

PENGARUH *SERVICE EXCELLENT* PETUGAS *CHECK IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA BANDAR UDARA KOMODO LABUAN BAJO

THE EFFECT OF EXCELLENT CHECK-IN COUNTER OFFICERS' SERVICE ON PASSENGER SATISFACTION AT KOMODO LABUAN BAJO AIRPORT

Teggar Ramadan^{1*}, Elnia Frisnawati²

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia

*Email Correspondence: 190409174@students.sttkd.ac.id

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of excellent check-in counter service on passenger satisfaction at Komodo Labuan Bajo Airport. To determine the magnitude of the influence of excellent check-in counter service on passenger satisfaction at Komodo Labuan Bajo Airport. This study uses a quantitative method. The population is passengers at Komodo Labuan Bajo Airport with a sample of 100 employees. Data collection techniques using questionnaires. Data analysis using multiple linear regression analysis. Hypothesis testing using t-test, F-test, coefficient of determination. The results showed that there was a significant effect of excellent check-in counter service on passenger satisfaction at Komodo Labuan Bajo Airport. This is evidenced by the t-count value of 14.453 with a significance value of 0.000 smaller than 0.05 ($0.000 < 0.05$), and the regression coefficient has a positive value of 0.880. The results of the magnitude of the influence show that the adjusted R value (coefficient of determination) is 0.681. This means that 68.1% of the passenger satisfaction variable is influenced by the independent variable, namely the excellent service of the check-in counter officer (X). While the remaining 31.9% of the passenger satisfaction variables are influenced by other variables that are not discussed in this study.

Keywords: Excellent Service, Check-in Counter Officer, Passenger Satisfaction, Komodo Labuan Bajo Airport.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh *service excellent* petugas *check in counter* terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Mengetahui besaran pengaruh *service excellent* petugas *check in counter* terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi yaitu penumpang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo dengan sampel sebanyak 100 pegawai. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis menggunakan uji t, uji F, koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan *service excellent* petugas *check in counter* terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 14,453 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,880. Hasil besaran pengaruh menunjukkan bahwa nilai *adjusted R*² (koefisien determinasi) sebesar 0,681. Artinya bahwa 68,1% variabel kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu *service excellent* petugas *check in counter* (X). Sedangkan sisanya 31,9% variabel kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Service Excellent*, *Check in Counter*, Kepuasan Penumpang, Bandara Komodo Labuan Bajo.

PENDAHULUAN

Transportasi udara memberikan keuntungan elektif yang dapat mempersingkat kesempatan untuk menempuh jarak yang signifikan. Salah satu upaya untuk memberdayakan

kemajuan transportasi udara adalah melalui pembenahan seluruh kerangka dan bagian pendukungnya, termasuk terminal penumpang. Bangunan terminal udara yang merupakan bagian penghubung antara moda transportasi darat dan moda transportasi udara, harus mampu melayani jumlah pergerakan penumpang pada jam-jam sibuk dan dengan antisipasi waktu tempuh yang panjang. Struktur terminal juga harus mempertimbangkan aktivitas yang dapat disesuaikan dan menghindari Batasan yang dapat muncul saat berkembang (Suharni, 2023).

Industri penerbangan Indonesia dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi, pariwisata, jumlah penduduk, dan wilayah teritorial. Hal ini diikuti dengan meningkatnya permintaan konsumen terhadap barang dan jasa seiring dengan meningkatnya kebutuhan, yang menandakan bahwa operasional industri berjalan dengan lancar. Dalam upaya menciptakan kepuasan penumpang agar meningkatkan kualitas pelayanan suatu bandara, diperlukan pelayanan yang optimal. Kepuasan dari penumpang dapat menentukan bahwa pelayanan yang diberikan tersebut bisa dikatakan *service excellent* atau pelayanan prima. Oleh karena itu pelayanan prima adalah sebuah hal terpenting yang harus dimiliki dalam memenuhi kepuasan penumpang, juga dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada suatu bandara.

