

## Pengaruh Kinerja dan Kualitas Pelayanan Petugas *Boarding Gate* terhadap Kepuasan Penumpang Citilink di Bandara Juanda

Reznandya Calista Putri<sup>1\*</sup>, Ristiani<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup> Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia  
[21091287@students.sttkd.ac.id](mailto:21091287@students.sttkd.ac.id)<sup>1</sup>, [ristiani@sttkd.ac.id](mailto:ristiani@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

Korespondensi penulis: [21091287@students.sttkd.ac.id](mailto:21091287@students.sttkd.ac.id)\*

**Abstract.** Bag inspection aims to ensure compliance with baggage regulations for flight safety. However, it was found that some officers were not meticulous and acted unfairly during the bag inspection process. The lack of responsiveness and minimal empathy from the officers will affect passenger satisfaction. This condition indicates the need for improvement in performance and service quality to maintain passenger satisfaction and the company's image. This research uses a quantitative method, with data collection techniques in the form of questionnaires. The study samples passengers using Citilink Airlines at Juanda International Airport Surabaya, totaling 100 respondents. The data analysis techniques used include instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression equations, hypothesis testing, and the coefficient of determination using the SPSS (Statistical Product and Service Solutions) application. The research results show that performance and service quality have a positive and significant effect on passenger satisfaction of Citilink Airlines at Juanda International Airport Surabaya. The regression coefficients for performance are 0.479 and for service quality are 0.318, with significance values of 0.000 and 0.001, respectively ( $<0.1$ ), as well as an  $F$ -test of 0.000 which indicates the simultaneous effect of both. The adjusted  $r$  square value of 0.494 indicates that 49.4% of passenger satisfaction is influenced by performance and service quality, while the remaining 50.6% is influenced by factors outside of the study.

**Keywords:** performance, service quality, passenger satisfaction, baggage sweeping.

**Abstrak.** Sweeping bagasi bertujuan untuk memastikan kepatuhan terhadap aturan bagasi demi keselamatan penerbangan. Namun, ditemukan petugas yang kurang teliti, dan tidak adil saat melakukan proses sweeping bagasi. Kurangnya responsivitas dan minimnya empati petugas akan berdampak pada kepuasan penumpang. Kondisi ini menandakan perlunya peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan untuk menjaga kepuasan penumpang dan citra Perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, Teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Penelitian ini mengambil sampel berupa penumpang yang menggunakan Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang berjumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji instrumen, uji asumsi klasik, persamaan regresi linear berganda, uji hipotesis, dan koefisien determinasi dengan menggunakan aplikasi SPSS (Statistical Product And Service Solution). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Koefisien regresi untuk kinerja sebesar 0,479 dan kualitas pelayanan sebesar 0,318, dengan nilai signifikansi masing-masing 0,000 dan 0,001 ( $<0,1$ ), serta uji  $F$  sebesar 0,000 yang menunjukkan pengaruh simultan keduanya. Nilai adjusted  $r$  square sebesar 0,494 mengindikasikan bahwa 49,4% kepuasan penumpang dipengaruhi oleh kinerja dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 50,6% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

**Kata kunci:** kinerja, kualitas pelayanan, kepuasan penumpang, sweeping bagasi.

### 1. LATAR BELAKANG

Dalam industri transportasi udara yang semakin berkembang pesat dan penggunaan transportasi udara yang saat ini semakin meningkat hal ini terjadi karena peningkatan kebutuhan manusia untuk berpindah dengan cepat dari satu tempat ke tempat lain. Dibandingkan dengan moda transportasi lain, transportasi udara merupakan transportasi tercepat. Tempat untuk berlangsungnya mobilitas dari transportasi udara adalah bandar udara. Bandar udara merupakan tempat di mana pesawat take off dan landing, transportasi logistik,

mengangkut penumpang dan melayani penumpang. Bandar udara diliputi dengan sarana dan prasarana yang mendukung untuk kegiatan pesawat udara. Semakin baik fasilitas yang ada di bandar udara maka semakin baik pula aktivitas dan operasionalnya.

