



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pasasi Terhadap Kepuasan Penumpang PT Garuda Angkasa di Bandar Udara

I Gusti Ngurah Rai Bali Poltak P.Y.M.B Nababan<sup>1\*</sup>, Yulia Aji Puspitasari<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup>Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia

Korespondensi penulis: [poltaknababan22@gmail.com](mailto:poltaknababan22@gmail.com)\*

**Abstract.** *This study aims to analyze the effect of service quality on passenger satisfaction levels at PT Garuda Angkasa at I Gusti Ngurah Rai Airport, Bali. Service quality reflects the standard of excellence provided by the company to passengers, both through planned service standards and their implementation. This research uses a quantitative method with the population consisting of all Citilink airline passengers served by PT Garuda Angkasa traffic officers each month. The sampling technique used is non-probability sampling, where participants are selected based on certain criteria. The sample size was determined using the Slovin formula, resulting in a total of 100 respondents. After the data was collected, it was processed using various analytical methods, including instrument validation, hypothesis testing, and determination coefficient assessment. The findings of this study indicate a significant positive relationship between service quality and passenger satisfaction. This is supported by the T-test results, where the calculated T-value (11.070) is greater than the critical T-value (1.984), with a significance level of 0.000, which is below 0.05. Therefore, the null hypothesis (H<sub>0</sub>) is rejected, and the alternative hypothesis (H<sub>a</sub>) is accepted, confirming that service quality has an impact on passenger satisfaction. Furthermore, the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) test results reveal that service quality accounts for 83.2% of the variation in passenger satisfaction, demonstrating a substantial effect.*

**Keywords:** Citilink Airline, Passenger Satisfaction, Service Quality, PT Garuda Angkasa.

**Abstrak.** Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan yang diberi perusahaan kepada penumpang, atau suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan diwujudkan oleh perusahaan kepada penumpang. Penelitian ini bertujuan guna mengkaji pengaruh yang ditimbulkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pasasi terhadap tingkat kepuasan penumpang di PT Garuda Angkasa, khususnya di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Selain itu, penelitian ini juga dimaksudkan untuk mengukur seberapa besar dampak kualitas pelayanan petugas pasasi terhadap kepuasan penumpang yang menggunakan layanan di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan populasi seluruh penumpang maskapai Citilink yang dilayani petugas pasasi PT Garuda Angkasa perbulannya, dalam proses pengambilan sample peneliti menggunakan metode non probability sampling dimana peneliti mengambil sample dengan menentukan ketentuan tertentu yang jumlah sampelnya di hitung menggunakan rumus slovin serta mendapati hasil 100 responden, setelah peneliti mengumpulkan data berikutnya data tersebut diolah menggunakan beberapa teknik analisis data seperti uji instrument, uji hipotesis, serta koefisien determinasi. Hasil pada penelitian ini memiliki hasil yaitu adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang, hal ini diketahui berdasarkan penarikan kesimpulan uji T yaitu T hitung (11.070) melebihi (>) dari T tabel (1.984) dengan nilai signifikan 0.000 lebih kecil (<) dari 0.05 sehingga diasumsikan suatu hipotesisnya yaitu (H<sub>0</sub>) hipotesis 0 di tolak dan (H<sub>a</sub>) hipotesis alternative di terima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang. Untuk meneliti jumlah besaran pengaruhnya dapat dilihat dari dilihat dari hasil uji koefisien determinasi R<sup>2</sup> yaitu sebesar 83,2%.

**Kata kunci:** Kepuasan penumpang, Kualitas Pelayanan, Maskapai Citilink, PT Garuda Angkasa

### 1. LATAR BELAKANG

Bandar udara adalah tempat dimana berkumpulnya banyak pengguna transportasi udara yaitu penumpang yang akan melakukan segala proses yang ada di bandara untuk kenyamanan dan keamanan dalam perjalanan menggunakan transportasi udara. Berdasarkan UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara didefinisikan sebagai suatu wilayah

yang terletak di daratan atau perairan dengan batas-batas yang jelas, yang diperuntukkan untuk berbagai kegiatan, antara lain: lepas landas dan pendaratan pesawat, proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, pemuatan dan pembongkaran barang, serta sebagai titik peralihan antara berbagai jenis moda transportasi. Bandar udara menjadi tempat umum untuk penumpang maupun barang yang akan menggunakan transportasi udara, dengan itu bandar udara harus memiliki ground handling untuk membantu dalam pelayanan terhadap penumpang maupun barang yang akan menggunakan transportasi udara.