Labuan Bajo merupakan salah satu daerah yang sedang berkembang di sektor pariwisata dan pertumbuhan ekonomi. Pantai Pink, Pulau Padar, Manta Point, Pulau Kalong, Pulau Komodo yang menjadi lambang Labuan Bajo, dan masih banyak lagi tempat wisata menjadikan Labuan Bajo, ibu kota Kabupaten Manggarai Barat, menjadi destinasi wisata yang digemari. Karena daya tariknya, Labuan Bajo menjadi destinasi populer bagi wisatawan domestik maupun internasional.

Pada saat ini, Bandar Udara Komodo Labuan Bajo adalah bandara dengan posisi paling besar diminati di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Masyarakat sebagai pelanggan juga semakin kritis mengenai layanan yang mereka terima dari petugas bandara selaku penyedia layanan jasa angkutan udara, yang kerap ditemui bahwa pelayanan yang diberikan petugas terhadap penumpang yang masih tidak memuaskan dan munculnya komplain mengenai pelayanan tersebut sehingga menimbulkan dampak kesan penilaian yang kurang baik serta belum sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen. Dalam kondisi seperti ini, sangat penting bagi bandara untuk mempersiapkan dan memiliki *Human resources* yang bermutu, profesional dan kompeten untuk menyikapi situasi tersebut.

Bandara Komodo Labuan Bajo adalah bandara Bandar Udara Internasional Komodo yang terletak di Labuan Bajo, Pulau Flores, Nusa Tenggara Timur. Permasalahan seperti terjadi pada waktu yang dibutuhkan untuk menunggu proses pelayanan check-in counter adalah kurang dari 30 menit dan ketika proses check-in adalah 2 menit 30 detik. Namun, ditemukan bahwa penumpang bisa menunggu lebih dari 30 menit, ini dikarenakan lamanya waktu proses check-in yang dilakukan oleh petugas check-in counter dan sistem dari maskapai yang tidak didukung dengan baik dan cepat, pelayanan yang kurang ramah, sehingga mengurangi kenyamanan pada masyarakat yang menjadi penumpang maskapai. Masyarakat sebagai pelanggan juga semakin kritis mengenai layanan yang mereka terima dari petugas bandara selaku penyedia layanan jasa angkutan udara, yang kerap ditemui

bahwa pelayanan yang diberikan petugas terhadap penumpang yang masih tidak memuaskan dan munculnya komplain mengenai pelayanan tersebut sehingga menimbulkan dampak kesan penilaian yang kurang baik serta belum sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen. Dalam kondisi seperti ini, sangat penting bagi bandara untuk mempersiapkan dan memiliki Human resources yang bermutu, profesional dan kompeten untuk menyikapi situasi tersebut.

Pelayanan Prima atau *Service Excellent* ialah penyajian layanan yang paling terbaik dan melengkapi harapan serta kebutuhan konsumen (Pertiwi & Nieamah, 2023). Pelayanan prima (*Service Excellent*) pada karyawan bandara maka dapat menciptakan adanya pemenuhan kebutuhan dan harapan oleh penumpang hingga menciptakan juga kepuasan bagi para penumpang (Oya, 2022). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan demi menunjukkan betapa penting untuk diciptakannya keunggulan bersaing dalam bentuk *Service Excellent* (Pelayanan Prima) kepada para penumpang agar terciptanya kepuasan penumpang untuk mencapai standar kualitas agar serupa dengan harapan dan kepuasan para penumpang selaku pengguna jasa angkutan udara Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

TINJAUAN PUSTAKA

Service excellent

Service excellent atau pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellence service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik (Soleh, 2017) (Tetralleniajr, Anggraeni, & Fatihah, 2021). Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan (Farida & Hardianawati, 2019) (Hidayat & Basit, 2018). Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional pelanggan (Melina, 2021). Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik pelanggan. Adanya layanan prima membuat pelanggan merasa penting. Layanan prima merupakan kegiatan melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat. Layanan prima mengutamakan kepuasan pelanggan dan menempatkan pelanggan sebagai mitra (Aulia & Hidayat, 2019).