Dalam mengelola berbagai fasilitas dan layanan di bandar udara, peranan perusahaan penyedia jasa ground handling menjadi sangat penting. Salah satu perusahaan penyedia layanan ground handling adalah PT Gapura Angkasa. PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya bertanggung jawab atas penanganan operasional Maskapai Citilink Indonesia, Pelita Air, dan Garuda Indonesia. Menurut Atmadjati (2012), ground handling mencakup berbagai pengetahuan dan keterampilan dalam menangani pesawat pada saat pesawat berada di tempat parkir pesawat, melayani penumpang beserta bagasi mereka di terminal, serta mengelola kargo dan pos di area kargo. Petugas ground handling bertanggung jawab atas beragam tugas, termasuk penanganan penumpang (*passanger*), bagasi (*baggage*), kargo (*cargo*), surat-menyurat (*mail*), ramp area, hingga pesawat itu sendiri. Proses ini dikenal dengan istilah seperti *passenger handling*, *baggage handling*, *cargo handling*, dan *ramp handling*. Salah satu tugas dari *passanger handling* pada saat boarding adalah melakukan *sweeping bagasi* sebelum keberangkatan.

*Sweeping bagasi* merupakan salah satu tahap penting dalam proses perjalanan udara. Tahap ini bertujuan untuk mengurangi kelebihan bagasi, khususnya jika barang bawaan penumpang melebihi batas berat dan ukuran yang telah ditentukan untuk bagasi kabin, serta memastikan tidak ada barang terlarang yang diangkut oleh maskapai.

Dalam proses *sweeping bagasi* ini kinerja para petugas dan kualitas pelayanan yang diberikan harus diberikan secara maksimal seperti petugas harus teliti, adil, responsif, komunikasi yang jelas dan profesional agar penumpang bisa mencapai kepuasan dalam menerima pelayanan. Kepuasan penumpang harus diperhatikan oleh perusahaan, dan merupakan suatu indikator akan keberhasilan dari suatu perusahaan, yang nantinya akan berdampak kepada tanggapan penumpang terhadap citra perusahaan.

Menurut Afandi (2018), kinerja adalah hasil yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam sebuah organisasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka. Kinerja ini dilakukan sebagai bagian dari upaya untuk mencapai tujuan organisasi tanpa melanggar hukum serta tetap selaras dengan norma moral dan etika. Sedangkan kualitas pelayanan adalah hal yang dirasakan sebagai hasil proses evaluasi di mana pelanggan membandingkan persepsi mereka tentang pelayanan dengan apa yang konsumennya harapkan (Maharani & Saputra, 2021).

Kemampuan petugas dalam memberikan bantuan dan informasi yang akurat, terutama saat menghadapi situasi darurat sangatlah penting. Petugas yang kompeten, efisien, dan terampil dalam memberikan layanan pelanggan akan meningkatkan pengalaman positif bagi penumpang. Tingkat kepuasan penumpang dalam proses penanganan bagasi, termasuk sweeping bagasi, sangat bergantung pada kemampuan petugas boarding gate.

