

## Pengaruh Penerapan Metode Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Penumpang Citilink di Bandar Udara International Juanda

Muh. Faliq Marselindo<sup>1</sup>, Yulia Aji Puspitasari<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Korespondensi penulis:<sup>1</sup> [faliqmarselindo04@gmail.com](mailto:faliqmarselindo04@gmail.com)

**Abstract** Excellent service is the best service provided by the company in fulfilling consumer desires and expectations so that consumers feel satisfied. The consumers referred to here are passengers. Passenger satisfaction is a feeling where passengers' desires and hopes are achieved and even exceed their expectations. This research already implemented to determine the effect of implementing excellent service methods on Citilink passenger satisfaction at Juanda International Airport. Apart from that, this research also aims to find out how much influence the application of excellent service methods has on Citilink passenger satisfaction at Juanda International Airport. In this research, researchers used quantitative methods with the population of all Citilink airline passengers per month. In the sampling process the researcher used a purposive sampling method where the researcher took samples by determining certain qualifications, the number of samples was calculated using the Slovin formula and obtained results of 100 respondents, after the researcher collected the following data it would be analyzed using several analytical techniques such as instrument testing, hypothesis testing and testing coefficient of determination. The results of this research are that there is a positive influence between the application of excellent service methods on Citilink passenger satisfaction. This is known based on the conclusion of the T test, namely T count (5.328) is greater (>) than T table (1.984) with a significant value of 0.000 smaller (<) than 0.05, so it is assumed that the hypothesis is (H<sub>0</sub>) the null hypothesis is rejected and (H<sub>a</sub>) the alternative hypothesis is accepted, which means there is an influence of implementing excellent service on passenger satisfaction. To test the magnitude of the influence, it can be seen from the test results of the coefficient of determination R<sup>2</sup>, which is 87.9%.

**Keywords:** Excellent service methods, Passenger Satisfaction, Citilink Airline.

**Abstrak.** Pelayanan prima adalah sebuah pelayanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan dalam memenuhi keinginan dan harapan dari konsumen agar konsumen tersebut merasa puas, konsumen yang di maksud disini adalah seorang penumpang. Kepuasan penumpang adalah perasaan dimana keinginan dan harapan dari penumpang tercapai bahkan melebihi harapannya. Penelitian kali ini dilaksanakan agar mengetahui pengaruh penerapan metode pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Citilink di Bandara International Juanda. Selain itu penelitian ini bertujuan juga untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan metode pelayanan prima terhadap kepuasan penumpang Citilink di Bandar Udara International Juanda. Didalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan populasi seluruh penumpang maskapai Citilink perbulannya, dalam proses pengambilan sample peneliti menggunakan metode purposive sampling di mana peneliti mengambil sample dengan menentukan kualifikasi tertentu yang jumlah sampelnya di hitung menggunakan rumus slovin dan mendapatkan hasil 100 responden, setelah peneliti mengumpulkan data berikutnya data tersebut akan di oleh menggunakan beberapa teknik analisis seperti uji instrument, uji hipotesis serta uji koefisien determinasi. Hasil pada penelitian ini memiliki hasil yaitu terdapat pengaruh yang positif antara penerapan metode pelayanan prima dengan kepuasan penumpang Citilink, hal ini diketahui berdasarkan penarikan kesimpulan uji T yaitu T hitung (5.328) lebih besar (>) dari T tabel (1.984) dengan nilai signifikan 0.000 lebih kecil dan kurang (<) dari 0,05 sehingga diasumsikan suatu hipotesisnya yaitu (H<sub>0</sub>) hipotesis nol di tolak dan (H<sub>a</sub>) hipotesis alternative di terima yang berarti terdapat pengaruh penerapan pelayanan prima dengan kepuasan penumpang. Untuk meneliti jumlah besaran pengaruhnya dapat dilihat dari hasil uji koefisien determinasi R<sup>2</sup> yaitu sebesar 87,9%.

**Kata kunci:** Metode pelayanan prima, Kepuasan Penumpang, Maskapai Citilink.

### 1. LATAR BELAKANG

Maskapai pada dunia penerbangan adalah suatu contoh bidang transportasi yang bergerak pada jasa pelayanan transportasi udara dimana meliputi bandar udara, kebandarudaraan, navigasi udara, pesawat udara selaku transportasi utama, maskapai sebagai

penyedia jasa penerbangan, fasilitas umum, aturan penerbangan dan keselamatan penerbangan. Industri di dunia penerbangan telah mengalami perkembangan dengan sangat pesat dalam hitungan dekade terakhir, didorong oleh peningkatan mobilitas global dan permintaan konsumen yang terus berkembang. Maskapai penerbangan, sebagai pelaku utama dalam industri ini harus berhadapan dengan tantangan yang kompleks dalam mengelola operasi mereka, termasuk pengelolaan kapasitas, penjadwalan penerbangan, penetapan harga tiket, dan yang paling utama adalah pemberian layanan jasa yang memuaskan.

