



Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Check-in Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Sepinggang Balikpapan

I Dewa Ayu Thiasita Pitaloka^{1*}, Yunus Purnama²

¹⁻²Sekolah Tinggi Teknolgi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia

Korespondensi penulis: thiasitapitaloka@gmail.com*

Abstract The aviation industry in Indonesia has experienced rapid growth in line with the increasing demand for air transportation. One of the key aspects of airline service is the check-in process, which serves as the first interaction between passengers and the airline and plays a role in shaping the customer experience. This study aims to analyze the impact of check-in counter service quality on passenger satisfaction with Super Air Jet at Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Sepinggang International Airport, Balikpapan. This research employs a quantitative approach using a survey method, involving 100 passenger respondents who have used Super Air Jet at least once and are aged between 17 and 40 years. The survey was conducted at Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Sepinggang International Airport, Balikpapan. Data analysis was performed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression, T-tests, and the coefficient of determination (R^2). The results of the study indicate that the quality of check-in counter service has a positive and significant impact on passenger satisfaction. The simple linear regression test shows a regression coefficient value of 0.351 with a correlation value of 0.942. Additionally, the T-test results show a calculated t-value of 20.931, which is greater than the critical t-value of 1.660, with a significance level of $0.000 < 0.05$, thereby supporting the research hypothesis. Based on these findings, it can be concluded that improving service quality at the check-in counter plays a crucial role in enhancing passenger satisfaction.

Keywords: Service Quality, Passenger Satisfaction, Check-in Counter, Super Air Jet, SAMS Sepinggang International Airport.

Abstrak. Industri penerbangan di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat seiring dengan meningkatnya permintaan transportasi udara. Salah satu aspek penting dalam pelayanan maskapai adalah proses check-in, yang menjadi interaksi pertama antara penumpang dan maskapai, serta berperan dalam membentuk pengalaman pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Sepinggang, Balikpapan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, melibatkan 100 responden penumpang dengan karakteristik Memiliki minimal satu kali menggunakan maskapai super air jet serta berusia 17-40 tahun, survei ini dilakukan di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS), Sepinggang Balikpapan Analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier sederhana, uji T, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan check-in counter memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Uji regresi linier sederhana menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,351 dengan nilai korelasi sebesar 0,942. Selain itu, hasil uji T menunjukkan nilai t hitung sebesar 20,931 yang lebih besar dari t tabel 1,660 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis penelitian diterima. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di check-in counter berperan penting dalam meningkatkan kepuasan penumpang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Check-in Counter, Super Air Jet, Bandar Udara Internasional SAMS Sepinggang

1. LATAR BELAKANG

Ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang dengan sangat cepat, khususnya dalam industri pesawat terbang. Permintaan akan layanan penerbangan, yang meningkat seiring dengan pergeseran global, merupakan salah satu dari banyak variabel yang mempengaruhi hal

ini. Karena biaya tiket yang relatif rendah dan waktu perjalanan yang cepat jika dibandingkan dengan jalur darat, perjalanan udara telah menjadi sarana transportasi yang populer dalam beberapa tahun terakhir, dengan sebagian besar orang, dari kelas menengah ke atas hingga kelas menengah ke bawah, memintanya.

Peningkatan permintaan akan jasa penerbangan dibuktikan dari peningkatan pergerakan pesawat udara di Indonesia.

Gambar 1. Data pergerakan pesawat udara tahun 2022-2023



Sumber: Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2023

Menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, sepanjang tahun 2023 dibandingkan tahun 2022 pergerakan pesawat mengalami kenaikan setiap bulannya, kecuali bulan Desember mengalami penurunan sebesar 1%, rata-rata kenaikan 3% sampai dengan 22%, kenaikan tertinggi berada pada bulan february sebesar 22% dan bulan april sebesar 19%.

