

PENGARUH KARAKTERISTIK PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG LOW COST CARRIER PADA MASKAPAI CITILINK INDONESIA

Arif Fakhrudin¹⁾

1) Dosen Manajemen Transportasi STTKD YOGYAKARTA
Jl. Parangtritis Km. 4,5 Yogyakarta Telp/Fax. (0274) 418248/4396163
Email: ariffakhrudin21@gmail.com

INTISARI

Low cost Carrier (LCC) adalah dimana maskapai penerbangan yang memberikan tarif lebih rendah namun dengan menghapus beberapa kenyamanan. Penerbangan berbiaya rendah di Indonesia pertama kali dipelopori oleh Lion Air dan Wings Air, kemudian muncul Air Asia, dan Citilink Indonesia. Citilink Indonesia adalah sebuah maskapai bertarif rendah dan merupakan anak perusahaan Garuda Indonesia yang belum lama beroperasi di Indonesia yang dapat bersaing di Industri penerbangan Indonesia. Hal ini membuktikan bahwa penerbangan bertarif rendah dapat bersaing bukan hanya dalam memberikan tarif, ada faktor lain yang membedakan sehingga mereka bisa bersaing. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh dan seberapa besar pengaruh karakteristik pelayanan terhadap kepuasan penumpang Low Cost Carrier pada Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara International Adi Soemarmo Solo.

Penelitian ini menggunakan data yang diambil dari kuesioner yang dibagikan kepada penumpang Maskapai Citilink Indonesia yang berada di dalam ruang tunggu Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo yang memiliki bukti *Boarding Pass* resmi dari Citilink. Responden dalam penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan jasa Maskapai Citilink Indonesia yang terdiri dari 80 responden. Data ini kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS for windows version 15.0 dengan menggunakan analisis Regresi Linier Sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima, yang ditunjukkan dengan nilai F hitung = 6,683 dengan nilai signifikansi 0,012, yang berarti ada pengaruh signifikan antara variabel karakteristik pelayanan terhadap kepuasan penumpang Low Cost Carrier pada Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo.

Besar pengaruh variabel pertanyaan terhadap kepuasan penumpang adalah sebesar 7,9% dan sisanya adalah sebesar 92,1% yang merupakan sumbangan-sumbangan dari variabel lain.

Kata kunci: karakteristik pelayanan, kepuasan penumpang, low cost carrier.

ABSTRACT

Low cost Carrier (LCC) is an airline that provides lower fares but removes some convenience. Low-cost flights in Indonesia were first pioneered by Lion Air and Wings Air, then Air Asia and Citilink Indonesia emerged. Citilink Indonesia is a low-cost airline and is a subsidiary of Garuda Indonesia that has recently been operating in Indonesia that can compete in the Indonesian aviation industry. This proves that low-cost airlines can compete not only in providing tariffs, there are other distinguishing factors so they can compete. The purpose of this study was to determine whether there was an influence and how much influence the characteristics of service on the satisfaction of Low Cost Carrier passengers at Citilink Indonesia Airlines at AdiSoemarmo Solo International Airport.

This research uses data taken from questionnaires distributed to Citilink Indonesia Airlines passengers who are in the waiting room of AdiSoemarmo Solo International Airport which has official Boarding Pass evidence from Citilink. Respondents in this study were passengers who used Indonesian Citilink Airline services consisting of 80 respondents. This data is then processed using the SPSS for Windows version 15.0 program using Simple Linear Regression analysis.

The results show that H0 is rejected and H1 is accepted, which is indicated by the F value calculated = 6.683 with a significance value of 0.012, which means that there is a significant influence between service characteristics variables on the satisfaction of Low Cost Carrier passengers on Indonesian Citilink Airlines at AdiSoemarmo Solo Airport. The influence of the question variable on passenger satisfaction is 7.9% and the rest is 92.1% which are contributions from other variables.

Keywords : Service characteristics, passenger satisfaction, low cost carrier.

Pengaruh Karakteristik Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang ...
(Arif Fakhruddin)

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara berkembang di Asia Tenggara yang memiliki berbagai macam industri, salah satunya adalah industri penerbangan. Industri penerbangan sangatlah penting bagi Indonesia, ini dikarenakan penerbangan di Indonesia merupakan salah satu tulang punggung pertumbuhan ekonomi Negara. Kondisi geografis Indonesia sangat memerlukan pesawat untuk konektivitas antar pulau, dengan kondisi seperti ini maka Negara Indonesia perlu didukung oleh berbagai sarana transportasi yang baik seperti transportasi darat, laut dan udara. salah satu yang berperan penting yaitu sarana transportasi udara. Transportasi udara merupakan salah satu moda transportasi yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat. Hal ini dapat terjadi dikarenakan kebutuhan dan minat masyarakat Indonesia terhadap transportasi udara untuk jarak jauh sudah cukup tinggi, terlihat dari jumlah besarnya minat penumpang dari setiap penerbangan dalam Negeri maupun luar Negeri. Prasarana utama yang menangani pergerakan transportasi udara adalah Bandar Udara (PT.Citilink Indonesia. 2013. HIN).

Indonesia sendiri memiliki banyak sekali Bandar Udara International, dengan berbagai maskapai penerbangan. Salah satunya adalah Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, Bandar udara internasional Adi Soemarmo adalah pintu gerbang Bandar Udara (*Gateway Airport*) yang terletak di Kabupaten Boyolali Provinsi Jawa Tengah. Saat ini Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, contohnya adalah fasilitas-fasilitas yang ada sudah memadai dan banyak maskapai yang telah menambahkan rute penerbangan ke berbagai daerah di Indonesia. Hal tersebut telah berpengaruh terhadap jumlah penumpang yang semakin meningkat setiap tahunnya. Permintaan yang tinggi tersebut berpengaruh secara langsung terhadap suatu maskapai penerbangan. Terlebih saat ini sudah mulai bermunculan maskapai penerbangan yang menawarkan sistem *Low Cost Carrier* yang dapat dijangkau oleh masyarakat menengah kebawah, dengan ciri utamanya adalah harga tiket terjangkau dan layanan yang minimalis (PT.Citilink Indonesia. 2013. HIN).

