



Pengaruh Kualitas Pelayanan *Pre-Flight* Garuda Angkasa terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Lombok

Rhaisatul Rindyani Putri^{1*}, Irwina Meilani²

¹⁻² Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia

21091421@students.sttkd.ac.id¹, irwina.meilani@sttkd.ac.id²

Korespondensi penulis: 21091421@students.sttkd.ac.id*

Abstract This study aims to examine the effect of Garuda Angkasa's pre-flight service quality on passenger satisfaction of Citilink Airlines at Lombok International Airport. Service quality is crucial in the airline industry, as it directly affects passenger satisfaction — a reflection of their emotional response to the services received. A quantitative method was used, with data collected through questionnaires distributed to Citilink passengers in Yogyakarta who had flown via Lombok International Airport. The data were analyzed using simple linear regression, t-test, and coefficient of determination with the help of SPSS v.25. The results show that the t-value (22.321) is greater than the t-table (1.660), with a significance level of $0.000 < 0.05$, indicating that the alternative hypothesis (H_a) is accepted. This means Garuda Angkasa's pre-flight service has a positive and significant effect on Citilink passenger satisfaction. The coefficient of determination (0.834) indicates that 83.4% of passenger satisfaction is influenced by pre-flight services, with a very strong correlation (correlation coefficient of 0.914).

Keywords: Citilink Airline, Passenger Satisfaction, Service Quality.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Pre-Flight Garuda Angkasa terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandara Internasional Lombok. Kualitas pelayanan sangat penting dalam industri penerbangan karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan penumpang, yang mencerminkan respons emosional terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada penumpang Citilink di Kota Yogyakarta yang pernah terbang melalui Bandara Internasional Lombok. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi, dengan bantuan SPSS v.25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t hitung (22,321) > t tabel (1,660) dan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_a diterima. Artinya, Pre-Flight Service Garuda Angkasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Citilink. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,834 menunjukkan bahwa pelayanan pre-flight memberikan kontribusi sebesar 83,4% terhadap kepuasan penumpang, dengan kekuatan hubungan sangat kuat (koefisien korelasi 0,914).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Maskapai Citilink.

1. LATAR BELAKANG

Lombok ialah sekian dari satu pulau di Indonesia yang menarik perhatian wisatawan. Ada situs wisata budaya dan alam yang dimiliki. Keadaan tempat wisata alamnya meliputi pemandangan yang indah, komunitas dan hutan lindung, bukit dan gunung, sungai, lembah, pantai pasir putih, sawah yang menghijau, dan beragam biota laut. Perubahan positif terjadi di bidang pariwisata budaya. sehingga menarik wisatawan ke Pulau Lombok dan membuat pariwisata di sana lebih menarik. Akibatnya, karena durasi perjalanan yang cepat dan jaringan koneksi langsung yang lebih besar, perjalanan udara menjadi salah satu moda transportasi yang paling populer di kalangan wisatawan.

Salah satu kebutuhan dasar manusia adalah transportasi, dan dalam dunia globalisasi saat ini dengan mobilitas yang semakin meningkat, sarana transportasi memainkan peran

penting dalam bidang sosial dan ekonomi. Keinginan pelanggan jasa untuk memiliki akses ke infrastruktur dan fasilitas transportasi yang baik, menyenangkan, cepat, dan aman juga terkait erat dengan kualitas layanan. Transportasi yang cepat dan efisien diperlukan untuk mendorong mobilitas orang atau produk, dan perjalanan udara adalah salah satu pilar utama yang mendukung pergerakan ini.

