



## Pengaruh *Service Excellent* Petugas *Check In Counter* Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Lion Air di Yogyakarta International Airport

Geraldia Aurelia Nira

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Maria Valeria Roellyanti

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Korespondensi Penulis: [geraldianira@gmail.com](mailto:geraldianira@gmail.com)

**Abstract :** *This research was written to find out the Effect of Service Excellent Check-In Counter Officers on Lion Air Passenger Satisfaction at Yogyakarta International Airport. This research was written to find out how much influence service excellent has on customer satisfaction at Lion Air at the Yogyakarta International Airport. Excellent service in the service sector is taken into account, because the excellent service of the check-in counter staff has an impact on the satisfaction felt by customers. The results of this study can be used as input in order to improve service excellence on the performance of check-in counter officers for Lion Air so that it can reflect the quality of the products produced, especially for guaranteeing customer satisfaction. This study used a quantitative method, with data collection techniques using a questionnaire in which the questionnaire was distributed to passengers who had used Lion air flight services at the Yogyakarta International airport. Respondents in this study were 100 respondents. and data selected using probability sampling or (simple random sampling) the results of data collection will be processed using SPSS to obtain results. The results of this study indicate that there is a significant influence between service excellent on Lion air airline customer satisfaction at Yogyakarta International airport. The t test was carried out which produced t count (9.622) greater than t table (1.660) and R square or a coefficient of determination of 48.6%, so that H0 was rejected and Ha was accepted. This means that there is an influence of excellent service on customer satisfaction.*

**Keywords :** *Service excellent influence, check-in counter staff, customer satisfaction.*

**Abstrak :** Penelitian ini ditulis untuk mengetahui Pengaruh Service Excellent Petugas Check In counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air di Yogyakarta International Airport. Penelitian ini ditulis untuk mengetahui seberapa besar pengaruh service excellent terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion air di Yogyakarta International Airport. Service excellent dalam bidang jasa sangat diperhitungkan, karena service excellent petugas check in counter berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam rangka meningkatkan service excellent terhadap kinerja petugas check in counter Maskapai Lion air sehingga dapat mencerminkan mutu produk yang dihasilkan terutama terhadap jaminan kepuasan Pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang dimana kuisioner ini dibagikan kepada penumpang yang pernah menggunakan jasa penerbangan Lion air di Yogyakarta International airport. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. dan data yang dipilih menggunakan *probability sampling* atau (*simple random sampling*) hasil dari pengumpulan data akan diolah menggunakan SPSS untuk mendapatkan hasil. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikansi antara service excellent terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion air di Yogyakarta International airport. Yang dilakukan pengujian uji t yang menghasilkan t hitung (9,622) lebih besar dari t tabel (1,660) dan R *square* atau koefisien determinasi sebesar 48,6%, sehingga H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya terdapat pengaruh Service excellent terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci :** Pengaruh Service excellent, *Petugas check In counter*, Kepuasan Pelanggan.

## LATAR BELAKANG

Perkembangan dunia penerbangan atau jasa transportasi udara semakin hari semakin meningkat, hal ini disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang menilai dengan menggunakan jasa transportasi udara, penggunaan waktunya yang lebih efisien dibandingkan dengan jasa transportasi lainnya, melihat perkembangan ini setiap maskapai penerbangan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang atau pengguna jasa transportasi udara yang berdampak pada meningkatnya jumlah penumpang.

Kualitas pelayanan Menurut Kotler (2016), merupakan totalitas dari bentuk dari karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak disektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas kepada penumpang merupakan hal mutlak yang dilakukan apabila perusahaan yang ingin mencapai keberhasilan. Jasa penerbangan, memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penumpang merupakan hal yang wajib dilakukan, mengingat semakin ketatnya persaingan didunia penerbangan membuat maskapai penerbangan harus terus memperbaiki kualitas pelayanan agar bisa terus bersaing dengan maskapai lain.

Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, oleh karena itu Lion Air sebagai penyedia jasa penerbangan selalu berusaha memberikan pelayanan Prima (*service excellent*) kepada para penumpang pesawat terbang untuk memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas. Pada saat ini terdapat kecenderungan yang menunjukkan bahwa pengguna sarana transportasi udara menjadi semakin meningkat. Sebagai penyedia jasa dan transportasi udara maskapai Lion Air harus lebih memperbaiki kualitas pelayanan dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari penumpang pesawat terbang di Yogyakarta *International Airport*, sehingga para pengguna jasa merasa terpuaskan terhadap pelayanan *service excellent* yang diberikan.

Hal ini sangat terkait erat dengan layanan (*service*) baik sebelum atau sesudah layanan jasa itu diberikan kepada pelanggan serta hubungan dan interaksi yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan yang baik akan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin suatu ikatan yang kuat dengan perusahaan. Sebaliknya apabila pelayanan buruk maka reputasi perusahaan akan turun.

