

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Penumpang: On Time Performance, Layanan, dan Capability di Bandar Udara Internasional Gusti Ngurah Rai Bali

Fadhilla Nina Rizkyanti^{1*}, Gusti Putu Frenlyantara Putu², Minulya Eska Nugraha³, Nining Idyaningsih⁴

¹ Politeknik Penerbangan Palembang, e-mail: fadhilla@poltekbangplg.ac.id

² Politeknik Penerbangan Palembang, e-mail: frenly71@poltekbangplg.ac.id

³ Politeknik Penerbangan Palembang, e-mail: minulya@poltekbangplg.ac.id

⁴ Politeknik Penerbangan Makassar, e-mail: ondeng77@gmail.com

**Corresponding Author : Fadhilla Nina Rizkyanti*

Abstract:

Kepuasan Penumpang adalah suatu keadaan yang dirasakan penumpang setelah mengalami suatu kinerja dari produk/jasa dan membandingkan pelayanan yang diinginkan serta diharapkan penumpang sesuai dan dapat terpenuhi melalui produk/layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas On Time Performance, Layanan dan Capability berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dan kinerja di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang melakukan perjalanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Teknik sampling yang digunakan adalah non probability sampling dengan cara purposive sampling. Data yang terkumpul dianalisis dengan Teknik uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, uji determinasi dan uji hipotesis (T-test). Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan kuisioner. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan variable kepuasan penumpang yang diukur dengan 3 item pernyataan dengan bantuan skala likert 5 poin memiliki nilai rata-rata sebesar 3,90, yaitu berada pada rentang kriteria 3,40 – 4,20. Hal ini berarti sebagian besar penumpang pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sudah merasa puas. Signifikansi pengaruh on time performance terhadap kepuasan berdasarkan signifikansi uji-t sebesar 0,000, nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Artinya on time performance, layanan dan capability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah sebagai Kepuasan penumpang pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali termasuk kedalam kategori puas.. On time performance, Layanan dan Capability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Keywords: : On Time Performance, Layanan, Capability, Kepuasan Penumpang



Introduction

Dalam era perkembangan transportasi dan kecanggihan teknologi menyebabkan manusia cenderung memilih transportasi yang cepat dan terjangkau. Menyadari peranan transportasi udara khususnya pelayanan di bandar udara harus seimbang dengan tingkat kebutuhan dan tersedianya pelayanan angkutan yang ramah, aman, cepat, lancar, tertib, teratur dan nyaman. Begitu juga layanan di bandar udara, kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bandara sangatlah penting bagi konsumennya. Dalam beberapa tahun terakhir, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali telah mengalami peningkatan jumlah penumpang yang signifikan, sehingga meningkatkan tekanan pada fasilitas dan layanan yang disediakan. Kualitas pelayan yang baik dan capability staf yang professional dapat mempengaruhi kepuasan penumpang dan kinerja tepat waktu di bandar udara.

Penelitian ini juga didasarkan pada teori bahwa kualitas pelayanan dan capability staf berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan penumpang dengan memberikan pengalaman yang positif dan memuaskan. Sementara itu, capability staf yang professional dapat meningkatkan kinerja tepat waktu dengan memastikan bahwa semua proses operasional berjalan dengan lancar dan efisien. Dalam beberapa tahun terakhir, penelitian telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan capability staf berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Misalnya, penelitian oleh (Nur Desniyanti & Fatchul Hilal, 2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan Covid-19 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Penelitian lain oleh (Putu et al., 2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT. Jasa Marga, Bali Tol. Dalam konteks Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas On Time Performance, Layanan dan Capability berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Literature Review

Kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali adalah salah satu indikator penting dalam industri penerbangan. Kepuasan penumpang dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kinerja waktu, layanan, dan kemampuan. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kinerja waktu, yaitu keberhasilan penerbangan tepat waktu, mempengaruhi kepuasan penumpang. Misalnya, sebuah penelitian pada tahun 2019 menemukan bahwa keterlambatan penerbangan dapat menyebabkan penurunan kepuasan penumpang dan meningkatkan keluhan (Winda et al., 2021).

Layanan juga mempengaruhi kepuasan penumpang. Penelitian pada tahun 2020 menemukan bahwa kualitas layanan, termasuk aspek kebersihan dan keamanan, dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Selain itu, penelitian lain pada tahun 2022 menemukan bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi keputusan penumpang untuk menggunakan jasa penerbangan lagi (Ardiansyah, 2019). Kemampuan bandar udara, termasuk fasilitas dan teknologi, juga mempengaruhi kepuasan penumpang. Penelitian pada tahun 2021 menemukan bahwa kemampuan bandar udara dapat meningkatkan kepuasan penumpang dengan memberikan fasilitas yang modern dan efektif.