Penyedia layanan udara diharuskan menyediakan layanan yang menyenangkan dan aman. Penyedia layanan ini termasuk maskapai penerbangan, yang terbagi dalam dua kategori: maskapai LCC (low coast carrier) serta maskapai penerbangan dengan FSA (Full Service Airlines). Citilink Indonesia merupakan sekian dari satu perusahaan penerbangan yang termasuk dalam kategori LCC. Menurut (Citilink.co.id), Citilink Indonesia didirikan pada tahun 2001 dan diklasifikasikan menjadi perusahaan penerbangan bertarif rendah yang melayani penumpang dengan anggaran terbatas di bandara International Lombok sendiri Citilink menyediakan 3 rute yaitu Bali, Surabaya dan Jakarta. Dalam menghadirkan kesan yang positif untuk pelanggan, Citilink, sekian dari satu perusahaan yang menawarkan layanan transportasi udara, bertujuan untuk memberikan layanan yang luar biasa; dengan demikian, maskapai ini membutuhkan passenger service agents/airline ground workers yang dapat secara efektif membantu penumpang. passenger service agents/airline ground workers maskapai penerbangan termasuk dalam ground handling.

Ground Handling ialah operasi maskapai penerbangan yang melibatkan penanganan maupun penyediaan orang, bagasi, kargo, surat, peralatan penanganan darat pesawat, serta pesawat itu sendiri sepanjang kedatangan dan keberangkatan di bandara. Operasi darat atau ground handling, sederhananya, ialah pengetahuan serta kemampuan tentang pengoperasian pesawat di apron, pengoperasian penumpang serta bagasi di terminal, serta tingkat dan kendala aktivitas penanganan darat berada pada tahap sebelum atau sesudah penerbangan, selain pengendalian kargo serta surat di kawasan kargo. (Majid & Warpani, 2020).

Petugas yang dikenal sebagai agen layanan penumpang, atau pasasi, bertanggung jawab untuk mengatur penumpang pada saat check-in sampai mereka naik ke pesawat. Mereka juga harus membantu penumpang yang mengalami gangguan dan mengelola prosedur penumpang transit. PT Garuda Angkasa, pemasok layanan penanganan darat untuk penerbangan domestik dan internasional, adalah salah satu perusahaan yang memiliki Pasasi (passenger service agent). International Air Transport Association (IATA), di mana Garuda dijadikan salah satu anggotanya, mendefinisikan standar layanan di seluruh dunia yang berfungsi sebagai dasar untuk operasi ground handling. Oleh karena itu, Garuda diyakini sebagai perusahaan penerbangan domestik serta asing di lebih dari 50 bandara yang hingga kini beroperasi di

Indonesia, di mana kami akan tetap terus menawarkan layanan terbaik untuk seluruh klien kami.

Perusahaan penerbangan menyediakan layanan sebagai sebuah produk. Karena tingginya tingkat interaksi yang terlibat dalam layanan, departemen layanan pelanggan harus dikelola secara efektif. Menyediakan layanan pelanggan yang sangat baik dapat menjadi teknik komunikasi pemasaran strategis untuk bisnis berbasis layanan. Ini disebabkan, dengan pelayanan pelanggan sehingga berbagai fungsi jasa bisa diberikan. Pelayanan pelanggan sebuah perusahaan penerbangan dibagi pada 3 (tiga) sektor, yakni pre-flight service (layanan yang dihadirkan sebelum keberangkatan), in-flight service (layanan selama perjalanan), dan post-flight service (layanan sesudah perjalanan). Jika kinerjanya di bawah standar, setiap fase ini dapat menyebabkan pelanggan tidak senang.

Terdapat penelitian yang dilakukan oleh Bunga Indah Permata dan Maria Valeria Roellyanti (2023) dari Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta yang dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pre-Flight Garuda Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta menyatakan yakni kepuasan penumpang terhadap maskapai penerbangan Citilink dengan langsung berdampak pada kualitas layanan pra-penerbangan yang dihadirkan oleh Garuda Angkasa. Nilai koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa Variabel X (kualitas layanan) berdampak sebesar 55,6% terhadap Variabel Y (kepuasan penumpang) menunjukkan keeratan hubungan antara kualitas layanan pra-penerbangan dengan kepuasan penumpang.

Pada penelitian yang dilakukan Kristoforus Duarte dan Sri Herlina dari Universitas Kristen Immanuel, Yogyakarta (2020) dengan judul “Analisis Pengaruh Service Quality (Pre-Flight, In-Flight, dan Post-Flight) terhadap Kepuasan Konsumen Lion Air”, hasil menunjukkan bahwa Service Quality (Pre-Flight, In-Flight dan Post-Flight) dengan pesat berdampak pada kebahagiaan pelanggan Lion Air sampai batas tertentu.

