

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER*
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR
UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan

Program Studi Manajemen Bandar Udara

Program Diploma Tiga

Oleh :

ISMAIL INSAN IKHSAN
NIT. 55242110014



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER*
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR
UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan
Program Studi Manajemen Bandar Udara
Program Diploma Tiga

Oleh :

ISMAIL INSAN IKHSAN
NIT. 55242110014



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2024**

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER*
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR
UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU**

Oleh :

ISMAIL INSAN IKHSAN

NIT. 55242110014

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA**

Interaksi antara penumpang dan penyedia layanan di *check-in counter* merupakan hal yang sangat penting dikarenakan layanan yang diberikan di *check-in counter* menjadi pengalaman pertama yang dirasakan penumpang sebelum mereka melanjutkan penerbangan. Interaksi ini memiliki potensi yang besar untuk penumpang menentukan penilaian terhadap kualitas pelayanan. Dimana kualitas pelayanan sebagai tolak ukur seberapa baik penyedia layanan mampu memenuhi harapan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan di *check-in counter* dan seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup dengan mempertimbangkan lima aspek penting. Teknik sampling yang digunakan adalah jenis *purposive sampling* dengan sampel berjumlah 60 responden. Penelitian ini telah berhasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang dan mendapatkan 84% dari kepuasan penumpang ditinjau dari lima aspek, yaitu tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dari kelima aspek tersebut, aspek keandalan yang paling perlu menjadi perhatian agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan diseluruh aspek.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, check-in counter, Penumpang, Kepuasan penumpang

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF CHECK-IN COUNTER SERVICE QUALITY ON PASSENGER SATISFACTION AT SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU AIRPORT

By:

ISMAIL INSAN IKHSAN

NIT: 55242110014

PROGRAM STUDY OF AIRPORT MANAGEMENT DIPLOMA THREE PROGRAM

The interaction between passengers and service providers at the check-in counter is significant because the services provided at the check-in counter are the first experience passengers have before they continue their flight. This interaction has great potential for passengers to assess service quality. Where service quality is a measure of how well the service provider can meet passenger expectations. This study aims to determine whether there is an effect of service quality at the check-in counter and how much influence it has on passenger satisfaction at Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Airport. This research uses quantitative methods with data collection techniques using closed questionnaires by considering five important aspects. The sampling technique used is purposive sampling with a sample of 60 respondents. This study has successfully shown that service quality has a significant influence on passenger satisfaction and gets 84% of passenger satisfaction in terms of five aspects, namely physical appearance, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Of the five aspects, the reliability aspect needs the most attention so that service quality can be improved in all aspects.

Keywords : Service quality, check-in counter, passenger, passenger satisfaction

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan Ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang.



Nama : ISMAIL INSAN IKHSAN

NIT : 55242110014

PEMBIMBING I



MUH. SYAHRUL MUNIR, S.E., M.M.

Penata Muda Tk.1 (III/b)

NIP. 19840629 200812 1 002

PEMBIMBING II



Ir. DIRESTU AMALIA, S.T., MS.ASM.

Penata (III/c)

NIP. 19831213 201012 2 003

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA



Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.S.T., M.Si

Pembina (IV/a)

NIP. 19760612 199803 1 001

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan Ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang. Tugas Akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 23 Juli 2024.

ANGGOTA



SUNARDI, S.T., M.Pd., M.T.

Penata Tk. 1 (III/d)

19720217 199501 1 001

SEKRETARIS



Ir. DIRESTU AMALIA, S.T., MS.ASM

Penata (III/c)

19831213 201012 2 003

KETUA



Dr. Ir. SETIYO, M.M.

Pembina Tk.1 (IV/b)

19601127 198002 1 001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ISMAIL INSAN IKHSAN

NIT : 55242110014

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 23 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



ISMAIL INSAN IKHSAN

NIT. 55242110014

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir Diploma Tiga yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi seizin Pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian Tugas Akhir ini dapat ditulis dalam bahasa Indonesia sebagai berikut:

Ikhsan, I.I. (2024): PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU, Tugas Akhir Program Diploma III, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tugas akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Palembang.

*Dipersembahkan kepada
Ayahanda Marfian Ikhsan dan Ibunda Reni Krisnawati*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan *Check-In Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru ”.

Penyusunan Tugas Akhir dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Politeknik Penerbangan Palembang dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md). Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan penting dalam membimbing selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, terutama kepada:

1. Allah SWT, Sang Maha Pencipta yang telah memberikan limpahan berkah, anugerah dan lindungan kepada penulis.
2. Orang tua dan keluarga, terutama Bapak Marfian Ikhsan dan Ibu Reni Krisnawati yang selalu memberikan dukungan moral, spiritual, serta material tanpa henti. Doa dan kasih sayang kalian adalah kekuatan terbesar bagi penulis.
3. Bapak Sukahir, S.SiT., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak ir. Dwi Candra Yuniar, S.H., MT., MSi selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang.
5. Bapak Muh. Syahrul Munir, S.E., M.M. selaku pembimbing 1 yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, koreksi, dan motivasi yang tiada henti selama proses penyusunan tugas akhir ini.
6. Ibu Direstu Amalia, S.T., MS.ASM. selaku pembimbing 2 yang juga telah memberikan saran, masukan, dan dukungan berharga yang sangat membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen penguji, yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh Staf, Dosen, Instruktur dan Pengasuh, yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan berbagai fasilitas yang mendukung selama masa studi di Politeknik Penerbangan Palembang.

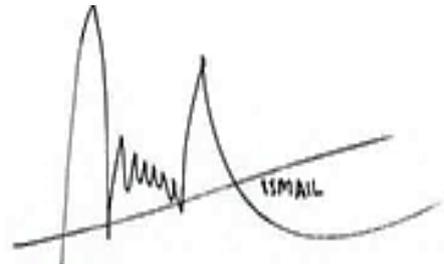
9. Rekan-rekan seperjuangan Taruna/i Program Studi Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-2, yang telah memberikan semangat, dukungan, serta kerja sama selama masa perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini.

