



Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Protokol Kesehatan yang Diterapkan Oleh Yogyakarta International Airport

Raizuli Mahadika Putra

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang, Bandar udara Yogyakarta International Airport, kualitas pelayanan yang dimaksud mencakup 5 dimensi (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan pernyataan (kuesioner) berbentuk skala likert dengan sampel berjumlah 93 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik Purposive Sampling. Hasil analisis menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa angkutan udara secara parsial yaitu sebesar 19,901. Hasil penelitian menunjukkan 81,3% dari kepuasan pelanggan Bandar Udara Yogyakarta International Airport dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X) yang terdiri lima dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sisanya sebesar 18,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti seperti harga, biaya, efisiensi dan efektivitas.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, protokol kesehatan, bandar udara internasional Yogyakarta, kepuasan penumpang.

ABSTRACT: This study aims to determine the effect of service quality on passenger satisfaction, Yogyakarta International Airport, the quality of service in question includes 5 dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy). This research uses quantitative methods. Data collection techniques by distributing statements (questionnaires) in the form of a Likert scale with a sample of 93 respondents. The sampling technique used was the purposive sampling technique. The results of the analysis show that there is a positive and significant influence on the satisfaction of air transportation service users partially, which is 19,901. The results showed that 81.3% of Yogyakarta International Airport's customer satisfaction was influenced by service quality (X) which consisted of five dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The remaining 18.7% is influenced by other variables not examined such as price, cost, efficiency and effectiveness.

Keywords: service quality, health protocol, Yogyakarta international airport, passenger satisfaction

Submitted: 08-06-2022; Revised: 14-06-2022; Accepted:29-06-2022

*Corresponding Author: raizulimahadika421@gmail.com

PENDAHULUAN

Kasus COVID-19 pertama kali ditemukan pada Desember 2019 di Wuhan, China hingga akhirnya menyebar luas ke berbagai negara dan pada 12 Maret 2020 World Health Organization (WHO) akhirnya menetapkan virus ini sebagai pandemic global karena sudah menyebar luas ke 65 negara termasuk di Indonesia. (WHO, 2020) Kasus COVID-19 di Indonesia pertama kali ditemukan pada 2 Maret 2020 dengan jumlah kasus 2 orang, hingga akhirnya pertengahan Maret 2020 pemerintah mengambil keputusan untuk mengeluarkan kebijakan Work From Home (WFH) selama 2 minggu untuk mengendalikan laju penyebaran COVID-19. Namun, angka kasus positif masih terus meningkat setiap harinya dan akhirnya pemerintah pusat maupun daerah mengeluarkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar atau PSBB. Namun, dalam kebijakan ini ekonomi Indonesia mulai memburuk juga kasus positif terus bertambah setiap harinya. (Zahrotunnimah) dalam (Neneng Nuryati 1), 2020)

Usai penerapan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di sejumlah wilayah tanah air, pemerintah menerapkan tatanan kehidupan baru atau yang disebut sebagai *new normal*. Kebijakan diterapkan usai Presiden Joko Widodo (Jokowi) mendapatkan laporan dari *World Health Organization (WHO)* bahwa virus Corona kemungkinan tidak akan pernah hilang. Beberapa sector kehidupan bermasyarakat perlahan mulai beroperasi, seperti transportasi umum yang sebelumnya sangat terbatas, kini mulai ditambah layanan dan jam operasionalnya, tak terkecuali transportasi udara.

Pendapatan industri penerbangan telah merosot sejak wabah Covid-19 bermula di Wuhan, China, Januari 2020. Saat itu, sejumlah Negara langsung membatasi penerbangan dari dan ke negeri tirai bambu tersebut. Mengacu pada Negara China yang cepat dalam menanggapi pandemic ini, mulai dari karantina wilayah, dan memanfaatkan teknologi sehingga sangat efektif dalam menangani pandemic ini.