Dalam penelitian ini, kita akan menginvestigasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Kita akan menggunakan metode analisis faktor eksplorasi untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi yang menjelaskan hubungan antara one time performance, layanan dan capability dengan kepuasan penumpang. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengetahuan yang ada dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan rekomendasi pada manajemen bandar udara dan maskapai penerbangan untuk meningkatkan kepuasan penumpang.



Method

Metode penulisan artikel ilmiah ini adalah dengan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang di dalamnya menggunakan banyak angka. Mulai dari proses pengumpulan data hingga penafsirannya (Fai, 2022). Dianalisis dengan metode kuantitatif, metode kuantitatif adalah penelitian yang penelitiannya berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistic. Berdasarkan penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa On Time Performance, Layanan dan Capability mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandara Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali hal ini diperoleh observasi dan kuisisioner. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan variable kepuasan penumpang yang diukur dengan 3 item pernyataan dengan bantuan skala likert 5 poin memiliki nilai rata-rata sebesar 3,90, yaitu berada pada rentang kriteria 3,40 - 4,20. Hal ini berarti sebagian besar penumpang pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sudah merasa puas. Signifikansi pengaruh on time performance terhadap kepuasan berdasarkan signifikansi uji-t sebesar 0,000, nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05.

Results and Discussion

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden penumpang penumpang di Bandara *Internasional* I Gusti Ngurah Rai Bali yang penyebaran kuesionernya secara online melalui platform *Google Forms*. Didapatkan bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki, sebanyak 55 orang atau 55,0 persen dan perempuan sebanyak 45 orang atau 45,0 persen dan paling banyak berusia 22-26 tahun sebanyak 55 orang atau 55,0 persen sisanya ada diatas 26 tahun dan dibawah 22 tahun. Dalam uraian jawaban responden disajikan penilaian responden terhadap setiap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Skor pada penelitian ini memiliki nilai tertinggi maksimal 5 dan terendah minimal 1, sehingga dapat disusun kriteria pengukuran sebagai berikut:

No	Kriteria	Pernyataan
1	1,00 - 1,80	Sangat Tidak Setuju
2	1,81 - 2,60	Tidak Setuju
3	2,61 - 3,40	Kurang Setuju
4	3,41 - 4,20	Setuju
5	4,21 - 5,00	Sangat Setuju

Tabel Kriteria Rata-rata Skor dan Kategori Penilaian

Variabel on time performance, layanan dan capability nilai rata-rata sebesar 3,96, yaitu berada pada rentang kriteria 3,40 - 4,20. Hal ini berarti sebagian penumpang sudah merasa puas terhadap on time performance, layanan dan capability pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dan Variabel kepuasan penumpang memiliki nilai rata-rata sebesar 3,90, yaitu berada pada rentang kriteria 3,40 - 4,20. Hal ini berarti sebagian besar penumpang pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sudah merasa puas.

Berdasarkan hasil nyata yang peneliti dapatkan menggunakan kuisisioner, penulis mendapatkan 100 responden sesuai dengan target sample yang ditentukan. Data menggambarkan bahwa penumpang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali merasa puas. Setelah pembahasan dari segi responden diatas, maka dapat diperoleh pembahasan dengan variabel bebas on time performance, layanan dan capability berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Then, if the data translation requires a picture, chart or table, it can be included in this sub-discussion with an example as follows:



