayanan staf tidak dapat maksimal apabila tidak didukung dengan manajemen perusahaan, maka disarankan maskapai penerbangan Xpress Air mampu untuk mengkoordinir dan memberikan pelatihan kepada semua staf untuk saling bekerja sama dengan baik, sehingga kendala dan keluhan dapat diatasi dengan tepat dan cepat.

##### Referensi

- [1] Azmarani, Adinda. 2016. Studi Deskriptif Di PT. Citilink Indonesia Cabang Surabaya. Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga.
- [2] Heizer, Jay & Render Barry, 2015. Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan, edisi 11. Jakarta : SalembaEmpat
- [3] Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016: *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: *Pearson Pretice Hall, Inc.*
- [4] Mardoko, Arman. 2014. Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Maskapai Penerbangan PT.Lion Air Rute Mamuju Jakarta. WARTA ARDHIA, Jurnal Perhubungan Udara.
- [5] Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 69, 2013. Tatanan Kebandarudaraan Nasional. Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- [6] Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 127, 2015. Program Keamanan Penerbangan Nasional. Jakarta :Menteri Perhubungan Republik

- Indonesia.
- [7] Munawaroh, M, 2015. Manajemen Operasi. Yogyakarta: LP3M
  - [8] Najamuddin, Ismail. 2014. Penelitian Fasilitas Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung. Warta Penelitian Perhubungan, Volume 26.
  - [9] Online merdeka.com. 5 Januari, 2019. Keluhan penumpang Xpress Air.
  - [10] Ravitaningsun, A. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan pada Maskapai Penerbangan Lion Air di Yogyakarta. Skripsi. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
  - [11] Rusdiana, 2013. Manajemen Operasi. Bandung : Pustaka Setia.
  - [12] Subekti, Sitti. 2013. Analisis Pelayanan Maskapai Penerbangan PT “X” Rute Jakarta-Batam Berdasarkan Persepsi Penumpang. WARTA ARDHIA, Jurnal Perhubungan Udara.
  - [13] Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
  - [14] Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung :Penerbit Alfabeta.
  - [15] Tiyono, Andri.2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Express Airlines Di Bandara Babullah Ternate. Skripsi. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
  - [16] Tjiptono Fandy, 2015. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Yogyakarta : Penerbit Andi
  - [17] Virgiawan, T. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Skripsi. Makassar: Jurusan Manajemen, Universitas Hasanuddin Makassar.
  - [18] Wendha A, Rahyuda, Suasana. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Vol. 7, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Bali – Indonesia.