Terjadinya peningkatan permintaan akan jasa penerbangan di Indonesia menyebabkan persaingan yang ketat antar maskapai di Indonesia, baik maskapai yang bertarif rendah atau low-cost carrier (LCC) dan maskapai full service carrier (FSC) atau maskapai baru dan maskapai yang sudah lama berada dalam industri penerbangan. Setiap perusahaan yang bergerak di bidang usaha penerbangan harus pandai dalam pengaturan strategi pelayanan untuk menarik kepercayaan dan kepuasan dari seorang penumpang. Salah satu strategi penting yang menjadi perhatian adalah peningkatan kualitas pelayanan (Tjiptono, 2020)

Kualitas pelayanan yang baik menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan penumpang, sehingga maskapai yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan lebih unggul dalam menghadapi persaingan pasar (Tjiptono, 2020). Tingkat kesempurnaan yang diinginkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memuaskan kebutuhan pelanggan adalah apa yang dimaksud dengan kualitas layanan. Sebuah perusahaan dapat menggunakan kualitas layanan yang optimal sebagai strategi untuk menumbuhkan dan mempertahankan pelanggan. Pelayanan yang profesional harus diberikan kepada pelanggan atau pengguna jasa transportasi udara. Pelayanan yang pertama kali dirasakan oleh penumpang pada saat akan melaksanakan penerbangan adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas

check-in counter, hal ini terdapat pada Undang-Undang No.01 tahun 2009 tentang Penerbangan.

Proses check-in merupakan langkah awal yang sangat penting dalam perjalanan penumpang, karena menjadi titik pertama interaksi langsung antara penumpang dan maskapai penerbangan. Di sini, petugas check-in bertanggung jawab menyediakan layanan yang ramah, cepat, dan efektif, termasuk memeriksa tiket, dokumen identitas, serta dokumen perjalanan lain yang diperlukan, seperti paspor dan visa. Selain itu, proses check-in juga mencakup penanganan bagasi penumpang, yang meliputi penimbangan, pelabelan, dan pengiriman bagasi ke bagian kargo pesawat. Kualitas pelayanan di check-in counter tidak hanya memengaruhi kelancaran perjalanan penumpang, tetapi juga mencerminkan profesionalisme maskapai dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan di check-in counter harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab untuk menciptakan kesan pertama yang positif dan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap maskapai penerbangan.

Super Air Jet merupakan sekian dari satu maskapai berbiaya rendah atau low-cost carrier (LCC) milik Lion Grup yang berdiri pada bulan maret. Sesuai dengan konsep layanan maskapai Super Air Jet berbiaya rendah (low-cost carrier), maskapai ini mempunyai target pasar khususnya kalangan anak muda dan menawarkan layanan yang mematuhi prinsip-prinsip dasar standardisasi.

Super Air Jet mendapatkan peminat yang cukup banyak dari awal muncul di industri Penerbangan Indonesia, dilihat dari data yang di keluarkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.

Gambar 2. Data penumpang yang diangkut



Sumber: Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2023

Pada tahun 2023 penumpang untuk Penerbangan domestik sebesar 65.950.181 dengan pangsa pasar penumpang paling besar diambil oleh Lion Grup yakni sebesar 65%, antara lain urutan pertama terdapat Lion sebesar 28%, selanjutnya disusul dengan Batik Air sebesar 16%, dan diurutan ketiga terdapat Super Air Jet sebesar 16%. Meningkatkan jumlah penumpang

memang dapat menjadi indikator pertumbuhan bagi maskapai penerbangan, namun hal ini tidak selalu sejalan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, Super Air Jet menghadapi tantangan besar untuk memastikan bahwa meskipun banyak penumpang yang memilih mereka, layanan yang diterima tetap memenuhi harapan dan standar yang diinginkan.