Hal ini menunjukkan bagaimana kebahagiaan pelanggan Lion Air dengan pesat dipengaruhi pada kualitas layanan sebelum, selama, serta setelah penerbangan.

Penelitian terdahulu juga menyoroti terkait masalah kualitas pelayanan yang negatif terhadap penumpang maskapai penerbangan yang berdampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Misalnya, penelitian oleh Farooq et al. (2018) mengungkapkan bahwa keterlambatan dalam proses check-in, kurangnya responsivitas staf, dan fasilitas yang tidak memadai seperti kurangnya loket check-in dan jalur antrian check-in yang sempit menyebabkan ketidaknyamanan yang tinggi bagi penumpang. Selain itu, studi oleh Park et al. (2020) menyebutkan bahwa pengalaman negatif di bandara sering kali dikaitkan langsung

dengan persepsi buruk terhadap maskapai, meskipun masalahnya berasal dari manajemen bandara itu sendiri. Hal ini menunjukkan pentingnya koordinasi antara pihak maskapai dan otoritas bandara dalam menyediakan pelayanan yang konsisten dan berkualitas guna menjaga kepuasan penumpang secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti selama melakukan On The Job Training terjadi permasalahan di pelayanan pre-flight yaitu menumpuknya penumpang ketika hendak melakukan check-in di check-in counter karena hal tersebut dapat mengganggu penerbangan dan menyebabkan penumpang merasa tidak nyaman. Jangka waktu yang dihabiskan prosedur pelayanan check-in sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf j Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia:

Nomor PM 185 Tahun 2015 paling lama 2 (dua) menit 30 (tiga puluh) detik per penumpang dan penumpukan penumpang tidak boleh lebih dari 7 menit. Oleh karena itu petugas bandara diharapkan memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang sesuai peraturan perundang-undangan dalam keadaan ini petugas bandara harus mengatur flow antrian penumpang dan memberikan pengertian alasan terjadinya delay.

2. KAJIAN TEORITIS

- Bandar Udara Internasional Lombok

Sebuah bangunan area pesawat terbang atau helikopter lepas landas serta datang dikenal sebagai bandara. Bandara besar sering kali memiliki berbagai fasilitas tambahan, termasuk bangunan terminal dan hanggar, baik untuk pelanggan maupun bisnis layanan penerbangan. Bandara paling dasar sekurangnya mempunyai landasan pacu atau helipad. Berdasarkan Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, mengatakan yakni Bandara ialah area berbatas di darat atau di air yang digunakan untuk pendaratan dan lepas landas pesawat, naik turun penumpang, bongkar muat kargo, serta operasi transit intramoda dan antarmoda., dipenuhi pada fasilitas dasar dan fasilitas tambahan lainnya, dan fitur keselamatan dan keamanan penerbangan.

- Maskapai Citilink

Unit Strategi Bisnis (USB) yang terpisah dari PT Garuda Indonesia Airlines disebut Citilink. Karena Citilink hanya menawarkan layanan dasar yang dibutuhkan pelanggan, Citilink terutama ditargetkan untuk pelancong perorangan yang tidak membutuhkan layanan Full Frills. Hanya layanan dasar ini yang ditawarkan oleh produk layanan Citilink, yang dirancang untuk penerbangan point-to-point dengan alokasi kursi

ekonomi dan hanya satu harga untuk setiap penerbangan. Hal ini dilakukan untuk memberikan penumpang lebih banyak pilihan dalam hal ketersediaan kursi dibandingkan dengan maskapai lain yang menggunakan sub-kelas, atau biasanya kursi dengan ketersediaan terbatas dan harga yang terjangkau (citolink.co.id, 2024).