10. Saudari Tri Faiqah atas dukungannya.

11. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan memberikan kontribusi dalam penyelesaian tugas akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi pembaca.

Palembang, 23 Juli 2024

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized initial 'I' followed by a series of loops and a final flourish. The name 'ISMAIL' is written in capital letters at the end of the signature.

ISMAIL INSAN IKHSAN

NIT. 55242110014/DIII/MBU02A

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN PENGUJI	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	vii
PERUNTUKAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penulisan.....	6
E. Hipotesis	6
F. Manfaat Penulisan	6
G. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
B. Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan.....	17

BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Desain Penelitian	21
B. Variabel Penelitian	21
C. Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian	22
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	23
E. Teknik Analisis Data	25
F. Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
A. Hasil.....	27
B. Pembahasan	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Uji Validitas Variabel X.....	48
Lampiran B Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	49
Lampiran C Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	49
Lampiran D Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	50
Lampiran E Hasil Tabulasi Data X.....	50
Lampiran F Hasil Tabulasi Data Y.....	52
Lampiran G Titik Persentase Distribusi T (Ttabel).....	54
Lampiran H Titik Persentase Distribusi R (Rtabel).....	54
Lampiran I Lembar Bimbingan 1.....	55
Lampiran J Lembar Bimbingan 2.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tipe Check-in Linear	10
Gambar 2. 2 Tipe Check-in Pass Through	10
Gambar 2. 3 Tipe Check-in Island	11
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	21
Gambar 3. 2 Variabel Penelitian	22
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	27
Gambar 4. 2 Umur Responden.....	28
Gambar 4. 3 Latar Belakang Pendidikan Responden.....	28
Gambar 4. 4 Pekerjaan Responden	29
Gambar 4. 5 Frekuensi Menggunakan Jasa Penerbangan Responden	29
Gambar 4. 6 Pernyataan Variabel X-1	30
Gambar 4. 7 Pernyataan Variabel X-2	30
Gambar 4. 8 Pernyataan Variabel X-3	31
Gambar 4. 9 Pernyataan Variabel X-4	31
Gambar 4. 10 Pernyataan Variabel X-5	32
Gambar 4. 11 Pernyataan Variabel X-6	32
Gambar 4. 12 Pernyataan Variabel X-7	33
Gambar 4. 13 Pernyataan Variabel Y-1	33
Gambar 4. 14 Pernyataan Variabel Y-2	34
Gambar 4. 15 Pernyataan Variabel Y-3	34
Gambar 4. 16 Pernyataan Variabel Y-4	35
Gambar 4. 17 Grafik Uji Normalitas Data	37
Gambar 4. 18 Grafik Histogram.....	37
Gambar 4. 19 Grafik Scatterplot	38

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Data Penumpang 5 Tahun Terakhir (AMC Sheet)	2
Tabel I. 2 Permasalahan yang Terjadi	3
Tabel I. 3 Permasalahan yang Terjadi pada Bandara Lain	4
Tabel III. 1 Skala Likert (Sugiyono, 2013)	23
Tabel III. 2 Rancangan Pernyataan Kuesioner	24
Tabel III. 3 Tingkat hubungan antar variabel	26
Tabel III. 4 Tempat dan Waktu Penelitian	26
Tabel IV. 1 Uji Validitas Data (SPSS Version 26, 2024)	35
Tabel IV. 2 Hasil Uji Reliabilitas (SPSS Version 26, 2024)	36
Tabel IV. 3 One Sample Kolmogrov Smirnov Test (SPSS Version 26, 2024)	36
Tabel IV. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas (SPSS Version 26, 2024)	38
Tabel IV. 5 Hasil Uji Linearitas (SPSS Version 26, 2024)	39
Tabel IV. 6 Hasil Uji Analisis Sederhana (SPSS Version 26, 2024)	39
Tabel IV. 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (SPSS Version 26, 2024)	40
Tabel IV. 8 Nilai Rata-Rata Indikator	41

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara yang memiliki keunggulan dan keunikan dalam kondisi geografisnya. Indonesia merupakan negara yang memiliki puluhan ribu kepulauan yang dimana setiap pulau-pulau tersebut dipisahkan oleh perairan. Setiap pulau memiliki kondisi permukaan geografis yang berbeda-beda, yang membuat masyarakat sangat membutuhkan transportasi untuk melakukan perpindahan. Ketika menghadapi situasi seperti ini transportasi memegang peran penting dalam menghubungkan wilayah dan negara tersebut.

Transportasi udara adalah pilihan yang ideal untuk melakukan perjalanan dengan cepat, aman, dan nyaman. Pesawat udara menyediakan sarana transportasi untuk menghubungkan antar pulau maupun wilayah serta pedalaman yang sulit diakses oleh sarana transportasi lain. Selain itu, pesawat udara merupakan moda transportasi antar negara yang efektif dan efisien.

Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau di perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Bandar udara berperan sebagai gerbang utama bagi kegiatan ekonomi suatu daerah dan membuka akses ke wilayah-wilayah terpencil yang sulit dicapai oleh berbagai macam moda transportasi karena kondisi geografis yang menantang.

Perusahaan milik negara yang menyediakan layanan yang berhubungan dengan bandara disebut PT Angkasa Pura II. Adapun tujuan pendiriannya adalah untuk mengelola dan menggerakkan jasa kebandarudaraan serta jasa terkait bandar udara dengan menerapkan prinsip-prinsip cara mengelola perusahaan yang baik dan melakukan pemanfaatan terhadap sumber daya yang ada.

