
Pengaruh Kualitas Pelayanan Cabin Crew Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia Di Bandar Udara Adi Soemarmo Pada Masa Pandemi Covid 19

Auliyya Mujahidin Faruq As-syafiqi¹, Irwina Meilani^{2*}

^{1,2}D4 Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan,
Yogyakarta, Indonesia

Email: ¹aficah8721@gmail.com, ^{2*}irwina.meilani@gmail.com

Abstract

Corona Virus or Covid-19 is a group of viruses that can infect the human respiratory system and its transmission is so fast, air transportation activities are very impactful with the presence of this virus. Quality of service is one of the strategies to attract consumers and has a very important role in meeting customer satisfaction. In a pandemic like today, airlines must pay more attention to services, especially in aircraft cabins so that passengers feel comfortable, safe, and clean. This research uses quantitative methods with primary data as well as secondary data. Quantitative research methods can be interpreted as research methods based on the philosophy of positivism, used to research on a particular population or sample. Based on the results of the study obtained the results of hypothesis testing using simple linear regression analysis in the SPSS 15.0 program. The significance value (Sig.) is 0.000 and the calculated T value is 9.525. Because of sig. $0.000 < 0.05$ and the value of T calculates $9.525 > 1,966$ T table, then in accordance with the basis of decision making in the T Test it can be concluded that H_0 was rejected and H_a accepted which means that there is an influence between variable x on variable y or in other words The quality of cabin crew service affects Garuda Indonesia Airline Customer Satisfaction at Adi Soemarmo International Airport.

Keywords: Covid-19, Quality Of Service, Customer Satisfaction

Abstrak

Corona Virus atau Covid-19 merupakan kelompok virus yang dapat menginfeksi sistem pernafasan manusia serta penularannya yang begitu cepat, kegiatan transportasi udara sangat berdampak dengan adanya virus ini. Kualitas pelayanan menjadi salah satu strategi untuk menarik perhatian konsumen serta memiliki peranan yang amat penting dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Dalam masa pandemi seperti saat ini maskapai harus lebih memperhatikan pelayanan khususnya di cabin pesawat agar penumpang merasa nyaman, aman, dan bersih. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer serta data sekunder. metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana pada program SPSS 15.0. didapatkan nilai Signifikansi (Sig.) adalah 0,000 dan nilai T hitung adalah 9,525. Karena nilai Sig. $0,000 < 0,05$ dan nilai T hitung $9,525 > 1,966$ T tabel, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam Uji T dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh antara variabel x terhadap variabel y atau dengan

kata lain Kualitas Pelayanan cabin crew berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo.

Kata Kunci: Covid-19, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

1. PENDAHULUAN

Dalam perjalanan industri penerbangan, transportasi udara adalah sebuah bagian penting bagi kebutuhan manusia. Transportasi udara adalah transportasi yang paling diminati oleh berbagai kalangan masyarakat karena memiliki banyak keunggulan. Selain waktu tempuh yang cepat dibandingkan dengan moda transportasi darat maupun laut, aspek kualitas pelayanan juga kepuasan pelanggan adalah hal yang paling dipertimbangkan dalam memilih sebuah maskapai penerbangan demi tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Banyak perusahaan khususnya dibidang pelayanan maskapai penerbangan yang bersaing agar dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan dari konsumen. Kualitas pelayanan menjadi salah satu strategi untuk menarik perhatian konsumen. Kualitas pelayanan juga memiliki peranan yang amat penting dalam memenuhi kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan juga sangat menentukan keberhasilan pemasaran suatu produk.

Dalam hal ini kualitas pelayanan juga memiliki peranan yang sama dengan tingkat kepuasan pelanggan. Perusahaan yang fokus pada kepuasan pelanggan dan juga memberikan layanan pelanggan yang tinggi (Tjiptono, 2015). Kotler (2015) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan juga menyebabkan semakin tinggi tingkat pula kepuasan pelanggan dan juga mendukung harga yang lebih tinggi dan biaya yang dikeluarkan lebih rendah.

Kualitas pelayanan adalah faktor yang utama dalam memilih kebutuhan akan jasa penerbangan, di Indonesia sendiri kebutuhan transportasi udara yang sangat digemari adalah maskapai Garuda Indonesia. Salah satu maskapai yang menjunjung tinggi kualitas pelayanan pelanggan sebagai prioritas utama dengan menerapkan 'standart' (service excellent). Tingkat Kualitas pelayanan yang unggul juga memberi kesan positif ke perusahaan. Pelanggan akan tetap 'mempercayakan' kebutuhan jasa transportasi udara kepada 'maskapai' tersebut. Garuda Indonesia memberikan pelayanan dengan tingkat keamanan, keselamatan, kenyamanan dan kualitas pelayanan yang unggul 'kepada' pelanggan, misalnya pelayanan prima yang ramah dan sopan juga menyediakan logistik berupa makanan dan minuman sehingga pelanggan merasa puas. Selain itu kualitas pelayanan di cabin crew juga amat diperhatikan dalam menangani penumpang khususnya pada saat ini yang sedang terjadi adanya pandemi Covid-19.