Perusahaan Citilink atau PT Citilink Indonesia sebagai salah satu maskapai penerbangan di industri penerbangan dan termasuk kedalam maskapai yang bertarif rendah atau (LCC) low cost carrier yang didirikan dari tahun 2001. PT Citilink Indonesia yang merupakan salah satu anak perusahaan dari PT Garuda Indonesia yang telah menjadi salah satu bentuk alternatif maskapai penerbangan berbiaya murah yang disediakan oleh PT Garuda Indonesia kepada masyarakat untuk bisa menaiki pesawat dengan biaya murah tetapi dengan layanan berkualitas. PT Citilink Indonesia juga merupakan maskapai Low Cost Carrier (LCC) berbintang 4 di Indonesia yang menjadikan pelayanan yang diberikan tidak main main. Setelah mendapatkan Air Operation Certificate (AOC) Citilink dengan resmi beroperasi sebagai perusahaan yang terpisah dari PT Garuda Indonesia dan mendapatkan kode penerbangan (QG). ([www.citilink.co.id/company-profile](http://www.citilink.co.id/company-profile) ).

Dalam dunia penerbangan para maskapai penerbangan saling berusaha untuk bersaing dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan mereka agar mendapatkan hati dan juga loyalitas penumpang sehingga para penumpang selalu menggunakan jasa dari maskapai yang dirasa puas terhadap pelayanan yang mereka rasakan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan saat Check-in, Boarding dan Lost and found. Dengan layanan yang diberikan, penumpang berharap kebutuhan dalam melakukan penerbangan dapat terpenuhi dan merasa terpuaskan, berbicara mengenai pelayanan terdapat salah satu metode pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan dan kepuasan penumpang yaitu metode pelayanan prima. Dimana menurut Daryanto (2014), pelayanan prima ialah “Pelayanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan dalam memenuhi harapan serta kebutuhan pelanggan atau konsumen baik berada dalam perusahaan maupun diluar perusahaan”.

Untuk mencapai pelayanan prima tersebut beberapa pihak di dalam sebuah maskapai yang bertugas memberikan pelayanan harus memiliki keahlian tertentu, diantaranya berpenampilan rapi, bersikap ramah dan murah senyum, menunjukkan semangat kerja, sikap yang selalu siap dalam melayani, tenang dalam bekerja, menguasai bidang pekerjaan dan informasi mengenai layanan, mampu memahami gestur yang diberikan penumpang ketika

hendak ingin meminta bantuan atau pertolongan, dan mampu menangani keluhan penumpang dengan baik dan tenang.

Kepuasan adalah sebuah perasaan seseorang di mana kebutuhan yang dia inginkan tercapai dan sesuai dengan keinginannya, suatu pelayanan dikatakan berhasil jika penumpang, customer atau pelanggan merasa puas akan layanan yang mereka gunakan. Kepuasan konsumen menurut (Hefyansyah et al, 2020) merupakan suatu keadaan yang menggambarkan terpenuhinya bahkan terlampauinya suatu harapan pelanggan atas suatu jasa ataupun produk dan layanan yang dilakukan oleh pihak penyedia produk usaha. Kepuasan adalah sebuah fungsi persepsi pada suatu produk atau jasa dan pengharapannya terhadap produk jasa berupa layanan tersebut. Kepuasan penumpang dalam industri jasa dapat terpengaruh oleh kinerja dan pelayanan suatu perusahaan jasa (Purwita, 2019). Sehingga ini membuktikan bahwasannya pelayanan dan kepuasan penumpang saling terikat dan memberikan dampak satu sama lain.

Hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan penumpang ialah pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat optimal dimana metode pelayanan berguna untuk meningkatkan dan memberikan kepuasan atau perasaan terhadap penumpang, di mana tujuannya diterapkan pelayanan prima ialah untuk memenuhi kepuasan penumpang. Kepuasan ini bisa terwujud seandainya pelayanan yang akan diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan dalam memenuhi harapan penumpang.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Bandar Udara International Juanda**

Menurut undang undang nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan. Bandar udara adalah suatu kawasan di darat atau di laut yang memiliki batas batas tertentu yang digunakan sebagai tempat mendarat dan lepas landasnya pesawat, naik turunnya penumpang dan bongkar muatnya barang cargo serta tempat berpindahnya transportasi antar moda yang dilengkapi dengan fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan serta fasilitas pokok dan penunjang lainnya.