Layanan yang diberikan tentunya untuk kenyamanan dan juga keselamatan penumpang pada saat menggunakan transportasi udara. Layanan yang diberikan tentunya untuk kenyamanan dan juga keselamatan penumpang pada saat menggunakan transportasi udara. Pelayanan yang diberikan oleh staf ground handling dan staf dari maskapai biasa disebut dengan Pasasi bandar udara yang selalu bekerja untuk melayani penumpang sebelum dan sesudah melakukan penerbangan. Pasasi bandar udara memiliki berbagai tantangan yang harus di tangani dimana yang datang dari penumpang maupun rekan kerja, hal ini menjadikan pekerjaan sebagai pasasi tidaklah mudah. Pasasi bandar udara tercipta dari beberapa perusahaan yang ada di dalam dunia penerbangan salah satunya yaitu PT Gapura Angkasa yang menjadi salah satu perusahaan yang melayani di bidang ground handling di bandar udara salah satunya yaitu petugas pasasi.

PT. Gapura Angkasa merupakan sebuah perusahaan patungan yang didirikan pada tanggal 26 Januari 1998 oleh tiga Badan Usaha Milik Negara, yakni PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, PT Angkasa Pura I (Persero), dan PT Angkasa Pura II (Persero). Perusahaan ini bergerak dalam sektor penyediaan layanan ground handling dan kegiatan lain yang mendukung operasional penerbangan di bandar udara. Pada awalnya, PT Garuda Indonesia mengelola layanan ground handling secara internal. Sebagai respons terhadap meningkatnya permintaan layanan yang lebih profesional serta kebutuhan untuk mencapai hasil yang optimal tanpa mengesampingkan aspek keamanan, keselamatan, keandalan, dan ketepatan waktu, Garuda Indonesia mengambil keputusan strategis untuk menyerahkan operasional layanan ground handling kepada PT Gapura Angkasa, sehingga perusahaan dapat lebih fokus pada operasional maskapai penerbangan. (<https://gapura.id/about-us-ina>).

Perusahaan ground handling salah satu tugasnya untuk menangani penumpang yang akan melakukan perjalanan maupun yang telah tiba di tempat tujuan maka, diperlukan juga kualitas pelayanan yang berkualitas baik terhadap penumpang. Untuk menjalankan kualitas pelayanan yang baik maka diperlukan peran petugas pasasi untuk menerapkannya. Pasasi merujuk pada rangkaian kegiatan yang berfokus pada pelayanan terkait pembelian tiket,

pencetakan boarding pass, serta pengelolaan kebutuhan penumpang selama berada di darat sebelum keberangkatan. Tugas utama dari unit pasasi meliputi proses pengelolaan penumpang, dimulai dari prosedur check-in tiket hingga tahap akhir saat penumpang memasuki pesawat. (Firnawati, 2024). Secara umum, tugas pokok pasasi mencakup berbagai aktivitas, mulai dari pelayanan pembelian tiket, pencetakan boarding pass, registrasi absensi di ruang tunggu, pengaturan bagasi, hingga pelaksanaan prosedur yang relevan sebelum dan setelah penerbangan. Dalam menjalankan tugasnya, petugas pasasi wajib mengikuti pedoman yang ditetapkan dalam standar operasional prosedur (SOP), di antaranya kemampuan berkomunikasi dalam bahasa asing, penampilan yang profesional, kemampuan bekerja secara kolaboratif dalam tim, serta memiliki sikap yang jujur dan bertanggung jawab. (Azza, 2024). Istilah lain nya yakni ground staff atau ground handling. Kualitas pelayanan yang baik harus bisa diberikan oleh petugas pasasi bandar udara dalam hal ini petugas pasasi Garuda Angkasa agar penumpang yang akan menggunakan transportasi udara merasa nyaman dan aman dalam perjalanan maupun pada saat sebelum dan sesudah melakukan perjalanan udara. Menurut Hermawan (2018), kualitas layanan dapat dipahami sebagai serangkaian elemen unggul dalam suatu proses produksi atau penyediaan layanan yang memiliki kemampuan guna terpenuhinya dan memuaskan kebutuhan serta keinginan masyarakat. Perusahaan ground handling salah satu tugasnya untuk menangani penumpang yang akan melakukan perjalanan maupun yang telah tiba di tempat tujuan maka, diperlukan juga kualitas pelayanan yang berkualitas baik terhadap penumpang. Kualitas pelayanan yang baik harus bisa diberikan oleh petugas pasasi bandar udara dalam hal ini petugas pasasi Garuda Angkasa agar penumpang yang akan menggunakan transportasi udara merasa nyaman dan aman dalam perjalanan maupun pada saat sebelum dan sesudah melakukan perjalanan udara. Kualitas pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap citra perusahaan agar menjadi yang terbaik dan dipercaya semua penumpang yang ingin melakukan perjalanan udara.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai**