Penyebaran virus corona telah mencapai tingkat yang mengkhawatirkan di banyak negara dunia, termasuk di Indonesia. Terdapat beberapa kota atau wilayah di Indonesia yang sebelumnya zona kuning atau orange, dalam waktu beberapa hari saja sudah menjadi zona merah. Pentingnya sosialisasi harus terus menerus dilakukan agar tidak terjadi kelonjakan akibat covid 19, protokol kesehatan yang harus kita lakukan tidak boleh terlewat sama sekali. Termasuk hindari kerumunan dan sebisa mungkin di rumah saja. Penyebaran virus *covid-19* kemungkinan penularannya di tempat umum, di kendaraan umum sehingga perlu ada tindakan yang preventif baik di lokasi umum, kendaraan umum dan termasuk juga di bandara.

Dilansir dari laman website rri.co.id Yogyakarta pada 27 juni 2021 bahwa Juru bicara gugus tugas penanganan *Covid-19* Kabupaten Kulon Progo, Baning Rahayujati membenarkan adanya penularan virus Corona di lingkungan Yogyakarta International Airport. Sebanyak 16 orang yang merupakan karyawan di Bandara Kulon Progo terkonfirmasi positif *Covid-19*. Kasus ini pertama kali diketahui pada awal bulan Juni 2021, saat 1 orang karyawan positif. Dari tracing yang dilakukan, ditemukan 15 orang lainnya yang terkonfirmasi positif Corona. Mayoritas karyawan yang positif adalah karyawan dari PT Angkasa Pura Logistic, yang merupakan anak perusahaan PT Angkasa Pura (AP) 1. (Susanto, 2021)

Protokol kesehatan pencegahan covid-19 harus lebih ketat lagi dilaksanakan di bandar udara maupun di dalam kabin pesawat, menyusul dibukanya kembali komersil oleh pemerintah. Hal itu penting agar tidak terjadi lonjakan kasus positif *covid-19*. Pencegahan penularan virus *covid-19* di Bandar udara dan kabin pesawat harus menjadi program utama dari seluruh otoritas penerbangan, termasuk juga sosialisasi yang terus menerus dan penegakan hukum yang tegas.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Bandar Udara

Bandara atau bandar udara merupakan sebuah fasilitas di mana pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (Persero) Angkasa Pura I adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

Pengertian Fasilitas

Menurut Tjiptono (2015) fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah sumberdaya fisik yang ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Raharjani (2015) menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut, maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasanya secara tetap.

Menurut Mauling (2016) fasilitas adalah prasarana atau wahana untuk melakukan atau mempermudah sesuatu. Fasilitas bisa pula dianggap sebagai suatu alat. Fasilitas biasanya dihubungkan dalam pemenuhan suatu prasarana umum yang terdapat dala suatu perusahaan atau organisasi tertentu.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Yazid (2003) kepuasan merupakan ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjukkerja yang senyatanya diterima. Menurut Majid (2009) kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi yang menggambarkan terpenuhinya, bahkan terlampauinya harapan pelanggan atas suatu produk atau layanan yang dilakukan oleh pihak produsen/pelaku usaha.

Sutanto dan Khaerul Umam (2013) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan maju atau tidaknya suatu perusahaan. Nursalam menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dari suatu produk dengan harapannya. Kepuasan pelanggan berhubungan dengan mutu pelayanan yaitu dengan mengetahui tingkat kepuasan seorang pelanggan.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan yaitu menolong untuk menyediakan semua hal yang diperlukan oleh orang lain diantaranya adalah seorang pembeli. Pelayanan bisa diberikan pada orang lain untuk pertolongan yang dibutuhkan orang lain. Yang mana akan pertolongan tersebut bisa membantu mengatasi masalahnya ini. (Manaha,2016) Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan atau aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Berikut pengertian pelayanan menurut para ahli: Menurut Sutedja (2007), "Pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain". Menurut Kotler dalam Laksana (2008), "Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun". (Pratiwi, 2017)

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Crosby seperti dikutip oleh Prihantoro (2012), kualitas (*quality*) atau mutu adalah kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan. Persyaratan-persyaratan perlu dispesifikasikan secara jelas sehingga semua orang tahu apa yang diharapkannya. Kualitas produk (*product quality*) adalah salah satu sarana positioning utama pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa, oleh karena itu kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan. Jadi kualitas bisa didefinisikan sebagai bebas dari kerusakan, tetapi sebagian besar perusahaan yang berpusat pada pelanggan mendefinisikan kualitas berdasarkan penciptaan nilai dan kepuasan pelanggan.

