

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN CUSTOMER DI CHECK IN COUNTER BANDARA TEBELIAN SINTANG

Ayumi Safara Ramadhani
aysafrdhni@gmail.com
Sekolah Tinggi Teknologi Kedigantaraan

Esti Nur Wakhidah
esti.nur@sttkd.ac.id
Sekolah Tinggi Teknologi Kedigantaraan

Abstract

Check-in counters are airport staff or officers in charge of providing services to passengers who carry out the check-in process at the departure terminal, this service is included in the pre-flight service that passengers receive when traveling using air transportation. Therefore, the quality of service affects the smoothness of the flight. This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at the check-in counter at the Tebelian Sintang airport. This research uses quantitative research. The data collection method used a questionnaire which was distributed to the passengers at the tebelian sintang airport. The data was processed with SPSS (Statistical Product and Service Solutions) to test the research instruments, hypotheses, classical assumptions and multiple linear regression. The results showed that simultaneously the quality of tangible, responsiveness and empathy services had no effect on customer satisfaction at the check-in counter at Tebelian Sintang airport with a significant value < 0.05 . while the quality of service reliability and assurance simultaneously affect customer satisfaction at the check-in counter at tebelian sintang airport with a significant value > 0.05 .

Keywords: *Quality of service, Customer Satisfaction, Check in Counter*

1. PENDAHULUAN

Bandar Udara Tebelian Sintang adalah Bandar Udara yang terletak di Kecamatan Sungai Tebelian, Kabupaten sintang, Kapuas Raya. Bandara ini merupakan bandara utama yang digunakan untuk melayani penerbangan kota sintang. Bandara ini mulai beroperasi pada tahun 2017 sebagai penggantifungsi utama penerbangan di bandara Susilo Sintang dan termasuk bandara baru. Jaraknya 15 km dari kota sintang. Bandara ini dikelola oleh Kementerian Perhubungan. Luas Bandara Tebelian sintang adalah 500 ha. Bandara tebelian sintang memiliki satu tempat *check in counter* dan landasan pacu (runway) sepanjang

3.500 meter. Saat ini bandara tebelian sintang hanya melayani satu kali penerbangan yaitu tujuan sintang menuju pontianak.

Kualitas pelayanan dalam kebandarudaraan perlu dipadukan dengan meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga bandar udara mampu bersaing dalam kancah regional dengan menghasilkan pelayanan bermutu oleh para pengguna jasa. Di dunia kerja, kualitas pelayanan terhadap kebandarudaraan sangat penting terutama pada kepuasan *customer*.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain : Apakah ada

pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan *Customer* di *Check in Counter* Bandara Tebelian Sintang ?, Apakah ada pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan *Customer* di *Check in Counter* Bandara Tebelian Sintang ?, Apakah ada pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan *Customer* di *Check in Counter* Bandara Tebelian Sintang ?, Apakah ada pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan *Customer* di *Check in Counter* Bandara Tebelian Sintang ?, Apakah ada pengaruh *Empaty* terhadap kepuasan *Customer* di *Check in Counter* Bandara Tebelian Sintang ?, Apakah ada pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empaty* terhadap kepuasan *Customer* di *Check in Counter* Bandara Tebelian Sintang dan berapa besar pengaruhnya?

Goetsch dan David dalam Donni (2017) menjelaskan kualitas pelayanan merupakan keadaan yang dinamis, yang sehubungan dengan jasa, produk, manusia dan kondisi lingkungan yang sesuai atau melebihi standarnya. Standar kualitas pelayanan adalah acuan untuk perusahaan dalam menyediakan pelayanan yang memuaskan untuk konsumen.

Gronroos dalam Nasrudin (2015), pelayanan adalah kegiatan atau sekumpulan kegiatan yang tidak terlihat bentuknya namun bisa dirasakan yang terjadi karena adanya interaksi antara konsumen dengan penyedia jasa (karyawan perusahaan) atau hal lain yang di sediakan oleh perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen.