Hal ini dibuktikan oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Elnia Frisnawati et al (2023) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif signifikan antara kinerja petugas pada saat sweeping bagasi terhadap kepuasan penumpang. Petugas yang bertanggung jawab atas sweeping bagasi harus dilatih secara menyeluruh dan memiliki kemampuan untuk menghadapi berbagai situasi. Mereka dituntut untuk memiliki kualitas kerja yang baik, mampu bekerja secara efisien baik secara individu maupun dalam tim, mengelola waktu dengan efektif, serta berkomunikasi dengan jelas dan ramah kepada penumpang.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan berdasarkan lampiran 2 lembar observasi penulis selama praktik kerja lapangan pada bulan Agustus 2024-September 2024 di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya terdapat permasalahan yang terjadi yaitu petugas meloloskan beberapa penumpang dengan bagasi berlebih pada saat proses sweeping bagasi, petugas yang tidak teliti pada saat melakukan proses sweeping sehingga terdapat beberapa penumpang yang lolos proses sweeping sehingga penumpang lain yang melihat atau mengetahui hal tersebut enggan untuk di lakukan sweeping pada bagasi yang berlebih dikarenakan penumpang lain merasa petugas tidak adil dalam melakukan sweeping bagasi. Permasalahan tersebut menunjukkan kualitas kerja petugas yang kurang teliti, tidak konsisten dan tidak adil dalam melakukan proses sweeping bagasi. Pada saat antrian sweeping, jika ada penumpang yang menanyakan sesuatu atau membutuhkan informasi, terkadang petugas tidak memberikan jawaban secara maksimal, yang menunjukkan kurangnya daya tanggap dan empati dalam melayani kebutuhan dan pertanyaan penumpang sehingga hal tersebut menunjukkan rendahnya standar pelayanan dalam komunikasi dan empati yang seharusnya menjadi bagian dari prosedur pelayanan sweeping bagasi. Dalam standard operating procedure (SOP), petugas diharapkan tidak hanya melakukan sweeping dengan adil, teliti dan konsisten tetapi juga memberikan pelayanan yang informatif, ramah, dan responsif. Permasalahan tersebut akan berdampak terhadap kepuasan penumpang seperti ketidaksesuaian harapan pelanggan dengan pelayanan yang didapatkan hal ini dibuktikan dengan pelanggan yang mengeluh atau komplain.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Bandar Udara**

Bandar udara menurut UU No1 Tahun 2009 mempunyai pengertian sebagai kawasan daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat atau lepas landas, naik turunnya penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan antar moda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan penunjang lainnya. Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) bandar udara mempunyai pengertian area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat.

### **Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya**

Bandar Udara Internasional Juanda memiliki kode ICAO yaitu WARR dan kode IATA yaitu SUB. Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya merupakan suatu bandar udara yang terletak Di kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur atau sebelah selatan Surabaya. Bandar udara ini dinamai berdasarkan nama Ir. Djuanda Kartawidjaya, Wakil Perdana Menteri Indonesia yang terakhir, yang mengusulkan pembangunan Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Bandar udara ini dikelola oleh PT Angkasa Pura 1. Sebagai bandar udara tersibuk kedua di Indonesia, Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memiliki tingkat pergerakan pesawat dan penumpang yang sangat tinggi. Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya mempunyai dua terminal, terminal satu untuk penerbangan domestic dan terminal dua untuk penerbangan internasional. Bandar udara ini memiliki luas terminal satu seluas 103.487,00 m<sup>2</sup> dan kapasitas pada jam sibuk 7.000.000 orang. Sedangkan untuk terminal dua mempunyai luas terminal 49.738,00 m<sup>2</sup> dan untuk kapasitas pada jam sibuk 6.000.000orang.

### **Profil Citilink**

PT Citilink Indonesia merupakan anak perusahaan dari Garuda Indonesia, yang didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 pada 6 Januari 2009, dengan kantor pusat di Sidoarjo, Jawa Timur, dan disahkan oleh Kementerian Hukum dan HAM melalui No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 pada 22 April 2009. Saat didirikan, kepemilikan saham Citilink terdiri dari 67% milik PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% milik PT Aerowisata ("Aerowisata").

## **PT Gapura Angkasa**

PT Gapura Angkasa adalah perusahaan patungan yang dibentuk pada 26 Januari 1998 oleh tiga BUMN, yakni PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, PT Angkasa Pura I (Persero), dan PT Angkasa Pura II (Persero). Perusahaan ini bergerak di bidang layanan ground handling serta berbagai aktivitas lain yang mendukung operasional penerbangan di bandar udara. Pada awalnya, Maskapai Garuda Indonesia menangani ground handling secara mandiri. Namun, untuk memenuhi kebutuhan layanan profesional dan hasil kerja yang optimal tanpa mengesampingkan aspek keamanan, keselamatan, keandalan, serta ketepatan waktu, Garuda memutuskan untuk menyerahkan aktivitas ground handling kepada pihak lain agar dapat lebih fokus pada operasional pesawat. Keputusan ini menjadi cikal bakal berdirinya PT Gapura Angkasa. PT Gapura Angkasa resmi didirikan pada 21 November 2019, dengan kepemilikan saham terdiri dari Angkasa Pura II (46,62%), Garuda Indonesia (45,62%), dan Angkasa Pura I (7,76%) (Gapura Angkasa, 2024).

