

PENGARUH PELAYANAN PETUGAS *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA JAM SIBUK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG

Eyme Kehaganta Sembiring¹, M. Indra Martadinata², Sunardi³, Viktor Suryan⁴
^{1,2,3,4} Politeknik Penerbangan Palembang, Jl. Adi Sucipto No.3012, Sukodadi Kec. Sukarami, Palembang,
30961
Email: indrakoe@poltekbangplg.ac.id

Abstrak

Penelitian ini ditulis untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang pada jam sibuk di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Permasalahan akan diteliti dalam penelitian ini adalah pada waktu sibuk (*peak hour*) bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani sering terdapat antrian panjang penumpang. Melalui antrian panjang tersebut seolah-olah pelayanan yang diberikan petugas *check-in counter* menurun. Penelitian ini menggunakan metode statistik kuantitatif dengan populasi yang digunakan adalah penumpang yang menggunakan fasilitas *check-in counter* pada waktu sibuk dalam periode 2 Januari 2023 hingga 9 Januari 2023 dengan jumlah populasi 300 orang. Dalam penelitian ini sampel sebagai sumber data diambil menggunakan teknik *non probability sampling*, dengan penetapan kategori (*purposive sampling*) sebanyak 50 orang. Data yang didapat akan diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 25 untuk mencari hasil penelitian. Setelah melakukan pengolahan data penelitian sehingga mendapat hasil bahwa terdapat pengaruh pelayanan petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang. Melalui pengujian hipotesis yang menghasilkan nilai T_{hitung} 7,971 yang lebih besar dari nilai T_{tabel} 2,010, yang berarti H_0 ditolak. Berdasarkan hasil nilai R^2 atau nilai koefisien determinasi sebesar 57% yang berarti kemampuan mempengaruhi dari pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang adalah sebesar 57%. Dalam pelayanan petugas *check-in counter* terdapat faktor yang memberikan nilai ketidakpuasan penumpang yaitu *responsiveness* dan *tangibles*. Sehingga dapat diberikan saran untuk maskapai memberikan pelatihan petugas pelayanan *check-in counter*, khususnya pada bidang *responsiveness* dan *tangibles* tersebut.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan, Penumpang, *check-in counter*.

Abstract

This research was written to find out how the influence of check-in counter staff service on passenger satisfaction during rush hour at Jenderal Ahmad Yani International Airport, Semarang. The problem to be examined in this study is that during peak hours at the General Ahmad Yani International Airport there are often long queues passengers. Through these long queues it seems as if the service provided by the check-in counter officers is decreasing. This study uses a statistic quantitative method with the population used is passengers who use the check-in counter facility during busy times from 2 January 2023 to 9 January 2023 with a total population of 300 people. In this study, the sample as a data source was taken using a non-probability sampling technique, with a category determination (purposive sampling) of 50 people. The data obtained will be processed using the IBM SPSS version 25 application to find research results. After processing the research data so that it gets the result that, there is an influence of check-in counter officer service on passenger satisfaction. Through hypothesis testing which produces a T-count value of 7.971 which is greater than the T-table value of 2.010, which means H_0 is rejected. Based on the results of the R square value or the coefficient of determination of 57%, which means the ability to influence the check-in counter service on passenger satisfaction is 57%. Based on the results of the R square value or the value of the coefficient of determination of 57%, which means that the ability to influence the check-in counter service on passenger satisfaction is 57%. In the check-in counter service, there are factors that contribute to passenger dissatisfaction, namely responsiveness and tangibles. Therefore, it is suggested that the airline provide training for the check-in counter service agents, particularly in the areas of responsiveness and tangibles.

Keywords: Service, Passenger, Satisfaction, Check-in counter.

PENDAHULUAN

Bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang memiliki jumlah *check-in counter* sebanyak 30 *desk*. Pada era pandemi covid-19 penggunaan fasilitas *check-in counter* dikurangi menjadi 17 *desk*, hal ini dikarenakan berkurangnya jumlah penumpang.