- PT Gapura Angkasa

Garuda Indonesia dan Angkasa Pura Indonesia mendirikan PT Gapura Angkasa (Gapura), anak perusahaan. Gapura didirikan dengan tujuan untuk membangun bisnis untuk mengelola layanan operasional ground handling, khususnya untuk Garuda Indonesia, Citilink, dan sejumlah maskapai penerbangan lainnya yang menggunakan jasa ground handling Gapura. Layanan yang ditawarkan kepada maskapai penerbangan ketika mereka berada di darat di bandara dikenal menjadi layanan ground handling (gapuraangkasa.co.id, 2024).

Gapura Angkasa dibentuk mengingat kebutuhan nantinya pelayanan yang profesional serta tuntutan hasil kerja yang optimal dari maskapai Garuda Indonesia dan Citilink serta memenuhi unsur keselamatan (safety), kehandalan (reliability), ketepatan waktu (punctuality) dan kepuasan pelanggan (customer satisfaction), sehingga pelaksanaan ground handling bagi seluruh pesawat yang dipunya diberikan pada Gapura Angkasa sebagai jasa ground handling (pelayanan darat).

- Konsep Pelayanan

Melayani orang lain adalah upaya untuk membantu menyiapkan atau memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan adalah aktivitas yang dijalankan oleh seseorang maupun sekelompok orang dengan landasan variabel material dengan menggunakan sistem, prosedur, dan teknik tertentu dalam rangka untuk terpenuhinya hak serta kepentingan orang lain (Moenir, 2016). Karena layanan hanyalah serangkaian tindakan, maka layanan adalah sebuah proses. Pemberian layanan adalah proses yang konstan dan teratur yang mencakup semua aspek kehidupan anggota masyarakat.

Pelayanan didefinisikan oleh Ratminto dan Atik (2019) sebagai suatu aktivitas atau sejumlah aktivitas yang tidak terlihat (tidak berwujud) yang disebabkan oleh interaksi antara klien dan staf atau layanan lain yang diberikan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan atau konsumen dengan tujuan untuk memecahkan permasalahan pelanggan atau konsumen.

- Kepuasan Penumpang

Berdasarkan Zeithaml dan Bitner (2017) mengatakan bahwa reaksi pelanggan terhadap persyaratan yang dipenuhi disebut sebagai kepuasan. Evaluasi terhadap atribut atau kualitas produk atau layanan yang berkontribusi pada tingkat kepuasan pelanggan sehubungan dengan pemenuhan permintaan konsumsi konsumen disebut kepuasan

3. METODE PENELITIAN

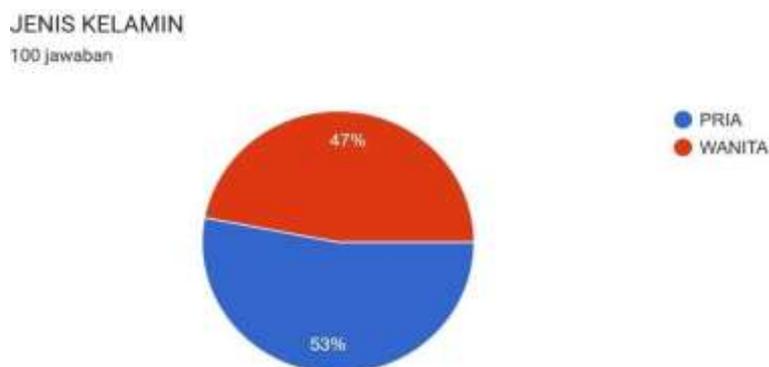
Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada penumpang Citilink di Kota Yogyakarta yang pernah terbang melalui Bandara Internasional Lombok. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi, dengan bantuan SPSS v.25.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Pembahasan pada penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Pre-Flight Garuda Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Lombok. Perolehan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang penyebarannya dilaksanakan secara online dengan memakai google form kepada 100 responden yang pernah melakukan penerbangan dengan maskapai Citilink melalui Bandar Udara Internasional Lombok di Kota Yogyakarta. Adapun profil responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