Berlandaskan UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara didefinisikan sebagai area yang terletak di daratan atau perairan dengan batas-batas yang jelas, yang dipergunakan untuk berbagai kegiatan, seperti pendaratan dan keberangkatan pesawat, proses naik turunnya penumpang, pemuatan dan pembongkaran barang, serta peralihan antar moda transportasi.

### **PT Garuda Angkasa**

PT Gapura Angkasa merupakan salah satu anak perusahaan dari Injourney Aviation Services yang fokus pada penyediaan layanan penanganan pesawat udara di bandara. Hingga akhir tahun 2018, perusahaan ini telah mengoperasikan 61 kantor cabang yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia guna mendukung kelancaran operasionalnya. PT Gapura Angkasa didirikan pada 26 Januari 1998 oleh Garuda Indonesia, Angkasa Pura I, dan Angkasa Pura II dengan tujuan utama menyediakan layanan penunjang operasional bandara, mencakup penanganan apron, pergudangan, layanan bagi penumpang, pengelolaan bagasi, serta penanganan pesawat.

### **Pasasi**

Pasasi adalah suatu tugas yang dilakukan oleh sebuah maskapai untuk melayani penumpang secara langsung untuk menikmati pelayanan yang akan diberikan dan disediakan oleh maskapai. Pasasi adalah bagian integral dari layanan ground handling di bandara yang memiliki peran utama dalam memberikan pelayanan kepada penumpang maskapai, dimulai dari proses check-in di counter hingga penumpang naik ke pesawat udara. Selain itu, staf pasasi juga bertanggung jawab dalam menangani penumpang yang melakukan transit di bandara, memastikan kelancaran dan kenyamanan selama proses perjalanan udara. (NURDIANINGSIH, 2017). Menurut (Azza, 2024) bagian – bagian yang ditangani pasasi : Ticketing Staff, Check-in Counter, Boarding Gate, dan Lost and Found.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diberi perusahaan kepada penumpang, atau suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan diwujudkan oleh perusahaan kepada penumpang. Kualitas pelayanan menjadi faktor terpenting dalam kesuksesan perusahaan, karena dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Menurut (Kotler dan Keller, 2016), mendefinisikan “kualitas pelayanan sebagai kemampuan untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.” Mereka menekankan bahwa kualitas pelayanan bukan sekedar bergantung pada fasilitas fisik atau produk, namun pada pengalaman pelanggan yang holistik, yang mencakup interaksi dan hubungan yang terjadi antara pelanggan dan penyedia layanan. Pelanggan yang dimaksud adalah penumpang, kita sebagai pemberi pelayanan kepada semua orang, kita harus bisa melakukan pelayanan tanpa fasilitas atau produk saja yang bagus tetapi dengan pengalaman interaksi yang baik dengan melihat secara menyeluruh yang dibutuhkan oleh penumpang. Menurut (Tjiptono, 2016), mengemukakan bahwasanya “kualitas pelayanan adalah tingkat yang diharapkan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk

memenuhi keinginan pelanggan.” Menurut (Kotler dalam Tjiptono, 2016), ada lima dimensi untuk kualitas pelayanan : Berwujud (Tangible), Empati (Empathy), Cepat tanggap (Responsiveness), Keandalan (Reliability), Kepastian (Assurance).

### **Kepuasan Penumpang**

Kepuasan Penumpang adalah suatu reaksi dimana penumpang tersebut merasa puas dengan apa yang diterimanya. Menurut Kotler (2014), “kepuasan pelanggan/penumpang adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.” Menurut Richard L. Oliver dalam Tjiptono dan Diana (2018), Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan oleh pelanggan atas jasa atau hasil yang diterima, jika dibandingkan dengan ekspektasi yang ada. Penumpang yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan cenderung menunjukkan tingkat loyalitas yang lebih tinggi terhadap layanan tersebut, sehingga penumpang tersebut akan kembali datang lagi untuk memakai jasa yang diterima dengan baik dan dapat membantu mempromosikan kepada penumpang lain yang dapat meningkatkan produk/jasa yang dimiliki perusahaan. Menurut (Sulistyowati, 2016) Indikator – indikator kepuasan penumpang yaitu : Perasaan puas, Selalu membeli produk/jasa, Akan merekomendasikan, dan Terpenuhinya harapan pelanggan.