Kotler dan Stanton seperti dikutip oleh M. Adam (2015) menyatakan bahwa jasa pada dasarnya merupakan sesuatu yang tidak berwujud, yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam memproduksi suatu jasa dapat menggunakan bantuan suatu produk fisik tetapi bisa juga tidak. Pelayanan jasa tidak mengakibatkan peralihan hak suatu barang secara fisik atau nyata. Jadi jika seseorang pemberi jasa memberikan jasanya pada orang lain, maka tidak ada perpindahan hak milik secara fisik.

Protokol Kesehatan

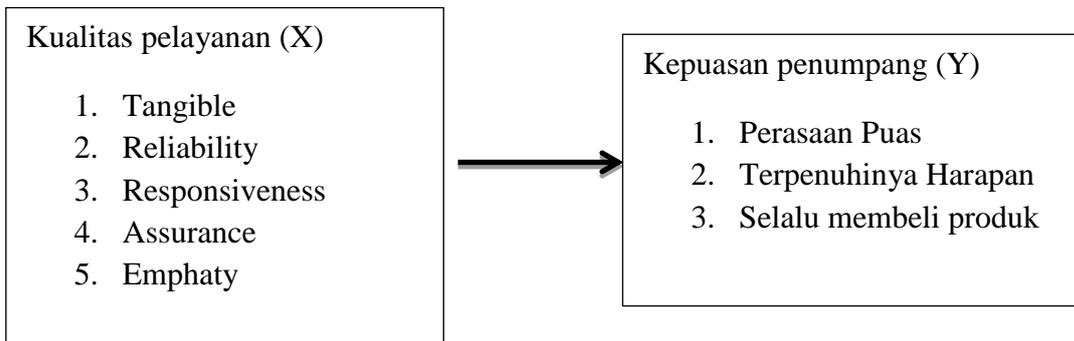
Protokol Kesehatan merupakan aturan dan ketentuan yang perlu di ikuti oleh segala pihak agar dapat beraktifitas secara aman pada saat pandemic COVID -19 ini. Protokol kesehatan dibentuk dengan tujuan agar masyarakat tetap dapat beraktivitas secara aman dan tidak membahayakan keamanan atau Kesehatan orang lain (Iswari, 2021)

WHO sebagai organisasi Kesehatan Tertinggi di dunia telah memberikan anjuran protocol kesehatan. Protocol kesehatan yang dikeluarkan oleh WHO telah diturunkan oleh pemerintah Indonesia untuk penyesuaian dengan kultur dan kondisi di Indonesia. Salah satu cara yang wajib dilakukan untuk meminimalisir penyebaran virus ini adalah social distancing dan menjaga kebersihan diri, memakai masker dan lain-lain. Dalam menjaga kebersihan menjadi hal utama dalam menekan angka penyebaran virus Covid 19 (Jiwandono et al., 2020)

Hipotesis

- Ha : kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan protokol kesehatan penumpang yang ada di Yogyakarta International Airport
- Ho : kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan protokol kesehatan yang ada di Yogyakarta international airport.

Kerangka Kontekstual



Gambar 1. kerangka berpikir

METODOLOGI

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang bisnis. Sumber pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer Penulis menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Metode Kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan.