Low cost Carrier (LCC) adalah maskapai penerbangan yang memberikan tarif lebih rendah namun dengan menghapus beberapa kenyamanan. Layanan yang di tawarkan dalam konsep ini adalah layanan yang minimum (*no fruil*), seperti meniadakan layanan selama penerbangan, menghilangkan layanan makan, mengurangi batasan berat bagasi penumpang, jarak antara kursi yang tidak cukup luas, dan pemesanan tiket yang dilakukan

jauh hari sebelum keberangkatan. Konsep ini diperkenalkan di Amerika dimulai pada industri maskapai yang merujuk pada struktur pengoperasian bertarif rendah dari pada pesaingnya. Melalui berbagai media, cara ini menghasilkan banyak maskapai dengan harga tiket yang rendah dan layanan yang terbatas karena biaya operasinya. Penerbangan berbiaya rendah di Indonesia pertama kali dipelopori oleh Lion Air dan Wings Air yang merupakan anak perusahaan Lion Air, kemudian muncul Air Asia, dan Citilink Indonesia (PT.Citilink Indonesia. 2013. HIN).

Citilink Indonesia adalah sebuah maskapai bertarif rendah dan merupakan anak perusahaan Garuda Indonesia yang belum lama beroperasi di Indonesia yang dapat bersaing di Industri penerbangan Indonesia. Perusahaan ini berdiri tahun 2009 sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) dan difungsikan sebagai salah satu alternative penerbangan bertarif rendah di Indonesia. Sejak tanggal 30 Juli 2012 Citilink secara resmi beroperasi sebagai entitas bisnis yang terpisah dari Garuda Indonesia setelah mendapatkan *Air Operator Certificate* (AOC). Citilink Indonesia dapat berkembang dan mendapatkan beberapa penghargaan seperti penghargaan sertifikat Bintang Empat dari SkyTrax, Maskapai LCC terbaik dari Indonesian Travel and Tourism Award (ITTA) selama tujuh tahun berturut-turut, penghargaan Top IT 2017 untuk kategori IT Implementation on transportation sector, sertifikat untuk pengangkutan Dangerous Goods dari Kementerian Perhubungan Indonesia serta Penghargaan Manajemen Keselamatan Penyelenggara Jasa Angkutan Udara dari Kementerian Perhubungan Udara, dan masih banyak lagi penghargaan lainnya yang di dapatkan oleh maskapai Citilink Indonesia. Oleh karena itu, banyak masyarakat yang menetapkan pilihan mereka untuk menggunakan maskapai ini. Hal ini membuktikan bahwa penerbangan bertarif rendah dapat bersaing bukan hanya dalam memberikan tarif, ada faktor lain yang membedakan sehingga mereka bisa bersaing. Ini membuktikan ada layanan ataupun sistem yang berbeda yang di berikan oleh maskapai ini dan membuat penumpang merasa puas dan menjadi pengguna tetap. Karakteristik pelayanan Low Cost Carrier yang diberikan oleh Maskapai Citilink Indonesia inilah yang akan dibahas untuk mengetahui seberapa pengaruhnya tingkat kepuasan penumpang terhadap maskapai *Low Cost Carrier* Citilink Indonesia(PT.Citilink Indonesia. 2013. HIN).

Dari uraian diatas, maka penulis melakukan penelitian di salah satu maskapai penerbangan di Bandar Udara International Adi Soemarmo yaitu maskapai Citilink Indonesia. Hal ini dikarenakan beberapa alasan, yaitu maskapai tersebut merupakan salah satu maskapai *Low Cost Carrier* yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Adi

Pengaruh Karakteristik Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang ...
(Arif Fakhruddin)

Soemarmo Solo dan merupakan maskapai yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia yang sudah memiliki kredibilitas yang baik di mata para penumpang. Berdasarkan latar belakang penelitian yang di paparkan diatas, maka peneliti tertarik meneliti dalam bentuk Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh Karakteristik Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang *Low Cost Carrier* Maskapai Citilink Indonesia”**. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut: Apakah ada pengaruh karakteristik pelayanan terhadap kepuasan penumpang *Low Cost Carrier* pada maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, Seberapa besar pengaruh karakteristik pelayanan terhadap kepuasan penumpang *Low Cost Carrier* pada maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo. Dari beberapa rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, dan untuk memberikan gambaran yang terarah dan lebih fokus pada penelitian yang dimaksud maka peneliti memberikan batasan permasalahan yang akan diteliti ialah meneliti tentang pengaruh karakteristik pelayanan terhadap penumpang Citilink Indonesia yang diberikan oleh Maskapai Citilink dan petugas pada saat Pre-flight service di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo terhadap kepuasan yang membuat penumpang merasa senang dan puas dalam pelayanan sistem *Low Cost Carrier* maskapai Citilink Indonesia yang akan berdampak lebih besar kemungkinan untuk kembali lagi menggunakan maskapai yang menerapkan sistem *Low Cost Carrier*. Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitan ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui pengaruh karakteristik pelayanan terhadap kepuasan penumpang *Low Cost Carrier* pada maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara internasional Adi Soemarmo Solo. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh karakteristik pelayanan terhadap kepuasan penumpang *Low Cost Carrier* pada maskapai Citilink Indonesia di Bandar udara Internasional Adi Soemarmo Solo.

Penelitian tentang pelayanan dan kepuasan pengguna jasa maskapai sudah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya, antara lain penelitian oleh Happy Kurniawan Pademme (2016) yang membahas tentang analisis karakteristik pelayanan penumpang dan faktor muatan penerbangan murah lowcost carrier pada Bandar udara International Sultan Hasanuddin Tahun 2016. Penelitian ini juga dilakukan oleh Curry Vilyda (2016) yang membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen pada maskapai Citilink Indonesia di Bandar udara International Adisutjipto Yogyakarta tahun 2016. Dan penelitian ini juga telah dilakukan oleh Rosita Marzuki (2017) yang membahas

tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandar udara International Sultan Hasanuddin Makassar (2017). Pada penelitian ini penulis mempunyai beberapa manfaat tertentu antara lain: Penelitian ini diharapkan sebagai bahan untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai karakteristik pelayanan terhadap kepuasan penumpang *Low Cost Carrier* pada maskapai Citilink Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan penerbangan yang menerapkan sistem *Low Cost Carrier* termasuk maskapai Citilink Indonesia untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar para penumpang yang menggunakan jasa *Low Cost Carrier* merasa lebih merasa puas dan jumlah penumpang lebih meningkat lagi. Penelitian ini diharapkan bisa digunakan tambahan pustaka yang kedepannya dapat menjadi referensi dalam penelitian di masa yang akan datang.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pelayanan menurut Barata (2004) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat

Ada empat karakteristik pokok yang membedakan Pelayanan dengan barang (produk fisik). Menurut Kotler dan Keller (2007), empat karakteristik pelayanan yang dimaksudkan, yaitu "intangibility, inseparability, variability, dan perishability". Dalam perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal istilah pelayanan prima (*service excellence*). Istilah pelayanan prima, yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan (Barata, 2004). Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu, di antaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa

Pengaruh Karakteristik Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang ...
(Arif Fakhruddin)

dibutuhkan, menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Menurut Barata (2004) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain : Kemampuan (Ability), Sikap (*attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*attension*), Tindakan (*Action*), Tanggung jawab (*Accounttability*). Sedangkan menurut Tjiptono (2008) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain : Kecepatan, Ketepatan, Keramahan, Kenyamanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan.