Tabel I. 1 Data Penumpang 5 Tahun Terakhir (*AMC Sheet*)

2018	2019	2020	2021	2022	2023
2.105.693	1.629.801	689.844	586.932	1.125.167	1.364.357

Salah satu bandara internasional yang memiliki lokasi strategis di Indonesia adalah Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, melayani ribuan penumpang setiap harinya. Seiring dengan meningkatnya volume penumpang dan ekspektasi terhadap pelayanan yang berkualitas, interaksi antara penumpang dan penyedia layanan memiliki potensi untuk menentukan kualitas layanan yang diterima penumpang. Salah satu titik interaksi yang sangat penting adalah *check-in counter* di bandara, karena layanan yang diberikan di sana menjadi pengalaman pertama yang dirasakan penumpang sebelum mereka melanjutkan penerbangan, sehingga tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang mereka terima.

Check-in counter merupakan bagian penting dari pengalaman penumpang di bandara karena merupakan awal interaksi langsung antara penumpang dan pihak bandara. Kualitas pelayanan di *check-in counter* dapat secara langsung berdampak pada persepsi dan kepuasan penumpang terhadap layanan maskapai penerbangan dan bandara, terutama dalam menghadapi persaingan yang semakin intensif di industri penerbangan.

Kualitas pelayanan diukur berdasarkan seberapa baik penyedia layanan dapat memenuhi harapan penumpang. Penilaian yang didasarkan pada persepsi penumpang sangat penting untuk menilai keseluruhan kualitas pelayanan suatu bandara dan sejauh mana layanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi awal penumpang terhadap bandara tersebut (Nursya'adah & Kurniawan, 2019). Bandara perlu memahami dan mengukur sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan penumpang terutama di *check-in counter*. Kualitas pelayanan di *check-in counter* dapat diukur melalui aspek tampilan fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Terpenuhinya kepuasan penumpang merupakan kunci yang berguna meningkatkan pendapatan bandara karena ketika ekspektasi penumpang dipenuhi, pelanggan akan merasa puas, yang berdampak pada pendapatan bandara. Selain meningkatkan pendapatan bandara, kepuasan pelanggan juga berdampak positif pada loyalitas penumpang (Angraini, 2023).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Clarita Sukma Ardhana & Kifni Yudianto pada tahun 2024 dengan variabel independen dan lokasi yang berbeda mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan maskapai Citilink meningkatkan kepuasan penumpang dengan indikator yang mempengaruhi yaitu *tangible, reliability, response, assurance dan empathy* yang menyumbang 67% dari kepuasan penumpang. Penelitian yang dilakukan oleh Bimalaya, P. dan Puspitasari, Y. A. pada tahun 2022, dengan variabel independen dan lokasi yang berbeda, menunjukkan bahwasanya penumpang mendapati rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan tetapi terdapat beberapa faktor yang membuat penumpang kurang puas yaitu beberapa petugas lambat pada saat menangani proses *check-in*. Penelitian yang diteliti oleh Ismi Zakiyah & Gallis Nawang Ginusti pada tahun 2022 dengan metode penelitian, lokasi dan variabel independen yang berbeda mendapatkan hasil bahwa kualitas sudah cukup baik tetapi perlu memperbaiki beberapa hal, yaitu petugas harus lebih ramah, *responsif*, sopan dalam menghadapi penumpang dan berpakaian dengan rapih.

Tabel I. 2 Permasalahan yang Terjadi

No.	Permasalahan	Kondisi Saat Ini	Kondisi yang diharapkan
1.	Gangguan sistem <i>check-in</i>	Penumpang sering mengalami masalah teknis saat <i>check-in</i> , seperti sistem yang lambat atau <i>error</i> yang menyebabkan keterlambatan dan ketidaknyamanan bagi penumpang.	Sistem <i>check-in</i> yang handal dan berfungsi dengan baik, tanpa gangguan teknis.

2.	Ketidakpastian dalam proses <i>check-in</i>	Kurangnya komunikasi dan informasi yang jelas mengenai gangguan sistem <i>check-in</i>	Informasi yang jelas dan transparan jika terjadi masalah, dengan solusi yang cepat dan efektif
----	---	--	--

Adapun permasalahan yang terjadi di Bandar Udara lain terkait permasalahan mengenai kurangnya penerapan 5 indikator utama untuk kualitas pelayanan yang dapat dikaitkan dengan judul yang telah diambil oleh penulis.

Tabel I. 3 Permasalahan yang Terjadi pada Bandara Lain

No	Judul Kasus	Tempat dan Waktu	Keterangan
1.	Kondisi <i>check-in</i> counter yang usang dan tidak terawat	Bandara Soekarno-Hatta, 2022	Layar monitor yang menampilkan informasi penerbangan sering kali mati atau tidak akurat, menyebabkan kebingungan di kalangan penumpang. Selain itu, kebersihan area juga menjadi masalah, dengan tempat sampah yang sering penuh dan lantai yang kotor.
2.	Gangguan sistem <i>check-in</i>	Bandara Soekarno-Hatta, 2023	Mengakibatkan antrian panjang dan penumpang terlambat untuk <i>check-in</i> . Banyak penumpang mengeluh karena tidak ada pemberitahuan yang jelas mengenai penyebab dan durasi gangguan, serta kurangnya upaya dari pihak bandara untuk mengatasi masalah ini dengan cepat.

3.	Permasalahan pada mesin <i>check-in</i>	Bandara Soekarno-Hatta, 2023	Terjadi di <i>check-in counter</i> terminal 3 maskapai Garuda Indonesia yang mengakibatkan antrean penumpang yang sangat panjang dari pukul 07:00 hingga 10:00
----	---	------------------------------	--

Penelitian ini diharapkan dapat membantu maskapai dan bandara untuk memperbaiki dan menaikkan tingkat pelayanan agar terciptanya pengalaman perjalanan yang memuaskan serta dapat dijadikan acuan sebagai panduan untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk menaikkan tingkat kepuasan penumpang. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis menggunakan isu permasalahan tersebut untuk dituangkan ke dalam tulisan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Check-In Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru”

B. Perumusan Masalah

Mengacu pada uraian identifikasi masalah di atas, penulis menyusun perumusan masalah yang ada sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan di *check-in counter* Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru berpengaruh terhadap kepuasan penumpang?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan di *check-in counter* Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru terhadap kepuasan penumpang?