### **Hipotesis**

- Hipotesis H<sub>0</sub> : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas pasasi (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.
- Hipotesis H<sub>a</sub> : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas pasasi (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

## **3. METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Desain penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dimana metode kuantitatif adalah metode yang dilakukan dalam sebuah penelitian berisikan data berupa angka dan pengambilannya menggunakan kuesioner atau angket sebagai alat penelitiannya. Menurut Andi (2014) Metode penelitian kuantitatif merupakan pendekatan yang mengutamakan penggunaan angka-angka dalam proses pengumpulan data di lapangan.

### **Populasi Dan Sampel**

## **Populasi**

Populasi dalam hal ini merupakan keseluruhan yang di gunakan peneliti seperti kelompok individu penelitian atau seluruh data yang akan di teliti, adapun populasi dalam penelitian ini ialah penumpang Citilink di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Populasi menurut Dewi (2021), adalah keseluruhan objek penelitian dan memenuhi karakteristik tertentu. Sedangkan menurut Sugiyono (2019), menyatakan bahwasanya “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.” Populasi yang dipergunakan pada penelitian ini yaitu penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali, yang mana penumpang perharinya berkisar 2.700 dari 15 penerbangan sesuai dari data total penerbangan yang dilihat secara langsung pada saat melakukan praktik kerja lapangan. Jika di total selama periode 2 bulan dimulai dari bulan Januari sampai Februari 2025, maka jumlah penumpang Citilink totalnya adalah 162.000 penumpang.

## **Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi berupa kelompok atau individu yang akan di teliti nantinya. Menurut Arsula (2023) Sampel merujuk pada sebagian dari populasi yang dipilih untuk dianalisis, yang dapat dianggap mewakili karakteristik keseluruhan populasi. Yang mana sampel merupakan representasi dari jumlah dan sifat-sifat yang dimiliki oleh populasi secara keseluruhan. Dalam hal ini dikarenakan jumlah populasi yang mencapai 162.000 penumpang, peneliti menetapkan sampel untuk mengurangi jumlah penumpang tersebut menggunakan teknik slovin. Dalam penentuan sampel peneliti menerapkan metode Non-Probability Sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang setara bagi setiap individu dalam populasi untuk terpilih sebagai sampel. Ketentuannya hanya melakukan pengambilan sampel pada usia tujuh belas tahun ke atas, sudah pernah merasakan pelayanan PT Gapura Angkasa maskapai Citilink dan merupakan penumpang dari maskapai citilink yang dilayani oleh PT Gapura Angkasa. Menurut sugiyono dalam jurnal Santina et.al (2021) Non-probability sampling yaitu metode pemilihan sampel di mana setiap elemen dalam populasi tidak diberikan peluang yang sama untuk terpilih sebagai bagian dari sampel.

## **Sumber Data**

## 1. Data Primer

Ini merupakan sebuah informasi berupa data yang didapatkan, dan di kumpulkan secara langsung dari objek yang akan diteliti oleh peneliti baik individu ataupun organisasi (Arofah, 2023). Data primer penelitian ini adalah: SOP Pelayanan Ke Penumpang, Data hasil kuesioner atau angket responden penumpang, dan Jumlah penumpang Citilink.

## 2. Data Sekunder

Ini adalah sebuah data yang didapatkan dari suatu pihak lain atau pihak yang sudah ada sebelumnya. Peneliti memanfaatkan data yang telah ada dan dikumpulkan oleh pihak lain melalui berbagai teknik, baik untuk keperluan komersial maupun non-komersial.(Arofah, 2023). Data sekunder penelitian ini adalah : Jurnal Ilmiah, artikel dan buku, Website PT Garuda Angkasa, dan Website Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.

## Teknik Pengumpulan Data

### 1. Kuesioner

Ini merupakan suatu instrument pengambilan data berupa serangkaian pertanyaan tertulis dan tersusun sistematis yang akan diisi oleh responden. Menurut Sugiyono (2017) “Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden.” Penggunaan kuesioner pada penelitian ini berdasarkan pada skala likert, dimana skala likert dipergunakan untuk mengukur pelayanan, sikap, pendapat dan persepsi individu terhadap fenomena (Sugiyono, 2016).