Kepuasan Konsumen

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar volume penjualan perusahaan berasal dari bisnis yang berulang, yang sebagian besar bergantung pada kebahagiaan pelanggan. Ketika seseorang membandingkan perkiraan kinerja (hasil) produk dengan kinerja atau hasil yang diharapkan, maka mereka dapat menentukan apakah mereka puas atau tidak (Kotler & Armstrong, 2018). Penilaian pasca pembelian mengenai kinerja alternatif produk atau layanan yang dipilih dengan baik dibandingkan dengan harapan yang terpenuhi atau terlampaui dikenal sebagai kepuasan konsumen (Tjiptono, 2019).

Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional pelanggan (Melina, 2021). Indikator *Service excellent* yaitu (1) Sikap (*Attitude*),

(2) Perhatian (*attention*), (3) Tindakan (*Action*), (4) Kemampuan (*Ability*), (5) Penampilan (*Appearance*) dan (6) Tanggung jawab (*Accountability*). Kotler (2019) menjelaskan kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Indikator kepuasan pelanggan yaitu 1) Tingkat kesesuaian antara kinerja suatu produk seperti yang diharapkan oleh konsumen dan yang dialami oleh mereka dikenal sebagai kesesuaian harapan. 2) Kesiediaan seorang pelanggan untuk kembali atau membeli produk terkait disebut dengan minat untuk kembali. 3) Kesiediaan untuk merekomendasikan mengacu pada kesiediaan pelanggan untuk memberitahu teman dan keluarganya tentang produk yang telah mereka gunakan (Tjiptono, 2019).

Barata dalam (Lumbanbatu, 2022) menyebutkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang optimal untuk menghasilkan kepuasan pelanggan. Pelaksanaan pelayanan prima merupakan wujud kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan pelanggan dan mewujudkan kepuasannya. Dalam memberikan pelayanan yang prima bagi penumpang, hal yang paling penting ialah pelayanan tersebut haruslah berorientasi kepada kepentingan pelanggan sehingga memungkinkan petugas untuk mampu memberikan kepuasan yang optimal.

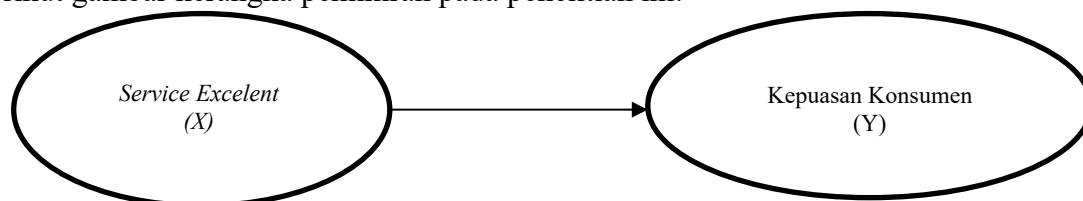
Hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

Ha : *Service Excellent* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Penumpang Pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

Ho : *Service Excellent* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Penumpang Pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

Kerangka Pemikiran

Berikut gambar kerangka pemikiran pada penelitian ini.



Gambar 1. Kerangka Pikir

METODE

Penelitian ini mengkaji kepuasan sebagai variabel dependent dan sebagai variabel independen, yaitu *service Excellent*. Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif (Sugiyono, 2022). Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Kriteria responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo dan bersedia untuk mengisi kuesioner berdasarkan pengalaman layanan yang diterimanya. Tidak ada batasan usia atau jenis kelamin dalam pemilihan responden, namun mereka harus memiliki pengalaman sebagai penumpang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo tersebut. Penentuan ukuran sampel dalam

penelitian ini menggunakan rumus slovin. Pengambilan sampel menggunakan Teknik *purposive sampling*, sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan pengukuran skala likert (Umar, 2014). Pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini akan dilakukan menggunakan software SPSS 21.0. SPSS 21.0 digunakan untuk melakukan analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, serta uji asumsi klasik. SPSS 22.0 juga digunakan untuk menguji regresi linier sederhana dan menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini secara komprehensif, sehingga menghasilkan temuan yang akurat dan dapat diandalkan mengenai pengaruh *service excellent* petugas *check in counter* terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Hasil uji karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir.

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	%
1. Laki-laki	64	64
2. Perempuan	36	36
Total	100	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2025

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 100 responden yaitu penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo mayoritas penumpang dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 64 (64%), dan 36 (36%) sisanya adalah perempuan. Maka responden penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo yaitu dengan jenis kelamin laki-laki.

