

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, melalui uji linearitas dan uji hipotesis secara uji T (parsial) pelayanan petugas *check-in counter* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal itu dibuktikan melalui pengujian regresi linear dimana hasilnya adalah H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan pelayanan petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang.

Hal yang sama juga didapatkan melalui hasil uji determinasi, dimana dapat disimpulkan bahwa terbentuk suatu hubungan keeratan pada variabel pelayanan petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang sebesar 57%. Dari hasil tersebut dapat dinilai bahwa pelayanan petugas *check in counter* dapat memberikan kepuasan kepada penumpang namun hanya sedikit. Terdapat 43% faktor luar yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang yang tidak dibahas pada penelitian tugas akhir ini.

B. Saran

Berdasarkan penelitian Tugas Akhir yang telah dilakukan penulis, maka penulis memiliki saran untuk pihak bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dimana pada hasil perhitungan jumlah *check in counter* terdapat kekurangan jumlah *check-in counter* sebanyak 7 *desk*, sehingga peneliti memberi saran kepada pihak bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang untuk memenuhi kebutuhan keseluruhan *check-in counter* sesuai dengan rumus yang tertera pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/77/VI/2005 tentang persyaratan teknis pengoperasian fasilitas teknis bandar udara.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner penumpang banyak merasa tidak puas terdapat pada indikator *responsiveness* dengan jumlah sebanyak 8% dari keseluruhan responden. Sehingga untuk menambah kepuasan penumpang

melalui indikator *responsiveness* maka petugas *check-in counter* harus dapat lebih tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang. Berdasarkan hasil uji determinasi yang telah dilakukan mendapat nilai sebesar 57%, yang berarti pelayanan petugas *check-in counter* hanya berperan sedikit dalam memberikan kepuasan kepada penumpang, untuk itu maskapai perlu membuat pelatihan mengenai pelayanan petugas *check in couter* agar dapat menambah kepuasan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhbar Kurniawan, Akhbar Kurniawan, & Toni. (2019). KAJIAN KEBUTUHAN CHECK-IN COUNTER DOMESTIK PADA JAM SIBUK (PEAK HOUR) DENGAN MENGGUNAKAN SERVICE TIME DI BANDAR UDARA INTERNATIONAL MINANGKABAU PADANG. *Jurnal Ilmiah Aviassi Langit Biru*, 12.
- Atwal, S. B., Tinggi, S., Kedirgantaraan, T., & Laksana, A. P. (n.d.). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CHECK-IN COUNTER MASKAPAI GARUDA INDONESIA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN BABULLAH TERNATE. In *Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH* (Vol. 20, Issue 1).
- Emy Manisya Suji Abadi, & Anita Nur Masyi'ah. (2022). Analisis Pelayanan check in counter oleh petugas pasasi pada maskapai citilink di bandar udara Juanda Surabaya. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, 4.
- Ilham Nugraha. (2022). UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS SITUATIONAL MOTIVATION SCALE (SIMS) DALAM PENDIDIKAN JASMANI PADA SISWA SEKOLAH DASAR USIA 10-12 TAHUN SE-KOTA BANDUNG. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Intan Permata Sari, Sri Tria Siska, & Arif Budiman. (2021). Perancangan Aplikasi Pelayanan Gangguan Tv Kabel Berbasis Web Dan Sms Gateway. *Jurnal Pustakka AI*, 1(1).
- Ismi Zakiyah, & Gallis Nawang Ginusti. (2022). Analisis Pelayanan Check-In Counter Maskapai Batik Air Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)*, 2(5).
- Jamhary, Madchen Sia Mei Ol Siska Selvija Tambun, & Agustina Hotma Uli Tumanggor. (2022). Analisis Waktu Pelayanan Check in Counter di Bandara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2019). Metode penelitian dan pengembangan (research and development/R&D) (4th ed.). Alfabeta 2019.
- Rahmat Fadillah, & Nur Makkie Perdana K, S. K. (2022). Analisis Kendala Penumpang Terhadap Penggunaan Fasilitas Self Check In di Unit Check In Counter Maskapai Citilink PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

- Soraya Arapenta Sinulingga. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG CITILINK INDONESIA BRANCH MEDAN. Universitas Darmawangsa.
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu(PTSP). *Administrative Law & Governance Journal*, 2(1).
- Badan Standarisasi Nasional. (2004). Perancangan Fasilitas bagi Pengguna Jasa Khusus di Bandar Udara (Patent SNI-03-7049-2004).
- Fandy Tjiptono, Ph. D. (2019). Strategi pemasaran : prinsip dan penerapan (Anastasia Diana, Ed.; I). Andi.
- Gamal Thabroni. (2021, February 14). Instrumen Penelitian: Pengertian, Kriteria & Jenis (Penjelasan Lengkap). Serupa.Id <https://Serupa.Id/Instrumen-Penelitian/#:~:Text=Menurut%20Arikunto%20%282019%2C%20hlm.%20203%29%20instrumen%20penelitian%20adalah,Cermat%2C%20le%20ngkap%2C%20dan%20sistematis%20sehingga%20lebih%20mudah%20diolah.>
- Imam Ghozali. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25. In *Aplikasi analisis multivariate SPSS 25* (Vol. 105, p. 159).
- Ismanto, J., & Km, S. (n.d.). MANAJEMEN PEMASARAN. www.unpam.ac.id
- SPSS Statistics. (2019). IBM SPSS Statistics. IBM.
- Airport Development Reference Manual 11th Edition. (n.d.).
- Menteri Perhubungan. (2015). PM 178 Tahun 2015 Level Of Service (Patent 178).
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2012). Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.
- Sri Lena, M. (2019). Metode Penelitian. <https://www.researchgate.net/publication/343499899>
- UU Nomor 1 Tahun 2009. (Tentang Penerbangan).

- Kompas.Com. (n.d).
<https://travel.kompas.com/read/2020/12/17/151800227/pandemi-jumlah-penumpang-pesawat-di-indonesia-turun-drastis>.
- Mingseli. (2020, November 7). 11 Pengertian Pengaruh Menurut Para Ahli.
<https://www.mingseli.id/2020/10/pengertian-pengaruh-menurut-para-ahli.html>.

DAFTAR LAMPIRAN



Lampiran A Link QR kuesioner penelitian