Pelayanan mutu menurut Goetsch dan Davis (Sutopo dan Suryanto, 2003:10) merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dalam rancangan undang-undang pelayanan publik (Republik Indonesia, 2007:7) standar pelayanan ini setidaknya berisi tentang: dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, pengawasan intern, penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan jaminan pelayanan. Jika suatu instansi sudah memiliki standar pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan atau sesuai harapan pelanggan maka di sebut prima, namun jika suatu instansi belum memiliki standar pelayanan maka perlu menyusun standar pelayanan sesuai tugas dan fungsinya agar tingkat keprimaan pelayanan dapat diukur.

Kementrian Perhubungan menetapkan standar pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri dengan maksud memberikan perlindungan serta pelayanan terhadap para pengguna jasa angkutan udara. Standar pelayanan tersebut ditetapkan dalam peraturan Menteri Perhubungan No. PM 185 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam Negeri. Kepala pusat komunikasi publik kementerian perhubungan J.A Barata, menerangkan bahwa pengaturan standar pelayanan tersebut mencakup keseluruhan proses penerbangan. Standar pelayanan yang dimaksud, meliputi standar pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*), standar pelayanan selama penerbangan (*in-flight*) dan standar pelayanan setelah penerbangan (*post-flight*).

PM 185 Tahun 2015 ditetapkan pada 30 November 2015 lalu, untuk menggantikan PM 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara dalam Negeri. PM baru tersebut memuat standar pelayanan secara lebih mendetail dibandingkan dengan PM sebelumnya. Satu hal baru dalam standar pelayanan penumpang menurut Barata adalah pengaturan mengenai *refund* tiket dari maskapai kepada penumpang yang membatalkan penerbangan. Penerbitan PM tersebut merupakan salah satu upaya kementerian perhubungan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan jasa penerbangan, dan mulai berlaku setelah 1 bulan terhitung sejak tanggal diundangkan.

Kualitas pelayanan menurut Martin (2001) ialah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur. Dalam hal ini penyedia jasa dituntut untuk berusaha mengerti apa yang diinginkan pelanggan, sehingga mempunyai harapan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Menurut Kotler dan Keller (2007) kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana pelanggan merasakan kelayakan dan keunggulan dari pelayanan yang diterimanya. Kualitas adalah tahap penilaian konsumen atas suatu mutu barang maupun jasa yang dapat dikatakan baik, sedangkan pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan satu pihak dalam menawarkan sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler dan Armstrong 1996). Parasuraman, dkk (1998) menyimpulkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas jasa (Lupiyoadi dan Hamdani, 2008) yaitu: Bukti Fisik (*Tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya, Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memerikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi tinggi, Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat atau responsif dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan, Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya

Pengaruh Karakteristik Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang ...
(Arif Fakhruddin)

pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy), Empati (Empathy) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kotler dan Keller (2009) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersiapkan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Tujuan dari suatu perusahaan adalah menciptakan rasa puas, sehingga konsumen tidak merasa kecewa atas kinerja perusahaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan membuat perusahaan semakin untung, karena pelanggan akan melakukan pembelian dan pemakaian ulang terhadap produk atau jasa perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu indikator kedepan akan keberhasilan bisnis perusahaan yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan pelanggan terhadap masa depan bisnis perusahaan (Assauri 2012). Jika suatu perusahaan tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen maka perusahaan akan sangat sulit untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa.

Kepuasan pelanggan (Oliver dalam Tjiptono, 2000) merupakan evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih telah memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Sebuah perusahaan harus bisa mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan perusahaan lain dengan beberapa metode. Menurut Kotler dalam Tjiptono (2006) mengemukakan ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu : *Complaint and suggestion system* (sistem keluhan dan saran), *Customer satisfaction surveys* (Survei kepuasan pelanggan), *Ghost Shopping* (Pembeli Bayangan), *Lost Customer Analysis* (Analisis Pelanggan Yang Lari).

Penumpang (passanger) adalah pihak yang berhak mendapatkan pelayanan jasa angkutan dan berkewajiban untuk membayar tarif (ongkos) angkutan sesuai dengan yang ditetapkan. Ada beberapa ciri penumpang: Orang yang berstatus pihak dalam perjanjian pengangkutan, Membayar biaya angkutan, Pemegang dokumen angkutan. Menurut

Damardjati (1995:75) penumpang adalah setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkut lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut. Sedangkan menurut Yoeti (1999:22), penumpang adalah pembeli produk dan jasa pada suatu perusahaan adalah pelanggan perusahaan arang dan jasa mereka dapat berupa seseorang (individu) dan dapat pula sebagai suatu perusahaan. Penumpang di bagi sebagai berikut : Penumpang umum (General pax), Penumpang spesial (Special pax), terdiri dari : Penumpang Very Very Important Persons (VVIP), Penumpang Very Important Persons (VIP), Penumpang Commercial Important Persons (CIP), Penumpang anak kecil yang bepergian sendirian tanpa pendamping (Unaccompanied Minor atau UM), Penumpang ibu hamil (pregnant Mother), Penumpang yang memerlukan kursi roda (Wheel Chair Pax), Penumpang yang di tandu (stretcher Case Pax), Penumpang buta (Blind Passenger), Penumpang gemuk (Obesitas Passsenger atau Fatman). Penumpang Bermasalah, terdiri dari : Penumpang tahanan (Custody), Penumpang yang di tolak masuk ke suatu Negara (Inadmissible Passenger atau INAD), Penumpang yang di usir dari suatu Negara (Deportee Passenger)