## **Sweeping Bagasi**

Pengertian dari bagasi merupakan barang yang dibawa oleh penumpang di dalam penerbangan. Bagasi atau baggage adalah barang bawaan penumpang yang berisi barang-barang kebutuhan penumpang yang akan digunakan selama perjalanan dan yang diizinkan oleh maskapai untuk dibawa atau diangkut dalam pesawat udara. Sweeping bagasi adalah aktivitas memeriksa barang bawaan penumpang yang bertujuan untuk menindak bagasi yang melebihi batas berat dan ukuran yang telah ditetapkan untuk bagasi kabin, serta memastikan tidak ada barang terlarang yang diangkut. Pemeriksaan ini dilakukan untuk memastikan bagasi sesuai dengan peraturan mengenai dimensi dan berat, sekaligus menjaga keamanan penerbangan. Dalam proses ini, petugas menggunakan alat pengukur dimensi dan timbangan untuk mengecek kesesuaian ukuran dan berat bagasi.

## **Kinerja**

Menurut Ernawan dan Wahidin (2017), istilah kinerja dalam bahasa Inggris dikenal sebagai job performance, actual performance, atau level performance, yang merujuk pada tingkat keberhasilan seorang karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Kinerja merujuk pada suatu hasil atau suatu pencapaian yang diperoleh dari suatu pekerjaan atau aktivitas yang dilakukan oleh suatu individu, kelompok, atau organisasi dalam suatu waktu atau suatu periode tertentu. Kinerja atau disebut juga prestasi kerja merujuk pada hasil pekerjaan yang dicapai seorang karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas dalam menjalankan tugasnya sesuai

dengan tanggungjawab yang diberikan. Secara umum, kinerja dapat diartikan sebagai hasil pekerjaan seorang pegawai untuk memenuhi tujuan yang diharapkan. Selain itu, kinerja juga mencakup tingkat pencapaian atau prestasi yang diraih oleh individu atau organisasi berdasarkan indikator kinerja yang telah ditetapkan. Dalam konteks organisasi, kinerja merepresentasikan keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.

### **Kualitas Pelayanan**

Pelayanan adalah usaha untuk membantu mengurus atau menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain. Menurut Rasyidi (2019), kualitas pelayanan adalah evaluasi lengkap yang dilakukan pelanggan terhadap kelebihan atau keistimewaan suatu produk atau layanan. Selanjutnya, menurut Maharani dan Saputra (2021) kualitas pelayanan dirasakan sebagai hasil proses evaluasi di mana pelanggan membandingkan persepsi mereka tentang pelayanan dengan apa yang konsumennya harapkan. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, memberikan kualitas pelayanan yang baik menjadi faktor yang sangat penting agar suatu perusahaan dapat mencapai keuntungan atau keberhasilan. Kualitas pelayanan ditentukan oleh penerima jasa atau konsumen dikarenakan merekalah yang menikmati suatu layanan tersebut. Kondisi ini mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai perbandingan antara tingkat harapan dan penilaian terhadap kinerja layanan. Dalam model celah penyampaian layanan, kepuasan yang melebihi harapan pelanggan mencerminkan kualitas pelayanan yang baik, namun sebaliknya jika kepuasan yang dirasakan lebih rendah dari harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dianggap buruk.