Kepuasan penumpang adalah suatu kondisi yang mencerminkan seberapa baik harapan penumpang terpenuhi oleh layanan yang mereka terima. Dalam konteks pelayanan di bandara, kepuasan ini dapat diukur melalui berbagai indikator, seperti kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia, dan responsivitas petugas (Tjiptono, 2020). Kepuasan pelanggan bukan hanya sekadar angka dalam jumlah penumpang, tetapi juga mencakup pengalaman keseluruhan yang dirasakan oleh penumpang, mulai dari proses hingga kenyamanan selama penerbangan. Maka dari itu, perlu untuk Super Air Jet dalam terus berinvestasi pada pelatihan staf, perbaikan fasilitas, dan peningkatan sistem responsivitas agar dapat memberikan layanan yang tidak hanya memadai, tetapi juga memuaskan. Dengan demikian, maskapai tidak hanya akan mempertahankan pelanggan yang ada tetapi juga menarik lebih banyak penumpang baru melalui reputasi layanan yang baik. Indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan penumpang yakni kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan minat merekomendasikan (Tjiptono, 2020).

Maskapai penerbangan Super Air Jet harus terus meningkatkan fasilitas dan kualitas layanannya dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan pengguna jasa agar dapat bersaing dalam industri jasa. Karena kualitas dan kebahagiaan pelanggan sangat erat kaitannya, konsumen layanan maskapai penerbangan mungkin akan puas dengan layanan yang memenuhi harapan mereka. Untuk meningkatkan pelayanan yang maksimal, Maskapai Super Air Jet secara berkelanjutan terus berinovasi dalam meningkatkan pre-flight service, melalui penyediaan fasilitas modern, sistem check-in yang efisien, dan pengalaman kenyamanan di setiap titik pelayanan demi memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna jasa.

Karena perusahaan mutlak dan sangat bergantung pada ada atau tidaknya perhatian kepada pelanggan dengan pelayanan yang lebih baik agar dapat meningkatkan kepuasan yang telah diberikan, maka sudah selayaknya perusahaan memberikan perhatian lebih terhadap pentingnya kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan dalam kehidupan sehari-hari juga membantu perusahaan untuk dapat menghadapi pasar yang semakin kompetitif pada saat ini dalam kegiatannya.

Menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Udara (2023), sepanjang tahun 2023 maskapai Super Air Jet merupakan maskapai yang kerap disukai bagi masyarakat Indonesia

berawal pada kalangan anak muda hingga dengan orang tua. Permasalahan yang sering dihadapi dalam proses check-in adalah penumpukan penumpang pada saat jam sibuk atau pick season. Peran dari seorang petugas maskapai disini sangat diperlukan untuk melayani penumpang baik untuk memberikan peringatan, arahan serta pengertiannya terhadap antrian yang memanjang. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga kepercayaan penumpang terhadap maskapai yang digunakan, Maka dari itu, jasa yang disediakan pegawai maskapai mempunyai tugas penting dalam menciptakan pengalaman yang nyaman dan positif bagi penumpang, sehingga secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan maskapai.

2. KAJIAN TEORITIS

Bandar Udara

Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan menyatakan bahwa bandar udara adalah lapangan terbang yang digunakan untuk tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat kargo, dan tempat bongkar muat barang. Bandar udara juga dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan berfungsi sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Sepinggian Balikpapan

Raja ke-17 Kutai Kertanegara Ing Martadipura, Sultan Aji Muhammad Sulaiman, yang juga dikenal sebagai Al Adil Khalifatul Amirul Mu'minin Fibilade Kutai, berkuasa dari tahun 1850 hingga 1899. Pada tahun 1873, ketika Sultan Aji Muhammad Sulaiman berkuasa, ia menandatangani perjanjian politik yang dikenal sebagai "Lange Contract" dengan Asisten Residen Evaartd Hoope, yang mewakili pemerintah Hindia Belanda. Perjanjian ini menetapkan bahwa pemerintahan Kutai bersifat self-governing (mandiri).

Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiyanti (2011), kualitas layanan adalah tingkat perbedaan antara harapan konsumen dan layanan aktual yang mereka terima. Kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan kemampuannya untuk mengatur tingkat kesempurnaan tersebut dalam rangka memuaskan kebutuhan klien (Tjiptono, 2020).