[1]Setelah pandemi covid-19 berakhir terjadi peningkatan jumlah penumpang sehingga menyebabkan sering terjadi antrian panjang di *check-in area*. [2] Waktu proses *check-in* adalah kurang dari dua menit 30 detik dan waktu tunggu pelayanan adalah kurang dari 30 menit. Sehingga dapat dikatakan bahwa jumlah antrian terpanjang *check-in counter* adalah sebanyak 12 orang. Pada keadaan saat ini antrian tersebut menyebabkan pelayanan petugas *check-in counter* di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang seolah-olah menurun.

Sehingga pada jurnal ini peneliti akan mencari tahu tentang pengaruh pelayanan petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Untuk dapat membahas secara rinci peneliti memberikan rumusan masalah yaitu, (1) Apakah ada pengaruh yang signifikan pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang?, (2) Bagaimana pengaruh pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang?

Penelitian sejatinya memiliki suatu hipotesis yang dijadikan sebagai jawaban sementara penelitian. Pada penelitian ini memberikan hipotesis yaitu, H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, dan H_a :

Terdapat pengaruh pelayanan petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

LANDASAN TEORI

Bandar udara

[3] [4] [5] 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.

Check-in counter

[6] [7] [8] *Check-in counter* adalah salah satu pelaporan diri penumpang atau pengurusan tiket pesawat terkait dengan penumpang keberangkatan. [9] [10] *Check-in counter* adalah tempat yang berfungsi untuk melakukan proses kegiatan pelaporan diri perihal keberangkatan penumpang yang dilayani oleh pihak maskapai untuk menerbitkan boarding pass. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa *check-in counter* merupakan suatu unit yang tidak hanya berfungsi sebagai tempat pelaporan diri penumpang yang akan mengikuti suatu penerbangan, tetapi juga menerima proses pelaporan dan pendataan barang bawaan penumpang berdasarkan dokumen identitas dimiliki oleh penumpang terkait yang juga termasuk dalam penerbangan.

Standar Pelayanan

[11] [12] [2] [13] Standar pelayanan merupakan suatu ukuran yang digunakan sebagai panduan dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan dalam menilai kualitas pelayanan. Standar pelayanan proses *check-in* adalah dua menit 30 detik dan waktu tunggu proses *check-in* adalah 30 menit. Hal

ini merupakan tanggung jawab dan komitmen penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, dengan tujuan untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan dapat diukur secara objektif.

Kepuasan Penumpang

[14] [15] [2] [16]Kepuasan merupakan faktor kunci dalam usaha mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan menarik pelanggan baru. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kekecewaan yang muncul ketika pelanggan membandingkan penilaian terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapan yang mereka miliki. [17] [18] [19] Penumpang adalah seseorang yang memiliki nama yang tercantum dalam tiket penerbangan dan dapat membuktikan identitasnya dengan dokumen yang sah, serta memiliki izin untuk masuk ke pesawat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang adalah perasaan senang atau kekecewaan yang dialami seseorang setelah membandingkan antara penilaian terhadap kinerja dan hasil suatu layanan dengan harapan-harapan yang dimilikinya sebagai pengguna jasa tersebut.

METODE

A. Desain Penelitian

[20] Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh pelayanan petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu X dan Y. Variabel X atau variabel *independent* adalah pelayanan petugas *check-in counter* dan variabel Y atau variabel *dependent* adalah kepuasan penumpang.

B. Populasi

[21] Populasi yang digunakan adalah penumpang yang menggunakan seluruh penumpang yang mempunyai barang bawaan

yang menjadi bagasi tercatat. Penentuan populasi diambil saat waktu sibuk (*peak hour*) keberangkatan pada periode tanggal 2 Januari 2023 sampai 9 Januari 2023. Bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang memiliki jumlah penumpang pada waktu sibuk sebanyak 800 orang. Pada penelitian ini menggunakan populasi tersebut merupakan penumpang yang melakukan *check-in* di *check-in counter*, pada waktu melakukan *On The Job Training* di area *landside* pada waktu 2 Januari 2023 – 9 Januari 2023, dengan jumlah populasi 300 orang.