*Service excellent* atau disebut juga pelayanan prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan sehingga pelanggan menjadi merasa puas. Secara

umum tujuan pelayanan prima yaitu memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Manfaat dari pelayanan prima salah satunya untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan kepada para pelanggan atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Standar pelayanan dapat diartikan sebagai tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk melakukan pelayanan dan juga sebagai acuan untuk menilai kualitas suatu pelayanan. Pelayanan disebut prima jika pelanggan sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “ Pengaruh *Service Excellent* Petugas *Check In Counter* Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Lion Air Di Yogyakarta *International Airport* ”.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Service Excellent**

Menurut Kamus besar bahasa Indonesia (KBBI 2016) *Service excellent* atau pelayanan yang prima adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan proses jual beli barang dan jasa. *Service Excellent* adalah berkaitan dengan berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pihak pelangganya, dan pelanggan tersebut juga merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik.

### **Petugas Check in Counter**

Menurut Permenhub No 38 Tahun 2015, *check in counter* merupakan prosedur pelepasan calon penumpang terhadap badan usaha angkutan udara untuk melaksanakan penerbangan. *Check in counter* merupakan bagian dari staf bandara atau staf penerbangan yang memiliki tugas untuk melayani penumpang pada saat keberangkatan pesawat yang sering disebut dengan *pre-flight service* dan juga pelayanan sesudah penerbangan atau yang biasa disebut dengan *post flight service*. Proses *check in* akan beroperasi maksimal sebelum 1 jam untuk penerbangan internasional. Sedangkan proses *check in* ditutup 30 menit sebelum jadwal keberangkatan baik untuk domestik ataupun internasional. Kegiatan *check in* dilaksanakan oleh petugas *ground handling agent* dengan pengawasan dari pihak penerbangan yang bersangkutan.

## **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2016), “ Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product or service’s perceived performance (or outcome) to expectations.” Terjemahannya, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja (atau hasil) produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan.

## **Maskapai Lion Air**

PT Lion Mentari Airlines beroperasi sebagai Lion Air adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah yang berpangkalan dipusat Jakarta, Indonesia . lion Air sendiri adalah maskapai swasta terbesar di Indonesia.

## **Yogyakarta International Airport**

Angkasa Pura 1 dalam situs resmi Seleksi Mitra Usaha Bnadara Internasional Yogyakarta di Kulon Progo ([seleksiya.apl.co.id](http://seleksiya.apl.co.id)) menyebutkan bahwa YIA yang dibangun dan dikelola oleh Angkasa Pura berperan penting dalam mewujudkan konektivitas udara dan pembangunan ekonomi bagi penduduk Yogyakarta dan Jawa bagia Selatan. YIA merupakan wujud dari upaya Angkasa Pura untuk mendukung pengembangan koneksi udara dan memajukan pengembangan daerah. Keberadaan YIA, bagi pengguna jasa dinilai meningkatkan level of service dalam pelayanan, namun tetap mengutamakan keselamatan dan keamanan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner yang dimana kuisisioner ini dibagikan kepada penumpang yang pernah menggunakan jasa penerbangan Lion air di Yogyakarta International airport. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. dan data yang dipilih menggunakan *probability sampling* atau (*simple random sampling*) hasil dari pengumpulan data akan diolah menggunakan SPSS untuk mendapatkan hasil.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Hasil pengujian dan pembahasan**

Penelitian ini ditunjukkan untuk mengetahui adakah pengaruh *Service excellent* petugas *check in counter* terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air di Yogyakarta International Airport. Data penelitian ini terdiri dari 2 variabel Pengaruh

*Service excellent* (X) dan variabel Kepuasan (Y). Perhitungan regresi data statistic dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan SPSS ver 25.0. berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan analisis korelasi dan analisis regresi linier maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.** Hasil Pengujian Data Analisis Regresi Linier Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.159	2.937		2.778	.007
X	.625	.065	.697	9.622	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber Data Primer 2023

Diperoleh dari tabel 1 hasil signifikan (sig) = 0,000 > 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa *Service excellent* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan meunjukkan r hitung untuk konstanta yaitu 0,697 dan nilai signifikan pada tabel B 0,625 berdasarkan hasil pengolahan data analisis regresi diatas dibentuk persamaan

$$Y = a + bx$$

Keterangan : Y = Kepuasan Pelanggan

B = koefisien regresi

X = *Service excellent*

$$Y = 8,159 + 0,625$$

Berdasarkan perhitungan diatas Y adalah dependen (Kepuasan Pelanggan), dan x adalah variabel independent (*Service excellent*). Sedangkan nilai 8,159 dan 0,625 (a dan b) adalah konstanta) yang dicari. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien X sebesar 0,625.