Menurut Kotler dalam buku Sunoto (2013), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau

Petugas *Check-in counter* merupakan staff atau petugas bandar udara yang bertugas memberikan pelayanan pada penumpang yang melakukan proses *check-in* pada terminal keberangkatan, pelayanan ini termasuk dalam pelayanan *pre-flight service* yang diterima penumpang dalam melakukan perjalanan menggunakan transportasi udara.

Adapun penelitian yang relevan diantaranya penelitian Mohd.Farid Tiza, Febri Susanti (2019) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan studi kasus pada perusahaan JNE cabang Padang.

Selanjutnya penelitian dari Dwi Aliyyah, Apriyani Sunarti (2017) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (survei pada konsumen *the little a coffe shop* sidoarjo).

Berikutnya penelitian dari Annisa Rahadiyarsi Leokito, La Diadhan Hukama (2016) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Laboratorium klinik (Studi Kasus Laboratorium klinik X Jakarta).

Yang terakhir penelitian dari Arfiani Bahar, Herman Sjahrudin (2015) Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen minat beli uang.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif dalam pengumpulan data, salah satunya pengumpulan data menggunakan kuisioner. Kuisioner nantinya akan di sebarakan ke kepada para *customer* yang pernah menggunakan bandara tebelian

sintang sebagai sarana transportasi udara dan nantinya data yang penulis peroleh dari kuesioner akan dilihat melalui pilihan jawaban dan skor-skor menggunakan nilai-nilai skala likert dengan nilai 1-5 sebagai jawaban untuk kuesioner.

Populasi

Menurut Sugiyono (2019), populasi merupakan area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan dipelajari sehingga kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang diambil yaitu seluruh penumpang yang pernah menikmati pelayanan *Check-in* di Bandar Udara Tebelian Sintang.

Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah populasi yang ditentukan berdasarkan karakteristik yang dimiliki populasi yang dapat mewakili seluruh populasi. Jenis sampel yang dipakai untuk penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling*.

Menurut Roscoe dalam Sugiyono (2019) bahwa kapasitas sampel lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 yaitu telah mencakupi untuk digunakan dalam penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 *customer* di *check in counter* Bandara Tebelian Sintang. Teknik pengumpulan sampel ini, menggunakan metode *purposive sampling*.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini antara lain :

1. Observasi

Menurut Widoyoko (2014)

observasi ialah pengamatan yang dilakukan peneliti terhadap unsur serta objek yang diteliti kemudian dilakukan pencatatan terhadap unsur-unsur yang terlihat yang dianggap suatu gejala pada objek yang diteliti.

2. Kuisisioner

Kuesioner merupakan instrument untuk pengumpulan data, dalam hal ini partisipan atau responden memberikan jawaban dari pertanyaan atau pernyataan yang disediakan oleh peneliti dalam lembar atau laman koesioner (Sugiyono, 2019).

Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan peneliti. Pada uji validitas pertanyaan dikatakan valid apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ dan dikatakan tidak valid apabila nilai $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$.

Butir	R Hitung	R Tabel	Hasil
P1	0,801	0,361	Valid
P2	0,830	0,361	Valid
P3	0,803	0,361	Valid
P4	0,833	0,361	Valid
P5	0,892	0,361	Valid

Tabel 2. Uji Validitas *Reliability*

Butir	R Hitung	R Tabel	Hasil
P6	0,878	0,36	Valid
P7	0,877	0,36	Valid
P8	0,907	0,36	Valid
P9	0,861	0,36	Valid
P10	0,873	0,36	Valid

dinyatakan valid karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

Tabel.3 Uji Validitas Responsiveness

Butir	R Hitung	R Tabel	Hasil
P11	0,843	0,361	Valid
P12	0,879	0,361	Valid
P13	0,879	0,361	Valid
P14	0,841	0,361	Valid
P15	0,704	0,361	Valid