C. Sampel

[22] Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik non probability sampling dengan jenis purposive sampling. [23] Ukuran sampel yang layak dalam penelitian antara 30 sampai dengan 500. Untuk mencari sampel pada penelitian ini peneliti menggunakan rumus Ferdinand (2014) yaitu:

$$n = \text{Jumlah Indikator} \times (5 \text{ sampai } 10) \quad (1)$$
$$n = 9 \times 5 = 45$$

Berdasarkan rumus diatas dapat dicari jumlah sampel yang dibutuhkan minimal $n = 45$. Pada penelitian ini peneliti menggunakan sampel sebanyak 50 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data peneliti menggunakan teknik penyebaran kuesioner terhadap 50 orang sampel. Pengambilan data lainnya menggunakan observasi ketika terjadi antrian panjang di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

[24] Dalam penelitian ini, digunakan kuesioner tertutup dengan jawaban skala likert 5 poin yang berarti, responden hanya perlu memilih jawaban yang sudah disediakan sesuai dengan pengalaman mereka. Kuesioner tersebut berisi pernyataan-pernyataan yang terkait dengan pengaruh pelayanan petugas

check-in terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Responden akan diminta untuk menanggapi pernyataan-pernyataan tersebut dengan memilih opsi jawaban yang sesuai dengan pandangan dan pengalaman mereka.

E. Teknik Analisis Data

1) Uji Instrumen

[25]Pengujian instrumen dalam penelitian memiliki peran yang sangat penting dan harus diperhatikan, karena instrumen berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Pengujian instrumen penelitian berkaitan dengan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian tersebut. Dalam rangka menguji instrumen penelitian, terdapat dua aspek yang perlu diperhatikan, yaitu validitas dan reliabilitas data.

a) Uji Validitas

Keputusan dalam uji validitas ini didasarkan pada pengkorelasiian atau hubungan antara skor variabel X dan variabel Y. Jika terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut, maka pertanyaan atau pernyataan tersebut dianggap valid. Sedangkan jika tidak terdapat hubungan yang signifikan, maka pertanyaan atau pernyataan tersebut dianggap tidak valid.

- Jika nilai $r_{hitung} \geq$ dari r_{tabel} , maka kuesioner tersebut dinyatakan valid
- Jika nilai $r_{hitung} \leq$ dari r_{tabel} , maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana konsistensi atau kestabilan suatu kuesioner sebagai indikator variabel atau konstruk yang ingin diukur. Suatu kuesioner dianggap reliabel jika jawaban dari sampel atau responden tersebut konsisten dan stabil. Pengujian reliabilitas umumnya dilakukan dengan menggunakan uji statistik Cronbach's Alpha. dengan kriteria perhitungan reliabilitas sebagai berikut:

- Apabila nilai Cronbach Alpha \geq 0,6 (60%), maka kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten
- Apabila nilai Cronbach Alpha \leq 0,6 (60%), maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

2) Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk membandingkan distribusi data dengan distribusi normal standar. Uji ini menghitung statistik uji yang membandingkan fungsi distribusi empiris dari data dengan fungsi distribusi kumulatif teoritis yang diharapkan dari distribusi normal standar. Melalui hasil uji ini, dapat diperoleh indikasi apakah data mengikuti distribusi normal atau tidak.

b) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah terdapat perbedaan dalam varians residual antara pengamatan dalam model regresi. Jika varians residual tetap atau konstan di seluruh rentang pengamatan, disebut sebagai homoskedastisitas. Namun, jika terdapat perbedaan dalam varians residual antara pengamatan-pengamatan, disebut sebagai heteroskedastisitas.

c) Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengevaluasi apakah hubungan antara variabel dependen dan variabel independen dalam model regresi bersifat linear atau tidak. Analisis regresi adalah metode statistik yang digunakan untuk mempelajari hubungan statistik antara dua atau lebih variabel. Dalam analisis regresi, kita memeriksa hubungan ketergantungan antara variabel terikat (*dependent*) dengan satu atau lebih variabel bebas (*independent*).