C. Batasan Masalah

Untuk memastikan penulisan Tugas Akhir ini lebih terfokus yang mana mengingat batasan waktu dan kemampuan penulis, fokus penulisan hanya akan difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan di *check-in counter* pada jam sibuk.

D. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penyusunan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan di *check-in counter* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya kualitas pelayanan di *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

E. Hipotesis

H0: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan di *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

H1: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan di *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

F. Manfaat Penulisan

Berikut adalah manfaat yang dapat diserap dari penulisan Tugas Akhir dari penelitian ini :

1. Bagi Penulis

Memperluas pemahaman dan pengetahuan penulis tentang topik Tugas Akhir yang diselidiki, serta menerapkan teori dan pengetahuan yang diperoleh selama studi di Politeknik Penerbangan Palembang.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan agar dapat digunakan menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan evaluasi Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru di masa mendatang.

3. Bagi Lembaga Politeknik Penerbangan Palembang

Dapat menambah ilmu pengetahuan serta data dokumentasi sebagai tambahan sumber wawasan, sekaligus menjadi bahan referensi untuk melakukan penelitian ilmiah bagi kegiatan Tugas Akhir selanjutnya.

G. Sistematika Penulisan

Penulis menggunakan format standar penulisan yang telah ditetapkan pada buku pedoman penulisan yang telah diterbitkan oleh Politeknik Penerbangan Palembang agar diperoleh keseragaman sistematika penulisan, yaitu:

BAB 1: PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, hipotesis, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Berisikan landasan teori yang digunakan penulis dan kajian pustaka dari penelitian-penelitian relevan yang telah dilakukan sebelumnya.

BAB III: METODE PENELITIAN

Menyajikan rincian metode penelitian pada penelitian ini, termasuk perencanaan metode, bahan atau materi, alat, dan data yang diperlukan untuk merancang prototipe, variabel, dan gambaran analisis hasil yang diinginkan.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Membahas hasil penelitian yang mencakup deskripsi data, analisis statistik deskriptif, pengujian hipotesis, interpretasi hasil dan diskusi dari hasil penelitian pada Tugas Akhir.

BAB V: KESIMPULAN

Membahas tentang rangkuman dan rekomendasi dari hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Bandar Udara

Menurut ICAO di ANNEX 14 *Aerodrome a defined area on land or water (including any buildings, installations and equipment) intended to be used either wholly or in part for the arrival, departure and surface movement of aircraft.* Berdasarkan kalimat di atas bahwa *Aerodrome* adalah wilayah tertentu di daratan atau di atas perairan, termasuk bangunan-bangunan, yang dipergunakan untuk melayani *take off, landing* dan pergerakan pesawat udara di darat, baik secara penuh maupun sebagian.

2. Check-in Counter

Check-in counter adalah tempat pendataan untuk para calon penumpang dan bagasi mereka yang kemudian akan diangkut ke dalam pesawat (Helmy, 2021). *Check-in counter* adalah proses menunjukkan tiket calon penumpang di bandara sehingga dapat mengetahui *gate*, waktu *boarding*, serta *seat* dan agar tas/koper calon penumpang dapat diletakkan di bagasi pesawat (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2023).

3. Check-in

Salah satu layanan yang disediakan oleh bandara adalah *check-in*, yang digunakan untuk menyelesaikan semua pemeriksaan keamanan dan persyaratan layanan sebelum keberangkatan di bandara (Penerbangan, 2009). *Check-in counter* merupakan tempat yang memiliki tugas untuk menanyakan dan memeriksa segala sesuatu yang dimaksudkan untuk keselamatan penumpang yang sudah ditetapkan oleh perusahaan penerbangan (Hodi & Rachman, 2019). Berikut beberapa macam tahapan proses *check-in* yang ada :

a. Check-in Konvensional

Check-in konvensional di bandara adalah tempat di mana para penumpang melewati semua pemeriksaan keamanan dan layanan yang diperlukan sebelum naik ke pesawat (Hodi, n.d.). Dalam *check-in* konvensional, penumpang akan

berinteraksi langsung dengan petugas atau staf bandara di *check-in counter* untuk menyelesaikan berbagai prosedur, seperti memeriksa tiket penerbangan, meletakkan bagasi, mendapatkan *boarding pass*, dan melakukan proses pemeriksaan keamanan.

b. Check-in Online

Maskapai penerbangan menyediakan layanan yang disebut *online check-in*, yang sering dikenal sebagai *web check-in*, yang memungkinkan penumpang untuk melakukan *check-in* secara *online*. Namun, metode *check-in online* ini tidak sepenuhnya menghilangkan atau mengurangi antrean di *counter check-in* di Indonesia karena penumpang perlu mengambil kartu *boarding pass* di *check-in counter*.

c. Mobile Check-in

Mobile check-in adalah layanan yang difasilitasi oleh maskapai penerbangan yang berfungsi memberikan kemudahan kepada penumpang ketika melakukan proses *check-in* melalui perangkat seluler. Dengan menggunakan aplikasi atau situs *web* resmi maskapai, penumpang dapat melakukan *check-in* melalui perangkat mereka tanpa harus datang ke lokasi di bandar udara.