Tabel Uji Validitas Assurance

Butir	R Hitung	R Tabel	Hasil
P16	0,846	0,361	Valid
P17	0,768	0,361	Valid
P18	0,880	0,361	Valid
P19	0,921	0,361	Valid
P20	0,844	0,361	Valid

Tabel Uji Validitas Emphaty

Butir	R Hitung	R Tabel	Hasil
P21	0,883	0,361	Valid
P22	0,882	0,361	Valid
P23	0,835	0,361	Valid
P24	0,898	0,361	Valid
P25	0,883	0,361	Valid

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji dinyatakan valid, karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

Tabel Uji Validitas Kepuasan Customer

Butir	R Hitung	R Tabel	Hasil
P26	0,905	0,361	Valid
P27	0,964	0,361	Valid
P28	0,868	0,361	Valid
P29	0,809	0,361	Valid
P30	0,855	0,361	Valid

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019), uji reliabilitas yaitu seberapa besar tingkat hasil pengukuran terhadap objek yang sama, sehingga menghasilkan data yang sama. Pengukuran reliabilitas dibuktikan dengan uji Cronbach's Alpha dan kuisioner dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari ($>$) 0,6 dan keseluruhan kuisioner dikatakan tidak reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih kecil ($<$) dari 0,6.

Tabel Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Hasil
<i>Tangible</i>	0.887 > 0,6	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,926 > 0,6	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0.887 > 0,6	Reliabel
<i>Assurance</i>	0.906 > 0,6	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0.923 > 0,6	Reliabel
Kepuasan Customer	0.924 > 0,6	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji dinyatakan reliabel, karena apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari ($>$) 0,6.

2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini digunakan untuk memenuhi syarat analisis regresi linear, yaitu menguji kualitas data sehingga data diketahui keabsahannya dan menghindari terjadinya estimasi bias.

a. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2016) memaparkan bahwa uji normalitas yang akan mengukur data variabel bebas dan terikat dengan persamaan regresi linear

yang dihasilkan apakah data yang didapat berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016) memaparkan bahwa uji ini ialah uji yang digunakan untuk analisis regresi linear berganda yang terdiri dari dua atau lebih variabel bebas. Dijelaskan sebagai berikut :

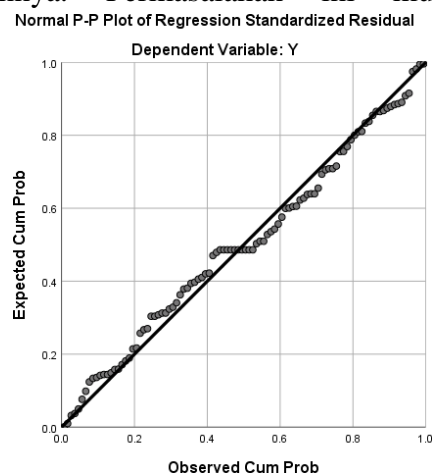
- 1) Jika nilai toleransi $< 0,1$ dan multikolinearitas $VIF > 10$ maka terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika nilai toleransi $\geq 0,1$ dan $VIF \geq 10$, maka tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016) terdapat beberapa metode dalam mendeteksi heteroskedastisitas, antaranya adalah dengan kemunculan pola tertentu pada grafik ZPRED dan SRESID, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah distudentized.

d. Autokorelasi

Menurut Ghozali (2016) autokorelasi bisa ada karena pengamatan yang berurutan sepanjang waktu yang berkaitan satu sama lainnya. Permasalahan ini muncul



karena residual tidak bebas pada satu observasi ke observasi lainnya.

- 1) Jika nilai pada Asymp. Sig. (2-tailed) lebih dari 5% atau 0,05, maka untuk H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal tersebut berarti data residual terjadi secara acak (random).

3. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda menurut Sugiyono (2019) analisis regresi linear berganda ialah satu model hubungan antara variabel dependen dan variabel independen dengan jumlah variabel independen lebih dari satu yaitu, *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), dan *Empathy* (X_5). Persamaan regresi berganda dirumuskan dengan :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Koefisien regresi

X_1 (*tangible*), X_2 (*reliability*), X_3 (*responsiveness*), X_4 (*assurance*), X_5 (*Empathy*).

3. Uji Hipotesis

a. Uji T

Uji t menurut Widarjono (2015), bertujuan untuk membuktikan apakah variabel independent secara individu mempengaruhi variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan :

- 1) Apabila nilai t hitung $\geq t$ tabel maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima.

- 2) Apabila nilai t hitung $\leq t$ tabel maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak

b. Uji F

Uji F ialah pengujian yang mengukur tingkat ketepatan terhadap

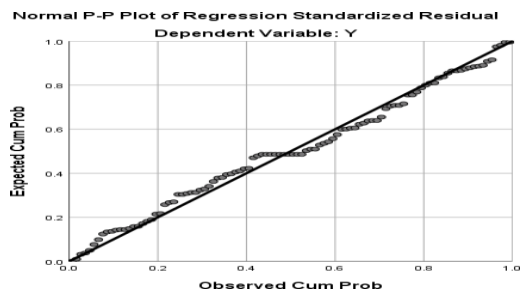
fungsi regresi sampel untuk menperkiakan nilai yang aktual. Apabila ninali signifikan F kurang dari 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel independent. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Pembahasan sebagai berikut:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

c. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi bertujuan untuk mencari tahu tingkat pengaruh variabel independen dalam presentase secara bersamaan terhadap variabel dependen. Analisis yang digunakan yaitu:

- 1) Semakin besar R^2 yang diperoleh dari hasil perhitungan (mendekati 1), sehingga dapat disimpulkan bahwa sumbangan dari variabel independen terhadap variabel dependen semakin besar.



- 2) jika R^2 semakin kecil (mendekati 0), maka dapat disimpulkan bahwa sambungandari variabel independen terhadap dependen semakin kecil.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Sminov

	Unstandardized Residual
--	-------------------------

N		100
Normal	Mean	.0000000
Parameters a,b	Std. Deviation	1.38423149
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.057
	Negative	-.060
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi di atas 0,05 yaitu 0,200. Hali ini bearti data residual tersebut terdistribusi secara normal. Hal ini juga dapat dijelaskan dengan hasil analisi grafik Normal Probability plot-nya sebagai berikut :

Gambar 4.1 Grafik Normal Probability

b. Hasil Uji Multikolinieritas

Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Bebas	Tolerance	VIF	Keterangan Multikolinieritas
X1	.327	3.056	Non Multikolinieritas
X2	.241	4.148	Non Multikolinieritas
X3	.158	6.344	Non Multikolinieritas
X4	.210	4.761	Non Multikolinieritas
X5	.210	4.772	Non Multikolinieritas

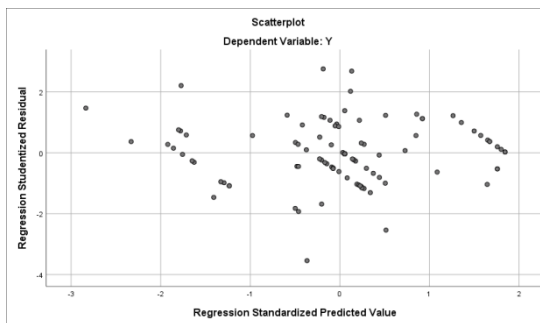
a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Assurance, Reliability, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan Customer

Dari tabel 4.5 Di atas dapat diketahui bahwa *Tolerance* variabel Kualitas Pelayanan *Tangible* (X1) sebesar 0,327, *Reliability* (X2) sebesar 0,241, *Responsiveness* (X3) sebesar 0,158, *Assurance* (X4) sebesar 0,210 dan *Empathy* (X5) sebesar 0,210 dan nilai VIF variabel

Kualitas Pelayanan *Tangible* (X1) sebesar 3.056, *Reliability* (X2) sebesar 4.148, *Responsiveness* (X3) sebesar 6.344, *Assurance* (X4) sebesar 4.761 dan *Empathy* (X5) sebesar 4.772. Dalam hal ini nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 0,10 dapat disimpulkan bahwa regresi terbebas dari asumsi Multikolinieritas.