Jenis Kelamin

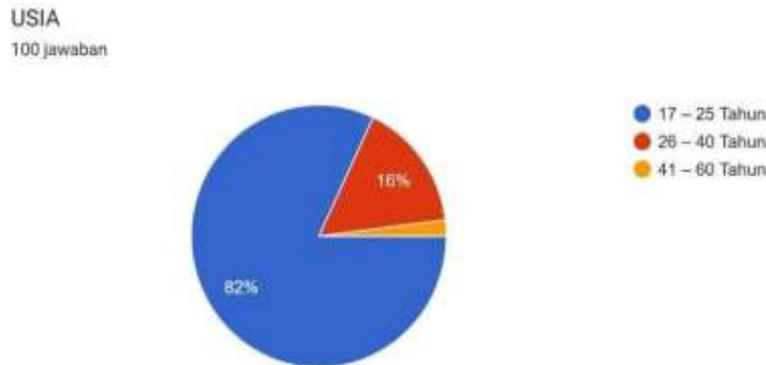


Gambar 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Olah Data Primer (2025)

Gambar 4.1 menunjukkan yakni responden dibagi menjadi kelompok pria dan wanita. 53 pria atau 53%% dari responden dan 47 wanita atau 47% dari jumlah responden.

Usia

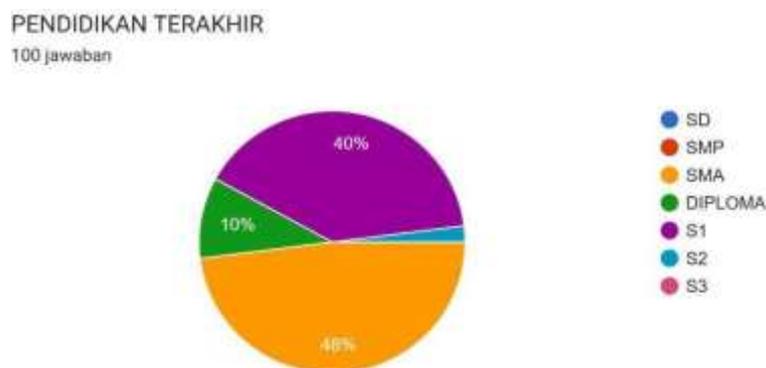


Gambar 2. Karakteristik Berdasarkan Usia

Sumber: Olah Data Primer (2025)

Gambar 4.2 di atas memperlihatkan secara jelas bahwa usia responden paling banyak di 17 – 25 tahun yaitu 82 orang, dengan presentase 82%; 16 orang di usia 26 – 40 tahun, dengan presentase 16%; dan 2 orang di usia 41 – 60 tahun dengan presentase 2%.

Tingkat Pendidikan

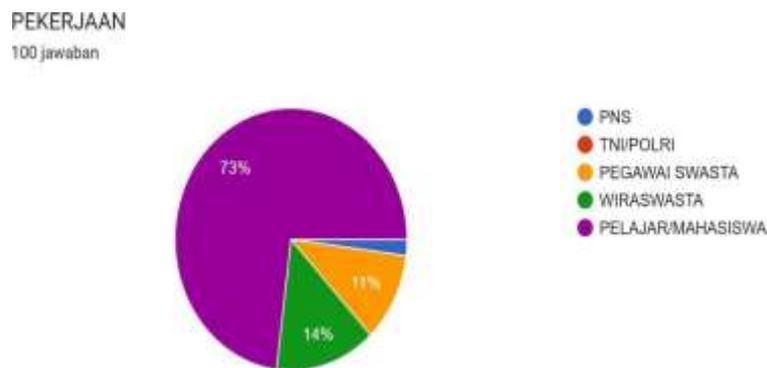


Gambar 3. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber: Olah Data Primer (2025)

Tingkat pendidikan responden ini berbeda-beda, seperti yang diperlihatkan dalam Gambar 4.3 di atas. 48 orang SMA dengan presentase sebesar 48%, lalu pada tingkat S1 terdiri dari 40 orang dengan presentase sebesar 40%, Diploma terdiri dari 10 orang dengan presentase sebesar 10%, dan SD terdiri dari 2 orang dengan presentase 2%. Jadi, responden dalam penelitian ini yang paling dominan adalah tingkat pendidikan SMA berjumlah 48 orang. Tidak ada responden dengan tingkat pendidikan SMP, S2 dan S3.