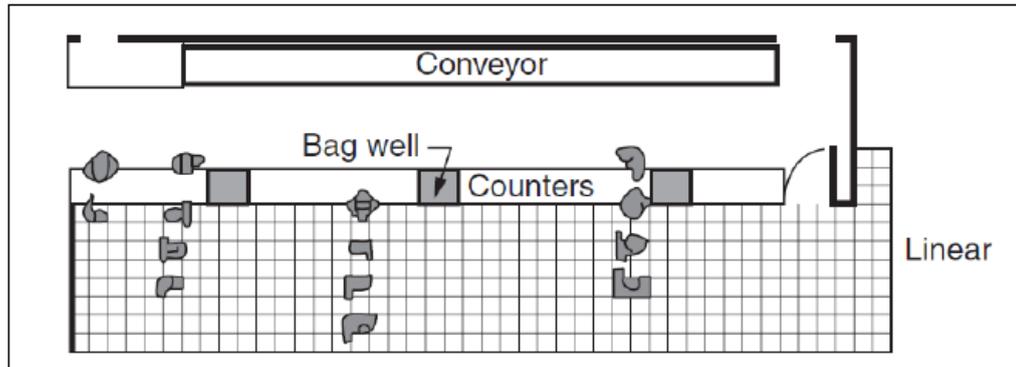
d. Self Check-in

Self check-in merupakan fasilitas yang digunakan untuk menyelesaikan proses keamanan dengan memakai mesin tetapi tidak termasuk penyerahan bagasi. Prosesnya sangat sederhana, yaitu dengan memindai barcode atau nomor *e-ticket*, memilih tempat duduk, dan mencetak *boarding pass* (Hodi & Rachman, 2019). Fasilitas atau lokasi di bandar udara yang memungkinkan penumpang untuk melakukan proses *check-in* sendiri tanpa harus berinteraksi dengan petugas atau staf bandar udara. Proses *self check-in* sangat mudah dan efisien. Penumpang hanya perlu mengikuti beberapa langkah berikut:

- a) Menginput nomor *e-ticket* atau melakukan *scan barcode*
- b) Memilih kursi yang diinginkan dari pilihan yang tersedia
- c) Mencetak kartu *boarding pass* mereka sendiri

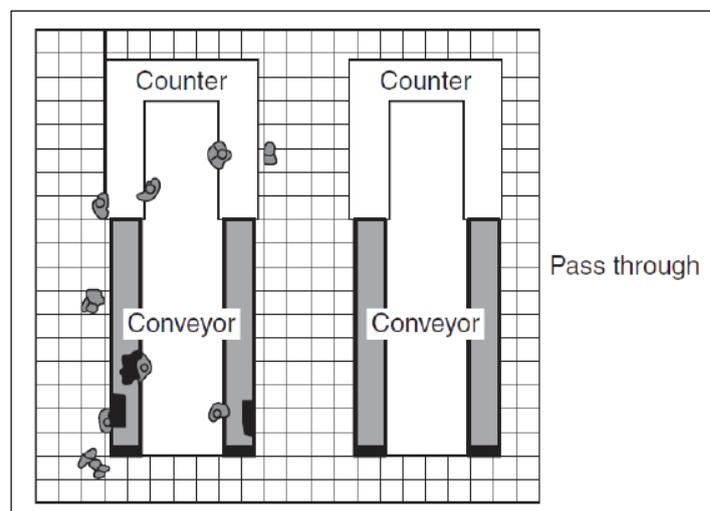
Adapun standar tipe/layout fasilitas *check-in* yang tertuang dalam *Manual of Standard Terminal Operation* dimana menurut *Federal Aviation Administration* (FAA) terdapat 3 tipe utama dari *check-in & baggage counter*, yakni:

a) *Linear*, umum digunakan pada area yang luas dengan bentuk linear yang memungkinkan penumpang langsung meninggalkan *counter* setelah proses.



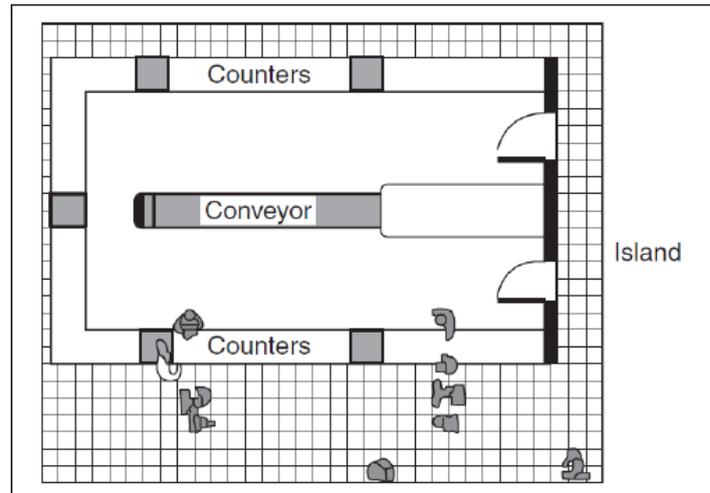
Gambar 2. 1 Tipe *Check-in Linear*
Sumber: *Manual of Standard Terminal Operation*

b) *Pass through/flow through*, umum digunakan pada bandar udara dengan volume pelaporan bagasi (*baggage-only*) yang tinggi.



Gambar 2. 2 Tipe *Check-in Pass Through*
Sumber: *Manual of Standard Terminal Operation*

c) *Island*, umum digunakan pada bandar udara dengan karakteristik terpusat (*centralized*). Setiap *island* memiliki posisi sejajar dengan arus penumpang yang melewati *public hall*.