### **Kepuasan Penumpang**

Menurut Kotler (2016), kepuasan penumpang merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan layanan. Menurut Mardko (2015) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami setelah mereka mengevaluasi kinerja aktual dari produk atau jasa yang dirasakan setelah digunakan, serta menilai apakah produk atau jasa tersebut memenuhi kebutuhan yang diharapkan. Kepuasan penumpang menjadi salah satu indikator utama keberhasilan perusahaan, karena secara umum diyakini bahwa kepuasan penumpang dapat meningkatkan pendapatan perusahaan sekaligus memperkuat citra positif perusahaan tersebut. Jika kinerja karyawan dibawah harapan penumpang maka penumpang akan merasa kecewa atau tidak puas.

Jika kinerja karyawan memenuhi harapan penumpang maka penumpang akan merasa puas. Dan jika kinerja karyawan melebihi harapan penumpang, maka penumpang akan merasa sangat puas.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengambil sampel berupa penumpang yang menggunakan Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang berjumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji instrumen, uji asumsi klasik, persamaan regresi linear berganda, uji hipotesis, dan koefisien determinasi dengan menggunakan aplikasi SPSS (Statistical Product And Service Solution).

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Deskripsi Data Penelitian

Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna jasa Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional Juanda periode bulan Maret 2025 sampai April 2025. Berdasarkan pernyataan yang diberikan kepada 100 orang responden mengungkapkan nama, jenis kelamin, dan usia. Dalam mengkaji gambaran responden yang menjadi subjek penelitian, maka dilakukan pengklasifikasi identitas responden.

#### Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin dan usia, dimana hasil rekapitulasi dan karakteristik responden tersebut adalah sebagai berikut :

#### Jenis Kelamin

**Tabel 1.** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	53	53%
2	Perempuan	47	47%
	Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa terdapat 53 responden laki-laki dengan presentase 53%, sedangkan terdapat 47 responden perempuan dengan presentase 47%.

Komposisi ini menunjukkan distribusi yang relative seimbang antara responden laki-laki dan responden Perempuan. Dengan adanya responden yang hampir seimbang antara laki-laki dengan Perempuan, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih

objektif dan menyeluruh mengenai tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan sweeping bagasi oleh petugas boarding gate. Data ini juga memperkuat validitas penelitian karena mencerminkan keragaman demografis penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

## Usia

**Tabel 2.** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	18-30 tahun	67	67%
2	31-40 tahun	22	22%
3	41-50 tahun	6	6%
4	51-60 tahun	5	5%
	Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 18 tahun sampai 30 tahun dengan jumlah 67 responden dengan presentase 67%, responden dengan usia 31 tahun sampai 40 tahun berjumlah 22 orang dengan presentase 22%, responden dengan usia 41 tahun sampai 50 tahun berjumlah 6 orang dengan presentase 6%, dan responden dengan usia 51 tahun sampai 60 tahun berjumlah 5 orang dengan presentase 5%.

Distribusi usia diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan usia muda dari usia 18-30 tahun yang umumnya memiliki mobilitas tinggi dan tingkat ekspektasi yang cukup tinggi terhadap pelayanan, khususnya dalam hal kecepatan, ketepatan, serta efisiensi proses di bandar udara. Kelompok usia muda cenderung lebih sensitif terhadap kualitas pelayanan dan memiliki eskpektasi tinggi terhadap profesionalisme petugas, terutama dalam proses sweeping bagasi yang dianggap sebagai bagian dari keamanan dan kenyamanan penerbangan. Oleh karena itu, dominasi responden usia 18-30 tahun memberikan gambaran yang kuat megenai bagaimana kinerja dan kualitas pelayanan petugas boarding gate dinilai oleh penumpang yang aktif dan kritis terhadap pelayanan.

**Hasil Penelitian****Uji Asumsi Klasik****Uji Normalitas****Tabel 3.** Hasil Uji Normalitas

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.69305362
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.046
	Negative	-.061
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Berdasarkan pada tabel diatas bahwasanya nilai yang diperoleh asymp. Sig 0,200 lebih besar dari nilai signifikan 0,1. Maka dapat disimpulkan bahwa data variabel berdistribusi normal.