**Tabel 2.** Hasil Uji T Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.159	2.937		2.778	.007
X	.625	.065	.697	9.622	.000

a. Dependent Variable: Y

Hasil penelitian yang diajukan adalah kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel pengaruh Service excellent (X). Berdasarkan hipotesis penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis statistik Uji T. Tahap-tahap untuk melakukan uji T sebagai berikut:

a. Merumuskan Hipotesis

Ha : Terdapat pengaruh service excellent Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Lion Air

H0 : Tidak terdapat pengaruh Service excellent terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion air.

b. Penentuan Kriteria

Besarnya nilai T tabel diperoleh taraf signifikan 0,05 db = 98(db= N-2 untuk N 100) yaitu 1,660 (Lihat lampiran 5)

c. Hasil Keputusan

Dengan membandingkan T hitung dari T tabel :

Jika T hitung lebih besar dari T tabel maka Ha diterima dan H0 ditolak. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil signifikan  $0,000 < 0,005$  dan nilai hitung T sebesar 9,622. Dilihat di hasil uji T diatas dibandingkan dengan T tabel (db 98) yaitu 1,660 taraf signifikan 5 % jadi diketahui T hitung  $9,622 > T$  tabel (1,660) (lihat lampiran) 5 . maka Ha diterima dan H0 ditolak. Jadi variabel X terdapat pengaruh terhadap variabel Y. Hasil pengujian hipotesis tersebut terbukti bahwa adanya pengaruh service excellent terhadap kepuasan pelanggan.

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independent mampu menjelaskn variabel dependen .

**Tabel 3.** Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697 <sup>a</sup>	.486	.481	3.163
a. Predictors: (Constant), X				

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi atau angka *R square* adalah sebesar 0,486 atau 48,6% . hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel (X) bahwa model summary nilai koefisien determinasi atau *R square*

sebesar yaitu pengaruh Service excellent terhadap variabel dependent (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Dan sisanya 48,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar penelitian ini.

## **2. Service excellent berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan Maskapai Lion air di Yogyakarta International airport**

Hasil kuesioner yang dilakukan oleh peneliti bahwa pengujian Hipotesis diketahui  $T \text{ hitung} > T \text{ tabel} = 9,622 > 1,660$  (lihat Lmpiran 5) serta dengan hasil signifikan sebesar  $0,000 > 0,005$ , yang berarti bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Service excellent (variabel X ) terhadap kepuasan pelanggan Maskpai Lion Air (Variabel Y)

## **3. Besar pengaruh Service excellent terhadap kepuasan pelanggan Maskapai Lion air di Yogyakarta International Airport.**

Pengaruh service excellent terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion air di Yogyakarta International airport berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, dimana diketahui output modek *summery* mempunyai nilai koefisien determinasi (*Rsquare*) sebesar 0,486. Nilai tersebut mengandung arti sebesar pengaruh service excellent yang di berikan petugas Check in counter terhadap kepuasan pelanggan di yogyakarta international airport sebesar 48,6%. Hasil tersebut disimpulkan bahwa adanya pengaruh variabel independen (X) Pengaruh service excellent terhadap Variabel dependent (Y) yaitu Kepuasan Pelanggan sebesar 48,6% dan selebihnya 51,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian dan hasil pembahasan yang dilakukan dan hasil pembahsan mengenai pengaruh *service excellent* petugas *check in counter* terhadap kepuasan penumpang maskapai Penerbangan Lion Air di Yogyakarta International airport, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan SPSS dapat dinilai signifikansi (sig) adalah 0,000 dan nilai  $T \text{ hitung} 9,622 > 1660 T \text{ tabel}$ , maka sesuai dengan dasa pengambilan keputusan dalam uji T dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y atau dengan kata lain *Service excellent* berpengaruh terhadap variabel Y atau dengan kata

lain *Service excellent* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Maskapai Lion air di Yogyakarta International Airport.

2. Berdasarkan dari hasil uji regresi linear sederhana dengan program SPSS. Dapat disimpulkan nilai *R square* atau koefisien Determinasi 0,46 atau 46% artinya bahwa variabel X *service excellent* memiliki pengaruh sebesar 46% terhadap variabel Y kepuasan pelanggan sedangkan sisanya sebesar 54% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar model penelitian ini.

## **SARAN**

Berdasarkan saran yang dapat disampaikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan dengan adanya bukti kepuasan yang diterima penumpang terhadap *service excellent* petugas check in counter maskapai Lion Air perlu mempertahankan pelayanan yang telah dilakukan atau dapat meningkatkan mutu *service excellent* agar konsumen dapat merasa atas pelayanan yang diberikan oleh piha maskapai diharapkan Maskapai Lion Air tetap mempertahankan agar menjadi lebih baik lagi.
2. Bagi peneliti selanjutnya. Sangat diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan sampel yang lebih banyak dan diharapkan juga dapat meneliti pokok bahasan yang tidak hanya berfokus pada *service excellent* dan pelayanan terhadap kepuasan penumpang, tetapi memperluas pokok bahasan serta agar data yang didapatkan lebih bervariasi dan memuaskan maka dapat diharapkan peneliti selanjutnya supaya mempertimbangkan untuk menambah variabel-variabel selanjutnya, sehingga dapat memperkaya teori-teori yang berguna di kemudian Hari.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Peraturan Menteri Perhubungan No. 38 Tahun 2015 *tentang check in counter*.

Menurut Kamus besar bahasa Indonesia (KBBI 2016)