

Pengaruh Kualitas Layanan Check-In terhadap Kepuasan Penumpang Jeju Air di Bandara Bali

Ni Kadek Pari Iswari^{1*}, R. Ibnu Haitam²

^{1, 2} Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta, Indonesia.

E-mail: nikadekpariiswari@gmail.com^{1*}, ibnu.haitam@sttkd.ac.id²

*Korespondensi Penulis: nikadekpariiswari@gmail.com

Abstract. *Since the lifting of the pandemic status, Indonesia's aviation industry has experienced significant growth, marked by a rise in both domestic and international passengers. Bali, particularly I Gusti Ngurah Rai International Airport, has emerged as a major destination, with a 22% increase in total passengers between 2023 and 2024. Jeju Air is one of the international airlines that recently launched a route to Bali, making service quality crucial, especially in ground handling activities like the check-in process. This research investigates the impact of check-in counter personnel service quality on the satisfaction of Jeju Air passengers at I Gusti Ngurah Rai International Airport. Conducted between May 1st and 30th, the study employed a quantitative method using simple linear regression analysis. Data were collected, analyzed, presented, and concluded systematically. The theoretical framework combines the Servqual model of service quality (Zeithaml et al.) and passenger satisfaction theory by Kotler. Results show a positive influence of service quality on satisfaction, evidenced by a t-value (5.776) exceeding the t-table value (2.425), thus supporting the alternative hypothesis. The coefficient of determination (R^2) is 0.254, indicating that 25.4% of the variation in passenger satisfaction is explained by the quality of check-in counter services.*

Keywords: *International Airport, Check-in Counter, Service Quality, Passenger Satisfaction.*

Abstrak. Sejak dicabutnya status pandemi, industri penerbangan Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan, ditandai dengan meningkatnya jumlah penumpang domestik maupun internasional. Bali, khususnya Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, menjadi destinasi utama, dengan peningkatan jumlah penumpang sebesar 22% dari tahun 2023 ke 2024. Jeju Air merupakan salah satu maskapai internasional yang baru membuka rute ke Bali, sehingga kualitas layanan, terutama dalam ground handling seperti proses check-in, menjadi sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan petugas check-in terhadap kepuasan penumpang Jeju Air di Bandara I Gusti Ngurah Rai. Penelitian dilakukan pada 1–30 Mei dengan menggunakan metode kuantitatif dan analisis regresi linier sederhana. Langkah-langkah yang dilakukan meliputi pengumpulan data, analisis data, penyajian hasil, dan penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan adalah teori kualitas layanan (Servqual oleh Zeithaml dkk.) dan teori kepuasan pelanggan menurut Kotler. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan, dibuktikan dengan nilai t hitung (5,776) lebih besar dari t tabel (2,425), sehingga H_a diterima. Koefisien determinasi sebesar 0,254 menunjukkan bahwa 25,4% variasi kepuasan dipengaruhi oleh kualitas layanan petugas check-in.

Kata Kunci: Bandar Udara Internasional, Check-in Counter, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang.

1. LATAR BELAKANG

Industri penerbangan Indonesia mengalami pertumbuhan signifikan sejak 2020. Penumpang pesawat baik domestik maupun internasional terus mengalami peningkatan setelah status pandemi dicabut. dan didukung dengan fakta bahwa Bali sebagai tempat yang dikenal sebagai destinasi wisata unggulan di Indonesia dan terkenal di luar negeri dengan keindahan alam dan budayanya yang memikat wisatawan lokal maupun mancanegara, Dengan destinasi wisata Bali dan lainnya tersebut, penerbangan di Indonesia baik domestik maupun internasional menangani jumlah penumpang mencapai 6,92 juta orang pada Mei 2024. (Mustajab, 2024).

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai di Bali berperan sebagai gerbang dominan bagi para turis pengunjung. Jumlah penumpang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai naik sebanyak 12% di tahun 2024, diukur dengan jumlah total penumpang selama periode tersebut dibandingkan dengan kinerja tahun 2023. Ahmad Syaugi, General Manager perusahaan PT. Angkasa Pura Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai juga mengatakan bahwa apabila dilihat dari jumlahnya, penumpang rute internasional berjumlah lebih banyak apabila dibandingkan dengan domestik, bahkan dibandingkan tahun 2023, kenaikan penumpang internasional menembus angka 22 persen, yaitu 14,1 juta orang, sedangkan sebelumnya pada tahun 2023, penumpang penerbangan rute internasional hanya sebanyak 11,5 juta orang (Mangapura , 2025).