Dalam pasal 1 angka 25 UU Nomor 22 tahun 2009 yang dimaksud penumpang adalah orang yang berada di kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan dengan mengikatkan diri setelah membayar uang atau tiket angkutan umum sebagai kontraprestasi dalam perjanjian pengangkutan, dengan demikian maka seseorang telah sah sebagai penumpang angkutan umum. Pengertian penumpang diatas sangatlah luas maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan penumpang dapat diartikan seseorang (individu) dan satu perusahaan (kelompok) yang menggunakan jasa angkutan untuk suatu perjalanan tertentu dengan mengeluarkan sejumlah uang sebagai imbalan bagi pengangkut dengan kata lain dapat didefinisikan orang telah membeli tiket, berarti orang yang melakukan perjalanan dengan menggunakan alat transportasi yang disediakan oleh pihak pengangkut atau perusahaan niaga dan terikat kontrak dan persetujuan dengan pengangkut tertera di dalam tiket dengan pengangkut selama perjalanan (Undang-Undang Pelayanan Publik, 2007).

LCC biasanya didefinisikan sesuai karakteristik penerbangan ini, seperti ada yang mengatakan bahwa LCC merupakan penerbangan *point - to - point*, atau 'No-Frills Service'. Istilah 'No-Frills service' lebih banyak digunakan di Negara Eropa, sehingga LCC di Eropa disebut sebagai 'anao-Frills Airlines'. Sampai saat ini tidak ada pengertian yang baku

Pengaruh Karakteristik Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang ...
(Arif Fakhruddin)

mengenai LCC, namun menurut *The European Travel Network* dalam buku Stephen Holloway, LCC “...is one which sell at least 75 per cent of seats at its lowest published fare”. Dalam buku ini pengertian LCC lebih menekankan pada harga dari pada biaya, disebabkan penumpang biasanya lebih mengutamakan untuk melihat harga. Istilah penerbangan “*low cost*” atau sering disebut Low Cost Carrier (LCC) sering juga disebut sebagai Budget Airlines atau No Frills Flight atau juga Discounter Carrier. LCC merupakan model penerbangan yang unik dengan strategi penurunan *operating cost*. Dengan melakukan efisiensi *cost* di semua lini, maskapai melakukan hal-hal diluar kebiasaan maskapai pada umumnya. Jika *airlines* pada umumnya melakukan penambahan layanan yang memiliki *value added* dengan penambahan *catering*, penyediaan *newspaper* atau *magazine*, *inflight entertainment*, *in flight shop*, *lounge*, *free taxi after landing*, *exclusive frequent flier services*, dan lain sebagainya. Berlawanan dengan hal itu, *low cost carrier* melakukan eliminasi layanan maskapai tradisional yaitu dengan pengurangan *catering*, *minimize* reservasi dengan bantuan teknologi IT sehingga layanan nampak sederhana dan bisa cepat. Pelayanan yang *minimize* ini berakibat dalam hal penurunan *cost*, namun *factor safety* tetap dijaga untuk menjamin keselamatan penumpang sampai ke tujuan (PT.Citilink Indonesia.2014. HIN).

Adapun ciri-ciri umum dari maskapai tersebut menerapkan LCC antara lain: Semua penumpangnya adalah kelas ekonomi, tidak ada penerbangan kelas premium atau bisnis. Kapasitas penumpangnya lebih banyak daripada kapasitas pesawat dengan layanan tradisional sehingga terlihat penumpang berdesak-desakkan. Hal ini untuk menaikkan revenue pesawat mengingat tarif yang sangat murah. Maskapai tersebut memiliki satu tipe pesawat untuk memudahkan Training dan minimize biaya maintenance dan penyediaan spare part cadangan. Biasanya pesawatnya baru atau umurnya masih muda sehingga hemat dalam konsumsi fuel (bahan bakpesawat yang disebut avtur. Maskapai menerapkan pola tarif yang sangat sederhana pada satu tarif atau tarif sub classis dengan harga mulai dari tarif diskon hingga mencapai 90%, Tidak memberikan layanan katering, di pesawat umumnya hanya disuguhkan air mineral, Kursi yang disediakan tidak melalui pemesanan, siapa penumpang yang masuk lebih dahulu dalam pesawat, dia yang pertama memilih kursi yang dia tempati, Penerbangan dilakukan di pagi buta atau malam hari untuk menghindari biaya yang mahal pada layanan bandara pada saat jam-jam sibuk, Rute yang diterbangi sangat sederhana biasanya point ke point untuk menghindari miss connection di tempat transit dan dampak delay akibat delay flight sebelumnya, Memberlakukan

penanganan ground handling yang cepat dan pesawatnya mempunyai utilisasi jam terbang yang tinggi, Maskapai melakukan penjualan langsung (direct sales), biasanya melalui call center dan internet untuk minimize cost channel distribusi. LCC tidak dijual melalui travel agent, dan tidak menggunakan saluran distribusi global, Global Distribution System (GDS), seperti Abacus, Galileo, dll. Penjualan tidak menggunakan tiket konvensional, cukup secarik kertas berupa kupon untuk mereduksi ongkos cetak tiket. Seringkali maskapai melakukan ekspansi promosi besar-besaran untuk memperkuat positioning dan komunikasi karena menerapkan strategi direct sales. Karyawannya melakukan multy role dalam pekerjaannya, seringkali pilot dan pramugari juga sebagai cleaning services saat ground handling. Disamping itu LCC menerapkan outsourcing dan karyawan kontrak terhadap SDM non vital, termasuk pekerjaan ground handling pesawat di bandara (PT.Citilink Indonesia.2014. HIN).

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada segment budget traveler. PT Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No.AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata"). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen" (PT.Citilink Indonesia. 2017).