Corona Virus atau Covid-19 yaitu kelompok virus yang juga dapat menginfeksi sistem pernafasan manusia. Banyak kasus, yang terjadi virus ini dapat menyebabkan infeksi saluran pernafasan ringan, seperti influenza. Dan juga virus ini juga dapat menyebabkan peradangan infeksi saluran pernafasan yang serius, contohnya infeksi paru-paru (pneumonia), dengan adanya pandemi ini pihak Garuda Indonesia harus berusaha menjaga image baiknya dengan menerapkan kualitas pelayanan yang prima dan juga memberikan (*service excellent*) kepada penumpang guna mengantisipasi persebaran virus Covid 19. Dalam masa pandemi Covid-19 seperti saat ini pelayanan terhadap penumpang sangat 'diperhatikan', pihak maskapai saat ini harus lebih memaksimalkan pelayanan terutama di cabin pesawat. Adanya hal ini Garuda Indonesia dinobatkan sebagai maskapai pertama di Asia Tenggara yang memberikan pelayanan optimal dalam menangani Covid-19. Pelayanan yang diterapkan dalam maskapai Garuda Indonesia mulai dari tahapan pre-

in hingga post flight, seperti kebersihan di pesawat, juga informasi mengenai Covid-19 dan penerapan tentang physical distancing, ketersediaan hand sanitizer, penyesuaian meal service dan juga berbagai aspek penunjang lainnya (www.garuda-indonesia.com).

Meskipun kualitas pelayanan Garuda Indonesia sudah sangat bagus, namun masih perlu melakukan evaluasi dan pengembangan, hal ini didukung dengan masih adanya keluhan yang dilontarkan penumpang kepada pihak Maskapai Garuda Indonesia. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari media online Batam, Gatra.com 17 April 2021 - Seorang penumpang maskapai pesawat Garuda Indonesia bernama Venny Tresia mengeluhkan terjadinya kelonggaran penerapan protokol kesehatan (prokes) yang tidak maksimal saat berada di dalam pesawat Garuda. dan melihat pramugari tidak menjalankan prokes dengan benar. Misalnya, penumpang lain menggunakan masker tapi hanya 'disangkut' di dagu, tidak adanya jarak antar penumpang pada saat turun maupun naik pesawat. keluhan lain yang di tuliskan vanny jika di garuda indonesia diberikan 'makanan dan minuman, saat diberikan ada anjuran dari petugas untuk tidak boleh makan dan minum saat dalam pesawat kecuali penumpang tersebut sedang sakit dan wajib minum obat, vanny mengeluhkan kenapa makan dan minum dibagikan, jika tidak boleh dimakan di dalam pesawat kenapa tidak diberikan makan dan minum ketika sudah mau turun dari pesawat. Memang selama pandemic covid 19 seperti saat ini pemerintah telah menerbitkan surat edaran mengenai aturan tentang protokol kesehatan perjalanan orang selama libur natal dan tahun baru, 2021 nomor 3 Tahun 2020. Tidak diperkenankan untuk makan dan minum sepanjang perjalanan penerbangan bagi perjalanan yang kurang dari 2 jam, terkecuali bagi individu yang wajib mengonsumsi obat untuk keselamatan dan kesehatannya. (Surat Edaran No. 3 Tahun 2020 tentang Protokol Kesehatan Perjalanan Orang Selama Libur Hari Raya Natal & Menyambut Tahun Baru 2021 dalam Masa Pandemi Covid-19)

Berdasarkan mengenai uraian diatas, saya sebagai peneliti ingin melakukan penelitian guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan cabin crew terhadap kepuasan pelanggan maskapai garuda indonesia di masa pandemi covid-19. Hal tersebut digunakan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan cabin crew di masa pandemi covid 19 pada maskapai garuda indonesia. maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Cabin Crew terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo pada masa Pandemi Covid-19".

2. KAJIAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Wijaya dalam Sartika (2016) menyatakan kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Tjiptono dalam Sartika (2016) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam Sartika (2016) antara lain: assurance (kepastian) , reliability (keandalan) , empathy (empati), responsiveness (daya tanggap) , tangible (berwujud).