Pulihnya sektor pariwisata pasca-pandemi ditandai oleh peningkatan jumlah wisatawan pengunjung pulau Bali serta dibukanya berbagai rute baru oleh maskapai internasional, seperti Aeroflot, China Airlines, dan Jeju Air. Kehadiran maskapai-maskapai baru ini meningkatkan persaingan dalam memberikan layanan terbaik guna menarik dan mempertahankan pelanggan. Check-In menjadi salah satu layanan penting yang perlu diperhatikan.

Bagi penumpang, pelayanan pada check-in counter berperan sebagai interaksi dengan maskapai, sehingga kualitas layanan pada tahap ini sangat mempengaruhi kesan penumpang terhadap maskapai. kualitas pelayanan petugas check-in, seperti kecepatan, keramahan, dan profesionalisme, memainkan peran penting dalam membentuk persepsi positif penumpang. Tjiptono (2011) mengatakan bahwa level keunggulan harapan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut dengan tujuan memenuhi keinginan pelanggan merupakan definisi dari kualitas pelayanan.

Jeju Air, sebagai maskapai berbiaya rendah (LCC) pertama dan terbesar di Korea Selatan, didirikan pada tahun 2005 dengan basis utama di Bandar Udara Internasional Jeju. Maskapai ini mulai melayani rute penerbangan dari Incheon ke Bali pada 27 Oktober 2024, dengan jadwal penerbangan harian menggunakan armada Boeing 737 NG dan Boeing 737 Max. Pelayanan check-in sebagai salah satu pelayanan yang diberikan menjadi faktor penting untuk memastikan pelayanan yang optimal bagi penumpang.

Maskapai Jeju Air merupakan maskapai yang baru beroperasi selama 5 bulan di rute Incheon – Denpasar, sehingga masih dalam tahap adaptasi terhadap regulasi penerbangan di Indonesia ekspektasi penumpang lokal maupun internasional. Sebagai maskapai berbiaya rendah (LCC), Jeju Air harus menjaga keseimbangan antara efisiensi operasional dan mutu/kualitas pelayanan. Apabila mutu pelayanan check-in tidak memenuhi ekspektasi, dapat berpengaruh terhadap citra maskapai dan kepercayaan pelanggan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan check-in terhadap kepuasan penumpang dengan hasil yang bervariasi, dimana berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, peneliti sebelumnya mengatakan bahwa kualitas pelayanan check-in memiliki pengaruh positif sebesar 27,5% kepada kepuasan penumpang (Reskita, 2020) selain itu, terdapat hasil penelitian lain yang menyatakan dimana kualitas pelayanan check-in netral tidak memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang, namun tingkat kualitas pelayanan petugas check-in mencapai 42% (Sutrisno, 2019) dan pada penelitian lain menyebutkan bahwa kualitas pelayanan check-in memiliki pengaruh positif sebesar 35% (Hanifah, 2021). Perbedaan hasil penelitian yang telah disebutkan menunjukkan ketidakpastian dalam pengaruh check-in counter dalam kepuasan penumpang, dan ada variabel pemegang peran lain dalam kepuasan penumpang yang perlu diteliti lebih lanjut.

Dengan pembukaan penerbangan maskapai Jeju Air di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, dan juga keadaan dimana penelitian relevan yang telah disebutkan banyak berfokus pada maskapai nasional dan bandar udara domestik, studi mengenai hubungan kualitas pelayanan personel check-in counter terhadap kepuasan penumpang maskapai asing masih terbatas. Penelitian yang dilakukan peneliti diharapkan mampu memberikan wawasan bagi pihak manajemen ground handling Jeju Air dalam memberikan pelayanan yang optimal.

2. KAJIAN TEORITIS

1) Bandar Udara

Terdapat beberapa pengertian yang menjelaskan tentang Bandar Udara. Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 (2009) mengatakan “Bandar udara adalah kawasan di darat dan/atau perairan dengan batas-batas yang telah ditentukan yang digunakan menjadi tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik dan turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat berpindah intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya”.