Gambar 2. 3 Tipe *Check-in Island*
 Sumber: *Manual of Standard Terminal Operation*

4. Kepuasan Penumpang

Menurut (Ananta & Albanna, 2022) perasaan yang dialami oleh seseorang baik bahagia ataupun kecewa yang muncul setelah membandingkan pendapat dan kesan tentang pekerjaan, hasil produk, dan ekspektasi dapat disebut kepuasan. Penumpang merupakan individu yang namanya terdaftar dalam tiket penerbangan dan dapat memperlihatkan identitas diri yang sesuai dengan aturan serta mempunyai *boarding pass* (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2021). Reaksi konsumen ketika sebuah bisnis memenuhi harapan mereka dikenal sebagai kepuasan pelanggan. Jika harapan pelanggan terpenuhi, mereka akan senang, dan jika lebih dari itu, mereka akan sangat puas (Kusuma & Suwitho, 2015). Kepuasan pelanggan adalah evaluasi emosional seseorang terhadap kinerja nyata dari layanan yang dibandingkan dengan harapan mereka (Riyani dkk., 2021). Kepuasan penumpang dapat diukur dengan membandingkan pengalaman perjalanan mereka (Bimalaya & Puspitasari, 2022). Ketika sebuah perusahaan bekerja pada tingkat yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggannya, persepsi pembeli mengarah pada kepuasan pelanggan (Kusuma & Suwitho, 2015). Penumpang akan sangat senang dengan layanan ini jika kita memberikan mereka kenyamanan, layanan yang cepat, dan keramahan (Bimalaya & Puspitasari, 2022). Berdasarkan pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan penumpang adalah indikator seberapa baik produk atau layanan dari sebuah perusahaan atau organisasi mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

5. Pengaruh

Menurut KBBI, pengaruh adalah kemampuan yang berasal dari suatu hal, bisa dari benda atau individu, yang mempengaruhi karakter, keyakinan, atau tindakan seseorang. Pengaruh terjadi ketika ada hubungan saling mempengaruhi (Istiani & Islamy, 2020). Pengaruh didefinisikan sebagai interaksi sebab akibat atau timbal balik antara faktor yang mempengaruhi dan yang dipengaruhi, dimana kedua elemen ini memiliki keterkaitan dan dianalisis untuk menemukan hubungannya. (Cahyono, 2016).

Berdasarkan penjelasan tersebut didapat kesimpulan berupa pengaruh adalah kekuatan atau kemampuan untuk memengaruhi orang lain, keadaan, atau lingkungan. Ini dapat berupa pengaruh langsung atau pengaruh tidak langsung.

6. Fasilitas Terminal Keberangkatan

Sisi darat mencakup area-area dan bangunan-bangunan di Bandar Udara yang tidak termasuk dalam area keamanan terbatas dan daerah terkendali yang dikelola dengan langkah-langkah keamanan khusus (Kementerian Perhubungan, 2018). Adapun fasilitas terminal keberangkatan meliputi :

- a. *Check-in area* merupakan ruang yang digunakan sebagai tempat untuk menempatkan loket *check-in*. Luas area ini dapat diperluas sesuai dengan banyaknya penumpang yang dilayani oleh bandara ketika periode *peak hour*.
- b. Rambu dan marka di terminal bandara adalah tanda dan *signage* yang dirancang untuk memberikan arah dan mengatur aliran penumpang di dalam terminal. Standar internasional berlaku sebagai dasar dalam pembuatannya.
- c. Ruang tunggu, tempat duduk, dan fasilitas umum lainnya (toilet, telepon), serta *custom imigration quarantine*, atau *CIQ* (Bandara Internasional). Ketika bandara sibuk, besarnya harus menyesuaikan perubahan dari volume penumpang yang dilayaninya.

7. Kualitas Pelayanan

Menurut dalam (Riyani dkk., 2021) Kualitas pelayanan adalah ukuran kesempurnaan produk atau jasa untuk memenuhi kepuasan kebutuhan pelanggan pada ukuran tersebut. Menurut (Riyani dkk., 2021) Kualitas pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan terkait dengan produk dan jasa, serta kesesuaian dalam penyampaian untuk mencocokkan harapan pelanggan. Dua komponen utama ialah harapan layanan yang diharapkan dan pengalaman layanan yang dirasakan (Kusumayanti dkk., 2022). Menurut pandangan para ahli yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa Memenuhi permintaan pelanggan dengan menawarkan produk dan layanan luar biasa yang sesuai dengan harapan mereka adalah pengertian dari kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono dalam jurnal (Ardhana & Yudianto, 2024b), kualitas jasa atau pelayanan didefinisikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memberikan pelayanan yang tepat guna memenuhi harapan mereka, adapun lima indikator dominan yang menentukan kualitas pelayanan jasa:

- a. Tampilan fisik (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik petugas, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat dinilai baik.
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan dari petugas untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Kesiapan para petugas untuk memenuhi keinginan penumpang dengan tanggap dan ramah.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*Emphaty*), yaitu kesedian petugas dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, dan pemahaman atas kebutuhan individual penumpang.

8. Level Of Service

Level of Service (LOS) merupakan konsep yang digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur kualitas layanan atau pelayanan dalam berbagai konteks. Dalam konteks transportasi, *Level of Service* mengacu pada pengukuran tingkat kenyamanan,

keamanan, efisiensi, dan ketersediaan infrastruktur transportasi. Di bandara, *Level of Service* dapat diterapkan untuk mengukur kualitas layanan di berbagai area seperti *check-in counter*, keamanan, ruang tunggu, fasilitas penumpang, dan lain sebagainya. Dengan menggunakan indikator-indikator seperti waktu tunggu, efisiensi proses, kejelasan informasi, dan kepuasan penumpang, pihak bandara dapat mengevaluasi dan meningkatkan tingkat pelayanan yang diberikan kepada pengguna bandara.

9. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah pendekatan ilmiah yang efektif untuk mengumpulkan data dengan tujuan tertentu. Data empiris yang dikumpulkan untuk penelitian ini memenuhi persyaratan akurasi tertentu. Data yang dianggap valid harus benar-benar objektif dan dapat dipercaya. Setiap penelitian memiliki tujuan dan manfaat khusus (Sugiyono, 2013).