Kepuasan Pelanggan

Sekian dari satu penanda penting dalam menilai sebuah layanan dan fasilitas yang diberikan oleh penyedia jasa adalah kepuasan penumpang. Kepuasan ini bukan hanya berkaitan dengan kenyamanan fisik yang dirasakan selama perjalanan, namun juga mencakup berbagai aspek antara lain, keamanan, waktu, dan interaksi dengan staff pelayanan. Menurut Tjiptono (2020) menyiratkan bahwa harapan dan persepsi konsumen terhadap pertemuan layanan yang nyata dibandingkan untuk menentukan kesenangan dan ketidaksenangan pelanggan.

Check-in Counter

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 mengenai Standar Pelayanan Pengguna Jasa, check-in counter merupakan tahap pelaporan calon penumpang kepada perusahaan angkutan udara sebelum melakukan penerbangan. Fungsinya adalah memfasilitasi proses check-in yang dilakukan oleh penumpang untuk mendapatkan dokumen perjalanan, seperti boarding pass, sehingga penumpang dapat memasuki ruang tunggu keberangkatan (boarding gate).

Maskapai Super Air Jet

Super Air Jet (SJV) ialah maskapai baru yang berdiri di Indonesia yang melayani penerbangan domestik dan internasional, rute internasional sendiri baru diresmikan pada bulan Agustus 2023. Maskapai ini berdiri pada bulan Maret di tahun 2021, yang dimiliki oleh PT Kabin Kita Top. Super Air Jet sendiri adalah maskapai dengan biaya rendah atau Low-Cost Carrier (LCC) dengan sasaran pasar para pelanggan generasi milenial di Indonesia.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, melibatkan 100 responden penumpang dengan karakteristik Memiliki minimal satu kali menggunakan maskapai super air jet serta berusia 17-40 tahun, survei ini dilakukan di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS), Sepinggang Balikpapan Analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier sederhana, uji T, dan koefisien determinasi (R^2).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi Data

Studi ini menggunakan penelitian kuantitatif, dan data yang dihasilkannya berupa nilai numerik. Program uji IMB SPSS 22 Statistic For Windows digunakan untuk menganalisis temuan deskriptif dari data dalam penelitian ini. Seratus penumpang Super Air Jet (SJV) di Bandara Internasional Sulta Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) di Sepinggang, Balikpapan, menyediakan data untuk penelitian ini.

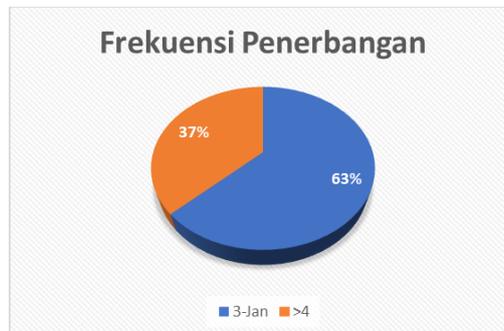
Berdasarkan Frekuensi Penerbangan

Tabel 1. Data Berdasarkan Frekuensi Penerbangan dengan Super Air Jet

Frekuensi	Jumlah	Persentase
1-3	63	63%
>4	37	37%
Total	100	100%

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2025)

Gambar 1. Diagram Lingkaran dari Frekuensi Penerbangan Penumpang



Sumber : Data diolah oleh peneliti (2025)

Menurut tabel dan diagram diatas dari hasil kuisisioner yang dibagikan kepada 100 responden memperoleh hasil bahwa, responden yang menggunakan maskapai Super Air Jet dengan frekuensi sebesar 1-3 sebanyak 63 orang dengan presentasi 63% dan responden , sedangkan yang ber frekuensi menggunakan maskapai Super Air Jet lebih dari 4 sebanyak 37 orang dengan persentase 37%. Berdasarkan responden yang didapat dari penyebaran kuisisioner bahwa frekuensi menggunakan maskapai super air jet 1-3 mendapatkan presentasi terbanyak yakni sebesar 64%.