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.2 Menunjukkan bahwa titik menyebar secara acak baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

d. Hasil Uji Autokorelasi

Tabel 4.7 Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.893 ^a	.798	.787	1.42057	2.255

Berdasarkan tabel di atas, nilai DW dapat diketahui sebesar 2,255, nilai dL sebesar 1,634, nilai dU sebesar 1,715, nilai 4-dL sebesar 2,366 dan nilai 4-dU sebesar 2,285. Jadi nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5%, dengan jumlah responden 100 (n) dan jumlah variabel independen 5 (k=5), maka diperoleh nilai $du < d < 4-du$ yang artinya $1,715 < 2,255 < 2,285$. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

2. Regresi Linier Berganda

Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.384	1.071		.358	.721
	Tangible (X1)	.059	.089	.054	.662	.509
	Reliability (X2)	.237	.102	.219	2.318	.023
	Responsiveness (X3)	.235	.120	.229	1.962	.053
	Assurance (X4)	.274	.102	.270	2.671	.009
	Empathy (X5)	.179	.096	.188	1.856	.067

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan tabel diatas hasil uji linear berganda maka dapat disusun persamaan sebagai berikut:

$Y = 0,384 + 0,059X_1 + 0,237X_2 + 0,235X_3 + 0,274X_4 + 0,179X_5$ Yang dapat di interpretasikan sebagai berikut :

1) Nilai konstanta (a) memiliki nilai positif sebesar 0,384. Tanda positif artinya menunjukan pengaruh yang searah antara variabel independen dan

variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen yang meliputi *tangible* (X1), *reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *assurance* (X4) dan *Emphaty* (X5) bernilai 0 persen atau tidak mengalami perubahan, maka nilai kepuasan customer adalah 0,384.

2) Nilai koefisien regresi untuk *tangible* (X1) yaitu sebesar 0,059 yang berarti jika nilai variabel *tangible* (X1) mengalami peningkatan 1 satuan, maka variabel kepuasan *customer* (Y) akan meningkat 0,059 dan sebaliknya jika mengalami pengurangan 1 maka variabel dependen kepuasan *customer* (Y) akan mengalami penurunan.

3) Nilai koefisien regresi untuk *reliability* (X2) yaitu sebesar 0,237 yang berarti jika nilai variabel *reliability* (X2) mengalami peningkatan 1 satuan, maka variabel kepuasan *customer* (Y) akan meningkat 0,237 dan sebaliknya jika mengalami pengurangan 1 maka variabel dependen kepuasan *customer* (Y) akan mengalami penurunan.

4) Nilai koefisien regresi untuk *responsiveness* (X3) yaitu sebesar 0,235

yang berarti jika nilai variabel *responsiveness* (X3) mengalami peningkatan 1 satuan, maka variabel kepuasan *customer* (Y) akan meningkat 0,235 dan sebaliknya jika mengalami pengurangan 1 maka variabel dependen kepuasan *customer* (Y) akan mengalami penurunan.

5) Nilai koefisien regresi untuk *assurance* (X4) yaitu sebesar 0,274 yang berarti jika nilai variabel *assurance* (X4) mengalami peningkatan 1 satuan, maka variabel kepuasan *customer* (Y) akan meningkat 0,274 dan sebaliknya jika mengalami pengurangan 1 maka variabel dependen kepuasan *customer* (Y) akan mengalami penurunan.