Kepuasan Pelanggan

Menurut Sangadji dalam Ismail (2021) mengemukakan kepuasan pelanggan yakni perasaan kecewa serta senang setiap individu dalam merumpamaan antara kesan yang diberikan konsumen tentang tingkatan kinerja produk dan jasa riil atau nyata dengan kinerja sesuai ekspektasi.

Menurut Irawan dalam Ismail (2021) indikator yang merupakan wujud kepuasan pelanggan yaitu: konsumen merasa senang yaitu pelayanan yang diberikan membuat pelanggan nyaman, membeli terus produk atau jasa yaitu pelanggan akan secara rutin membeli produk, menyarankan produk kepada orang lain, terpenuhinya ekspektasi konsumen yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

3. METODE PENELITIAN

Populasi

Sugiyono (2019) mengatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh penumpang Garuda Indonesia di Bandar Udara Adi Soemarmo.

Sampel

Sugiyono (2019) mengatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini yaitu 100 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuisioner. Menurut Sugiyono (2019) kuisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas
Dalam penelitian ini digunakan uji validitas untuk menganalisis item, yang bertujuan untuk setiap item dan evaluasi secara keseluruhan.
2. Uji Reliabilitas
Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuisioner yang merupakan indikator dari satu variabel.
3. Uji Hipotesis
 - a. Analisis regresi linier sederhana
Analisis regresi linier sederhana merupakan metode untuk mendeteksi hubungan antar satu variabel dependen dan satu variabel independen.
 - b. Uji t
Uji-t dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.
 - c. Koefisien determinasi
Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana dan juga dapat menjelaskan variabel endogen sekaligus meneruskan variabel eksogen.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Tabel 1. Berdasarkan Usia

	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulative Persentase
15-20 tahun	12	12,0	12,0	12,0
20-25 tahun	83	83,0	83,0	95,0
25-30 tahun	4	4,0	4,0	99,0
>30 tahun	1	1,0	1,0	100,0

Total	100	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari 100 responden yang diberikan pertanyaan dalam penelitian ini, diperoleh informasi tentang karakteristik responden yang berkaitan dengan usia. Partisipan dalam penelitian ini adalah pelanggan maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Adi Soemarmo, mulai dari usia 15 tahun sampai dengan usia >30 tahun. Responden dengan usia 15-20 tahun sebanyak 12 orang (12%), usia 20- 25 tahun sebanyak 83 orang (83%), usia 25-30 tahun sebanyak 4 orang (4%), usia >30 tahun sebanyak 1 orang (1%). Dari hasil penelitian ini menunjukkan mayoritas penumpang maskapai Garuda Indonesia di bandara Internasional Adi Soemarmo, adalah usia 20-25 tahun. Dengan kriteria umur yang sudah dewasa, tersebut diharapkan mereka mampu memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan cabin crew yang mereka dapatkan secara jujur dan bijaksana.

Tabel 2. Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	48	48,0	48,0	48,0
Perempuan	52	52,0	52,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Berdasarkan dengan jenis kelamin, responden dalam penelitian ini dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 48 orang (48%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 52 orang (52%). Hasil ini menunjukkan bahwa persentase jumlah penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Adi Soemarmo di dominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 52 orang atau (52%).

Analisis Data

1. Uji t

Tabel 3. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13,313	2,954		4,506	,000
TOTAL.X	,676	,071	,693	9,525	,000

Berikut ini adalah pengambilan keputusan Uji T dalam penelitian ini:

a. Berdasarkan nilai signifikan (*sig*):

Berdasarkan diperoleh tabel, dari Keluaran SPSS, nilai Sig diketahui. adalah 0,000. Oleh karena nilai Sig $0,000 < 0,05$, maka berdasarkan keputusan dasar dalam uji-t, dapat disimpulkan bahwa hipotesis bisa diterima, atau dengan kata lain kualitas pelayanan (X) memiliki berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

b. Berdasarkan membandingkan nilai dari t-hitung dengan t-tabel Berdasarkan tabel output SPSS, t- hitung diketahui 9,525. Karena nilai T hitung $9,525 > 1,966$ dari T tabel, selanjutnya sebagai dasar pengambilan keputusan dalam uji-t dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

2. Koefisien Determinasi

Tabel 4. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	,693 ^a	,481	,475	3,177

Model *summary* menunjukkan bahwa nilai R-square yang di dapatkan menunjukkan bagaimana model regresi yang dibentuk oleh interaksi variabel independen dan variabel dependen. Nilai R Square yang diperoleh adalah 0,475 atau 47,5% yang dapat ditafsirkan bahwa variabel bebas X (Kualitas Pelayanan) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 47,5% terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dan 52,5 % lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel X.