### **PT Citilink Indonesia**

PT Citilink Indonesia merupakan anak perusahaan Garuda Indonesia yang didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan persetujuan dari Menti hukum dan Ham nomor. AHU-14555. Oh. 01. 01 Tahun 2009 22 April 2009. Saham Citilink pada saat pendiriannya adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata"). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dioperasikan oleh stasiun layanan Citilink milik Garuda Indonesia, yang masih beroperasi berdasarkan Air Operator

Certificate (AOC) dari Garuda sendiri dan telah menggunakan kode penerbangan Garuda Indonesia sejak tahun 2011.

### **Pelayanan Prima**

Pelayanan prima ialah suatu pelayanan yang paling terbaik dalam memenuhi harapan serta kebutuhan suatu pelanggan (Fredy, 2017). Pelanggan yang dimaksud di sini adalah seorang penumpang, kita sebagai seseorang yang memberikan pelayanan harus bisa mengerti dan memahami keinginan semua orang dan berusaha agar harapan dan keinginannya bisa tercapai. Konsep dasar pelayanan prima atau indikatornya terdiri dari A6 yaitu : (Attitude) Sikap, (Attention) Perhatian, (Action) Tindakan, (Ablity) Kemampuan, (Appearance) Penampilan, dan (Accountability) Tanggung Jawab.

### **Kepuasan Penumpang**

Menurut Sutanto dan Khaerul Umam dalam jurnal (Raizuli 2022) mengatakan kepuasan adalah tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Sedangkan kepuasan Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara kualitas pelayanan yang dialami pelanggan dengan harapannya, apabila kualitas yang dialami lebih rendah dari harapan pelanggan maka pelanggan tersebut tidak puas, apabila kualitas yang dialami sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan tersebut akan kecewa, Puas dan apabila kualitas yang dirasakan kurang dari harapan konsumen maka ia akan merasa puas, jika merasa konsumen melebihi harapannya maka konsumen akan merasa sangat puas. Menurut Tjiptono dalam jurnal (Mulatsih, 2016) mengatakan bahwa terdapat beberapa indikator dari kepuasan pelanggan yaitu: Membeli Kembali (Repurchase), Word-of-mouth, mempromosikan dari mulut ke mulut, Menciptakan keputusan pembelian, dan Sesuai dengan harapan.

### **Hipotesis**

Hipotesis H<sub>0</sub> : Tidak terdapat atau memiliki pengaruh antara penerapan pelayanan prima (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) Citilink di bandar udara international Juanda.

Hipotesis H<sub>a</sub> : Terdapat atau memiliki pengaruh antara penerapan pelayanan prima (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) Citilink di bandar udara international Juanda.

## **3. METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Jenis desain penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode yang menggunakan data dalam bentuk angka, dengan kuesioner

sebagai instrumen pengumpulan datanya. Menurut Sugiyono dalam buku (Wiwin & Supriatna, 2023) Metode kuantitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang berlandaskan pada paham positivisme, yang digunakan untuk melakukan penelitian terhadap populasi dan sample.

### **Populasi Dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi adalah kumpulan beberapa kelompok yang terdiri dari objek/subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan relevan dengan penelitian, sebagaimana ditentukan oleh peneliti yang mempelajarinya untuk menarik kesimpulan. Menurut Sugiyono (2014), populasi diartikan sebagai suatu wilayah umum yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang digunakan oleh peneliti untuk keperluan penelitian dan penyelidikan. Dalam penelitian ini, populasi yang peneliti gunakan ialah penumpang yang menggunakan Maskapai Citilink Indonesia di Bandara Internasional Juanda. Penumpang maskapai Citilink Indonesia bisa mencapainya dalam sehari 3.000-4.500 penumpang per hari, pada bulan Agustus 2024 penumpang Citilink Indonesia jika dijumlahkan dari tanggal 1 Agustus - 31 Agustus 2024 mencapai 106.558 orang (Citilink, 2024).

#### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian objek yang diambil dari suatu populasi yang menunjukkan karakteristik tertentu yang unik bagi populasi tersebut. Dalam penelitian ini, jumlah populasi mencapai 106.558 orang dan peneliti tidak mungkin Ukuran populasi digunakan. Kemudian peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Menurut (Andansari, 2018), purposive sampling merupakan metode pengambilan sampel dengan memilih atau mengkualifikasi sampling yang bertujuan secara subjektif. Di mana pada penelitian ini ditetapkan kualifikasi penumpang yaitu usia diatas 17 tahun dan merupakan penumpang dari maskapai Citilink. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dan mendapatkan hasil 100 sampel atau responden.

### **Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah informasi atau data yang diperoleh dan dikumpulkan secara langsung dari objek yang akan diteliti oleh peneliti baik individu atau organisasi (Arofah Irvana, 2023). Penulis menyusun data primer sebagai berikut : Data jumlah penumpang Citilink periode bulan Agustus 2024 – Februari 2025, Data Angket responden penumpang Citilink di Bandar Udara International Juanda, Data SOP Pelayanan Citilink di Bandar Udara International Juanda, Data Wawancara secara langsung dan tidak langsung.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain atau bagian yang sudah ada. Peneliti menggunakan data yang sudah tersedia atau dikumpulkan oleh pihak lain melalui berbagai metode, untuk tujuan komersial dan nonkomersial (Arofah Irvana, 2023). Penulis menyusun data sekunder sebagai berikut : Website PT Citilink Indonesia, Website Direktorat Jendral Perhubungan Udara, Jurnal ilmiah, buku dan artikel dalam pembuatan penelitian ini.

### Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Angket atau Kuesioner

Menurut Wijaya (2016), Kuesioner adalah metode pengumpulan data atau informasi menggunakan formulir yang berisi pertanyaan yang akan diajukan kepada responden atau organisasi yang akan dianalisis dan memiliki tujuan tertentu, melalui kuisisioner peneliti dapat melihat umpan balik yang diberikan oleh responden. Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan didasarkan pada skala Likert, di mana skala Likert digunakan untuk mengukur layanan, sikap, pendapat, dan persepsi individu terhadap fenomena tersebut (Sugiyono, 2016).

Tabel 1. Skala Likert

Bentuk <i>Skala Likert</i>	Skor	Keterangan
STS	1	Sangat tidak setuju
TS	2	Tidak setuju
RR	3	Ragu-ragu / N
S	4	Setuju
SS	5	Sangat setuju

Sumber : Sugiyono, (2016)

#### 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu instrumen atau alat yang digunakan dalam pengumpulan data, dokumentasi digunakan untuk mendapatkan atau memperoleh data dan informasi dalam bentuk berkas atau gambar yang akan dimasukkan ke dalam laporan penelitian penulis atau peneliti. Dokumen yang digunakan peneliti berupa gambar atau foto yang diambil menggunakan telepon seluler atau Smartphone yang di rasa penting dan diabadikan untuk keperluan data penelitian.

#### 3. Studi Pustaka

Studi literatur adalah proses pengumpulan informasi yang relevan dengan topik penelitian atau masalah penelitian melalui sumber ilmiah berupa jurnal atau buku melalui pembacaan literatur. Menurut ( Sugiyono, 2016 ) studi pustaka adalah Suatu metode pengumpulan data dan informasi melalui penelitian, peninjauan, dan analisis literatur dan referensi yang terkait dengan subjek penelitian.

## **Definisi Oprasional**

### **1. Pelayanan Prima**

Pelayana prima merupakan langkah baik agar diberikan oleh perusahaan dalam melayani konsumen atau penumpang untuk memenuhi kebutuhan dan harapan dari konsumen atau penumpang tersebut. Penumpang yang dimaksud di sini adalah penumpang yang menggunakan maskapai citilink ketika melakukan penerbangan di bandar udara international Juanda. Para petugas pemberi layanan harus bisa memenuhi kebutuhan dari penumpang ketika hendak melakukan penerbangan.

### **2. Kepuasan Penumpang**

Kepuasan penumpang adalah emosi yang dirasakan ketika apa yang diterima memuaskan dia inginkan atau butuhkan tercapai sesuai keinginannya bahkan dapat melampaui apa yang dia harapkan dari keinginannya. Ketika penumpang hendak membeli produk atau jasa dari sebuah perasaan penumpang tersebut memiliki harapan atau ekspetasi dari produk yang akan dia beli dan ketika produk tersebut sesuai dengan ekspetasi dan harapannya maka penumpang tersebut akan merasa puas akan produk atau jasa tersebut, pelayanan termasuk kedalam produk jasa di suatu perusahaan.