Sugiyono (2013:215) pengertian populasi: wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Jadwal penerbangan perhari di Yogyakarta Internasioan Airport sebanyak 14 penerbangan, peneliti memperkirakan dalam satu penerbangan mengangkut 100 penumpang, sehingga jumlah penumpang di Yogyakarta Internasional Airport dalam satu hari berjumlah 1400 penumpang. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai populasi adalah 1400 penumpang yang menggunakan jasa angkutan udara di Yogyakarta International Airport.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada populasi (keterbatasan dana, tenaga, dan waktu) maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada populasi (keterbatasan dana, tenaga, dan waktu) maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Berdasarkan hasil dari rumus Slovin diperoleh sebanyak 93 orang, sehingga jumlah sampel pada penelitian ini ditetapkan sebanyak 93 orang.

Analisis Data

Metode penelitian yang dilakukan merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif, dan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori manajemen pemasaran yang berhubungan dengan kualitas pelayanan. Teknik

pengumpulan data dengan menyebarkan pertanyaan (kuesioner) berbentuk skala likert. Untuk menguji hipotesis digunakan analisis regresi linear berganda dengan melakukan uji t dan koefisien determinasi. Pengolahan data menggunakan bantuan program software SPSS.

a. Uji Validitas

Uji Validitas Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya satu kuesioner. Satu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada pertanyaan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Mongkaren, 2013)

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan cronbach alpha. Koefisien cronbach alpha yang lebih dari 0,6 menunjukkan keandalan (reliabilitas) instrument (Mongkaren, 2013)

c. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan/pengaruh variabel independen(x) dengan variabel dependen(y) dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{RUMUS : } Y = a + \beta x + e \dots \dots \dots (1)$$

d. Uji t

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing masing variabel bebasnya secara sendiri sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hitung > nilai t tabel, menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

e. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar variasi perubahan variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen. Koefisien determinasi akan menghasilkan persentase yang menunjukkan persentase variabel independen dalam mempengaruhi perubahan nilai variabel dependen di dalam model regresi.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1 Hasil Validitas Item Variabel X (kualitas pelayanan)

| No. | Butir | R hitung | R table (N=93) | Keterangan |
|-----|-------|----------|----------------|------------|
| 1 | P1 | 0,554 | 0,2039 | Valid |
| 2 | P2 | 0,700 | 0,2039 | Valid |
| 3 | P3 | 0,730 | 0,2039 | Valid |
| 4 | P4 | 0,746 | 0,2039 | Valid |
| 5 | P5 | 0,832 | 0,2039 | Valid |
| 6 | P6 | 0,692 | 0,2039 | Valid |
| 7 | P7 | 0,752 | 0,2039 | Valid |
| 8 | P8 | 0,540 | 0,2039 | Valid |
| 9 | P9 | 0,771 | 0,2039 | Valid |
| 10 | P10 | 0,762 | 0,2039 | Valid |
| 11 | P11 | 0,789 | 0,2039 | Valid |
| 12 | P12 | 0,701 | 0,2039 | Valid |
| 13 | P13 | 0,864 | 0,2039 | Valid |
| 14 | P14 | 0,776 | 0,2039 | Valid |
| 15 | P15 | 0,769 | 0,2039 | Valid |
| 16 | P16 | 0,692 | 0,2039 | Valid |
| 17 | P17 | 0,687 | 0,2039 | Valid |
| 18 | P18 | 0,782 | 0,2039 | Valid |

Tabel 2 validitas Item variabel Y (kepuasan penumpang)

| No. | Butir | R Hitung | R table N=93 | Keterangan |
|-----|-------|----------|-----------------|------------|
| 1 | P1 | 0,829 | 0,2039 | Valid |
| 2 | P2 | 0,748 | 0,2039 | Valid |
| 3 | P3 | 0,772 | 0,2039 | Valid |
| 4 | P4 | 0,835 | 0,2039 | Valid |
| 5 | P5 | 0,837 | 0,2039 | Valid |
| 6 | P6 | 0,820 | 0,2039 | Valid |
| 7 | P7 | 0,781 | 0,2039 | Valid |
| 8 | P8 | 0,814 | 0,2039 | Valid |
| 9 | P9 | 0,773 | 0,2039 | Valid |