Penulis menerapkan metode penelitian kuantitatif berdasarkan pendekatan positivisme, yang dipakai untuk menginvestigasi populasi atau sampel yang ada. Dengan pendekatan ini, Instrumen penelitian yang dipakai untuk mengumpulkan data, yang selanjutnya akan diteliti secara kuantitatif atau statistik untuk memvalidasi hipotesis (Sugiyono, 2013).

10. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merujuk pada karakteristik, kualitas, atau konsep yang bersifat umum untuk berbagai subjek, objek, atau aktivitas. Variabel-variabel ini dipilih oleh peneliti untuk dianalisis, dievaluasi, dan dijadikan dasar penarikan kesimpulan akhir (Sugiyono, 2013). Variabel yang dipengaruhi atau dihasilkan oleh variabel bebas dikenal sebagai variabel terikat. Variabel bebas adalah variabel yang memiliki pengaruh atau menjadi penyebab perubahan pada variabel terikat (Nugraha dkk., 2024).

11. Populasi, Sampel dan Objek Penelitian

Populasi adalah kumpulan individu atau sesuatu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk diperiksa dan dianalisis berdasarkan atribut tertentu (Sugiyono, 2013), Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki atribut dan jumlah tertentu yang harus mewakili populasi secara keseluruhan (Sugiyono, 2013). Penelitian ini menggunakan *non probability sampling* sebagai teknik sampling, khususnya *purposive sampling*. *Non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel di mana individu atau segmen tertentu dari populasi diberi peluang yang tidak sama untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2013), sedangkan Objek penelitian adalah ciri khusus yang memiliki variasi nilai, skor, atau ukuran yang berbeda-beda. Selain itu, objek penelitian juga dapat berupa konsep yang memiliki berbagai nilai atau makna (Surokim, 2016).

12. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Karena pengumpulan data adalah tujuan utama dari penelitian ini, maka teknik pengumpulan data menjadi sangat penting. Tanpa strategi yang tepat, peneliti tidak akan dapat memperoleh data yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan (Sugiyono, 2013), sedangkan Instrumen penelitian adalah suatu alat pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam yang diamati (Sugiyono, 2013). Untuk mencapai pengukuran yang akurat, instrument ini harus memiliki skala yang jelas. Kesepakatan yang digunakan untuk mengidentifikasi jarak panjang atau pendek dalam alat pengukur disebut skala pengukuran. Penggunaan alat pengukur ini akan menghasilkan data yang dapat diukur (Sugiyono, 2013).

13. Teknik Analisis Data

Setelah tahap pengumpulan data maka selanjutnya akan dilakukan analisis data. Prosedur ini meliputi pengelompokan data menurut variabel dan jenis responden, membuat tabel berdasarkan faktor-faktor yang diteliti, melakukan perhitungan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian dan hipotesis yang diajukan akan dilakukan pengujian (Sugiyono, 2013).

a) Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Pengujian ini merupakan tata cara untuk mengukur kebenaran data penelitian mencerminkan keadaan yang sebenarnya terkait subjek yang diteliti. Pengujian ini berguna untuk mengevaluasi keabsahan kuesioner yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan dan mengukur data dari responden penelitian (Sugiyono, 2013).

2) Uji Reliabilitas

Pengujian ini menunjukkan seberapa konsistennya *output* penelitian dengan memakai objek yang sebanding untuk memproduksi data yang sebanding (Sugiyono, 2013).

b) Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk menetapkan apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak normal. Distribusi normal pada nilai residual merupakan indikasi bahwa model regresi berfungsi dengan baik. Metode untuk mengevaluasinya dengan cara mengamati sebaran data pada garis diagonal pada grafik yang digunakan sebagai dasar untuk membuat keputusan (Mardiatmoko, 2020).

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian untuk mengetahui apakah nilai residual dalam suatu model data terregresi konstan atau tidak. Uji ini merupakan situasi di mana variasi residual tidak konsisten di setiap pengamatan dalam model regresi. (Mardiatmoko, 2020).

3) Uji Linearitas

Uji ini bertujuan untuk menentukan apakah terdapat hubungan yang linier antara kedua variabel tersebut (Wasposito dkk., 2013).

c) Uji Analisis Regresi Sederhana

Untuk melakukan pengujian hipotesis, penulis menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk menguji jika terdapat pengaruh antara kedua variabel tersebut. Pengujian ini berguna untuk menelusuri korelasi antara kedua variabel (Ardhana & Yudianto, 2024b).

d) Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen secara parsial dipengaruhi oleh variabel independen dalam model regresi (Mardiatmoko, 2020). Hipotesis adalah sebuah asumsi awal terhadap perumusan masalah dengan dasar teori atau penemuan sebelumnya (Zaki & Saiman, 2021). Dalam pengujian hipotesis, terdapat suatu asumsi atau pernyataan yang dikenal sebagai hipotesis nol (Fisika dkk., 2016). Hipotesis nol adalah hipotesis yang menyatakan bahwa kedua variabel tidak ada hubungannya, ditulis sebagai H_0 . Hipotesis alternatif merupakan hipotesis yang menyatakan bahwa kedua variabel memiliki keterkaitan atau hubungan ditulis dengan H_1 (Zaki & Saiman, 2021).

e) Uji Koefisien Determinasi

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengevaluasi sejauh mana variabel independen memengaruhi variabel dependen (Mardiatmoko, 2020). Nilai koefisien determinasi dapat ditemukan dalam hasil pengujian, yang ditunjukkan dalam kolom adjusted R square (Gustina, 2021).

B. Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan

Kajian ini merupakan kajian dari peneliti terdahulu dengan judul yang relevan dan dianggap memiliki kesamaan konteks pembahasan yang akan diteliti. Penelitian-penelitian ini dimanfaatkan untuk mencegah pengulangan studi dengan masalah pokok yang serupa.