Sebelum bulan Agustus 2012, Citilink telah beroperasi sebagai maskapai berbiaya murah dalam bentuk divisi bisnis Garuda Indonesia dengan hanya menggunakan beberapa pesawat dan rute, manajemen bandwidth yang terbatas dengan fokus kepada pengembangan

Pengaruh Karakteristik Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang ...
(Arif Fakhruddin)

merk Garuda yang merupakan maskapai premium. Setelah perubahan signifikan bisnis Garuda ditahun 2011, pengembangan dan ekspansi Citilink turut menjadi fokus utama Garuda Group. Citilink memiliki visi untuk menjadi maskapai penerbangan berbiaya murah terkemuka di kawasan regional dengan menyediakan jasa angkutan udara komersial berjadwal, berbiaya murah, dan mengutamakan keselamatan. Hingga akhir tahun 2017, Citilink Indonesia akan mengoperasikan 50 pesawat seri Airbus A320 berkapasitas 180 penumpang termasuk di dalamnya pesawat Airbus A320NEO yang datang melengkapi armada Citilink sejak Januari 2017. Dengan ditambahkannya pesawat A320NEO ke dalam armada Citilink, Citilink telah menjadi maskapai pertama di Indonesia yang menggunakan pesawat seri tersebut. Melayani konektivitas penerbangan di seluruh Indonesia, hingga Juni 2018 Citilink telah melayani penerbangan ke 35 kota, 70 rute, dan lebih dari 274 frekuensi penerbangan setiap harinya. Sepanjang tahun 2017 dan 2018, Citilink Indonesia telah membuka penerbangan ke 7 destinasi baru yang terdiri dari, yaitu Jayapura, Kendari, Gorontalo, Ambon, Silangit, Banyuwangi, Kertajati serta 2 rute regional ke Dili dan Penang (PT.Citilink Indonesia. 2017).

Citilink menempatkan kepuasan pelanggan di atas segalanya. Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, Citilink telah meraih beberapa penghargaan diantaranya, kategori Best Overall Marketing Campaign di The Budgies and Travel Awards 2012, Service To Care Award dua tahun berturut-turut 2012 dan 2013 untuk Airlines category dari Markplus Insight, Indonesia Original Brand dan Middle Class Brand Champions dari Majalah Swa, Indonesia Travel and Tourism Award untuk kategori Leading Low Cost Airline selama enam tahun berturut-turut sejak 2011-2016 dari ITTA Foundation, dan yang terbaru yaitu Asia Best Employer Brand Awards untuk kedua kalinya dari Employer Brand Institute Singapore, Best eMark Award dari Telkom University, dan Top IT Innovation Award on Transportation dari Kemenkominfo (PT.Citilink Indonesia. 2017).

Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang dunia penerbangan telah banyak dilakukan khususnya mengenai pelayanan dan kepuasan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Happy Kurniawan Pademme (2016) yang membahas tentang analisis karakteristik pelayanan penumpang dan faktor muatan penerbangan murah Low Cost Carrier pada Bandar udara International Sultan Hasanuddin Tahun 2016, hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis pelayanan

penumpang maskapai Citilink Indonesia pada bandar udara Sultan Hassanudin, mayoritas penumpang sudah merasa puas baik untuk indikator keselamatan, indikator kenyamanan dan indikator ketepatan jadwal. Untuk analisis faktor muatan rute Makassar-Jakarta, rute Makassar-Surabaya dan rute Makassar-Balikpapan menempati urutan pertama, kedua, dan ketiga.

Curry Vilyda (2016) yang membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen pada maskapai Citilink Indonesia di Bandar udara International Adisutjipto Yogyakarta tahun 2016. Hasil penelitian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang ditunjukkan dengan nilai F hitung = 399,790 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, yang berarti ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayan terhadap minat beli konsumen pada Maskapai Citilink di Bandar Udara International Adi Sutjipto Yogyakarta. Hasil analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan program SPSS menunjukkan adanya pengaruh sebesar 80,3% yang ditunjukkan oleh tabel *model summary* pada tabel 4.8 dan 19,7% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya pengetahuan pengguna jasa mengenai perbedaan maskapai selaku perusahaan jasa penerbangan, harga tiket, jadwal keberangkatan, dan variable yang lainnya.

Rosita Marzuki (2017) yang membahas tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandar udara International Sultan Hassanudin Makassar 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang, hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ penelitian ini juga menunjukkan kepuasan penumpang menunjukkan H_a diterima artinya bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang Garuda Indonesia di Bandar Udara International Sultan Hassanudin Makassar.

HIPOTESIS

Menurut Sugiyono (2010) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Penelitian yang dirumuskan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif.

Pengaruh Karakteristik Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang ...
(Arif Fakhruddin)

Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah uji F yaitu untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali,2005). Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut:

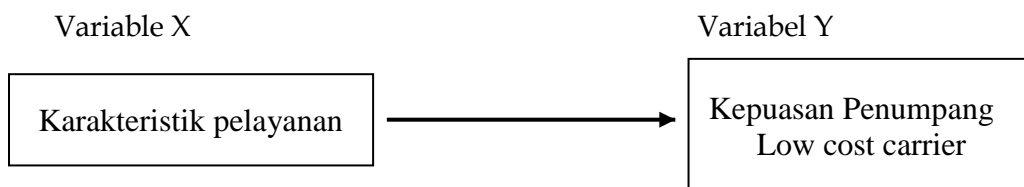
H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara karakteristik pelayanan terhadap kepuasan penumpang Low Cost Carrier maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisoemarmo, Solo.

H_1 : Ada pengaruh yang signifikan antara karakteristik pelayanan terhadap kepuasan penumpang Low Cost Carrier maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisoemarmo, Solo.

MODEL PENELITIAN

Adapun Variable dari penelitian ini yaitu karakteristik pelayanan sebagai variable X dan kepuasan penumpang Variable Y sebagai konsep dalam penelitian ini menjelaskan variable X yang meliputi pelayanan yang didapatkan penumpang pada saat pre-flight service.Sedangkan variable Y yang meliputi kepuasan pada diri penumpang.

Model hubungan tersebut dapat dijelaskan pada gambar dibawah:



METODE PENELITIAN

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (sugiyono, 2011). Populasi penelitian ini adalah penumpang Maskapai Citilink Indonesia yang berada di dalam ruang tunggu Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo yang memiliki bukti *Boarding Pass* resmi dari Citilink. Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki ciri dengan populasi (sugiyono, 2013). Sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 100 penumpang Maskapai Citilink Indonesia yang berangkat dari Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan

sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik *non probability* sampling yang digunakan adalah dengan metode *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan kriteria atau pertimbangan tertentu, dimana sampel yang diambil adalah konsumen atau pengguna jasa yang sebelumnya sudah pernah menggunakan jasa penerbangan Citilink Indonesia. Sehingga data yang diperoleh lebih representative dengan melakukan proses penelitian yang kompeten dibidangnya (sugiyono, 2011). Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 sampel. Sampel yang ditentukan berdasarkan Roscoe (1975) dalam Sekaran (2011) memberikan acuan dalam pengambilan jumlah sampel, yaitu : Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian, sampel dipecah kedalam subsampel (pria/wanita, junior/senior, dan sebagainya), ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori adalah tepat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Kuesioner adalah sejumlah daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan peneliti. Kuesioner ada dua macam yaitu kuesioner berstruktur atau bentuk tertutup berisikan pertanyaan yang disertai dengan pilihan jawaban, Kuesioner terbuka berisi pertanyaan yang tidak disertai dengan jawaban (Kusumah 2011). Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, sehingga responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai pendapat atau pilihannya. Supaya data yang telah dikumpulkan dapat dilihat hasilnya, maka data harus diolah dan dianalisis menggunakan program SPSS for windows version 15.0. Kemudian digunakan skala likert yang pengukurannya sebagai berikut (Sugiyono,2004) :