Menurut ICAO (International Civil Aviation Organization) (2004), Annex 14, “bandar udara merupakan suatu area yang telah ditentukan di darat atau perairan termasuk bangunan, instalasi dan peralatan yang bermaksud digunakan baik seluruh atau sebagian area tersebut untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat udara”.

2) Maskapai Jeju Air

Jeju Air merupakan maskapai penerbangan dari Korea Selatan yang memberikan pelayanan penerbangan antar pulau dan antar negeri dengan pelayanan LCC (Low-Cost-Carrier). Memiliki program penumpang setia yang bernama “Join & Joy Club”, memiliki armada sebanyak 40 pesawat, serta melayani rute dengan tujuan sebanyak 41 bandar udara.

Maskapai ini menerima lisensi bisnis pada tahun 2005 tanggal 25 Agustus yang menjadikannya maskapai penerbangan utama ketiga di negara Korea Selatan setelah Korean Air dan Asiana Airlines. Pada 20 September 2005, maskapai ini mengubah nama Koreanya menjadi bentuk kata saat ini. Memperoleh pesawat pertamanya pada tahun 2006 tanggal 2 Mei, maskapai ini melakukan penerbangan komersial pertamanya pada 5 Juni tahun 2006 dengan rute Jeju-Gimpo. Dalam bandar udara, maskapai ini memiliki callsign 7C dari IATA (International Air Transport Association), dengan kode ICAO (International Civil Aviation Organization) JJA.

3) Ground Handling

Atmadjati (2012) mengatakan bahwa Ground handling diartikan sebagai aktivitas perusahaan penerbangan terkait pelayanan atau penanganan penumpang dan bagasi, kargo pos, fasilitas penunjang, pesawat udara beserta dengan pergerakannya di bandar udara.

Pengertian dari ground handling juga dapat dilihat secara bahasa, apabila dilihat dari katanya, asal bahasa ground handling adalah bahasa Inggris dengan kata “ground” berarti

darat atau di darat yang artinya di bandar udara (airport), serta “handling” yang artinya adalah menangani. Apabila digabungkan, ground handling berarti menangani darat, secara sederhana, ground handling adalah penanganan operasional yang ada di apron, pelayanan penumpang, dan juga bagasi.

Untuk ground handling maskapai Jeju Air, maskapai Jeju Air telah menjalin kontrak dengan perusahaan ground handling Gapura Angkasa untuk melayani penumpangnya di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali.

4) Konter Check-in

Konter check-in atau check-in counter merupakan kelanjutan dari proses pelayanan ticketing kepada penumpang dimana pelaporan keberangkatan dilakukan oleh penumpang setelah sampai di bandar udara, Setelah melapor di check-in counter dan menyerahkan tiket penerbangannya, penumpang akan diberikan boarding pass dan baggage tag untuk kemudian dapat melanjutkan prosedurnya sebelum memasuki pesawat udara. Pada proses check-in, tiket penerbangan wajib ditunjukkan oleh penumpang beserta dengan identitas penumpang tersebut untuk kemudian penumpang tersebut diberikan boarding pass dan baggage claim tag bagi penumpang yang membawa bagasi. Untuk penumpang yang terbang tanpa membawa bagasi, penumpang tersebut mampu check-in tanpa harus mendapat baggage claim tag

5) Pelayanan Check-in Counter

Pentingnya kelancaran proses menjadi alasan pelatihan yang baik yang harus dimiliki para petugas check-in sehingga menguasai pekerjaannya. (Pratama, 2023)

Check-in counter di bandar udara merupakan tempat dimana penumpang melapor untuk berangkat menggunakan pesawat udara. Di bandar udara gedung terminal, check-in counter dapat ditemukan wilayah restricted public area (Sutrisno, 2019).

6) Penumpang

Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 (2009), “penumpang merupakan orang selain pengemudi dan awak kendaraan yang berada di kendaraan yang mengikatkan diri setelah membayar uang atau tiket angkutan umum sebagai imbalan dalam perjanjian pengangkutan”. Menurut Martono (2007), penumpang merupakan seorang yang tidak terdaftar sebagai awak pesawat udara yang bersangkutan dan melakukan perjalanan menggunakan pesawat udara.