**Uji Linearitas****Tabel 4.** Hasil Uji Linearitas Variabel Kinerja Terhadap Kepuasan Penumpang

<b>ANOVA Table</b>						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	(Combined)	332.775	11	30.252	11.101	.000
	Linearity	255.125	1	255.125	93.618	.000
	Deviation from Linearity	77.651	10	7.765	2.849	.004
Within Groups		239.815	88	2.725		
Total		572.590	99			

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikansi linearity yang diperoleh sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,1, maka dapat disimpulkan antara variabel kinerja (X1) dengan variabel kepuasan penumpang (Y) terdapat hubungan yang linear.

**Tabel 5.** Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

ANOVA Table						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	(Combined)	284.552	11	25.868	7.903	.000
	Linearity	231.368	1	231.368	70.686	.000
	Deviation from Linearity	53.183	10	5.318	1.625	.113
Within Groups		288.038	88	3.273		
Total		572.590	99			

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikansi linearity yang diperoleh sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,1 maka dapat disimpulkan antara variabel kualitas pelayanan (X2) dengan variabel kepuasan penumpang (Y) terdapat hubungan yang linear.

### Uji Multikolinearitas

**Tabel 6.** Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.525	1.903
	X2	.525	1.903

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel hasil pengujian multikolinearitas diatas dengan menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance, diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai VIF < 10 dan nilai Tolerance > 0,10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi yang digunakan. Dengan demikian, asumsi klasik terkait multikolinearitas telah terpenuhi.

### Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 7.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.624	2.032		.307	.759
X1	-.010	.061	-.023	-.161	.872
X2	.027	.053	.071	.505	.614

a. Dependent Variable: ABS_RES
--------------------------------

Berdasarkan tabel hasil pengujian heteroskedastisitas diatas nilai signifikansi variabel kinerja (X1) 0,872 lebih besar dari pada 0,1 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X2) 0,614 lebih besar dari pada 0,1 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

### Persamaan Regresi Linear Berganda

**Tabel 8.** Hasil Uji Persamaan Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.301	3.585		.363	.718
X1	.479	.108	.437	4.431	.000
X2	.318	.094	.335	3.393	.001

a. Dependent Variable: Y

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa constant ( $\alpha$ ) sebesar 1,301, sedangkan nilai kinerja (B/ unstandardized coefficients) sebesar 0,479 dan nilai kualitas pelayanan sebesar 0,318.

Persamaan dapat disusun sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 1,301 + 0,479 X_1 + 0,318 X_2$$

Berdasarkan nilai  $\alpha$  sebesar 1,301 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepuasan pelanggan belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel kinerja (X1) dan kualitas pelayanan (X2). Jika variabel independen tidak ada maka variabel kepuasan pelanggan tidak mengalami perubahan.

= $b_1$  (nilai koefisien regresi X1) sebesar 0,479 menunjukkan bahwa variabel kinerja mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kinerja akan mempengaruhi kepuasan penumpang 0,479. Dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

= $b_2$  (nilai koefisien regresi X2) sebesar 0,318, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan penumpang yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan penumpang 0,318. Dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

- b1 (nilai koefisien regresi X1) sebesar 0,479
- b2 (nilai koefisien regresi X2) sebesar 0,318

### Uji Hipotesis

#### Uji T (Parsial)

**Tabel 9.** Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.301	3.585		.363	.718
X1	.479	.108	.437	4.431	.000
X2	.318	.094	.335	3.393	.001

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dijelaskan variabel kinerja (X1) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) dengan nilai sig.  $0,000 < 0,1$ . Variabel kualitas pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) dengan nilai sig.  $0,001 < 0,1$ .

#### Uji F (Simultan)

**Tabel 10.** Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	288.813	2	144.407	49.361	.000 <sup>b</sup>
Residual	283.777	97	2.926		
Total	572.590	99			

a. Dependent Variable: Y  
b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai signifikan untuk pengaruh kinerja (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,1$ . Hal ini membuktikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh kinerja (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y) secara signifikan.

**Koefisien Determinasi (Adjusted R-Square)****Tabel 11.** Hasil Koefisien Determinasi (Adjusted R-Square)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.710 <sup>a</sup>	.504	.494	1.710
a. Predictors: (Constant), X2, X1				

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai adjusted R square sebesar 0,494 maka dapat disimpulkan bahwa sumbangan pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara simultan (bersama-sama) sebesar 49,4%.