6) Nilai koefisien regresi untuk *emphaty* (X5) yaitu sebesar 0,179 yang berarti jika nilai variabel *emphaty* (X5) mengalami peningkatan 1 satuan, maka variabel kepuasan *customer* (Y) akan meningkat 0,179 dan sebaliknya jika mengalami pengurangan 1 maka variabel dependen kepuasan *customer* (Y) akan mengalami penurunan.

3. Uji T

Tabel 4.9 Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.384	1.071		.358	.721
	Tangible (X1)	.059	.089	.054	.662	.509
	Reliability (X2)	.237	.102	.219	2.318	.023
	Responsiveness (X3)	.235	.120	.229	1.962	.053
	Assurance (X4)	.274	.102	.270	2.671	.009
	Empathy (X5)	.179	.096	.188	1.856	.067

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

1) Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,509 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,662 < t_{tabel 1,985}$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh X1 terhadap Y.

2) Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,023 > 0,05$ dan nilai t hitung $2,318 > t_{tabel 1,985}$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh X2 terhadap Y.

3) Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar $0,053 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,962 < t_{tabel 1,985}$, sehingga dapat disimpulkan

bahwa H3 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh X3 terhadap Y.

4) Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X4 terhadap Y adalah sebesar $0,009 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,671 > t_{tabel 1,985}$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima yang berarti terdapat pengaruh X4 terhadap Y.

5) Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X5 terhadap Y adalah sebesar $0,067 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,865 < t_{tabel 1,985}$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H5 ditolak yang berarti terdapat pengaruh X5 terhadap Y.

a. Uji F

Tabel 4.10 Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	747.306	5	149.461	74.063	.000 ^b
	Residual	189.694	94	2.018		
	Total	937.000	99			

a. *Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y).*

b. *Predictors: (Constant), Empathy (X5), Tangible (X1), Assurance (X4), Reliability (X2), Responsiveness (X3).*

Berdasarkan hasil output di atas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X1, X2, X3 X4 dan X5 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $74,063 > F_{tabel 2,31}$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 dan H4 diterima yang berarti terdapat pengaruh X2 dan X4 secara simultan terhadap Y, sementara H1, H3 dan H5 yaitu

Kualitas Pelayanan dari *tangible*, *responsiveness* dan *empathy* berpengaruh positif terhadap Kepuasan *Customer* di Bandara Tebelian Sintang.

c. Koefisien Determinasi

Tabel 4.11 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.893 ^a	.798	.787	1.42057

a. *Predictors: (Constant), Empathy (X5), Tangible (X1), Assurance (X4), Reliability (X2), Responsiveness (X3).*

Berdasarkan output diatas diketahui nilai R Square sebesar 0,798, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 secara simultan terhadap variabel Y adalah sebesar 79,8 %.

3. PEMBAHASAN

Penelitian ini digunakan untuk melihat apakah terdapat pengaruh antara Kualitas pelayanan terhadap kepuasan *customer dicheck-in counter* Maskapai WINGS AIR Bandara Tebelian Sintang. Berdasarkan dari hasil data yang telah diperoleh sebanyak 100 responden yang merupakan penumpang dari Maskapai WINGS AIR di Bandara Tebelian Sintang diperoleh informasi mengenai data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Berdasarkan data responden dari jenis kelamin menunjukkan bahwa responden perempuan lebih dominan dalam penelitian ini yaitu banyak 67 responden. Data responden berdasarkan usia menunjukkan responden dengan rentang 17-24 tahun sebanyak 40 responden dan data responden berdasarkan pekerjaan sebanyak 72 responden.

Berdasarkan hasil uji T pada kualitas pelayanan (*tangible*) X1 diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,509 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,662 < t$ tabel 1,985. Artinya tidak ada pengaruh kualitas pelayanan (*tangible*) terhadap kepuasan *customer*.