Data dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan mengenai variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan penumpang (Y) yang diajukan kepada responden dinyatakan valid karena nilai R hitung > R table.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas X

| Variabel | Cronbach Alpha | Nilai Kritis | Keterangan |
|----------|-------------------|-----------------|------------|
| P1 | 0,950 | 0,60 | Reliabel |
| P2 | 0,948 | 0,60 | Reliabel |
| P3 | 0,947 | 0,60 | Reliabel |
| P4 | 0,947 | 0,60 | Reliabel |
| P5 | 0,945 | 0,60 | Reliabel |
| P6 | 0,948 | 0,60 | Reliabel |
| P7 | 0,947 | 0,60 | Reliabel |
| P8 | 0,949 | 0,60 | Realibel |
| P9 | 0,947 | 0,60 | Realibel |
| P10 | 0,947 | 0,60 | Realibel |
| P11 | 0,946 | 0,60 | Realibel |

| | | | |
|-----|-------|------|----------|
| P12 | 0,948 | 0,60 | Realibel |
| P13 | 0,945 | 0,60 | Realibel |
| P14 | 0,947 | 0,60 | Realibel |
| P15 | 0,947 | 0,60 | Realibel |
| P16 | 0,948 | 0,60 | Realibel |
| P17 | 0,948 | 0,60 | Realibel |
| P18 | 0,946 | 0,60 | Realibel |

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Y

| Variabel | Cronbach Alpha | Nilai kritis | Keterangan |
|----------|----------------|--------------|------------|
| P1 | 0,761 | 0,60 | Reliabel |
| P2 | 0,767 | 0,60 | Reliabel |
| P3 | 0,763 | 0,60 | Reliabel |
| P4 | 0,762 | 0,60 | Reliabel |
| P5 | 0,761 | 0,60 | Reliabel |
| P6 | 0,762 | 0,60 | Reliabel |
| P7 | 0,758 | 0,60 | Reliabel |
| P8 | 0,760 | 0,60 | Reliabel |
| P9 | 0,759 | 0,60 | Reliabel |

Dari hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan mengenai variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan penumpang (Y) yang artinya bahwa semua variabel pertanyaan menunjukkan nilai yang reliabel karena nilai Cronbach alpha > 0,60.

Tabel 5 Regresi Linier Sederhana

| Model | | Unstandardized Coefficients | |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|
| | | B | Std. Error |
| 1 | (Constant) | -.225 | 1.900 |
| | Kualitas pelayanan | .501 | .025 |

Koefisien regresi variable X menggambarkan bahwa arah hubungan antara variable kepuasan penumpang dengan variable kualitas pelayanan adalah positif atau searah, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel kepuasan penumpang membuat variabel kualitas pelayanan naik sebanyak 0,501.

Tabel 6 hasil uji t

| No | Hasil t_{hitung} | Keterangan |
|----|--------------------|----------------------------|
| 1. | 19,901 | Ho ditolak dan Ha diterima |

Pengaruh kualitas pelayanan penanganan Covid-19 terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan Yogyakarta International Airport di masa pandemi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Tabel 7 hasil uji koefisien determinasi

| No | Hasil R Square | Keterangan |
|----|----------------|--|
| 1. | 0,813 | Persentase koefisien determinasi sebesar 81,3% |

Pengaruh kualitas pelayanan protokol kesehatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta sebesar 81,3%. Sisanya sebesar 18,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti seperti harga, biaya, efisiensi dan efektivitas.

PEMBAHASAN

Pembahasan yang dilakukan memiliki tujuan agar memberikan hasil dari penelitian. Berdasarkan hasil olah data, maka :

- Uji t

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis yang menggunakan uji T dengan hasil tabel koefisien maka diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel X (kualitas pelayanan) yang terdiri dari 5 dimensi terhadap variabel Y (kepuasan penumpang). 5 dimensi tersebut yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* yang telah disatukan menjadi sebuah variabel independent. Hal

tersebut dibuktikan dari hasil pengujian uji t sebesar 19.901 sedangkan t tabel adalah 1,98761 pada taraf signifikansi 0,050 yang memiliki arti bahwa hipotesis H₀ ditolak dan H_a diterima sehingga menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan Yogyakarta International Airport di masa pandemi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