3. Regresi Linier Sederhana

Tabel 5. Hasil Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.		
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	13,313	2,954	4,506	,000	
	TOTAL.X	,676	,071	,693	9,525	,000

Berdasarkan perhitungan diatas, maka Y adalah variabel dependent (Kepuasan), dan X adalah variabel independent (Kualitas Pelayanan). Konstanta sebesar 13,313 artinya nilai konsistensi variabel kepuasan adalah 13,313. Sedangkan koefisien regresi X sebesar 0,676 menyatakan bahwa untuk setiap 1 poin tambahan dalam skor Kualitas Layanan, skor kepuasan

meningkat sebesar 0,676. Koefisien regresinya positif, sehingga dapat dikatakan arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

5. PENUTUP

Kesimpulan

1. Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana pada program SPSS 15.0. didapatkan nilai Signifikansi (Sig.) adalah 0,000 dan nilai T hitung adalah 9,525. Karena nilai Sig. $0,000 < 0,05$ dan nilai T hitung $9,525 > 1,966$ T tabel, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam Uji T dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh antara variabel x terhadap variabel y atau dengan kata lain Kualitas Pelayanan cabin crew berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo.
2. Berdasarkan dari hasil uji analisis regresi linier sederhana dengan program SPSS 15.0. didapatkan nilai R Square sebesar 0,475. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel x (Kualitas Pelayanan) memiliki pengaruh sebesar 47,5% terhadap variabel y (Kepuasan Pelanggan). Sedangkan 52,5 % lainnya dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel .x (Kualitas Pelayanan).

Saran

1. Bagi Perusahaan

Mengingat pentingnya memberikan pelayanan cabin crew yang berkualitas kepada Pelanggan maka hendaknya perusahaan dalam hal ini maskapai Garuda Indonesia terus meningkatkan mutu pelayanan ketingkat yang lebih baik. Salah satu pelayanan yang mendapatkan perhatian dari pelanggan adalah pelayanan cabin crew dan pramugari. Dimana pelanggan sering merasa tidak puas dikarenakan pelayanan yang diberikan kurang maksimal di masa pandemi seperti saat ini dengan pelayanan yang berkualitas tentu kepuasan konsumen akan meningkat dan me mbuat citra perusahaan akan baik dimata konsumen, dan bukan tidak mungkin perusahaan tersebut atau maskapai Garuda Indonesia akan selalu menjadi pilihan utama bagi masyarakat yang ingin bepergian keluar kota/negeri dengan menggunakan moda transportasi angkutan udara.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti pokok bahasan yang tidak hanya menitik beratkan pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tetapi juga dapat meneliti lebih banyak variabel diluar kualitas pelayanan dan kepuasan, sehingga dapat lebih banyak menganalisis teori teori yang berguna di kemudian hari.

6. DAFTAR RUJUKAN

- Ismail, Taufik & Ramayani, Y. (2021), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi dan Akutansi*, 5(3), 413-423. <https://doi.org/10.31955/mea.vol5.iss3.pp413-423>.
- Moha, Sartika & Sjendry, L. (2016), Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575-584 3. <https://media.neliti.com/media/publications/2927-ID-analisis-kualitas-pelayanan-dan-fasilitas-terhadap-kepuasan-konsumen-pada-hotel.pdf>.

- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif,kualitatif dan R & D* . Bandung: Alfabeta
- Gatra, Batam, Media Online 17 April 2021 (Abai Prokes, Penumpang Garuda IndonesiaBerang).(https://www.gatra.com/detail/news/509431/kesehatan/abai-prokes-penumpang-garuda-indonesia-berang diakses 20 juli 2021)
- Yulianto, A. R. (2018). Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi*, 20(2), 241-258.Yuwono, D. (2020, March 16). *Jenis-Jenis Teknik Pengambilan Sampel dan Prosedurnya [Complete Guide]*. Retrieved NOVEMBER 20, 2020, from Statmat: <https://statmat.id/teknik-pengambilan-sampel/>
- Surat Edaran No 3 Th 2020. (Tentang protokol kesehatan perjalanan orang selama libur hari raya natal &menyambut tahun baru 2021 dalam masa pandemi covid 19).
- Prasetio, A. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*.
- Handayani, T. H. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Kota Solo (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Banjarnahor, A. R., Sari, O. H., Simanjuntak, M., Nur, N. K., Sudirman, S., Mukrim, M. I., ... & Rachim, F. (2021). *Manajemen Transportasi Udara*. Yayasan Kita Menulis.
- Fadli, A. (2020). Mengenal covid-19 dan cegah penyebarannya dengan “peduli lindungi” aplikasi berbasis eshat. Pegabdian Kepada Masyarakat Jurusan Teknik Elektro, Universitas Jenderal Soedirman.