Pekerjaan



Gambar 4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Olah Data Primer (2025)

Gambar 4.4 menunjukkan yakni responden dalam hal ini penumpang maskapai Citilink yang berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 73 orang dengan presentase 73%. Kemudian ada 14 orang dengan profesi sebagai Wiraswasta dengan presentase 14%, lalu ada 11 orang Pegawai Swasta dengan presentase 11% dan profesi PNS 2 orang dengan presentase 2%. Jadi yang paling dominan adalah Pelajar/Mahasiswa sebanyak 73 orang. Responden dalam penelitian ini tidak ada yang berprofesi TNI/Polri.

Frekuensi Penerbangan



Gambar 5. Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Penerbangan Dengan Citilink

Sumber: Olah Data Primer (2025)

Gambar 4.5 menunjukkan bahwa responden dalam hal ini penumpang maskapai Citilink yang pernah melakukan penerbangan melalui Bandara Internasional Lombok yang paling dominan adalah lebih dari 3 kali yaitu sebanyak 41 orang dengan presentase 41%. Kemudian ada 35 orang dengan frekuensi penerbangan 1 kali atau dengan presentase 35%, lalu ada 24 orang memiliki frekuensi penerbangan 1 kali atau dengan presentase 24%.

Analisis Data

Tujuan pada studi ini ialah guna mendapatkan apakah Pre- Flight Service Garuda Angkasa mempengaruhi Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Lombok dan besaran pengaruhnya. Peneliti menggunakan dua pendekatan untuk menguji hipotesis: Pertama, menentukan nilai signifikan bahwa jika nilai signifikan

Kurang dari 0.05, berarti ada pengaruh antara variabel X dan Y; sebaliknya, jika nilai signifikan lebih besar dari 0.05, berarti tidak ada pengaruh antara variabel X dan Y. Kedua, melakukan perbandingan nilai t hitung dan nilai t tabel. Variabel bebas Pre-Flight Service Garuda Angkasa (X) dan Kepuasan Penumpang (Y) dipakai pada studi ini. Pengujian ini dilaksanakan dengan aplikasi SPSS v.25. Hasil analisis regresi sederhana, uji t dan koefisien determinasi diantaranya yakni:

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 1. Hasil Output Uji Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,394	2,908		,479	,633
	Pre-Flight Service (X)	,958	,043	,914	22,321	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Olah Data SPSS (2025)

Diketahui nilai Constant (a) sebesar 1,394 sedang nilai (b /koefisien regresi) sebesar 0,958 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$y = a + bX + e$$

$$= 1,394 + 0,958 X$$

- Kostanta sebesar 1,394 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kepuasan Penumpang adalah sebesar 1,394.
- Koefisien regresi X sebesar 0,958 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Pre-Flight Service, maka nilai Kepuasan Penumpang bertambah sebesar 0,958 koefisien regresi tersebut bernilai positif, jadi bisa disebut yakni arah pengaruh variabel X pada Y ialah positif.

Hasil Uji t

Tabel 2. Hasil Output Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,394	2,908		,479	,633
	Pre-Flight Service (X)	,958	,043	,914	22,321	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Olah Data SPSS (2025)

Melalui Tabel 4.2 hasil uji t menyatakan yakni Pre-Flight Service (X) memiliki nilai t hitung sebesar 22,321 > dari t tabel sebesar 1,660 dan nilai sig. 0,000 < 0,05 artinya H_0 diterima dan H_1 ditolak, jadi bisa dikatakan yakni terdapat pengaruh Pre-Flight Service (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

Koefisien Determinasi

Tabel 3. Hasil Output Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,914 ^a	,836	,834	4,347

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y Sumber: Olah Data SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 4.3, persentase pengaruh variabel X terhadap variabel Y bisa diketahui melalui penggunaan nilai

Adjusted R Squared. Berdasarkan pada hasil tersebut diatas, bisa ditarik kesimpulan bahwasannya Pre-Flight Service memiliki kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang yaitu 83,4%. Kemudian tingkat kekuatan hubungan X dan Y berdasarkan perhitungan koefisien korelasi dengan nilai korelasi 0,914.