Identitas responden berdasarkan usia dalam penelitian ini bisa dilihat dalam gambar sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan Usia

Usia Perusahaan	Frequency	%
18-20 tahun	13	13
21-25 tahun	17	17
26-30 tahun	21	21
31-35 tahun	28	28
36-40 tahun	12	12
>41 tahun	9	9
Total	100	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2025

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 100 responden penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo mayoritas responden dengan usia 31 sampai dengan 35 tahun

sebanyak 28 (28%), usia 18 smpai dengan 13 tahun sebanyak 13 (13%), usia 21 sampai dengan 25 tahun sebanyak 17 (17%), usia 26 sampai dengan 30 tahun sebanyak 21 (21%), usia 36 sampai engan 40 tahun sebanyak 12 (12%) dan usia di atas 40 tahun sebanyak 9 (9%). Maka responden penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo yaitu dengan usia 31 sampai dengan 35 tahun. Identitas responden berdasarkan pendidikan dalam penelitian ini bisa dilihat dalam gambar sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frequency	%
SD	0	0
SMP	0	0
SMA	41	41
Diploma 1/2/3	15	15
D4/S1	31	31
S2	13	13
Total	100	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2025

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 100 responden mayoritas penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo dengan pendidikan SMA sebanyak 41 (41%), pendidikan SD sebanyak 0 (0%), pendidikan SMP sebanyak 0 (0%), pendidikan S1 sebanyak 31 (31%) dan pendidikan S2 sebanyak 13 (13%). Maka responden penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo yaitu dengan pendidikan D4/S1.

Identitas responden berdasarkan pekerjaan dalam penelitian ini bisa dilihat dalam gambar sebagai berikut:

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frequency	%
Buruh	5	5
TNI/POLRI	6	6
Pelajar/Mahasiswa	35	35
Wiraswasta	16	16
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	22	22
Pegawai Swasta	8	8
Ibu Rumah Tangga	2	2
Lain-lain	6	6
Total	100	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2025

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari 100 responden mayoritas penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo pelajar/mahasiswa sebanyak 35 (35%). Pekerjaan buruh sebanyak 5 (5%), TNI/Polri sebanyak 6 (6%), wiraswasta sebanyak 16 (16%),

pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 22 (22%), pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 8 (8%). Ibu rumah tangga sebanyak 2 (2%) dan pekerjaan lainnya sebanyak 6 (6%).

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 5. Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	rhitung	rtabel	Signifikansi	Keterangan
<i>Service Excellent</i>	x.1	0,894	0,361	0,000	Valid
	x.2	0,914	0,361	0,000	Valid
	x.3	0,919	0,361	0,000	Valid
	x.4	0,967	0,361	0,000	Valid
	x.5	0,949	0,361	0,000	Valid
	x.6	0,936	0,361	0,000	Valid
Kepuasan Penumpang	Y1	0,875	0,361	0,000	Valid
	Y2	0,833	0,361	0,000	Valid
	Y3	0,762	0,361	0,000	Valid
	Y4	0,910	0,361	0,000	Valid
	Y5	0,840	0,361	0,000	Valid
	Y6	0,833	0,361	0,000	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel di atas, diketahui bahwa seluruh pernyataan yang digunakan dalam kuesioner Kepuasan Penumpang dapat dinyatakan valid. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai rhitung > rtabel dan signifikansi < 0,05.

Tabel 6. Uji Reliabilitas Service Excellent Petugas Check In Counter (X1)

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
<i>Service Excellent</i>	0,968	6
Kepuasan Penumpang	0,899	6

Berdasarkan hasil uji reliabilitas terhadap variabel *service excellent* dan kepuasan penumpang pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar > 0,700, sehingga pernyataan variabel *service excellent* dan kepuasan penumpang dinyatakan handal atau reliabel.