1. Clarita Sukma Ardhana & Kifni Yudianto

Pada tahun 2024 melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Check-in Counter* terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali”. Memakai metode kuantitatif dimana teknik pengumpulan data yang dipakai adalah dengan menggunakan kuesioner, untuk mencari tahu bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan penumpang Citilink di I Gusti Ngurah Rai Bali. Sampel yang dipakai adalah sebanyak 109 orang yang dimana menggunakan teknik pengambilan sampel *purposif sampling*. Untuk menguji hipotesis, regresi berganda digunakan, dan uji t dan koefisiensi determinasi digunakan. Hasil pengujian

mendapatkan hasil jika kualitas pelayanan maskapai Citilink akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 14,884 dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang didapatkan adalah terdapat lima faktor kualitas pelayanan meliputi *tangible*, *reliability*, *response*, *assurance*, dan *emphaty* yang menyumbang 67,1% dari kepuasan pelanggan maskapai Citilink (Ardhana & Yudianto, 2024a).

Perbedaan : Lokasi penelitian (Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali) & variabel independen (Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Check-in Counter*)

Persamaan : Metode penelitian (kuantitatif) & variabel dependen (kepuasan penumpang)

2. Bimalaya, P. & Puspitasari, Y. A.

Pada tahun 2022 melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Petugas *Check-in Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima”. Menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan Wings Air merasa puas dengan ketepatan waktu pelayanan petugas *check-in counter*, tetapi karena beberapa petugas terlalu lama dalam melakukan proses *check-in*, ada beberapa masalah lain yang menyebabkan ketidakpuasan dari pada penumpang. Kesimpulannya adalah bahwa tingkat pelayanan yang diberikan oleh petugas *check-in counter* memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang Wings Air (Bimalaya & Puspitasari, 2022).

Perbedaan : Lokasi penelitian (Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima) & variabel independen (Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Check-in Counter*)

Persamaan : Metode penelitian (kuantitatif) & variabel dependen (kepuasan penumpang)

3. Ismi Zakiyah & Gallis Nawang Ginusti

Pada tahun 2022 melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pelayanan *Check-in Counter* Maskapai Batik Air Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo”. Menggunakan metode penelitian kualitatif dimana data yang diambil melalui observasi, kuesioner penelitian kualitatif dan studi pustaka.

Dalam penelitian ini, penilaian terhadap kualitas pelayanan kepada penumpang dilihat dari enam aspek, yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Terdapat dua kesimpulan dari penelitian ini. Pertama, pelayanan *check-in* oleh Maskapai Batik Air di Bandar Udara Labuan Bajo dinilai cukup bagus, namun masih ada beberapa area yang perlu diperbaiki misalnya, meningkatkan keramahan, responsifitas, kebersihan dalam melayani penumpang, meningkatkan penampilan yang lebih rapi, dan menghindari memprioritaskan rekan kerja saat melayani penumpang. Kedua, hasil dari kuesioner yang diberikan kepada 30 responden menunjukkan bahwa kepuasan penumpang terhadap Maskapai Batik Air mencapai 90%. Ini menunjukkan bahwa hampir seluruh penumpang merasa puas. Namun, beberapa penumpang lainnya merasa terganggu oleh antrian panjang, proses pembayaran bagasi yang rumit, dan tingkat keramahan petugas yang kurang memuaskan (Zakiah & Ginusti, 2022).

Perbedaan : Metode penenilitan (kualitatif), lokasi penelitian (Bandara Komodo Labuan Bajo), variabel indpenden (Analisis Pelayanan *Check-in Counter* Maskapai Batik Air)

Persamaan : Variabel dependen (kepuasan penumpang)

4. Sitti Balqis Atwal & Andityo Pujo Laksana

Pada tahun 2022 melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Check-in Counter* Maskapai Garuda Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate”. Menggunakan metode kuantitatif dimana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner atau angket. Penelitian ini mengevaluasi beberapa indikator, seperti penampilan fisik, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan indikator tertinggi yang didapat berdasarkan hasil kuesioner adalah tampilan fisik, yaitu meliputi seragam yang rapih dan menarik dan komunikasi yang baik. Indikator terendah menurut hasil kuesioner adalah keandalan, yang memiliki pengaruh minimal terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini menyimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang (Atwal & Laksana, 2022).

Perbedaan : Lokasi penelitian (Bandara Sultan Babullah Ternate), variabel independen (Pengaruh Kualitas Pelayanan *Check-in Counter* Maskapai Garuda Indonesia)

Persamaan :Metode penelitian (kuantitatif), variabel dependen (kepuasan penumpang)

5. Ali Yusram M.Ibrahim & Hodi

Pada tahun 2022 melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Avsec Di *Security Check Point* (Scp) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate”. Dalam penelitian ini menerapkan metode penelitian kuantitatif. Survei ini menunjukkan bahwa para penumpang di Bandara terus menyuarakan ketidakpuasan terhadap proses pemeriksaan keamanan yang dilakukan oleh Petugas Keamanan Penerbangan AVSEC. Keluhan-keluhan ini berpusat pada kurangnya petugas di *Security Check Point* (SCP), seringkali terjadi kerusakan peralatan, dan sedikitnya jumlah mesin X-ray, yang menyebabkan antrean panjang pada *peak hour*. Penelitian ini mengamati lima indikator yaitu penampilan fisik, jaminan, daya tanggap, empati, dan keandalan. Data dari kuesioner yang dilakukan oleh 96 responden menunjukkan korelasi yang cukup besar antara kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pos pemeriksaan keamanan AVSEC dan kepuasan pelanggan di Bandara Sultan Babullah Ternate (Ibrahim dkk., 2022).

Perbedaan : Lokasi penelitian (Bandara Sultan Babullah Ternate), variabel independen (Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Avsec di *Security Check Point*)

Persamaan : Metode penelitian (kuantitatif), variabel dependen (kepuasan penumpang)