**Pembahasan**

Berdasarkan dengan hasil uji statistik yang telah diperoleh, pada pembahasan ini akan menguraikan hasil penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah sebagai berikut :

**Pengaruh antara kinerja petugas boarding gate dalam sweeping bagasi terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel kinerja sebesar 0,479 yang menandakan bahwa kinerja berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Hal tersebut juga dibuktikan dengan hasil uji T (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikan adalah  $0,000 < 0,1$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Maka dari itu terdapat pengaruh positif kinerja terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Petugas boarding gate yang menjalankan tugasnya secara teliti, cepat, dan adil tidak hanya membantu kelancaran operasional, namun juga meningkatkan persepsi penumpang terhadap kinerja petugas. Kinerja petugas yang maksimal pada saat sweeping bagasi memberikan rasa percaya kepada penumpang sehingga terpenuhinya harapan penumpang dan penumpang akan merasa puas dengan kinerja yang diberikan. Namun jika petugas berlaku tidak adil pada saat sweeping bagasi seperti meloloskan beberapa penumpang maka penumpang yang lainnya akan merasa tidak puas dengan kinerja petugas

Hasil penelitian ini juga didukung oleh Vivid Violin et al (2022) yang menunjukkan Kinerja karyawan dalam pelayanan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa ketika karyawan bekerja secara optimal,

kepuasan pelanggan akan meningkat, sedangkan jika karyawan tidak bekerja dengan baik, kepuasan pelanggan akan menurun.

### **Pengaruh antara kualitas pelayanan petugas boarding gate dalam sweeping bagasi terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya**

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan atau hipotesis 2 berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan yaitu 0,318 yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Hal tersebut juga dibuktikan dengan hasil uji T (Parsial) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,1$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Temuan dalam penelitian ini juga menunjukkan konsisten dengan penelitian terdahulu oleh Taupik Ismail dan Ramayani Yusuf (2021) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dan berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang.

Dalam konteks pelayanan petugas saat sweeping bagasi ada beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan. Yang pertama adalah sikap ramah yang ditunjukkan petugas kepada penumpang, selanjutnya adalah kecepatan pelayanan, Dimana petugas harus mampu melakukan sweeping dengan efisien tanpa mengurangi ketelitian. Selain itu kemampuan komunikasi petugas juga menjadi faktor yang tidak kalah penting. Komunikasi yang jelas, sopan, dan informatif akan membantu penumpang memahami proses dan aturan yang berlaku sehingga meminimalisir kebingungan atau ketidakpuasan. Daya tanggap dan empati juga harus dimiliki oleh petugas, Dimana mereka mampu merespon dengan cepat setiap pertanyaan dan kebutuhan penumpang. Ketika seluruh aspek tersebut diterapkan secara profesional, penumpang akan merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan mereka.

Kondisi tersebut tentu sangat menentukan tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan. Kepuasan ini bukan hanya sekedar rasa senang sesaat, melainkan juga membangun loyalitas dan citra positif bagi maskapai citilink.