**Table 1. Skala Likert**

Bentuk Skala Likert	Skor	Keterangan
STS	1	Sangat Tidak Setuju
TS	2	Tidak Setuju
RR	3	Ragu-Ragu
S	4	Setuju
SS	5	Sangat Setuju

**Sumber : Sugiyono, (2016)**

## Dokumentasi

Ini adalah suatu instrument untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi dalam bentuk tulisan dan foto yang akan dimasukkan ke dalam laporan penelitian. Dokumentasi yang peneliti gunakan yaitu berupa foto yang diambil menggunakan handphone untuk keperluan penelitian.

## Studi Pustaka

Ini merupakan kegiatan mengumpulkan data untuk penelitian dengan cara membaca, mencatat, dan mengolah bahan penelitian dari referensi tertulis yang berkaitan dengan topik penelitian. Menurut Sugiyono (2017) “Studi pustaka merupakan kaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti.”

## **Teknik Analisis Data**

### **Uji Instrument**

Ini adalah proses untuk mencari tahu apakah instrumen yang dipergunakan dalam penelitian dapat mengukur apa yang diinginkan peneliti. Suatu penelitian dapat dikatakan memiliki validitas tinggi apabila data yang diperoleh selaras dengan realitas objektif dari fenomena yang dikaji. Sementara itu, reliabilitas penelitian tercermin dari konsistensi data yang tetap serupa meskipun proses pengumpulan dilakukan pada waktu yang berbeda.(Sugiyono, 2019).

### **Uji Validitas**

Ini sebagai alat ukur dalam penelitian guna mengetahui seberapa akurat alat ukur mengukur variabel yang akan diukur dengan mengkorelasikan skor item dan skor total, yang dimana instrument valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Menurut Sugiyono (2019) menjelaskan bahwasanya “validitas adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur antara data yang terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.”

### **Uji Reliabilitas**

Ini merupakan metode untuk mengevaluasi sejauh mana konsistensi alat ukur dalam menghasilkan hasil yang serupa ketika diuji ulang, melalui penggunaan koefisien Alpha Cronbach ( $\alpha$ ). Instrumen dianggap reliabel jika nilai Alpha Cronbach melebihi 0,6. Alat ukur yang reliabel adalah instrumen yang dapat dipergunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama dan memberi hasil yang konsisten.(Sugiyono, 2019).

### **Uji Regresi Linear Sederhana**

Ini merupakan suatu teknik statistik yang dipergunakan untuk mengukur apakah ada dan tidaknya hubungan antar variabel. Yang mana tujuannya guna mengidentifikasi hubungan dan pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya. Dalam studi regresi, faktor yang berperan sebagai penyebab atau determinan disebut variabel independen, sementara faktor



yang dipengaruhi oleh variabel tersebut disebut variabel dependen. Jika suatu model regresi hanya melibatkan satu variabel independen dan satu variabel dependen, maka analisis tersebut dikategorikan sebagai regresi linear sederhana. Berbanding terbalik, apabila ada lebih dari satu variabel independen, maka persamaan regresi tersebut dikenal dengan regresi berganda. Pada regresi sederhana dapat diketahui seberapa besar perubahan dari variabel bebas dapat mempengaruhi suatu variabel terkait. Menurut Sugiyono (2020), “analisis regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel independen dengan variabel dependen.” Tujuan dari penelitian ini agar diketahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

### **Uji Hipotesis**

Penelitian ini menguji hipotesis yang berhubungan dengan pengaruh variabel independen, yang perlu divalidasi melalui pendekatan empiris. Hipotesis tersebut bersifat tentatif karena masih didasarkan pada kerangka teori yang relevan dan belum diperkuat oleh data empiris yang diperoleh dari penelitian. Untuk memastikan adanya hubungan antara kedua variabel yang dikaji, diperlukan rancangan pengujian hipotesis yang sistematis guna mengidentifikasi korelasi yang terjadi. Tahapan rancangan pengujian hipotesis ini bermula ketika penetapan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ), pemilihan tes statistik, perhitungan nilai statistik dan penetapan tingkat signifikan. (Solehah, 2019).

### **Uji t**

Uji t (Parsial) merupakan salah satu metode statistik yang dipergunakan sebagai uji validitas hipotesis yang diajukan peneliti dalam menganalisis perbedaan rata-rata antara dua variabel. Uji ini berfungsi sebagai alat untuk menilai signifikansi serta pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara individual. Dengan kata lain, Uji t pada dasarnya dipergunakan untuk mengevaluasi sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi yang terjadi dalam variabel dependen.