Pembahasan

Pembahasan memiliki tujuan untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai suatu topik atau gambaran dari penelitian. Penelitian ini hanya membahas mengenai Pengaruh Pre-Flight Service Garuda Angkasa terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Lombok. Uji Validitas menunjukkan bahwa variabel Pre-Flight Service (X) dan juga variabel Kepuasan Penumpang (Y) mempunyai nilai r hitung > r tabel, sehingga dapat dikatakan valid dalam penelitian ini. Selanjutnya Uji Reliabilitas

memperlihatkan yakni setiap nilai Cronbach Alpha tiap-tiap konstruk atau variabel lebih tinggi dari 0,60, yang memperlihatkan reliabilitas kuesioner yang dipakai menjadi indikator variabel. Ini diketahui melalui temuan pengujian yang sudah dijalankan: Nilai Cronbach Alpha dalam variabel Pre-Flight Service (X) dan variabel Kepuasan Penumpang (Y) masing-masing sebesar 0.972 dan 0.962. Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas yang dianggap reliabel dan valid, jadi bisa dilanjutkan dengan uji-uji yang lainnya yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari Pre-Flight Service Garuda Angkasa terhadap kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Lombok.

Apakah Pre-Flight Service Garuda Angkasa mempengaruhi Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Lombok.

Menurut hasil t hitung yang dilaksanakan melalui penggunaan SPSS v.25 memperlihatkan nilai t hitung 22,321 > dari t tabel sebesar 1,660 dan nilai sig. 0,000 < 0,05 sehingga bisa dikatakan H_a diterima. Sehingga Pre-Flight Service Garuda Angkasa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Lombok.

Kualitas pelayanan pada bisnis jasa transportasi udara merupakan hal yang sangat penting dalam menghadirkan keyakinan pada pengguna jasa (penumpang), pada konteks ini yaitu maskapai Citilink. Apabila pelayanan buruk, maka secara langsung berpengaruh kepada tingkat kepuasan penumpang selaku pengguna jasa. Oleh karena itu ketika pelanggan menerima layanan yang memuaskan, mereka akan senang dan lebih mungkin untuk menggunakan bisnis ini lagi. Karena layanan lebih dari sekadar menyediakan; layanan juga mencakup pemahaman, pengalaman, dan pemahaman, maka sangat penting untuk memberikan layanan terbaik sekaligus memenuhi harapan penumpang sehingga penyampaiannya bisa mengenai hati penumpang selaku pengguna jasa sehingga mampu memperkokoh posisi perusahaan dalam pikiran penumpang/pelanggan.

Besaran Pengaruh Pre-Flight Service Garuda Angkasa terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Lombok.

Melalui hasil uji koefisien determinasi yang memperlihatkan sejauh mana pengaruh variabel X terhadap variabel Y, didapatkan yakni nilai koefisien determinasi yakni 0,834. Ini artinya variabel Pre-Flight Service Garuda Angkasa (X) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 83,4% dari ($83,4 \times 100\% = 83,4\%$) terhadap variabel Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink (Y). Temuan studi ini pula memperlihatkan bahwa tingkat kekuatan hubungan variabel

Pre-Flight Service Gapura Angkasa (X) terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink (Y), berdasarkan perhitungan koefisien korelasi dengan nilai korelasi 0,914.

Hasil penelitian ini pula sejalan pada studi yang sudah dijalankan oleh Rahmah, Nawirah Rizka Laili (2020) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Pre-Flight terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, yakni menurut hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa ada dampak signifikan pada pelayanan pre-flight pada kepuasan penumpang melalui kontribusi pengaruh X terhadap Y sebesar 47,9%. Kemudian sejalan juga dengan penelitia Nabila Pramasita Kurniawati (2020) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Lion Air di Bandar Udara Juanda Surabaya. Penelitian ini juga membahas terkait konsep pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang. Mengacu kepada hasilnya bahwa terdapat pengaruh yang positif serta signifikan dengan kontribusi pengaruhnya 88,2%.