Picture 1
Kerangka Konseptual

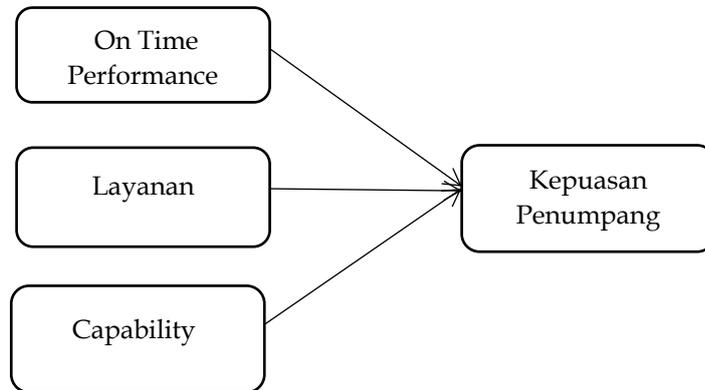


Table Titles

Table 1. Penelitian terdahulu yang relevan

No	Author (tahun)	Hasil Riset terdahulu	Persamaan dengan artikel ini	Perbedaan dengan artikel ini
1	Li, Y. & Chen, C (2018)	On time performance dan kualitas layanan sangat mempengaruhi kepuasan penumpang, dengan fasilitas bandara juga berperan penting.	Fokus pada on time performance dan layanan sebagai faktor utama kepuasan penumpang	Analisis fasilitas bandara sebagai faktor tambahan.
2	Bezerra, G.C. L. & Gomes, C.F. (2015)	Dimensi layanan dan on time performance berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang	Menekankan pentingnya On Time Performance dan Layanan	Tidak mencakup capability
3	Pradnaya I. D. P. R. W. (2022)	Layanan, Capability, dan berpengaruh positif dan fasilitas signifikan terhadap	Layanan & Capability berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang	Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang



		Kepuasan Penumpang		
.4	Apriyadi D, Magistra (2017)	On Time Performance, Fasilitas dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang	On Time Performance terhadap Kepuasan Penumpang	Fasilitas dan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang
.5	Sihombing S. et al (2022)	Protokol Kesehatan dan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang	Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang	Protokol Kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang

Conclusion

Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa on time performance, layanan dan capability di Banda Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Penelitian ini memberikan rekomendasi pada manajemen bandar udara dan maskapai penerbangan untuk meningkatkan kepuasan penumpang dengan meningkatkan on time performance, meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan capability.

Acknowledgment

Penelitian ini berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, termasuk Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang memberikan akses ke lokasi penelitian dan bantuan teknis dan anggota tim penelitian yang berkontribusi pada proses penelitian dan analisis data. Penelitian ini berharap dapat memberikan kontribusi pada pengetahuan dan praktik dalam meningkatkan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dan diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan di Bandar Udara.

Conflict of Interest

Dari penelitian ini, memiliki beberapa konflik kepentingan yang perlu diperhatikan.

1. Konflik antara On Time Performance dan Layanan
Kinerja On Time Performance mempengaruhi kepuasan penumpang, tetapi kualitas layanan juga sangat penting. Penumpang yang menunggu penerbangan tepat waktu lebih puas, tetapi kualitas layanan yang buruk dapat mengurangi kepuasan penumpang. Konflik ini dapat diatasi dengan meningkatkan kinerja waktu dan kualitas layanan secara bersamaan.
2. Konflik antara Capability dan Kualitas Layanan
Capability bandar udara, seperti fasilitas dan teknologi, mempengaruhi kepuasan penumpang, tetapi kualitas layanan juga sangat penting. Penumpang yang menikmati fasilitas yang modern dan efektif lebih puas, tetapi kualitas layanan yang buruk dapat



mengurangi kepuasan penumpang. Konflik ini dapat diatasi dengan meningkatkan capability bandar udara dan kualitas layanan secara bersamaan.

3. Konflik antara On Time Performance dan Capability

Kinerja waktu mempengaruhi kepuasan penumpang, tetapi capability bandar udara juga sangat penting. Penumpang yang menunggu penerbangan tepat waktu lebih puas, tetapi kemampuan bandar udara yang kurang dapat mengurangi kepuasan penumpang. Konflik ini dapat diatasi dengan meningkatkan kinerja waktu dan capability bandar udara secara bersamaan.

4. Konflik antara Layanan dan Capability

Kualitas layanan mempengaruhi kepuasan penumpang, tetapi capability bandar udara juga sangat penting. Penumpang yang menikmati kualitas layanan yang baik lebih puas, tetapi kemampuan bandar udara yang kurang dapat mengurangi kepuasan penumpang. Konflik ini dapat diatasi dengan meningkatkan kualitas layanan dan capability bandar udara secara bersamaan.

Dengan memahami konflik kepentingan ini, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

References

- Ardiansyah, F. N. (2019). *The Influence of Airport Service Quality toward Passenger Satisfaction*. 259(Isot 2018), 370–374.
- Fai. (2022). Metode Kuantitatif adalah. *Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 2018.
- Nur Desniyanti, T., & Fatchul Hilal, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Menerapkan Protokol Kesehatan Covid-19 Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 2190–2205.
- Putu, N., Tresna, Y., Usadha, D. N., & Kamala, D. (2022). *Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Jasa Marga, Bali Tol*. 8(1), 25–36.
- Winda, L., Dwi, E., Aryasih, P. A., Putu, N., & Wijayanti, E. (2021). *The Effect of Joupma Service Quality on Customer Loyalty at I Gusti Ngurah Rai Bali International Airport (Case Study on Domestic Tourists)*.