### **Koefisien Determinasi**

Menurut Ghozali (2016) “pengujian koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen.” Dengan adanya pengujian koefisien determinasi dengan hasil nilai  $R^2$  Yang kecil memperlihatkan bahwasanya kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen terbatas..

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

## **Deskripsi Data Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti berusaha menggambarkan informasi berupa data yang telah di kumpulkan sebelumnya. Dalam penentuan jumlah populasi peneliti menghitung jumlah penumpang yang melaksanakan penerbangan perbulannya pada maskapai Citilink yang dilayani PT Gapura Angkasa. Sedangkan Dalam penentuan sampel peneliti menggunakan teknik Non Probability sampling Menurut sugiyono dalam jurnal Santina et.al (2021) “Non probability sampling yaitu teknik pengambilan sample yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk di pilih menjadi sampel.” Dimana pada penelitian ini ditetapkan ketentuan penumpang yaitu hanya melakukan pengambilan sampel pada usia 17 tahun ke atas, sudah pernah merasakan pelayanan PT Gapura Angkasa maskapai Citilink dan merupakan penumpang dari maskapai Citilink yang dilayani oleh PT Gapura Angkasa. Peneliti juga menentukan sampel berdasarkan karakteristik atau ciri ciri responden diantaranya berjenis kelamin laki laki dan perempuan. Dalam penentuan jumlah sampel peneliti mempergunakan rumus Slovin dan mendapatkan hasil 99,93 dan di bulatkan menjadi 100 responden. Setelah menentukan jumlah responden, peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden yang masuk ke dalam ketentuan yaitu penumpang 17 tahun ke atas, dan sudah pernah merasakan pelayanan PT Gapura Angkasa maskapai Citilink dan merupakan penumpang dari maskapai Citilink yang dilayani oleh PT Gapura Angkasa. Adapun karakteristik dari responden yang akan di ambil terdiri dari Jenis kelamin, Usia dan Akumulasi penggunaan maskapai Citilink Indonesia.

## **Deskripsi Responden**

Dalam Penelitian ini memaparkan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pasasi Terhadap Kepuasan Penumpang PT Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Penjelasan penumpang atau responden yang menjadi contoh penelitian ini dikelompokkan berlandaskan jenis kelamin, usia, dan akumulasi penggunaan Cililink Indonesia. Berikut ini pembahasan karakteristik masing-masing kategori responden : Jenis Kelamin, Usia, dan Akumulasi Penggunaan Citilink Indonesia.

## **Deskripsi Kuesioner**

Kuesioner adalah instrument atau alat Penelitian ini akan dipergunakan peneliti untuk mengumpulkan data termasuk deskripsi tentang perihal yang akan di uji nantinya, kuesioner ini akan di sebarkan kepada 100 responden yang telah di tentukan berdasarkan kualifikasi, setiap pernyataan didalam kuesioner dapat menggambarkan indikator dari masing-masing

variabel penelitian. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini akan di jelaskan di bawah beserta hasil dan penarikan kesimpulannya.

## Pengujian

### Uji Validitas

Guna menentukan apakah suatu kuesioner asli atau tidak, uji validitas digunakan untuk menguji instrument penelitian. Pengujian penelitian ini mempergunakan pengujian korelasi person dengan nilai signifikan 0.05, adapun keputusan yang di ambil sebagai berikut : Jika nilai  $r$  hitung  $\geq$  dari  $r$  tabel, maka kuesioner dikatakan valid, Jika nilai  $r$  hitung  $\leq$  dari  $r$  tabel, maka kuesioner dikatakan tidak valid.

**Table 2. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	Paerson Correlation ( R Hitung )	R Tabel	Keterangan Valid / Tidak Valid
Kualitas Pelayanan ( X )	P1	0.657	0.195	Valid
	P2	0.762	0.195	Valid
	P3	0.733	0.195	Valid
	P4	0.478	0.195	Valid
	P5	0.797	0.195	Valid
	P6	0.721	0.195	Valid
	P7	0.782	0.195	Valid
	P8	0.742	0.195	Valid
	P9	0.722	0.195	Valid
	P10	0.789	0.195	Valid
Kepuasan Penumpang ( Y )	P11	0.826	0.195	Valid
	P12	0.816	0.195	Valid
	P13	0.774	0.195	Valid
	P14	0.840	0.195	Valid
	P15	0.761	0.195	Valid
	P16	0.814	0.195	Valid
	P17	0.863	0.195	Valid
	P18	0.829	0.195	Valid