Uji linearitas dilakukan untuk memverifikasi apakah model regresi yang dibangun mengikuti hubungan linier antara variabel terikat dan variabel bebas. Jika

hubungan antara variabel tersebut tidak linier, maka metode regresi linear mungkin tidak cocok dan alternatif metode regresi non-linier perlu dipertimbangkan.

3) Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, dilakukan pengujian hipotesis menggunakan metode analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menemukan hubungan linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Tujuan dari analisis ini adalah untuk menentukan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, apakah bersifat positif atau negatif, serta untuk memprediksi nilai variabel dependen ketika nilai variabel independen mengalami peningkatan atau penurunan.

Untuk mencari hubungan dengan menggunakan rumus regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e \quad (1)$$

Y = Variabel dependent (kepuasan penumpang)

X = Variabel independent (pelayanan petugas *check-in counter*)

A = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

B = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

E = Pengaruh variabel lain yang tidak ikut dianalisis

4) Uji T

Uji t memiliki tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Dalam pengujian hipotesis menggunakan uji statistik t, kriteria yang digunakan adalah jika nilai signifikansi $t < 0,05$, maka hipotesis alternatif diterima. Hal ini menyiratkan bahwa variabel independen secara individual dan signifikan mempengaruhi variabel dependen. Uji t memberikan jawaban sementara terhadap pertanyaan tentang hubungan antara dua

variabel atau lebih. Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi 0,05 ditetapkan dengan:

- $T_{hitung} > T_{tabel} (\alpha = 0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- $T_{hitung} < T_{tabel} (\alpha = 0,05)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

5) Uji Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol dan satu. Nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen terbatas. Ketika satu variabel independen ditambahkan ke dalam model, nilai R^2 akan meningkat, tanpa memperhatikan apakah variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Untuk menguji validitas data menggunakan aplikasi excel dengan rumusan:

- Jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka kuesioner tersebut dinyatakan valid
- Jika nilai $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

Berdasarkan hasil uji validitas setiap variabel memiliki hasil valid, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1 Hasil uji Validitas

Variabel	Indikator Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Status
X Pelayanan petugas <i>check-in counter</i>	1	0,7361	0,2306	Valid
	2	0,7936	0,2306	Valid
	3	0,7351	0,2306	Valid
	4	0,6774	0,2306	Valid
	5	0,8472	0,2306	Valid
	6	0,7763	0,2306	Valid
	7	0,7620	0,2306	Valid
	8	0,6179	0,2306	Valid
Y Kepuasan Penumpang	1	0,6991	0,2306	Valid
	2	0,5148	0,2306	Valid
	3	0,6618	0,2306	Valid
	4	0,6662	0,2306	Valid
	5	0,7043	0,2306	Valid
	6	0,5039	0,2306	Valid
	7	0,6991	0,2306	Valid
	8	0,7619	0,2306	Valid

Berdasarkan hasil uji instrumen penelitian dengan penyebaran kuesioner pada 50 orang

responden sehingga didapat data seperti pada tabel IV-2 diatas. Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa setiap indikator pernyataan adalah valid, hal ini dikarenakan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yang bernilai 0,2306.

B. Uji Reliabilitas Data

Variabel X

Tabel 2 Rata-rata nilai Cronbach Alpha variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,882	8

Sumber: Hasil Cronbach Alpha SPSS

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Chronbach Alpha variabel X > 0,60 sehingga variabel X adalah data yang reliabel. Untuk nilai rata-rata Chronbach Alpha variabel X dengan jumlah responden sebanyak 50 orang dapat dilihat seperti tabel dibawah ini.

Variabel Y

Tabel 3 Rata-rata nilai Cronbach Alpha variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,797	8

Sumber: Pengujian variabel Y dengan sample 100%

Dari pengujian setiap variabel per-indikator pernyataan, dapat dilihat bahwa data tersebut merupakan data yang reliabel, hal itu dibuktikan dengan nilai Cronbach Alpha variabel X dan Y lebih dari 0,60.

C. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Tabel 4 Hasil uji heteroskedastisitas

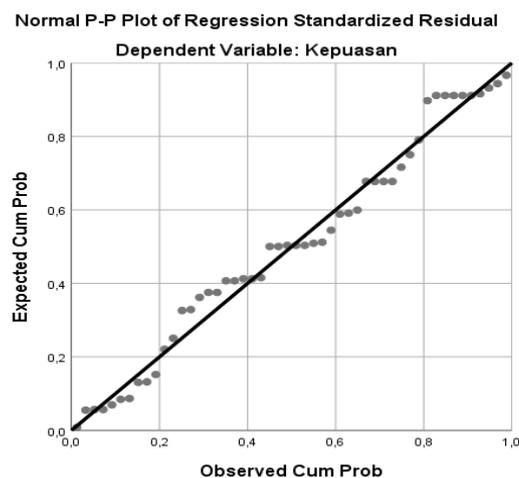
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,738	,814		,906	,369
	Variabel_x	,022	,025	,130	,908	,369

a. Dependent Variable: ABS_RES2

Sumber: Uji heteroskedastisitas SPSS data

Pada tabel IV-10 diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi hasil uji heteroskedastisitas bernilai 0,369 dan melebihi nilai signifikansi

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov (KS) dengan nilai dua sisi (two-tailed). Kriteria yang digunakan adalah jika hasil perhitungan Kolmogorov Smirnov lebih besar dari 0,05, maka data tersebut dianggap berdistribusi normal. Berdasarkan uji normalitas pada Tabel IV-9 di atas, diperoleh nilai perhitungan Kolmogorov Smirnov sebesar 0,200, yang melebihi nilai 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data yang diolah dalam penelitian ini memiliki distribusi yang normal.



Gambar 1 Hasil uji normalitas

Data yang berdistribusi normal maka titik-titik persebaran akan mengikuti garis, seperti pada gambar pada diatas.

2) Uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 25, dan hasil uji tersebut terdokumentasi dalam tabel berikut:

0,05. Sehingga pada pengolahan data ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

3) Uji Linearitas

Pada penelitian ini untuk menguji linearitas menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 25. Variabel terikat memiliki pengaruh terhadap variabel bebas jika nilai signifikansi $< 0,05$, apabila kita membuat hipotesis:

H_0 : tidak terdapat pengaruh X terhadap Y

H_a : terdapat pengaruh X terhadap Y

Sebagai pembuktian dari hipotesis diatas maka akan diuji linearitas, dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5 Hasil uji regresi linear sederhana

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	547,571	1	547,571	63,531	,000 ^b
	Residual	413,709	48	8,619		
	Total	961,280	49			

a. Dependent Variable: Variabel_y
b. Predictors: (Constant), Variabel_x

Berdasarkan Tabel 4 hasil uji linear seperti pada tabel diatas, nilai signifikan dari uji linearitas adalah 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan dalam pengujian hipotesis adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X terhadap variabel Y.

D. Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji parsial (T) bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y). Berdasarkan hasil perhitungan uji T dengan menggunakan IBM SPSS versi 25 dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 6 Hasil uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,091	2,795		3,253	,002
	Pelayanan Petugas <i>Check-in counter</i>	,674	,085	,755	7,971	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: data diolah IBM SPSS 25 2023

Berdasarkan dari tabel diatas mengenai pengaruh pelayanan petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang mendapat nilai signifikan sebesar 0,000. Dengan hasil T_{hitung} diperoleh sebesar 7,971 dan pada penelitian ini dapat diperoleh T_{tabel} adalah $T(0,05;48)$ atau sebesar 2,010. Sehingga dapat disimpulkan dari nilai signifikansi dengan nilai $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $7,971 > 2,010$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang.

E. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel bebas yaitu pelayanan petugas *check-in counter* dalam mempengaruhi variabel terikat yaitu kepuasan penumpang. Dalam penelitian ini untuk menguji koefisien determinasi menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 25, adapun hasil uji koefisien determinasinya adalah sebagai berikut.