Skala Likert

SKOR	PILIHAN JAWABAN
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Netral (N)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (TST)

Observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. (Riduwan 2004). Studi pustaka adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dengan

Pengaruh Karakteristik Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang ...
(Arif Fakhruddin)

membaca buku-buku atau bahan-bahan kepustakaan yang berhubungan dengan masalah yang akan di bahas sdalam suatu masalah. (Keraf 1994). Uji validitas adalah tingkat keandalan dan kesahan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang di pergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur (Sugiyono, 2004). Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap butir yang dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*) dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item. Jika r hitung > tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2005). Penulis menggunakan 100 sampel dengan 15 pertanyaan kuesioner sebagai uji validitas. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode analisis korelasi. Perhitungan dilakukan dengan bantuan Program SPSS for windows version 15.0 biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya menunjukkan suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total (Ghozali, 2009).

Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada table dibawah ini:

Uji Validitas Variabel Karakteristik Pelayanan

No.	Butir pertanyaan	Nilai Korelasi	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	P1	0,428	0,000	Valid
2	P2	0,390	0,000	Valid
3	P3	0,361	0,001	Valid
4	P4	0,591	0,000	Valid
5	P5	0,371	0,001	Valid
6	P6	0,464	0,000	Valid
7	P7	0,328	0,003	Valid
8	P8	0,403	0,000	Valid

Berdasarkan data pada tabel diatas dengan melihat nilai korelasi variabel karakteristik pelayanan (X) yang memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hal ini dikatakan bahwa seluruh butir pertanyaan tersebut dapat dinyatakan valid.

Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen

No.	Butir Pertanyaan	Nilai Korelasi	Nilai Signifikansi	Keterrangan
1	P1	0,438	0,000	Valid
2	P2	0,362	0,001	Valid
3	P3	0,586	0,000	Valid
4	P4	0,667	0,000	Valid
5	P5	0,307	0,006	Valid
6	P6	0,693	0,000	Valid
7	P7	0,606	0,000	Valid

Berdasarkan data pada tabel diatas dengan melihat nilai korelasi variabel kepuasan penumpang (Y) yang memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hal ini dikatakan bahwa seluruh butir pertanyaan tersebut dapat dinyatakan valid. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan data kuantitatif dengan menggunakan perhitungan statistik. Terdapat dua macam statistik yang digunakan untuk analisa data dalam penelitian yaitu statistik Deskriptif (descriptive statistics) membahas cara-cara pengumpulan data, penyederhanaan angka-angka pengamatan yang diperoleh (meringkas dan menyajikan), serta melakukan pengukuran dan penyebaran data untuk memperoleh informasi yang lebih menarik, berguna dan mudah di pahami. Dengan statistika deskriptif, kumpulan data yang diperoleh akan tersaji secara singkat dan rapi serta dapat memberikan informasi inti dari kumpulan data yang ada, informasi yang dapat diperoleh dengan statistika deskriptif ini antara lain pemusatan data, penyebaran data, serta kecenderungan suatu gugus data.

Penelitian menggunakan regresi, uji F, dan koefisien determinasi sebagai berikut: Regresi adalah alat statistik yang memberikan penjelsan tentang pola hubungan (model) antara dua variabel atau lebih. Dalam analisis regresi dikenal 2 jenis variabel yaitu : Variabel dependen yaitu variabel yang keberadaannya dipengaruhi oleh variabel lainnya dan dinotasikan dengan variabel Y, Variabel independen yaoyi variabel yang bebas (tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya dan dinotasikan dengan variabel X. Tujuan utama regresi adalah untuk membuat perkiraan nilai suatu variabel (variabel dependen) jika nilai variabel lain yang berhubungan dengannya (variabel lainnya) sudah ditentukan. Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara suatu variabel independen (X) dengan

Pengaruh Karakteristik Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang ...
(Arif Fakhrudin)

variabel dependen (Y). Analisis untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Analisis regresi linier sederhana terdiri dari satu variabel dependen dan satu variabel independen.

Rumus regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (variabel terikat/ dipengaruhi)

X = Variabel independent (variabel bebas/ mempengaruhi)

a = Konstanta regresi

b = intersip atau kemiringan garis regresi

e = Eror

Uji F dikenal dengan uji serentak atau uji Anova, yaitu uji untuk melihat bagaimana pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Atau untuk menguji apakah model regresi yang kita buat baik/signifikan atau tidak baik/non signifikan. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis alternatif diterima.

Rumus F hitung :

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan :

R = Koefisien korelasi ganda

k = Banyaknya variabel independen

n = Banyaknya anggota sampel

Koefisien determinasi dengan simbol R^2 merupakan proporsi variabilitas dalam suatu data yang dihitung berdasarkan pada model statistik. Secara umum, R^2 digunakan sebagai informasi mengenai kecocokan suatu model. Jika R^2 sama dengan satu, maka angka tersebut menunjukkan garis regresi cocok dengan data secara sempurna. Rumus koefisien determinasi :

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengenai pengaruh karakteristik pelayanan terhadap kepuasan penumpang Low Cost Carrier pada Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara International Adi Soemarmo Solo dilakukan dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada responden penelitian yaitu penumpang Maskapai Citilink Indonesia yang akan melakukan penerbangan dari Bandar Udara International Adi Soemarmo Solo sebanyak 100 kuesioner disebarakan kepada responden. Melalui pembagian kuesioner yang telah dibagikan, diperoleh hasil sebanyak 80 kuesioner yang diisi dengan benar dari 100 kuesioner yang dibagikan. Berikut ini penulis akan menguraikan hasil dari penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan data yang terkumpul dari 80 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini diperoleh informasi mengenai karakteristik responden dari segi usia sebagaimana disajikan dalam tabel berikut :

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	17-27	24	30%
2	28-38	32	40%
3	39-49	16	20%
4	>50	8	10%
Total		80	100%

Sumber :Hasil Penelitian

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa usia responden yang menggunakan jasa Maskapai Citilink Indonesia sangat bervariasi. Responden terbanyak adalah pada usia 28-38 tahun sebanyak 32 orang dengan persentase (40%), diikuti responden pada usia 17-27 tahun sebanyak 24 orang dengan persentase (30%), kemudian responden pada usia 39-49 tahun sebanyak 16 orang dengan persentase (20%), dan pada usia >50 tahun sebanyak 8 orang dengan persentase (10%). Total responden adalah 80 orang dengan persentase (100%).