### **Pengaruh antara kinerja dan kualitas pelayanan petugas boarding gate dalam sweeping bagasi terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan atau hipotesis 3 antara kinerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Hal ini didukung oleh hasil uji F yang menunjukkan bahwa variabel kinerja dan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi dari hasil uji F sebesar  $0,000 < 0,1$ . Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang (Y) Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Kinerja dan kualitas pelayanan merupakan dua aspek yang saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman penumpang yang memuaskan. Kinerja mencerminkan seberapa baik petugas menjalankan tugasnya secara efisien, cepat, adil, dan akurat, sedangkan kualitas pelayanan mencerminkan bagaimana sikap, komunikasi, daya tanggap, serta empati petugas dirasakan oleh penumpang selama proses sweeping bagasi berlangsung. Ketika petugas dapat menjalankan tugas sweeping bagasi dengan sigap namun tetap mengedepankan aspek pelayanan yang humanis, penumpang akan merasa aman sekaligus dihargai. Namun sebaliknya, jika hanya salah satu aspek yang berjalan baik, misalnya kinerja cepat tetapi sikap petugas kurang ramah, maka kepuasan penumpang bisa menurun. Oleh sebab itu, integrasi antara kinerja dan kualitas pelayanan keduanya saling melengkapi dalam memberikan layanan yang baik.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan yang disampaikan oleh Rizqi et al (2021) yang melakukan penelitian serupa di Bandar Udara Syamsudin Noor. Dalam studi tersebut, disebutkan bahwa kinerja karyawan dan kualitas pelayanan secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran yang jelas bahwa kinerja dan kualitas pelayanan merupakan dua faktor yang secara simultan membentuk dan mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

### **Seberapa besar pengaruh kinerja dan kualitas pelayanan petugas boarding gate dalam sweeping bagasi terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya**

Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai adjusted r square sebesar 0,494. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja (X1) dan kualitas pelayanan (X2) dapat mempengaruhi

kepuasan penumpang (Y) pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sebesar 49,4% sementara sisanya 50,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hampir setengah dari tingkat kepuasan penumpang yang diteliti dalam konteks ini dapat dijelaskan secara statistik melalui pengaruh kinerja dan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian juga didukung oleh Masdon Sinarmata dan Hodi (2024) yang menunjukkan bahwa pengaruh kinerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang dengan hasil uji koefisien determinasi adjusted r square sebesar 0,804 atau 80,4%. Meskipun terdapat perbedaan nilai dalam adjusted r square antara dua penelitian tersebut, keduanya tetap konsisten dalam menunjukkan bahwa kinerja dan kualitas pelayanan merupakan variabel yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan penumpang.

## **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat penulis kemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Berdasarkan hasil uji hipotesis uji T menunjukkan bahwa kinerja berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Berdasarkan hasil uji hipotesis uji T menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Berdasarkan uji F menunjukkan bahwa kinerja dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai r square sebesar 0,494. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 49,4% terhadap kepuasan penumpang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afandi,P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Atmadjati, Arista. (2012). *Manajemen Airport handling Maskapai*. Yogyakarta:Deepublish.
- Ernawan, Y., dan Wahidin, N. (2017). Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Jiwa Intrapreneurship terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1).

- Farhan, E.I., Djuhartono, T, dan Sodik, N. (2021). Pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan di PT Lion Superindo. *Jurnal : Arastirma Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Unpam*, 1 (2).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Iba, Zainuddin. dan A. Wardhana. 2023. *Metode Penelitian*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- International Civil Aviation Organization (ICAO)*. 1999. *Aerodromes-Annex 14 International*
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. England: Pearson Education Limited.
- Machali, Imam. (2021) *Metode Penelitian Kuantitatif* . Yogyakarta : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negri (UIN) Sunan Kalijaga.
- Maharani, A., dan Saputra, F. (2021). Relationship of Investment Motivation , Investment Knowledge and Minimum Capital to Investment Interest. *Journal of Law Politic and Humanities*, 2(1).
- Mardoko, A. (2015). Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Maskapai Penerbangan PT . Lion Air Rute Mamuju. *Warta Ardhia: Jurnal Perhubungan Udara* 41(1).
- Maulana, B., Marbun. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian Terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal manajemen Pendidikan dan ilmu social*, 3 (2).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry,L.L. (1988). Servqual: A MultipleItem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Rasyidi, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk , Harga , Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Di Rumah Makan “ Andina ” Muara Teweh Kabupaten Barito Utara Provi. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan* 8(1).
- Robbins, S. P., dan Coulter, M. (2016). *Manajemen*. jilid 1 Edisi 13, Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syaifullah dan Mira. (2018). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Pegadaian (Persero) Batam. *Skripsi*. Universitas Putera Batam. Batam.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 *Tentang Penerbangan*.12 Januari 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 4956. Jakarta.