**Sumber : Peneliti (2025), Data diolah**

### Uji Reliabilitas

Alat penelitian atau instrumen yang digunakan untuk penelitian ditentukan melalui uji reliabilitas apakah hasilnya reliabel atau hasilnya tidak akan berubah jika dilakukan pengambilan data berulang atau bisa dikatakan konsisten, Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban-jawaban kuesioner tersebut stabil dari waktu ke waktu walau dilakukan pengujian berulang. Didalam uji reliabel terdapat 2 keputusan perhitungan sebagai berikut : Apabila nilai conbach's Alpha  $\geq$  0,6 (60%), maka kuesioner dinyatakan reliabel, Apabil nilai conbach's Alpha  $\leq$  0,6 (60%), maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

**Table 3. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.895	10

Sumber : Peneliti (2025), Data diolah

**Table 4. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Penumpang**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.925	8

Sumber : Peneliti (2025), Data diolah

### Uji Regresi Linear Sederhana

**Table 5. Hasil Output Regresi Linear Sederhana Coefficients (a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.470	2.871		.512	.610
	Kualitas Pelayanan	.727	.066	.745	11.070	.000

Sumber : Peneliti (2025), Data diolah

Temuan uji regresi linear sederhana menggunakan formulasi persamaannya yaitu :  $Y = 1.470 + 0.727X$ .

Berdasarkan hasil diatas angka constant pada penelitian ini yaitu sebesar 1.470 dimana nilai ini merupakan nilai constant dari kepuasan penumpang (Y), sedangkan nilai koefisien penelitian sebesar 0,727, dan dapat dikatakan bahwa terdapat korelasi positif antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y).

### Uji T

**Table 6. Hasil Output Uji t Coefficients (a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.470	2.871		.512	.610
	Kualitas Pelayanan	.727	.066	.745	11.070	.000

Sumber : Peneliti (2025), Data diolah

Pengambilan keputusan berdasarkan nilai Signifikan : Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwasanya nilai signifikansinya adalah 0,00. Sebaliknya, jika nilai signifikansinya lebih kecil atau sama dengan 0,05, maka hipotesis nol (H0) ditolak dan

hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, yang memperlihatkan bahwasanya kualitas pelayanan memiliki pengaruh. Dalam penelitian ini, variabel kualitas pelayanan ( $X$ ) terhadap kepuasan penumpang ( $Y$ ). Pengambilan keputusan berdasarkan hasil uji  $t$  : Hasil uji  $t$  untuk kualitas pelayanan adalah 11.070, sedangkan  $t$  tabel adalah 1,984. Apabila nilai  $t$  hitung (11.070) lebih besar ( $>$ ) dari  $t$  tabel (1,984), maka variabel kualitas pelayanan ( $X$ ) mempengaruhi kepuasan penumpang ( $Y$ ). Informasi ini diketahui untuk pengambilan keputusan berdasarkan uji  $t$ .

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Table 7. Hasil Output Koefisien Determinasi Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	.913 <sup>a</sup>	.833	.832	1.670

**Sumber : Peneliti (2025), Data diolah**

Diperlihatkan pada tabel tersebut dan dapat diketahui  $R^2$  0.832, untuk mengetahui persentasenya gunakan rumus  $KD = R^2 \times 100\%$  dan mendapatkan hasil 83,2%. Sehingga dapat disimpulkan menunjukkan 83,2% variasi variabel dependen ( $Y$ ) dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen ( $X$ ).

### Pembahasan

Penelitian ini bertujuan guna menganalisa sejauh mana pengaruh serta kualitas layanan petugas pasasi terhadap tingkat kepuasan penumpang PT Gapura Angkasa yang menggunakan maskapai Citilink di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai, Bali. Dalam proses pengumpulan data, peneliti mendistribusikan kuesioner kepada 100 responden guna memperoleh informasi yang relevan dengan fokus penelitian yang sedang dikaji. Adapun pembahasan yang akan di bahas adalah : Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas pasasi terhadap kepuasan penumpang PT Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali? Tujuan dari penelitian ini agar diketahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan petugas pasasi terhadap kepuasan penumpang PT Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang atau tidak, apakah memiliki hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang atau tidak, dan apakah hubungan bersifat positif atau negatif, hal ini bisa dilihat dari hasil regresi linear sederhana yang mencapai 0.727 yang menunjukkan terdapat hubungan yang positif antar 2 variabel, dengan hasil uji  $t$  11.070 lebih besar ( $>$ ) dari  $t$  tabel 1.984 dan nilai signifikan 0.000 lebih kecil ( $<$ ) dari taraf kesalahan sebesar 0.05 yang berarti hipotesis nol ( $H_0$ ) di tolak dan

hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima atau terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