Berdasarkan data yang terkumpul dari 80 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini diperoleh informasi mengenai karakteristik responden dari segi Jenis kelamin sebagaimana disajikan dalam tabel berikut :

Pengaruh Karakteristik Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang ...
(Arif Fakhrudin)

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	JenisKelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	48	60%
2	Perempuan	32	40%
Total		80	100%

Sumber :Hasil Penelitian

Dari tabel diatas maka dapat dilihat bahwa responden terbanyak adalah Laki-Laki yaitu 48 orang dengan persentase (60%), sedangkan responden Perempuan adalah sebanyak 32 orang dengan persentase (40%). Total responden adalah 80 orang dengan persentase (100%). Berdasarkan data yang terkumpul dari 80 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini diperoleh informasi mengenai karakteristik responden dari segi Pekerjaan sebagaimana disajikan dalam tabel berikut :

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	20	25%
2	TNI/POLRI	8	10%
3	Wirausaha	12	15%
4	Pegawai Negeri Sipil	16	20%
5	Pegawai Swasta	24	30%
Total		80	100%

Sumber :Hasil Penelitian

Dari tabel diatas maka dapat dilihat bahwa responden terbanyak adalah responden yang bekerja sebagai Pegawai Swasta sebanyak 24 orang dengan persentase (30%), diikuti responden Pelajar/Mahasiswa sebanyak 20 orang dengan persentase (25%), selanjutnya responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil sebanyak 16 orang dengan persentase (20%), kemudian responden yang bekerja sebagai wirausaha sebanyak 12 orang dengan persentase (15%), dan yang terakhir adalah responden yang bekerja sebagai TNI/POLRI

sebanyak 8 orang dengan persentase (10%). Total responden adalah 80 orang dengan persentase (100%).

Berdasarkan data yang terkumpul dari 80 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini diperoleh informasi mengenai karakteristik responden dari segi pengalaman menggunakan Maskapai Citilink Indonesia sebagaimana disajikan dalam tabel berikut :

Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman menggunakan Maskapai Citilink Indonesia

No	Pengalaman	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Belum pernah	12	15%
2	1 kali	16	20%
3	2 kali	28	35%
4	>2 kali	24	30%
	Total	80	100%

Sumber :Hasil Penelitian

Dari tabel diatas maka dapat dilihat bahwa responden terbanyak adalah responden yang sudah menggunakan Maskapai Citilink Indonesia 2 kali yaitu sebanyak 28 orang dengan persentase (35%), diikuti responden yang sudah menggunakan Maskapai Citilink Indonesia >2 kali sebanyak 24 orang dengan persentase (30%), kemudian responden yang sudah menggunakan Maskapai Citilink 1 kali sebanyak 16 orang dengan persentase (20%), dan yang terakhir adalah responden yang belum pernah atau pertama kalinya menggunakan Maskapai Citilink Indonesia sebanyak 12 orang dengan persentase (15%). Total responden adalah 80 orang dengan persentase (100%).

Berdasarkan data yang terkumpul dari 80 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini diperoleh informasi mengenai karakteristik responden dari segi pengalaman menggunakan Maskapai LCC selain Citilink Indonesia sebagaimana disajikan dalam tabel berikut :

Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman menggunakan Maskapai LCC selain Citilink Indonesia.

No	Pengalaman	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
----	------------	----------------	----------------

Pengaruh Karakteristik Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang ...
(Arif Fakhrudin)

1	Pernah	52	65%
2	Tidak Pernah	28	35%
Total		80	100%

Sumber: Hasil Penelitian

Dari tabel diatas maka dapat dilihat bahwa responden terbanyak adalah responden yang pernah menggunakan Maskapai LCC selain Citilink Indonesia sebanyak 52 orang dengan persentase (65%), sedangkan responden yang tidak pernah menggunakan Maskapai LCC selain Citilink Indonesia yaitu sebanyak 28 orang dengan persentase (35%). Total responden adalah 80 orang dengan persentase (100%).

Teknik analisa data ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara karakteristik pelayanan yang diberikan oleh Maskapai Citilink Indonesia terhadap kepuasan penumpang Low Cost Carrier Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara International AdiSoemarmo Solo, dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS for windows 15.0* dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel regrestion coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	15,540	3,107		5,002	,000	9,355	21,724
	Karakteristik Pelayanan	,294	,114	,281	2,585	,012	,068	,520

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

Y = Variabel terikat (Kepuasan penumpang Low Cost Carrier Maskapai Citilink Indonesia)

X = Variabel bebas (Karakteristik Pelayanan)

E = variable bebas

$$Y = 15,540 + 0,294 + e$$

Angka-angka diatas dapat diartikan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 15,540 menunjukkan bahwa variabel karakteristik pelayanan (X) sama dengan 0 maka nilai pengaruh karakteristik pelayanan terhadap kepuasan penumpang Low Cost Carrier (Y) sebesar 15,540 satuan.
2. Koefisiensi regresi variabel karakteristik pelayanan (X) sebesar 0,294 menunjukkan setiap penambahan satu satuan variabel pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,294 satuan.

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, koefisien regresi dari semua variabel independen berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang Low Cost Carrier pada Maskapai Citilink Indonesia, artinya apabila variabel independen naik, maka variabel dependen meningkat dan jika variabel independen turun, maka variabel dependen juga akan menurun.

Tabel Regretion Annova

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	122,166	1	122,166	6,683	,012 ^a
	Residual	1425,784	78	18,279		
	Total	1547,950	79			

a. Predictors: (Constant), Karakteristik Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Tabel diatas menunjukkan apakah ada pengaruh nyata (signifikan) variabel karakteristik pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan penumpang Low Cost Carrier (Y). Dari uji *Annova* atau uji F diperoleh F_{hitung} sebesar 6,683 > F_{tabel} 1,820 dengan nilai signifikansi 0,012. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa variabel karakteristik pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Low Cost Carrier pada Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara International Adi Soemarmo Solo diterima.