Tabel 7 Hasil uji determinasi

<i>Model Summary</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,755 ^a	,570	,561	2,936

a. Predictors: (Constant), X

Sumber: Hasil uji determinasi data 2023

Berdasarkan hasil uji analisis koefisien determinasi diatas terbentuk suatu hubungan keeratan pada variabel pelayanan petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang sebesar 0,570 atau dalam bentuk persentase yaitu 57%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan variabel X (pelayanan petugas check-in counter) dalam mempengaruhi variabel Y (kepuasan penumpang) sebesar 57%. Sedangkan sebanyak 43% dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini yang tidak diteliti pada penelitian ini.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, melalui uji linearitas dan uji hipotesis secara uji T (parsial) pelayanan petugas *check-in counter* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal itu dibuktikan melalui pengujian regresi linear dimana hasilnya adalah H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan pelayanan petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang.

Hal yang sama juga didapatkan melalui hasil uji determinasi, dimana dapat disimpulkan bahwa terbentuk suatu hubungan keeratan pada variabel pelayanan petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang sebesar 57%. Dari hasil tersebut dapat dinilai bahwa pelayanan petugas *check-in counter* dapat memberikan kepuasan kepada penumpang namun hanya sedikit.

Terdapat 43% faktor luar yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang yang tidak dibahas pada penelitian tugas akhir ini.

Saran

Berdasarkan penelitian Tugas Akhir yang telah dilakukan penulis, maka penulis memiliki saran untuk pihak bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dimana pada hasil perhitungan jumlah *check-in counter* terdapat kekurangan jumlah *check-in counter* sebanyak 7 desk, sehingga peneliti memberi saran kepada pihak bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang untuk memenuhi kebutuhan keseluruhan *check-in counter* sesuai dengan rumus yang tertera pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/77/VI/2005 tentang persyaratan teknis pengoperasian fasilitas teknis bandar udara.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner penumpang banyak merasa tidak puas terdapat pada indikator *responsiveness* dengan jumlah sebanyak 8% dari keseluruhan responden. Sehingga untuk menambah kepuasan penumpang melalui indikator *responsiveness* maka petugas *check-in counter* harus dapat lebih tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang. Berdasarkan hasil uji determinasi yang telah dilakukan mendapat nilai sebesar 57%, yang berarti pelayanan petugas *check-in counter* hanya berperan sedikit dalam memberikan kepuasan kepada penumpang, untuk itu maskapai perlu membuat pelatihan mengenai pelayanan petugas *check-in counter* agar dapat menambah kepuasan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kompas.Com, “Pandemi, Jumlah Penumpang Pesawat di Indonesia Turun Drastis,” KOMPAS, 17 12 2020. [Online]. Available: <https://travel.kompas.com/read/2020/12/17/151800227/pandemi-jumlah-penumpang-pesawat-di-indonesia-turun-drastis>. [Diakses 22 07 2023].
- [2] P. Menteri.Indonesia Paten 178, 2015.
- [3] Indonesia, “Undang-Undang”. Paten 1, 2009.
- [4] B. N. Amri, “PERAN UNIT APRON MOVEMENT CONTROL (AMC) DALAMMENJAMIN KESELAMATAN PENERBANGAN DI BANDARUDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDINMAKASSAR,” *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi* , vol. 2, no. ISSN :2808-9391EISSN : 2808-9006, 2022.
- [5] “KONSEP ARSITEKTUR BIOMIMETIKA PADA PERANCANGAN GEDUNG TERMINAL 4 BANDAR UDARA SOEKARNO-HATTA DI TANGERANG, BANTEN,” *JURNAL ARSITEKTUR*, vol. 4, no. p-ISSN 2621-1610, e-ISSN 2620-9934, 2021.
- [6] A. K. & T. Akhbar Kurniawan, “KAJIAN KEBUTUHAN CHECK-IN COUNTER DOMESTIK PADA JAM SIBUK (PEAK HOUR) DENGAN MENGGUNAKAN SERVICE TIME DI BANDAR UDARA INTERNATIONAL MINANGKABAU PADANG,” *Jurnal Ilmiah Aviasi Langit Biru*, 12., (2019).
- [7] Y. S. M. A. M. T. Dani Tatrasandi, “Pengaruh Mesin Self Check-in Terhadap Kepuasan Penumpang di Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta,” *Jurnal Kewarganegaraan*, vol. 6, no. P-ISSN: 1978-0184 E-ISSN: 2723-2328, 2022.
- [8] G. N. G. Ismi Zakiyah, “Analisis Pelayanan Check-In Counter Maskapai Batik Air Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo,” *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)*, vol. 2, no. ISSN-E: 2808-5639, 2022.
- [9] M. S. M. O. S. S. T. & A. H. U. T. Jamhary, “Analisis Waktu Pelayanan Check in Counter di Bandara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin.,” *Universitas Islam Kalimantan MAB.*, (2022).
- [10] H. S. R. F. A. Kunthari Adzani Putri, “ANALISA TINGKAT PELAYANAN CHECK-IN DI TERMINAL KEBERANGKATAN DOMESTIK BANDAR UDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG,” *Jurnal Teknologi Penerbangan*, vol. 3, p. ISSN : 2548 – 8090 e – ISSN : 2548 – 8104, 2019.
- [11] S. T. S. & A. B. Intan Permata Sari, “Perancangan Aplikasi Pelayanan Gangguan Tv Kabel Berbasis Web Dan Sms Gateway.,” *Jurnal Pustakka AI*, 1, (2021).
- [12] S. S. Nadia Citra Maharani, “UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN UNTUK MENCAPAI ON TIME PERFORMANCE PADA PETUGAS CHECK-IN MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA,” *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, vol. 5, no. SSN 2460-1594, p. 108, 2023.
- [13] M. V. R. Muhamad Eka Putra Utama, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya,” *Jurnal Kewarganegaraan*, vol. 6, no. P-ISSN: 1978-0184 E-ISSN: 2723-2328, 2022.
- [14] S. A. Sinulingga, “. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG CITILINK INDONESIA BRANCH MEDAN,” *Universitas Darmawangsa*, 2020.
- [15] R. F. H. Alisa, “ENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG SELAMA COVID-19 DI RUANG TUNGGU BANDAR UDARA INTERNASIONAL SUPADIO PONTIANAK,” *Jurnal Kewarganegaraan*, vol. 6, no. P-ISSN: 1978-0184 E-ISSN: 2723-2328, 2022.
- [16] C. I. B. & R. F. Hilal, “PENGARUH PELAYANAN KEAMANAN PETUGAS AVSEC TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA BANYUWANGI,” *Jurnal Kewarganegaraan*, vol. 6, no. P-ISSN: 1978-0184 E-ISSN: 2723-2328, 2022.
- [17] M. V. R. & M. W. Jannah, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL DOMESTIK BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA,” *Jurnal Kewarganegaraan*,