- **Koefisien Determinasi**

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis yang menggunakan uji koefisien determinasi didapatkan nilai R sebesar 0,902 dengan hasil perhitungan nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 81,3% . hal ini memiliki arti bahwa pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 81,3% sedangkan sisanya 18,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil pengolahan data, analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan yang menjawab pertanyaan dari beberapa rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independent (bebas) yang terdiri dari responsiveness, assurance, empathy, secara parsial atau masing-masing terhadap variabel dependent (terikat) yaitu kepuasan pelanggan (Y). Sedangkan variabel bebas tangibles, reliability tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y).
2. Sumbangan pengaruh variabel independent (bebas) yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap variabel dependent (terikat) yaitu kepuasan pelanggan (Y) sebesar 81,3% sedangkan sisanya (100%-81,3%) = 18,7% dimana nilai tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini penulis memberikan saran bagi perusahaan yaitu hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan dan evaluasi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam mempertahankan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

PENELITIAN LANJUTAN

Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambahkan variabel bebas lainnya yang lebih bervariasi guna mendapatkan informasi mengenai pengaruh variabel terikat dari kepuasan pelanggan seperti, harga, biaya, efektivitas serta efisiensi pelayanan agar penelitian yang akan datang menjadi lebih lengkap karena masih ada pengaruh lain dari variabel-variabel independent lain di luar penelitian ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam pembuatan Jurnal Penelitian ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri dikarenakan telah berjuang sejauh ini, selain itu ucapan terima kasih saya ucapkan kepada :

1. Orang tua saya yang telah memberikan dukungan dan doa dalam proses penulisan jurnal
 2. Ibu Vidyana Mandrawaty, S.E., M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
 3. Ibu Nanik Riananditasari, S.S., M.A. selaku dosen pembimbing
- Seluruh pihak yang telah membantu dalam proses pengisian kuesioner

DAFTAR PUSTAKA

- Binalay, A. G., Mandey, S. L., & Mintardjo, C. M. (2016). PENGARUH SIKAP, NORMA SUBJEKTIF DAN MOTIVASI TERHADAP MINAT BELI SECARA. *Jurnal EMBA*, 399.
- Darus, M. D., & Mahalli, K. (2018). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP . *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 409.
- Isa, M., Lubis, A., & Caniago, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* , 171-172.
- Isa, M., Lubis, A., & Caniago, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 166-167.
- ISWARI, N. P. (2021). GAMBARAN PENGETAHUAN DAN SIKAP REMAJA. *jurnal kesehatan*, 11.
- Makbul, M. (2021). METODE PENGUMPULAN DATA DAN INSTRUMEN {PENELITIAN. *jurnal skripsi*, 18.
- MANAHA, Y. V. (2016). ANALISIS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. *jurnal penelitian*, 6
- Mongkaren, S. (2013). FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA. *jurnal emba*, 497.
- Mongkaren, S. (2013). FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA. *jurnal emba*, 494.
- Neneng Nuryati 1), M. S. (2020). ANALISIS KETAATAN MASYARAKAT USIA REMAJA TERHADAP. *Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV)*, 520.
- PRATIWI, D. (2017). ANALISIS KESENJANGAN HARAPAN DAN KINERJA KUALITAS. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 13.

- Pujihastuti, I. (2010). PRINSIP PENULISAN KUESIONER PENELITIAN. *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*, 44.
- Purba, Jhon Arianto. (2017) PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN FASILITAS FITUR. *Jurnal skripsi universitas medan area*, 11.
- Sulistiyani, H., & Irawan, B. (2018). "PENGARUH KOMPENSASI FINANSIAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI . *Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 22.
- Werdiningsih, R. (2019). KEBIJAKAN SISTEM ZONASI DALAM PERSPEKTIF MASYARAKAT . *jurnal pendidikan*, 191.
- Widjaja, E. L. (2015). ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN. *jurnal penelitian*, 124.