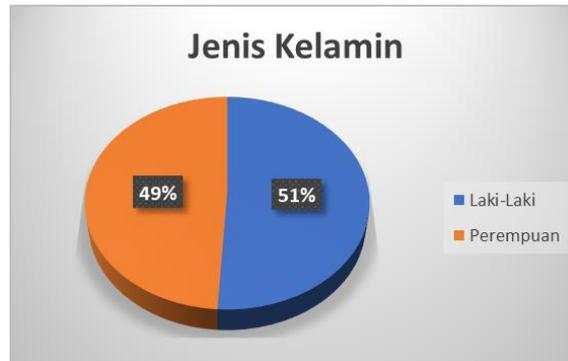
Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Data Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	51	51%
Perempuan	49	49%
Total	100	100%

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2025)

Gambar 2. Diagram Lingkaran dari Jenis Kelamin Penumpang



Sumber : Data diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan tabel hasil kuisioner yang dibagikan kepada 100 responden memperoleh hasil bahwa, responden yang berjenis kelamin laki laki sebanyak 51 orang dengan persentase 51% dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 49 orang dengan persentase 49%. Berdasarkan responden yang didapat bahwa persentase terbanyak adalah penumpang perempuan.

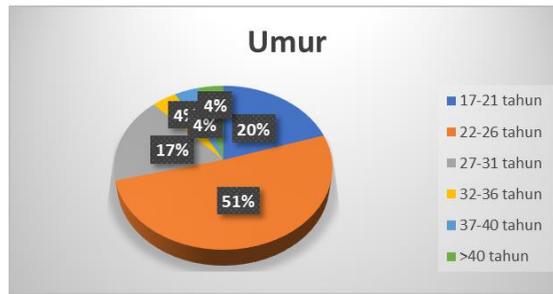
Berdasarkan Usia

Tabel 3. Data Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17-21 tahun	20	20%
22-26 tahun	51	51%
27-31 tahun	17	17%
32-36 tahun	4	4%
37-40 tahun	4	4%
>40 tahun	4	4%
Total	100	100%

Sumber : Data diolah oleh penulis (2025)

Gambar 3. Diagram Lingkaran dari Umur Penumpang



Sumber : Data diolah oleh penulis (2025)

Berdasarkan tabel dan diagram diatas yang didapat dari penyebaran kuisioner kepada 100 responden memperoleh hasil bahwa, penumpang berusia 17-21 tahun sebanyak 20 penumpang dengan presentasi 20%, penumpang dengan usia 22-26 tahun sebanyak 51 penumpang dengan persentase 51%, penumpang dengan usia 27-31 tahun sebanyak 17 penumpang dengan persentase 17%, penumpang dengan usia 32-36 sebanyak 4 penumpang dengan persentase 4%, penumpang dengan usia 37-40 tahun sebanyak 4 penumpang dengan persentase sebesar 4% dan penumpang berusia lebih dari 40 tahun sebanyak 4 penumpang dengan persentase 4%. Berdasarkan penjabaran diatas terdapat penumpang berusia 22-26 merupakan penumpang dengan persentase terbanyak yang menggunakan maskapai Super Air Jet berdasarkan usia.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 4. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.81779674
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.070
	Negative	-.064
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : Data diolah oleh penulis (2025)

Keputusan K – S didasarkan pada fakta bahwa jika nilai signifikan lebih besar dari 0,200 maka data penelitian terdistribusi normal. Tingkat signifikansi dari penelitian ini adalah 0,200 , dapat dilihat bahwa dari hasil uji normalitas diatas sebagaimana terlampir. Karena tingkat signifikansi penelitian ini 0,200 lebih besar dari 0,05 maka data penelitian ini mengikuti distribusi normal.

Teknik Analisis Data

a. Deskriptif Statistik

Tabel 5. Uji Deskriptif Statistik

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS PELAYANAN	100	14	55	39.08	10.947
KEPUASAN PENUMPANG	100	5	20	14.30	4.249
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2025)

Berasarkan tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa diketahui N atau jumlah data setiap variabel yang valid adalah 100. Sampel Kualitas Pelayanan (X), nilai minimum sebesar 14, nilai maximum sebesar 55, nilai mean 39,08 yang artinya nilai mean lebih besar dari nilai standar sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilai merata, nilai standar deviasi sebesar 10.947. Selanjutnya untuk sampel Kepuasan Penumpang (Y), nilai minimum sebesar 5, nilai maximum sebesar 20, nilai mean 14,30 yang berarti juga sama dengan sampel Kualitas Pelayanan (X) yaitu mean lebih besar dari standar sehingga nilainya merata, dan nilai standar deviasinya adalah sebesar 4.249.

Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 6. Uji Regresi Linier Sederhana Model Coefficient

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.	
		B	Std. Error	Beta		t
1	(Constant)	.591	.681		.868	.387
	KUALITAS PELAYANAN	.351	.017	.904	20.913	.000

Sumber : Data diolah oleh penulis (2025)

Hasil dari uji regresi linier pada tabel diatas menunjukkan bahwa model persamaan regresi linier sederhana untuk memprediksi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Seltan Aji Muhammad Sulaimain (SAMS) Sepinggian, Balikpapan, sebagai berikut :

$$Y = 0.591 + 0.351 X$$

Dari perhitungan diatas maka Y yaitu variabel dependen (Kepuasan Penumpang), dan X yaitu variabel independent (Kualitas Pelayanan) konstanta sebesar 0,942, mengandung arti bahwa nilai konsisten Kepuasan Penumpang 0,942. Sedangkan koefisien regresi X sebesar 0,351 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 poin nilai Kualitas Pelayanan maka nilai Kepuasan penumpang bertambah sebesar 0,351. Koefisien regresi tersebut bernilai positif atau searah dimana setiap kenaikan satuan variabel Kepuasan Kenumpang membuat variabel Kualitas Pelayanan naik sebanyak 0,351.

Tabel 7. Uji Regresi Linier Sederhana Model Summary

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.904 ^a	.817	.815	1.827

Sumber : Data diolah oleh penulis (2025)

Hasil uji regresi linier sederhana dengan model summary menyatakan bahwa besarnya nilai korelasi atau hubungan (Y) yaitu sebesar 0,904. Dari output tersebut diperoleh hasil koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,817 yang mempunyai pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Penumpang) adalah sebesar 81,7%.

Uji Hipotesis

a. Uji T

Tabel 8. Uji T

Coefficients ^a						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.591	.681		.868	.387
	KUALITAS PELAYANAN	.351	.017	.904	20.913	.000

Sumber : Data diolah oleh penulis (2025)

Hasil uji T pada tabel diatas dapat digunakan sebagai perbandingan antara t hitung dan t tabel. Maka dapat disampaikan beberapa hal antara lain :

a) Perumusan Hipotesis

H1 : Ada pengaruh kualitas pelayanan petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang super air jet di Bandara Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Sepinggang, Balikpapan. $20.931 > 1.660$ maka terdapat pengaruh signifikan variabel X terhadap variabel Y.

b) Penetapan Kriteria

Besarnya nilai t table untuk taraf signifikan 0,05 atau 5% $df = n - 2 = 100 - 2 = 98$ yaitu 1.660.

c) Hasil t hitung

Hasil t hitung diperoleh dengan menggunakan IBM SPSS 22 Statistic ForWindows yaitu 20.931.

d) Pengambilan Keputusan

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa t hitung sebesar 20.931 dan dibandingkan dengan t table yaitu 1.660, maka H1 diterima .

e) Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil uji T menunjukkan bahwa variabel X (Kualitas Pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Penumpang) pada maskapai super air jet di Bandara Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Sepinggang, Balikpapan.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 9.Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.904 ^a	.817	.815	1.827

Sumber : Data diolah oleh penulis (2025)

Hasil uji koefisien determinasi pada tabel diatas, menunjukkan bahwa koefisien korelasi diketahui sebesar 0,904 dan hasil dari R square (R²) sebesar 0,817 atau 81,7%. Ini dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh variable X terhadap variable Y sebesar 81,7% dan selebihnya 19,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

Pembahasan

Berdasarkan rumusan masalah di BAB I, terdapat dua permasalahan yang perlu dibahas dalam penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Check-in Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Super Air Jet di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Sepinggán, Balikpapan”, yaitu pengaruh pelayanan check-in counter terhadap kepuasan penumpang super air jet dan seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang super air jet di Bandar Udara Sulta Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Sepinggán, Balikpapan.