7) Kualitas Pelayanan

Hardiyansyah (2011) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tentang memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila produk dan jasa (pelayanan) dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Peneliti menggunakan teori servqual untuk menentukan tingkat kualitas pelayanan dengan tolak ukur yang telah diteliti sebelumnya.

8) Kepuasan Penumpang

Kepuasan pelanggan adalah kemunculan rasa senang atau kecewa oleh pelanggan setelah membandingkan kinerja produk yang diharapkan dengan kinerja yang didapatkan. Kepuasan penumpang dan juga harapan baru penumpang dapat dirasakan setelah membandingkan pengalaman perjalanan mereka (Kotler, 2014).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dan dilakukan pada tanggal 1 Mei hingga 30 Mei di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Langkah yang dilakukan dalam penelitian adalah pengumpulan data, analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana, lalu penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan dengan teori Servqual oleh Zeithaml dkk, dan kepuasan penumpang dengan teori Kotler.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

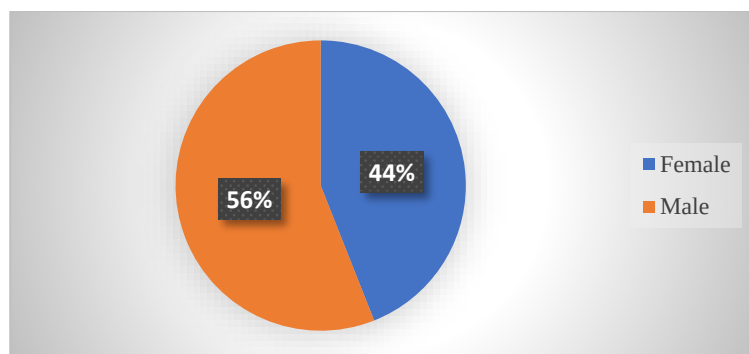
1) Deskripsi Data

Penumpang maskapai *Jeju Air* yang berangkat dari Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali menjadi subjek penelitian ini. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode pengumpulan data kuantitatif.

Peneliti akan memaparkan deskripsi terkait responden yaitu identitas data responden berupa jenis kelamin, usia, dan tujuan perjalanan penumpang. Kategorisasi yang dilakukan peneliti bertujuan agar pembaca mengetahui karakteristik responden dengan jelas

a) Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan dengan Gambar 4.1, jenis kelamin dominan responden adalah pria dengan jumlah sebanyak 56 responden, sisanya adalah responden dengan jenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 44 responden

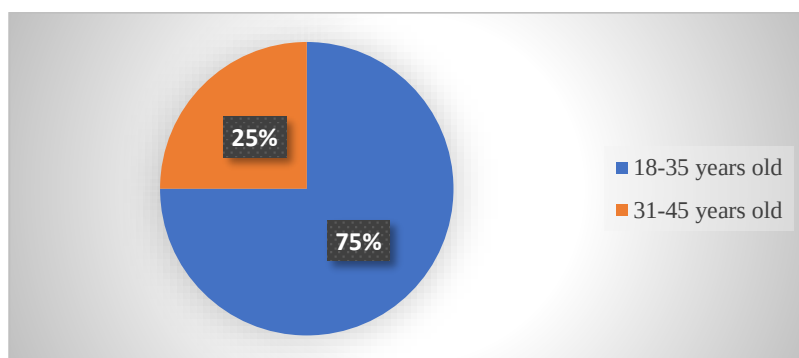


Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden

Sumber: Peneliti

b) Deskripsi Usia Responden

Berdasarkan dengan Gambar 4.2, responden di dominasi dengan responden berusia 18-35 tahun yaitu sebanyak 75 responden, sedangkan 25 responden lainnya berusia 31-45 tahun.