Tabel Model Summary

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,281 ^a	,079	,067	4,275	,079	6,683	1	78	,012

a. Predictors: (Constant), Karakteristik Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Pengaruh Karakteristik Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang ... *(Arif Fakhruddin)*

Nilai koefisien determinasi atau *R Square* (r^2) dari hasil pengolahan data adalah sebesar 0,079 atau 7,9%. Nilai tersebut memberikan gambaran bahwa variabel dependen (kepuasan penumpang Low Cost Carrier) dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 7,9% dan sisanya yaitu sebesar 92,1% merupakan sumbangan variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini dan tergabung dalam variabel lain dalam Analisis Regresi Linier Sederhana. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} sebesar 6,683 > F_{tabel} 1,820 dengan nilai signifikansi 0,012 yang berarti ada pengaruh signifikan antara variabel karakteristik pelayanan terhadap kepuasan penumpang Low Cost Carrier pada Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Besar pengaruh variabel pertanyaan terhadap kepuasan penumpang adalah sebesar 7,9% dan sisanya adalah sebesar 92,1% yang merupakan sumbangan-sumbangan dari variabel lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan serta pembahasan pada bab 5 mengenai pengaruh karakteristik pelayanan terhadap kepuasan penumpang Low Cost Carrier pada Maskapai Citilink Indonesia di bandar Udara International Adi Soemarmo Solo. Maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dalam hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara karakteristik pelayanan terhadap kepuasan penumpang Low Cost Carrier. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} sebesar 6,683 > F_{tabel} 1,820 dengan signifikansi $F = 0,012$.

Besarnya pengaruh variabel karakteristik pelayanan terhadap kepuasan penumpang Low Cost Carrier adalah 7,9% dan sisanya 92,1% merupakan sumbangan dari variabel lain diluar variabel karakteristik pelayanan tersebut. Misalnya variabel OTP (On Time Performance), variabel kenyamanan dan keamanan.

DAFTAR PUSTAKA

Assauri, Sofjan. 2012. Strategic Marketing Sustaining Life Time Customer Value. Jakarta. Raja Grafindo Persada.

Atmadjati, Arista. 2012. Meraih Kunci Sukses Service Excellent. Leutika Prio. Yogyakarta.

- Barata, 2004. Dasar-dasar pelayanan prima. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Damardjati, R.S.1995. Istilah-istilah Dunia Pariwisata. Gramedia Pustaka Umum. Jakarta.
- Hadjar, Ibnu.2009. Daasar-dasar Metodologi penelitian Kuantitaif serta desain penelitian dalam pendidikan. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Ghozali, Imam.2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam.2009. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS". Semarang : UNDIP.
- Ghozali, Imam.2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Keraf, G.1994. Eksposisi Studi Pustaka. Jakarta : Grasindo.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007. Manajemen Pemasaran, Jilid 1, edisi kedua belas, PT.Indeks.jakarta.
- Kotler,P.And Amstrong, G. 1996. Priciple of Marketing, seventh edition, Prientice Hall Inc., Englewood-Cliffs, New Jersey.
- Kusuma, Kelana.2011. Metodologi Penelitian : Panduan Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian. Jakarta : Trans Infomedia.
- Lupiyoadi R, dan A. Hamdani. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa, edisi 2, Cetakan 4, Salemba Empat.
- Martin, W. 2001. Quality Service : what every Hospital Manager needs to know. New Jersey, USA : Prientice Hall.
- Marzuki, Rosita.2017."Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin, Makassar".Tugas Akhir Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta.
- Moenir, A.S, 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Oliver dalam Tjiptono. 2000. Manajemen Jasa, Edisi Kedua. Andy offset,Yogyakarta.
- Pademme, Happy Kurniawan. 2016. "Analisis Karakteristik Pelayanan Penumpang Dan FaktorMuatan Penerbangan Murah (*Low Cost Carrier*) Pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin", Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Parasuraman, A., V.A, Zeithml dan L.L., Berry.1998. SERVQUAL : A Multiple item scale for Measuring Consumer Perseption of Service Quality, hal 64, Journal of Retailing.

Pengaruh Karakteristik Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang ...
(Arif Fakhruddin)

- Purwanto.2010. Perbandingan lebih besar faktor Internal atau Eksternal.
- PT.Citilink Indonesia.2014. HIN (Handling Information Notice) Citilink nomor 25/04/2014. Subject Procedure Pelayanan Irregularity Penumpang Transit atau Connecting, Jakarta.
- PT.Citilink Indonesia. 2013. HIN (Handling Information Notice) Citilink nomor 006/062013. Subject Check List Briefing Station Handling. Jakarta.
- PT.Citilink Indonesia. 2013. HIN (Handling Information Notice) Citilink nomor 007/07/2013. Subject Boarding Management. Jakarta.
- PT.Citilink Indonesia. 2017. HIN (Handling Information Notice) Citilink nomor 091/06/2017. Subject Pemeriksaan Boarding Pass Penumpang pada saat naik Pesawat. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2007. Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Ridwan.2004. Metode dan Teknik Menyusun Thesis. Cetakan Kedua. Bandung : Alfabeta.
- Roscoe, 1975, dikutip dari Sekaran, U.2011. Metode Penelitian Bisnis. Jakarta : Graha Ilmu.
- Siregar, Sofyan. 2017. Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono.(2009). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung :Alfabeta.
- Sugiyono.2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono.2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono.2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono.2004. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : CV Alfabeta.
- Sujarwani, V. Wiratna.2015. Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. Pustakaapress, Yogyakarta.
- Sondang P, Siagian.2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Serta Meningkatkan Motivasi, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sutopo dan suryanto, Adi, 2003. Pelayanan Prima . Jakarta : Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Tjiptono, 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta, ANDI.

Tjiptono, F. 2006. Manajemen Jasa edisi keempat. Yogyakarta. Penerbit : Andi.

Vilyda, Curry.2016."Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandar Udara Adi sutjipto Yogyakarta",Tugas Akhir Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta.

Yoeti, Oka A. 1999. Psikologi Pelayanan Wisata . PT.Grammedia Pustaka Utama. Jakarta.