## **Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Instrument**

Uji instrumen sangatlah penting untuk dilakukan, agar kita mengetahui instrumen yang kita gunakan sudah sesuai atau memperoleh hasil yang diinginkan, instrumen berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan data, instrumen yang peneliti gunakan ialah Angket dan Kuesioner. Bentuk instrumen sangat berkaitan dengan metode penelitian yang kita gunakan.

### **2. Uji Validitas**

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur validitas atau ketidacukupan suatu survei. Suatu survei dianggap valid jika pertanyaan yang ada di dalamnya mengungkapkan sesuatu yang ingin diukur oleh survei tersebut. Menurut Ghozali (2016) Korelasi Person yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,05, dimana apabila nilai uji dibawah 0,05 maka soal tersebut valid dan apabila nilai uji diatas 0,05 maka soal tersebut tidak valid. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengujian dengan menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan antar variabel yaitu Variabel X dan Variabel Y. Keputusan berikut diambil : Jika nilai  $r$  hitung  $\geq$  dari  $r$  tabel, maka kuesioner tersebut dinyatakan Valid, Jika  $r$  hitung  $\leq$  dari  $r$  tabel, maka kuesioner tersebut tidak Valid. Uji validitas dalam penelitian ini dihitung menggunakan SPSS dengan tingkat signifikansi 5%, dan apabila  $r$  hitung lebih besar dari ( $>$ )  $r$  tabel maka item kuesioner dikatakan valid. Namun apabila  $r$  hitung.

### 3. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner jika kuesioner tersebut merupakan indikator dari suatu variabel. Reliabilitas diukur dengan pengujian berulang untuk melihat apakah definisinya konsisten. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika respons terhadap kuesioner tersebut stabil dari waktu ke waktu walau dilakukan pengujian secara berulang, kuesioner yang merupakan instrumen penelitian yang memiliki reliabilitas tinggi. Reliabilitas hanya dapat digunakan apabila variabel instrumen valid. Sebelum melakukan uji reliabilitas, sebaiknya dilakukan uji validitas terlebih dahulu. Uji reliabilitas dapat dihitung dengan menggunakan rumus Cronbach's alpha ( $\alpha$ ) (Ghozali, 2016). Nilai Cronbach alpha memiliki perhitungan sebagai berikut : Apabila nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,6$  (60%), maka kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten, Apabila nilai Cronbach's Alpha  $\leq 0,6$  (60%), maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

### 4. Uji Regresi Linear Sederhana

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis regresi sederhana. Analisis regresi sederhana merupakan hubungan linier antara dua variabel, yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui hubungan (positif atau negatif) antara variabel tersebut. Cara penyelesaiannya menggunakan rumus  $Y = a + bX$ .

### 5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan langkah dalam proses penelitian yang dilakukan untuk menentukan apakah hipotesis dapat diterima atau tidak. Setelah hipotesis diajukan, peneliti harus mengujinya untuk mengetahui apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau tidak. Teori pengujian hipotesis merupakan metode statistik yang digunakan untuk membuat keputusan atau menarik kesimpulan tentang suatu populasi dari data sampel. Proses ini melibatkan beberapa langkah utama dalam menetapkan Hipotesis : Hipotesis Nol ( $H_0$ ): Pernyataan yang biasanya menunjukkan tidak ada efek atau tidak ada perbedaan. Ini adalah asumsi yang ingin diuji, Hipotesis Alternatif ( $H_1$  atau  $H_a$ ): Pernyataan yang menunjukkan adanya efek atau perbedaan. Ini adalah apa yang ingin dibuktikan jika hipotesis nol ditolak.

### 6. Uji t

Uji t atau t-test adalah salah satu uji statistik yang digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan oleh peneliti ketika membedakan antara rata-rata dua variabel. Uji t atau t-test adalah metode pengujian statistik parametrik. Menurut Magdalena (2020), uji t merupakan uji yang dilakukan untuk menguji kebenaran suatu hipotesis yang diajukan oleh peneliti dengan cara membedakan mean dari dua variabel. Uji statistik t ini dilakukan dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Diterima atau tidaknya uji hipotesis ini

dilakukan dengan kriteria sebagai berikut : Apabila  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel atau jika nilai signifikan  $<$   $0,05$ , Hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima, artinya variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan sebagian terhadap variabel terikat dan Apabila  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel atau jika nilai signifikan  $>$   $0,05$  Selanjutnya, hipotesis nol ( $H_0$ ) dikumpulkan dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) ditolak. Ini berarti bahwa variabel independen parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel subordinat.