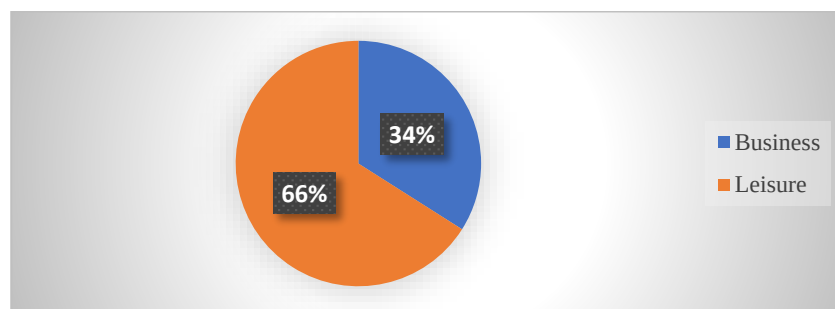


Gambar 4.2 Usia Responden

Sumber: Peneliti (2025)

c) Deskripsi Tujuan Perjalanan Responden

Berdasarkan pada Gambar 4.3, responden paling banyak memiliki tujuan berpergian untuk *leisure* atau dalam bahasa Indonesia secara harfiah berarti “bersantai”, responden dengan tujuan perjalanan bersantai berjumlah sebanyak 66 responden, sedangkan 34 lainnya berpergian untuk tujuan bisnis.



Gambar 4.3 Tujuan Perjalanan Responden

Sumber: Peneliti (2025)

2) Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dilakukan untuk mencari tahu ada atau tidaknya pengaruh positif antara variabel bebas kualitas pelayanan penumpang terhadap variabel terikat kepuasan penumpang maskapai *Jeju Air* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Tabel 4.1 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.593	3.142		4.962	0.000
Kualitas Pelayanan	0.339	0.059	0.504	5.776	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data yang diolah peneliti (2025)

Angka *Unstandardized Coefficients* B adalah angka koefisien konstanta (a) yaitu 15.593 dan angka koefisien regresi (b) bagi variabel kualitas pelayanan atau *service quality* (X) adalah sebesar 0,339 Sehingga bentuk persamaan regresi linear sederhana diperoleh sebagai berikut

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

$$Y = 15.381 + 0,339X$$

Berikut adalah penjelasan dari persamaan yang telah disebutkan

1. Nilai konstanta positif sebesar 15.593 Menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari variabel independen
2. Apabila nilai kualitas pelayanan bertambah sebesar satu, nilai variabel kepuasan penumpang akan meningkat sebesar 0,339 sesuai dengan hasil koefisien regresi variabel kualitas pelayanan yang didapatkan sebesar 0,339.

3. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,339 hal ini menunjukkan apabila nilai kualitas pelayanan bertambah satu, maka nilai variabel kepuasan penumpang akan meningkat sebesar 0,339 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak berubah.

3) Hasil Uji Hipotesis

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara parsial variabel independen kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan penumpang, uji t perlu dilakukan. Adapun uji T yang dilakukan memberikan hasil sebagai berikut

Tabel 4.2 Hasil Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.593	3.142		4.962	0.000
Kualitas Pelayanan	0.339	0.059	0.504	5.776	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data yang diolah peneliti (2025)

$$T \text{ tabel} = (a/2 ; n-k-1)$$

Keterangan:

a = 0,05 = tingkat kepercayaan 95%

n = Sampel

k = Jumlah variabel

T tabel = (0,05/2 ; 100-1-1)

T tabel = (0,025 ; 98)

T tabel = 2.425

Hasil uji T (parsial) diantara kedua variabel memberikan hasil bahwa nilai T hitung adalah sebesar 5.776 yang nilainya lebih besar dari T tabel (2.425) Sehingga kesimpulan yang dapat diambil adalah H_a diterima, dengan pernyataan kualitas pelayanan *check-in counter* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai *Jeju Air* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

4) Hasil Uji Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi dilakukan untuk menafsirkan besaran pengaruh kontribusi variabel independen kualitas pelayanan terhadap variabel dependen kepuasan penumpang. adapun hasil analisis yang didapatkan melalui aplikasi SPSS 25.0 adalah sebagai berikut.

Tabel 4.3 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.504 ^a	0.254	0.246	2.98245
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

Sumber: Data yang diolah peneliti (2025)

$$R^2 = R^2 \times 100\%$$

Keterangan

$$R^2 = R \text{ Square}$$

$$R^2 = 0.254 \times 100\%$$

$$R^2 = 25,4\%$$

Berdasarkan pada Tabel 4.3, diketahui bahwa nilai R square (R^2) adalah sebesar 0,254 atau 25,4% sedangkan 74,6% dari kepuasan penumpang *Jeju Air* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian yang peneliti lakukan.

5) Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di maskapai *Jeju Air* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Dengan hasil data yang dikumpulkan, serta hasil data yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang maskapai *Jeju Air* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, pembahasan daripada hasil adalah sebagai berikut

- Didapatkan hasil nilai signifikan 5.776 dengan nilai T hitung yaitu sebesar 2.425 dalam hasil uji T. Hal ini menyatakan bahwa H_0 dengan bunyi “Kualitas pelayanan check-in tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang” ditolak dan H_a yang berbunyi “Kualitas pelayanan check-in berpengaruh terhadap kepuasan penumpang” diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Asha Deswien Dani Reskita (2020) di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang

mengatakan bahwa Hipotesis H_a diterima, dimana terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dengan pengaruh positif sebesar 27,5%. Selain penelitian tersebut, hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti juga sejalan dengan penelitian Elfina Hanifah (2021) pada maskapai Citilink Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo dimana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa H_1 diterima, yang tidak lain menyatakan bahwa terdapat kualitas pelayanan petugas *check-in counter* maskapai Citilink berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dengan nilai R^2 sebesar 0,350 atau 35%.

- b) Berdasarkan dengan hasil uji koefisien determinasi, didapatkan bahwa nilai koefisien determinasi R^2 adalah sebesar 0,254 hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan *check-in counter* maskapai *Jeju Air* berpengaruh sebesar 25,4% terhadap kepuasan penumpang maskapai *Jeju Air* di Bandar Udara internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, dan 74,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Hasil penelitian tersebut mendukung penelitian Elfina Hanifah (2021) yang menyatakan bahwa nilai pengaruh kualitas pelayanan petugas *check-in counter* maskapai Citilink terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo yaitu sebesar 35% ditunjukkan dengan nilai R^2 0,350. Hasil penelitian peneliti juga memiliki hasil yang tidak jauh dengan hasil penelitian Asha Deswien Dani Reskita yaitu dengan hasil nilai pengaruh kualitas pelayanan *check-in counter* maskapai Garuda Indonesia terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali Periode Peak Season adalah sebesar 27,5%.

Berdasarkan data sampel penumpang yang diambil, terlihat bahwa dominan sampel memiliki jenis kelamin pria dengan jumlah sebanyak 56 responden dan 44 dari sisanya memiliki jenis kelamin wanita. Dalam hal usia, dominan dari sampel berusia antara 18 hingga 30 tahun dengan jumlah sebanyak 75 responden, sedangkan 25 sampel lainnya berusia 31-45 tahun. Sedangkan untuk tujuan perjalanan penumpang maskapai *Jeju Air* dari Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, terlihat bahwa dominan responden memiliki tujuan bersantai dengan jumlah sebanyak 66 responden. 34 responden lainnya bertujuan berpergian untuk alasan bisnis.

5. KESIMPULAN

Setelah pembahasan sebelumnya, peneliti menarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut.

- 1) Terdapat pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan yang diberikan petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang maskapai Jeju Air di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji hipotesis dengan nilai t hitung (5.776) lebih kecil daripada t tabel (2.425), sehingga H_a dengan pernyataan “Kualitas pelayanan check-in berpengaruh terhadap kepuasan penumpang” diterima. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Reskita (2020) dan Hanifah (2021) yang sama-sama menyatakan bahwa kualitas pelayanan check-in counter –berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.
- 2) Nilai pengaruh kualitas pelayanan petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang maskapai Jeju Air di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali adalah sebesar 25,4%. Hal tersebut ditunjukkan dengan uji koefisien determinasi yang menunjukkan hasil nilai R square sebesar 0.254 atau pengaruh kualitas pelayanan petugas check-in counter maskapai Jeju Air terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali adalah sebesar 25,4%. Hasil tersebut tidak jauh dengan penelitian terdahulu milik Hanifah (2021) di maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo dengan nilai pengaruh kualitas pelayanan check-in counter sebesar 35% terhadap kepuasan penumpang, dan penelitian terdahulu milik Reskita (2020) pada maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali pada saat musim tinggi dengan pengaruh kualitas pelayanan petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang yaitu sebesar 27,5%