Hasil penelitian Bunga Indah Permata dan Maria Valeria Roellyanti (2023) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Pre-Flight Gapura Angkasa terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, menyatakan yakni kualitas pelayanan penerbangan Gapura Angkasa berpengaruh signifikan pada kepuasan penumpang pesawat Citilink. Besarnya dampak ditentukan melalui nilai koefisien determinasi sebesar 55,6%.

Sehingga bisa disimpulkan bahwa pelayanan itu sangat mempengaruhi kepada tingkat kepuasan penumpang selaku pengguna jasa. Penting untuk melakukan pelayanan prima dan terus menerapkan konsep pelayanan yang modern sesuai kebutuhan penumpang saat ini.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pre-Flight Gapura Angkasa terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Lombok”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV, jadi bisa ditarik kesimpulan berikut dibawah ini:

Melalui hasil uji data yang didapatkan, dapat dilihat bawah Pre-Flight Service Gapura Angkasa (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink dengan hasil uji hipotesis yang didapatkan nilai t hitung $22,321 >$ dari t tabel sebesar 1,660 dan skor sig. $0,000 < 0,05$, maka bisa dikatakan H_a diterima.

Hasil koefisien determinasi Adjusted R Square sebesar 0,834 jadi bisa disimpulkan yakni dampak Pre-Flight Service Gapura Angkasa terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Lombok sebesar 83,4%.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bahri, S. (2018). *Metode penelitian bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Creswell, J. W. (2017). *Research design: Pendekatan metode kuantitatif, kualitatif, dan campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Duarte, K., & Herlina, S. (2020). Analisis pengaruh service quality (pre-flight, in-flight, dan post-flight) terhadap kepuasan konsumen Lion Air. *Equilibrium: Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 14(2).
- Emzir. (2017). *Metode penelitian pendidikan: Kuantitatif dan kualitatif*. Depok: Rajawali Pers.
- Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia Airlines: A PLS-SEM approach. *Journal of Air Transport Management*, 67, 169–180. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.12.008>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 (Edisi 9)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hardani, et al. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Hubud.dephub.go.id. (2024, Desember 12). Pengertian, peran dan fungsi bandar udara. <https://hubud.dephub.go.id/hubud/website/Bandara.php>
- Hubud.dephub.go.id. (2025, Januari 1). Data Bandar Udara Internasional Lombok. <https://hubud.dephub.go.id/hubud/website/BandaraDetail.php?id=17>
- Kurniawati, N. P. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan Lion Air di Bandar Udara Juanda Surabaya. Dalam *Prosiding SNITP (Vol. 4)*.
- Maghfira, A. Q. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan membership Supergreen Garuda Miles terhadap loyalitas pelanggan maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang [Skripsi, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan].
- Moenir, H. A. S. (2016). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nazir, M. (2018). *Metodologi penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Park, S., Lee, H., & Nicolau, J. L. (2020). Understanding the effects of airport services on customer satisfaction: A machine-learning approach. *Journal of Travel Research*, 59(5), 909–925. <https://doi.org/10.1177/0047287519868309>
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tahun 2019 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional.
- Permata, B. I., & Roellyanti, M. V. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan pre-flight Garuda Angkasa terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Ocean Engineering: Jurnal Ilmu Teknik dan Teknologi Maritim*, 2(4), 90–100.
- Rahmah, N. R. L. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan pre-flight terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta [Skripsi, STTKD].
- Ratminto, & Atik. (2019). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Andi.
- Sampara, S. (2017). *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Siregar, S. (2016). *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sitoyo, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi penelitian kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2016). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan harga pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tanasal, I. S. (2015). Pengaruh pre-flight service quality, in-flight service quality, dan post-flight service quality terhadap passenger loyalty melalui passenger satisfaction Garuda Indonesia di Surabaya. *CALYPTRA*, 3(2), 1–16.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2017). *Riset pemasaran dan perilaku konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.