#### 7. Pengukuran Koefisien Determinasi $R^2$

Menurut Ghozali (2016), koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada hakikatnya mengukur seberapa baik suatu model mampu menjelaskan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol (0) sampai dengan satu (1). Apabila nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 1, maka variabel independen memberikan penjelasan yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Sebaliknya apabila nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0, maka variabel independen tidak dapat menjelaskan variabel dependen. Dalam menentukan besarnya menggunakan rumus  $Kd = R^2 \times 100\%$ .

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Data Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti berusaha menggambarkan informasi sesuai dengan data yang telah di kumpulkan sebelumnya. Dalam penentuan jumlah populasi peneliti menghitung jumlah penumpang yang melaksanakan penerbangan perbulannya sedangkan untuk penentuan sampel peneliti menggunakan teknik Purposive Sampling yaitu metode sampling dengan memilih atau mengkualifikasi sampling yang bertujuan secara subjektif (Andansari, 2018). Di mana pada penelitian ini ditetapkan kualifikasi penumpang yaitu usia diatas 17 tahun dan merupakan penumpang dari maskapai Citilink. Dalam penentuan jumlah sample peneliti menggunakan rumus Slovin dan mendapatkan hasil 99,90 dan di bulatkan menjadi 100 responden.

### Deskripsi Responden

Survei ini memaparkan tentang dampak metode pelayanan prima terhadap penumpang Citilink di Bandara Internasional Juanda. Penjelasan penumpang atau responden yang menjadi contoh penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan akumulasi penggunaan Cililink.

### Deskripsi Kuesioner

Kuesioner adalah instrument atau alat Penelitian ini akan digunakan peneliti untuk mengumpulkan data termasuk deskripsi tentang perihak yang akan di uji nantinya, kuesioner

ini akan di sebarakan kepada 100 responden yang telah di tentukan berdasarkan kualifikasi, setiap pernyataan didalam kuesioner dapat menggambarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian.

**Pengujian**

1. Uji Validitas

Untuk menentukan apakah suatu kuesioner asli atau tidak, uji validitas digunakan berupa instrument penelitian digunakan. Pengujian penelitian ini menggunakan 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.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Paerson Correlation ( R Hitung )	R Tabel	Keterangan Valid / Tidak Valid
Pelayanan Prima ( X )	P1	0.676	0.195	Valid
	P2	0.503	0.195	Valid
	P3	0.300	0.195	Valid
	P4	0.493	0.195	Valid
	P5	0.676	0.195	Valid
	P6	0.502	0.195	Valid
	P7	0.499	0.195	Valid
	P8	0.627	0.195	Valid
	P9	0.604	0.195	Valid
	P10	0.682	0.195	Valid
	P11	0.607	0.195	Valid
	P12	0.611	0.195	Valid
	P13	0.492	0.195	Valid
	P14	0.587	0.195	Valid
	P15	0.510	0.195	Valid
	P16	0.591	0.195	Valid
	P17	0.569	0.195	Valid
Kepuasan Penumpang ( Y )	P18	0.708	0.195	Valid
	P19	0.706	0.195	Valid
	P20	0.617	0.195	Valid
	P21	0.671	0.195	Valid
	P22	0.537	0.195	Valid
	P23	0.603	0.195	Valid
	P24	0.606	0.195	Valid
	P25	0.555	0.195	Valid

Sumber : Peneliti (2025), Data diolah

2. Uji Reliabilitas

Peralatan atau perkakas yang digunakan untuk penelitian ditentukan melalui uji reliabilitas reliabel atau hasilnya tidak akan berubah jika dilakukan pengambilan data berulang atau bisa dikatakan konsisten, Suatu kuesioner dikatakan andal 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.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Prima

Cronbach's Alpha	N of Items
0.863	17

Sumber : Peneliti (2025), Data diolah

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Penumpang

Cronbach's Alpha	N of Items
0.778	8

Sumber : Peneliti (2025), Data diolah

### 3. Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.655	3.963		3.698	.000
Pelayanan Prima	.273	.051	.474	5.328	.000

Sumber : Peneliti (2025), Data diolah

Temuan uji regresi linier dasar sebelumnya memungkinkan formulasi persamaannya yaitu :  $Y = 14.655 + 0.273$

Berdasarkan hasil diatas angka konstant pada penelitian ini ialah sebesar 14.655 dimana nilai ini merupakan nilai konstant dari kepuasa penumpang (Y), sedangkan nilai Mengingat koefisien penelitian sebesar 0,273, maka dapat dikatakan bahwa terdapat korelasi positif antara kebahagiaan penumpang (Y) dengan pelayanan prima (X). Pelayanan prima (X) memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y), yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari ( $<$ ) 0,05.