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmadjati, A. (2012). *Meraih kunci sukses service excellent* (Edisi ke-7). Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Ayudiana, S. (2024, September 2). BPS: Jumlah penumpang pesawat domestik meningkat pada Juli 2024. *Antaranews*. <https://www.antaranews.com/berita/4302351/bps-jumlah-penumpang-pesawat-domestik-meningkat-pada-juli-2024>
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2024). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring*. <https://kbbi.web.id/>

- Badan Pusat Statistik. (2020, Februari 3). Jumlah kunjungan wisman ke Indonesia Desember 2019 mencapai 1,38 juta kunjungan.
<https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2020/02/03/1711/jumlah-kunjungan-wisman-ke-indonesia-desember-2019-mencapai-1-38-juta-kunjungan-.html>
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Banyaknya penerbangan dan penumpang di Provinsi Bali, 2023*. Jakarta: Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV.
- Badan Pusat Statistik. (2024, November 1). Selama Januari–September 2024, jumlah penumpang angkutan laut dalam negeri naik 27,17 persen dibanding periode yang sama tahun 2023. <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2024/11/01/2368/>
- Bahrin, S., Alifah, S., & Mulyono, S. (2018). Rancang bangun sistem informasi survey pemasaran dan penjualan berbasis web. *Transistor Elektro dan Informatika*, 2(2), 81–88.
- Elkhani, N., & Bakri, A. B. (2012). Review on "Expectancy Disconfirmation Theory" (EDT) model in B2C e-commerce. *Journal of Research and Innovation in Information Systems*, 1–13.
- Fandy, T. (2011). *Service management mewujudkan layanan prima* (Edisi ke-2). Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi analisis dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Girsang, G. K. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan check-in terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi* (Tugas akhir, STTKD Yogyakarta).
- Hanifah, E. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan petugas check-in counter maskapai Citilink terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo* (Skripsi, STTKD Yogyakarta).
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- ICAO. (2004). *Annex 14: Aerodromes (Vol. 1: Aerodrome design and operation)*. Montreal: International Civil Aviation Organization.
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Mangapura. (2025, Januari 22). Layani 23,9 juta penumpang selama 2024, jumlah penumpang Bandara I Gusti Ngurah Rai naik 12 persen. *I Gusti Ngurah Rai International Airport*.
<https://bali-airport.com/id/berita/index/>
- Martono, H. K. (2007). *Kamus hukum dan regulasi penerbangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Nurhaedah. (2019). *Penerapan prosedur check-in counter Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Lombok* (Skripsi, STTKD Yogyakarta).

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 24 Tahun 2021. (2021). *Penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.
- Pratama, A. P. (2023). *Analisis kualitas pelayanan petugas check-in counter maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta* (Skripsi, STTKD Yogyakarta).
- Putri, N. M. (2024, Februari 1). Wisman ke Bali capai 5,2 juta di 2023, melonjak 144,61%. *Detik.com*. <https://www.detik.com/bali/berita/d-7172654/>
- Reskita, A. D. (2020). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan check-in counter terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali periode peak season* (Skripsi, STTKD Yogyakarta).
- Spreng, R., & Olshavsky, R. W. Jr. (2003). A test of alternative measures of disconfirmation. *Decision Sciences*, 34(1), 31–62.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian pendidikan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarwati, H., & Karolina, N. (2015). Tanggung jawab pengusaha angkutan udara terhadap penumpang maskapai Garuda Indonesia yang mengalami keterlambatan penerbangan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 3(2), 16–21.
- Sutrisno, H. (2019). *Analisis tingkat kualitas pelayanan petugas check-in maskapai Garuda Indonesia cabang Bandara Internasional Pattimura Ambon* (Skripsi, STTKD Yogyakarta).
- Tjiptono, F. P., & Chandra, G. (2016). *Service quality & satisfaction* (Edisi ke-4). Yogyakarta: ANDI.
- Undang-Undang No. 1 Tahun 2009. (2009). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Jakarta: Sekretariat Negara.