Pengaruh kualitas pelayanan petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang Super Air Jet

Tingginya jumlah pengguna jasa angkutan udara di Indonesia mendorong setiap maskapai untuk memberikan pelayanan terbaik kepada calon penumpangnya, mulai dari tahap Pre-flight hingga Post-flight. Salah satu aspek pelayanan yang pertama kali diperhatikan oleh penumpang adalah proses check-in. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden, ditemukan bahwa kualitas pelayanan petugas check-in counter memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan melalui uji regresi linier sederhana yang menunjukkan nilai sebesar 0,942 dengan koefisien regresi 0,351. Koefisien ini bersifat positif, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel kepuasan penumpang akan meningkatkan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,351. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan, yaitu “Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Check-in Counter Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Sepinggán, Balikpapan,” yang dinyatakan diterima. Ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang dipengaruhi oleh kualitas layanan, terutama saat proses check-in. Kesimpulan ini diperkuat oleh hasil Uji T, di mana nilai t hitung sebesar 20,931 lebih tinggi dibandingkan r tabel sebesar 1,660, dengan nilai signifikansi variabel independen $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudistira Pamungkas, (2023) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman” penelitian ini menyatakan bahwa adanya pengaruh dari kualitas pelayanan check-in counter terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dapat di buktikan dengan hasil nilai signifikan $0,00 < 0,05$ dan Uji T $13.596 > 1,661$. Kualitas layanan berperan dalam membantu perusahaan memenuhi ekspektasi pelanggan dengan memberikan pelayanan baik selama maupun setelah transaksi berlangsung. Dalam penelitian ini, kualitas layanan (X) diukur

melalui beberapa indikator, yaitu Tangible (Bukti fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Kelima indikator pengukur kualitas pelayanan diatas memiliki jawaban yang masi beragam yang didapat dari dari 100 responden, dari hasil responden terdapat nilai rata rata tertinggi terdapat indikator Assurance (jaminan) dengan nilai mean 3,61, hasil ini membuktikan bahwa besarnya kepercayaan penumpang akan menggunakan transportasi udara. Indikator kedua dengan nilai mean 3,59 adalah Tangible (bukti fisik), nilai mean ketiga sebesar 3,57 oleh indikator Empathy (empati), selanjutnya nilai mean nya sebesar 3,50 yakni indikator Responsiveness (daya tanggap) dan yang terakhir ada indikator Reliability (keandalan) dengan nilai mean sebesar 3,49. Hasil dari nilai rata rata diatas membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas check-in counter maskapai Super Air Jet sudah bagus, namun harus lebih diperhatikan dalam indikator Reliability (keandalan) dari setiap petugas check-in counter. Sedangkan, variabel kepuasan penumpang (Y) memiliki indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, merekomendasikan kembali. Ketiga indikator kepuasan penumpang tersebut memiliki rata rata tertinggi dan terendah, indikator dengan mean tertinggi sebesar 3,65 yakni indikator merekomendasikan kembali, disusul dengan indikator kesesuaian harapan dengan mean 3,55 dan terakhir terdapat indikator minat berkunjung kembali dengan mean sebesar 3,52. Adanya kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan maka akan menciptakan kepuasan pelanggan yang baik, maka dari itu dalam kepuasan pelanggan indikator yang paling berpengaruh adalah indikator menciptakan World of Mouth yang memiliki item pertanyaan Penumpang akan memberi tahu kepada keluarga/teman akan pelayanan petugas check-in yang diberikan oleh petugas check-in maskapai Super Air Jet. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan check-in counter dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh. Yang artinya pada penelitian ini terdapat pengaruh kualitas pelayanan check-in counter terhadap kepuasan pelanggan maskapai Super Air Jet.

Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang Super Air Jet

Hasil dari observasi yang peneliti laksanakan, kualitas pelayanan petugas check-in counter memberikan pengaruh sebesar 81,7% terhadap kepuasan penumpang Super Air Jet. Dari angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar indikator dalam kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan petugas check-in counter, sementara sisanya sebesar 19,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar dari model penelitian ini. Hal ini mengindikasikan

bahwa kualitas pelayanan check-in counter menjadi komponen utama yang secara langsung memengaruhi persepsi penumpang terhadap pengalaman mereka selama berada di bandara.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Wulandari, (2024) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-in Counter terhadap Kepuasan Penumpang pada Waktu Peak Hour di Bandar Udara Syamsudin Noor Banjarmasin.” Dalam penelitiannya, Wulandari menyatakan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebesar 63,6%. Perbedaan persentase ini dapat disebabkan oleh perbedaan kondisi lingkungan operasional, jumlah penumpang, atau strategi pelayanan yang diterapkan oleh masing-masing bandara, namun tetap menunjukkan konsistensi dalam peran signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

Kedua penelitian ini secara konsisten menyebutkan bahwa kualitas pelayanan petugas check-in counter merupakan faktor signifikan yang memengaruhi kepuasan penumpang. Hasil ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat memaksimalkan kepuasan terhadap penumpang. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan, seperti kecepatan, keramahan, dan profesionalisme petugas, harus menjadi prioritas bagi perusahaan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan penumpang secara berkelanjutan.

5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang telah disusun oleh peneliti. Hasil dari penelitian ini dapat diharapkan menjadi tolak ukur bagi maskapai Super Air Jet. Berikut hasil pengolahan data yang telah dilakukan oleh peneliti:

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Sepinggian, Balikpapan. Dengan hasil yang diperoleh sebesar $20.931 > 1.660$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y).
2. Kualitas pelayanan petugas check-in counter memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Sepinggian, Balikpapan, dengan kontribusi sebesar 81,7%. Sementara itu sisanya sebesar 19,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Pengaruh tersebut dibuktikan melalui nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,817 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas check-in counter berkontribusi sebesar 81,7% terhadap kepuasan penumpang.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang peneliti berikan yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, masukan, serta bahan pertimbangan bagi maskapai Super Air Jet dalam meningkatkan kualitas layanan, khususnya terkait kualitas pelayanan. Dengan demikian, maskapai dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas penumpang melalui komunikasi yang lebih baik, dan kebijakan kompensasi yang jelas.

2. Bagi Bidan Pendidikan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi kalangan akademis serta memperluas wawasan bagi Taruna/i Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

3. Bagi Peneliti Mendatang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat, yang tidak hanya berguna bagi pembaca, tetapi juga dapat menjadi referensi yang berharga bagi peneliti di masa depan. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman dalam bidang yang diteliti dan menjadi landasan untuk penelitian lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Afitasari, E., & Puspitasari, Y. A. (2023). Pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang. *Manajemen*, 3(1), 9-19.
- Alisa, A., & Hilal, R. F. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang selama COVID-19 di ruang tunggu Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 1842-1855.
- Annex 14 tentang Aerodromes, International Civil Aviation Organization.
- Awan, F. H. (2022). Pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(11), 2174-2183.
- Dari, W., & Meilani, I. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan check-in counter terhadap kepuasan penumpang pada waktu peak hour di Bandar Udara Syamsudin Noor Banjarmasin. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(4), 7.
- Darus, M. D., & Mahalli, K. (2015). Analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 3(6), 14857.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hanifah, E. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan petugas check-in counter maskapai Citilink terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Jumawan, J., & Susanto, P. C. (2022). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara. *Aviasi: Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 19(2), 45-52.
- Napitupulu, I., & Aptakusuma, H. B. (2024). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(7), 236-241.
- Noverio, A., & Niemah, K. F. (2022). Pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2021.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2021, tentang kebandarudaraan.
- Prayudhista, E., & Aminatuzzuhro, I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan check-in counter terhadap kepuasan penumpang oleh PT. Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 289-297.
- Roellyanti, M. V., & Jannah, M. W. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di terminal domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 307-321.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Metode penelitian untuk bisnis: Pendekatan pengembangan keterampilan* (7th ed.). Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tjiptono, F. (2020). *Service, quality satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.