### 4. Uji t

Tabel 6. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.655	3.963		3.698	.000
Pelayanan Prima	.273	.051	.474	5.328	.000

Sumber : Peneliti (2025), Data diolah

Pengambilan keputusan berdasarkan nilai Signifikan : Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansinya adalah 0,00. Sebaliknya, jika nilai signifikansinya lebih kecil atau sama dengan 0,05, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, yang menunjukkan bahwa penerapan layanan memiliki pengaruh. Dalam penelitian ini, variabel prima (X) terhadap kebahagiaan penumpang (Y). Pengambilan keputusan berdasarkan hasil uji t : Hasil uji t untuk layanan prima adalah 5,328, sedangkan t tabel adalah 1,984. Apabila nilai t hitung (5,328) lebih besar ( $>$ ) dari t tabel (1,984), maka variabel layanan prima (X) mempengaruhi kepuasan penumpang (Y). Informasi ini diketahui untuk pengambilan keputusan berdasarkan uji t.

5. Uji Koefisien Determinasi  $R^2$

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.937 <sup>a</sup>	.879	.877	.537

Sumber : Peneliti (2025), Data diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui  $R^2$  sebesar 0.879, untuk mengetahui persentasenya gunakan rumus  $KD = R^2 \times 100\%$  dan mendapatkan hasil 87,9%. Sehingga dapat di simpulkan menunjukkan 87,9% variasi variabel dependen (Y) dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen (X).

## Pembahasan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya dampak dan besarnya penerapan great service terhadap kebahagiaan penumpang pesawat Citilink di Bandara International Juanda Surabaya. Dalam melakukan survei, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 100 responden untuk mengetahui apa yang hendak diteliti oleh peneliti. Adapun pembahasan yang akan dibahas adalah : Apakah terdapat pengaruh penerapan metode pelayanan prima terhadap kepuasan penumpang Citilink di Bandar Udara International Juanda ? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh penggunaan teknik layanan yang luar biasa. penumpang Citilink di bandar udara international juanda. Apakah terdapat pengaruh dari penerapan metode pelayanan prima terhadap kepuasan penumpang atau tidak, apakah memiliki hubungan antara penerapan metode pelayanan prima terhadap kepuasan penumpang atau tidak, apakah hubungannya bersifat positif atau negatif, hal ini bisa dilihat dari hasil regresi linear sederhana yang mencapai 0.273 yang menunjukkan terdapat

hubungan yang positif antar 2 variabel, dengan hasil uji t 5.328 lebih besar ( $>$ ) dari t tabel 1.984 dan nilai signifikan 0.000 lebih kecil ( $<$ ) dari taraf kesalahan sebesar 0.05 yang berarti hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima atau terdapat pengaruh antara penerapan metode pelayanan prima terhadap kepuasan penumpang.

Didalam kuesioner penelitian terdapat beberapa indikator dari 2 variabel yang memiliki beberapa pernyataan yang harus di jawab oleh responden. Pada variabel pelayanan prima pernyataan dengan skor tertinggi terletak pada pernyataan P12, P13, P14 yaitu pernyataan pada indikator appearance atau penampilan yang berarti appearance atau penampilan dari petugas pemberi layanan sudah baik. Dan untuk pernyataan tertinggi pada variabel kepuasan penumpang pernyataan tertinggi terletak pada pernyataan P20 dan P21 yaitu indikator dari word of mouth, ini menunjukkan bahwa indikator word of mouth atau mempromosikan memiliki hasil yang sangat baik.

Seberapa besar pengaruh penerapan metode pelayanan prima terhadap kepuasan penumpang Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda ? Setelah melihat hubungan antara kedua variabel, berikutnya peneliti akan menguji seberapa besar pengaruh variabel X yaitu penerapan metode pelayanan prima terhadap variabel Y kepuasan penumpang dengan cara melihat dari nilai koefisien determinasi  $R^2$  yang mencapai 0.879 dan jika dimasukkan kedalam rumus menjadi 87,9% dengan demikian penerapan metode pelayanan prima berpengaruh sebesar 87,9% terhadap kepuasan penumpang. Adapun 12,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk kedalam variabel penelitian.