Didalam kuesioner penelitian terdapat beberapa indikator dari 2 variabel yang memiliki beberapa pernyataan yang harus di jawab oleh responden. Pada variabel kualitas pelayanan pernyataan dengan skor tertinggi terletak pada pernyataan P4 yaitu pernyataan pada indikator empathy (empati) yang berarti empathy (empati) dari petugas pemberi layanan sudah sangat baik. Dan untuk pernyataan tertinggi pada variabel kepuasan penumpang pernyataan tertinggi terletak pada pernyataan P18 yaitu indikator dari terpenuhinya harapan pelanggan, ini menunjukkan bahwa indikator terpenuhinya harapan pelanggan memiliki hasil yang sangat baik.

Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan petugas pasasi terhadap kepuasan penumpang PT Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali ? Setelah melihat hubungan antara kedua variabel, berikutnya peneliti akan menguji seberapa besar pengaruh variabel X yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel Y kepuasan penumpang dengan cara melihat dari nilai koefisien determinasi  $R^2$  yang mencapai 0.832 dan jika dimasukkan kedalam rumus menjadi 83,2% dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 83,2% terhadap kepuasan penumpang. Adapun 16,8% sisa persentasenya di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk kedalam variabel penelitian.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan hasil uji t yang menunjukkan nilai t hitung (11,070) lebih besar dari t tabel (1,984), yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan penumpang. Koefisien regresi sebesar 0,727 dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 83,2% menunjukkan bahwa penerapan kualitas pelayanan memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan penumpang, dengan pengaruh yang mencapai 83,2%. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Citilink di Bandara I Gusti Ngurah Rai, Bali.

Sebagai rekomendasi, PT Gapura Angkasa diharapkan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diterapkan dengan memastikan bahwa standar layanan selalu terpenuhi dan dapat memberikan kepuasan yang lebih besar kepada penumpang. Hal ini bisa dilakukan dengan meningkatkan pelatihan bagi petugas agar mereka dapat memberikan layanan yang lebih responsif dan efisien. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi

berkala terhadap layanan yang diberikan serta memperhatikan umpan balik dari penumpang untuk mengidentifikasi area yang masih perlu perbaikan. Peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variabel lain yang relevan, seperti pengaruh kualitas pelayanan petugas terhadap kepuasan penumpang, untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam dan komprehensif dalam meningkatkan kualitas layanan di bandara.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arofah, S. N. (2023). Pengaruh good corporate governance dan environmental social governance terhadap nilai perusahaan dengan kinerja keuangan sebagai moderasi. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 125-133.
- Arsula, N. (2023). Definisi dan konsep sampel dalam penelitian. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 8(1), 45-58.
- Azza, Z. D., & Laksana, A. P. (2024). Analisis implementasi SOP Pasasi PT Jasa Angkasa Semesta dalam pelayanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Economic Reviews Journal*, 3(3), 993-1008.
- Dewi, N. N. (2021). Pengaruh motivasi disiplin kerja dan pengawasan terhadap kinerja. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 7(2), 355-366.
- Dewi, R., & Pardede, M. (2021). Pengaruh kemampuan kerja, motivasi dan pengembangan karier terhadap kinerja karyawan PT. Bina Buana Semesta. *JEBI| Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*, 16(1), 19-25.
- Fitriani, A., & Andi, R. (2014). Metode penelitian kuantitatif: Pendekatan dan aplikasi. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan*, 5(2), 123-135.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran (15th ed.)*. Pearson Education.
- Nurdianingsih, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan check-in terhadap kepuasan penumpang Sriwijaya Air di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi KediriGantaraan).
- Solehah, S., & Ratnasari, S. L. (2019). Pengaruh gaya kepemimpinan, beban kerja, job insecurity terhadap turnover intention karyawan PT. Federal Internasional Finance Cab Batam. *Jurnal Dimensi*, 8(2), 210-239.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif. CV. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2016). Pemasaran jasa (3rd ed.). Andi Offset.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Website Resmi PT Gapura Angkasa. (2024, December 18). Company profile. Retrieved from <https://gapura.id/about-us-ina>