Berdasarkan hasil uji T pada kualitas pelayanan (*reliability*) X2 Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,023 > 0,05$ dan nilai t hitung $2,318 > t$ tabel 1,985.

Artinya Kualitas pelayanan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan *customer*. Kualitas pelayanan *Reliability* (Kehandalan) berpengaruh terhadap kepuasan *customer* dikarenakan kehandalan memberikan dampak pada kepuasan *customer* dimana kehandalan merupakan upaya yang di lakukan perusahaan untuk dapat memenuhi harapan pelangganya, namun pada hakikatnya kualitas pelayanan *reliability* masih belum terpenuhi untuk kepuasan *customer dicheck in counter* Bandara Tebelian Sintang.

Berdasarkan hasil uji T pada kualitas pelayanan (*responsiveness*) X3 diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar $0,053 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,962 > t$ tabel 1,985.

Berdasarkan hasil uji T pada kualitas pelayanan (*responsiveness*) X3 diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X4 terhadap Y adalah sebesar $0,009 > 0,05$ dan nilai t hitung $2,671 > t$ tabel 1,985. Kualitas pelayanan *Assurance* (Jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan *customer dicheck in counter* bandara Tebelian Sintang.

Berdasarkan hasil uji T pada kualitas pelayanan (*responsiveness*) X3 Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X5 terhadap Y adalah sebesar $0,067 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,865 > t$ tabel 1,985. Kualitas pelayanan *Empathy* (Empati) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan *customer* di Bandara Tebelian Sintang.

Berdasarkan hasil output di atas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X1, X2, X3, X4 dan X5 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $74,063 >$

F tabel 2,31 sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 dan H4 diterima yang berarti terdapat pengaruh X2 dan X4 secara simultan terhadap Y. Artinya, ada pengaruh kualitas pelayanan (*Reliability*) & (*Assurance*) terhadap kepuasan *customer* di Bandara Tebelian Sintang. Dan berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa R square sebesar 0,798 yang artinya variabel independen kualitas pelayanan dari dimensi *Reliability* dan *Assurance* secara simultan mempengaruhi variabel dependen sebesar 79% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

4. KESIMPULAN

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan dan seberapa besar pengaruh signifikan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *Emphaty* terhadap kepuasan *customer* di bandara tebelian sintang. Dari rumusan masalah dan hasil pengujian yang telah penulis lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *tangible*, *responsiveness* & *Emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan *customer dicheck in counter* bandara tebelian sintang.

Sedangkan, *reliability* & *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan *customer dicheck in counter* bandara tebelian sintang.

Saran peneliti atau penulis mengingat penelitian ini sangat penting dalam kualitas pelayanan diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel – variabel lain diluar

variabel ini yang sudah ada pada penelitian ini.

Ucapan Terimakasih penulis sampaikan kepada: kedua orangtua dan keluarga yang selalu mendukung dan selalu mendoakan proses penulis dan Ibu Esti Nur Wakhidah, S.Pd.,M.M selaku dosen pembimbing penulis yang selalu memberikan saran yang membangun.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7.
- Bahar, A., & Sjahruddin, H. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang*.
- Chandra, R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kaoy Kupie*. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)*, 2(2), 139-146.
- Priyatno, Duwi (2016). *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Erline, SE, M. M. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Customer Pada PT. Telesindo Shop Muara Teweh*. *Jurnal Ilmu Ekonomi (Manajemen Perusahaan) Dan Bisnis*, 3(01).
- Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*.

Edisi 8. Semarang: Badan
Penerbit Universitas
Diponegoro.

- Noerchoidah, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Orienztaxi Di Surabaya)*. *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, 9(2), 80-90.
- Rahadiyarsi Loekito, A. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen laboratorium klinik Pramita* (Doctoral dissertation, Universitas YARSI).
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tiza, M. F., & Susanti, F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang*.
- Wendha, Rahyuda dan Suasana, 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar*. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*. Vol. 7, No. 1, Februari 2013