## **5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Berdasarkan data yang telah diolah dan juga hasil pembahasan tentang pelayanan prima (X) terhadap kepuasan penumpang (Y), ditetapkan bahwa penerapan metode pelayanan prima berpengaruh atau terdapat pengaruh yang bersifat positif pada kepuasan penumpang, dengan didasarkan nilai yang signifikan sebesar 0,000 kurang dari ( $<$ ) 5% atau 0,05 dan disimpulkan penerapan metode pelayanan prima dapat mempengaruhi secara signifikan kepada kepuasan penumpang.

Besarnya pengaruh penerapan metode pelayanan prima pada kepuasan penumpang bisa di lihat melalui hasil uji t 5.328 ( $>$ ) lebih besar dari t table 1,984 dan nilai signifikan 0,000 ( $<$ ) kurang dari 5% atau 0,05 dengan nilai koefisien regresi 0,273 dan nilai koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 87,9%. Atau bisa dikatakan bahwa pengaruh penerapan metode pelayanan prima berpengaruh sebesar 87,9% terhadap kepuasan penumpang. Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan metode pelayanan prima sangat berpengaruh pada kepuasan penumpang maskapai

Citilink di bandara international Juanda, serta dengan di terapkannya metode pelayanan prima diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan dari para Perusahaan Citilink di bandar udara international Juanda harus memperhatikan lagi penerapan metode pelayanan prima yang harus di berikan oleh para petugas pemberi layanan pada layanan check-in, boarding, lost and found serta costumer service kepada penumpang agar bisa merasa puas akan produk layanan yang mereka beli sehingga penumpang tersebut bisa loyal terhadap perusahaan dan bisa meningkatkan image yang baik bagi perusahaan. Harus lebih mempehatikan lagi pelayanan yang ada yang diberikan oleh para petugas dan bekerja sama dalam peningkatan pelayanan sudah sesuai standar yang berlaku atau sudah tetapkan sehingga bisa meminimalisir report atau pemberian reting jelek dari para penumpang.

Saran untuk peneliti berikutnya di harapkan penelitian kali ini bisa dijadikan bahan acuan atau reverensi pada penelitian serupa atau bahkan pengembangan penelitian terbaru dengan ditambahkannya variabel variabel lain yang masi relevan terhadap penelitian yaitu penerapan metode pelayanan prima terhadap kepuasan penumpang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Andasari, Raharjo, Andini. (2018). Pengaruh Return On Equity (ROE), Price Earing Ratio (PER), Total Asset Turn Over (TATO) dan Price To Book Value (PBV) Terhadap return saham (Studi kasus pada perusahaan manufaktur sektor makanan dan minuman yang terdaftar di BEI Periode 2008-2014).
- Arofah Irvina. (2023). Metode Statistika.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. (2014). Konsumen dan pelayanan prima. Yogyakarta : Gava Media.
- Ghozali. (2016). Aplikasi analisis multivariate dengan program MB SPSS. Edisi 8. Diterbitkan oleh Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Hefyansyah, A., Siahaan, L.D., & Sihombing,S. (2020). Kinerja pelayanan terminal terpadu merak performance service in merak integrated.
- Magdalena Purnama Soeprajogo dan Nina Ratnaningsih. (2020). Perbandingan Dua rata rata uji-t.
- Rangkuti, Fredy. (2017). Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Tama.
- Retno Mulatsih dan Sulityowati. (2016). Studi kepuasan penumpang kereta api Kamandaka jurusan Semarang-Purwokerto.
- Sugiyono. (2014). “ Statistika untuk penelitian buku “ buku diterbitkan oleh Penerbit ALFABETA. Bandung.

Sugiyono. (2016). Metode penelitian dan pengembangan Research and Development. Penerbit Alfabeta Cv.

Sugiyono. (2016). Metode penelitian *kuaitatif, kuantitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA.

Website resmi Direktorat Jendral Perhubungan Udara, (2024). PT Citilink INDONESIA – Direktorat Jendral Perhubungan Udara, tanggal 24 September 2024. Link Tautan : <https://hubud.dephub.go.id/hubud/website/maskapai-organisasi/121-046>

Website Resmi PT Citilink Indonesia, (2024). Company Profile, 24 Sep 2024, Link tautan : <https://www.citilink.co.id/company-profile>

Wijaya, P. (2016). Perencanaan sistem pengelolaan kuesioner penggunaan laboratorium stikom bali. *Jurnal informasi*, 10(2). 128-136.

Wiwin Yuliani & Ecep Supriatna (2023). Metode penelitian bagi pemula. Solokan: Bandung.

Wiwit Purwita dan BP Bintoro. (2019). Analisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan penumpang. Studi kasus : pelayanan jasa penumpang di bandar Wiriadinata Tasikmalaya.