- vol. 6, no. P-ISSN: 1978-0184 E-ISSN: 2723-2328, 2022.
- [18] S. P. A. Salsa Khoirunnisa, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL DOMESTIK BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO BOYOLALI DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX,” *Jurnal Kewarganegaraan*, vol. 6, no. P-ISSN: 1978-0184 E-ISSN: 2723-2328, 2022.
- [19] G. N. G. Kharisma Yunita Prastika, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UNIT INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BANDAR UDARA KOMODO LABUAN BAJO,” *Jurnal Kewarganegaraan*, vol. 6, no. P-ISSN: 1978-0184 E-ISSN: 2723-2328, 2022.
- [20] D. P. L. M. Prof. Dr. Sugiyono, *METODE PENELITIAN KOMUNIKASI*, BANDUNG: ALFABETA, 2021.
- [21] D. P. L. M. Prof. Dr. Sugiyono, “Metode Penelitian Komunikasi,” dalam *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung, Alfabeta, 2021, p. 173.
- [22] P. D. Sugiyono, “Metode Penelitian Komunikasi,” Bandung, Alfabeta, 2021, p. 174.
- [23] P. D. Sugiyono, . *Metode penelitian dan pengembangan (research and development/R&D)*, Alfabeta 2019, 2019.
- [24] D. P. L. M. Prof. Dr. Sugiyono, “Metode Penelitian Komunikasi,” Bandung, Alfabeta, 2021, p. 250.
- [25] D. P. L. M. Prof. Dr. Sugiyono, “Metode Penelitian Komunikasi,” Bandung, Alfabeta, 2021, p. 288.