Pengujian Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	
	<i>Unstandardized Residual</i>
N	100

<i>Normal Parameters a, b</i>	<i>Mean</i>	0,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1,71263628
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,393
	<i>Positive</i>	0,217
	<i>Negative</i>	-0,393
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		1,009
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0,060
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		

Dari hasil perhitungan didapat nilai sig. sebesar 0,060 dapat dilihat pada Tabel 7) atau lebih besar dari 0.05; maka ketentuan H0 diterima yaitu bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

Uji Linieritas

Tabel 8. Uji Linieritas

Variabel bebas	Signifikansi	Kesimpulan
<i>Service excellent petugas check in counter</i>	0,072	Linier

Sumber: Data primer, diolah, 2025

Hasil uji linieritas pada tabel 8 dapat diketahui bahwa variabel memiliki nilai signifikansi sebesar 0,072 yang lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa variabel penelitian adalah linier.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung apakah terdapat pengaruh antara variabel bebas, yaitu *service excellent petugas check in counter* (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Persamaan regresi digunakan mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan menggunakan bantuan SPSS, didapat model regresi seperti pada Tabel 9 berikut ini.

Tabel 9. Persamaan Regresi

Variabel Bebas	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
<i>(Constant)</i>	9,010	3,791		2,377	0,019
<i>X ServiceExcelent</i>	0,680	0,129	0,469	5,255	0,000

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

$$Y = 3,538 + 0,880 X + e$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 3,538 dapat diartikan apabila variabel *service excellent* petugas *check in counter* dianggap nol, maka kepuasan penumpang sebesar 3,538.
- Nilai koefisien beta pada *service excellent* petugas *check in counter* sebesar 0,880 X artinya setiap perubahan variabel *service excellent* petugas *check in counter* (X) sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan perubahan kepuasan penumpang sebesar 0,880 satuan, dengan asumsi-asumsi yang lain adalah tetap. Peningkatan satu satuan pada variabel *service excellent* petugas *check in counter* akan menaikkan kepuasan penumpang sebesar 0,880 satuan, sebaliknya penurunan satu satuan pada variabel *service excellent* petugas *check in counter* akan menurunkan kepuasan penumpang sebesar 0,880 satuan.

Pengujian Hipotesis

Uji t

t test antara X (*service excellent* petugas *check in counter*) dengan Y (kepuasan penumpang) menunjukkan t hitung = 14,453. Hasil signifikan t (0,000) < $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X (*service excellent* petugas *check in counter*) terhadap kepuasan penumpang adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang berpengaruh secara signifikan oleh *service excellent* petugas *check in counter* atau dengan meningkatkan *service excellent* petugas *check in counter* maka kepuasan penumpang akan mengalami peningkatan secara signifikan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 10. Koefisien Korelasi dan Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,825 ^a	0,681	0,677

Sumber: Data primer, diolah, 2025

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari analisis pada Tabel 11 diperoleh hasil adjusted R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,681. Artinya bahwa 68,1% variabel kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu *service excellent* petugas *check in counter* (X). Sedangkan sisanya $100\% - 68,1\% = 31,9\%$ variabel kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selain koefisien determinasi juga didapat koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu *service excellent* petugas *check in counter* (X) terhadap variabel kepuasan penumpang, nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,825, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu *service excellent* petugas *check in counter* (X) dengan kepuasan penumpang termasuk dalam kategori sangat kuat karena berada pada selang 0,80 – 1.00.

Pengaruh *Service excellent* petugas *check in counter* terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service excellent* petugas *check in counter* terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Dari hasil penelitian, ini menunjukkan bahwa t test antara *service excellent* petugas *check in counter* dengan kepuasan penumpang menunjukkan t hitung = 14,453. Hasil signifikan t sebesar 0,000 lebih kecil 0.05 maka pengaruh *service excellent* petugas *check in counter* terhadap kepuasan penumpang adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang berpengaruh secara signifikan oleh *service excellent* petugas *check in counter* atau dengan meningkatkan *service excellent* petugas *check in counter* maka kepuasan penumpang akan mengalami peningkatan secara signifikan. Karena nilai koefisien regresi yang didapatkan dari penelitian ini bernilai positif maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan *check-in* dapat ditingkatkan lagi sehingga tingkat kepuasan penumpang akan bertambah semakin besar atau tinggi pula terkhususnya pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

Service excellent petugas *check-in counter* bandara berpengaruh terhadap kepuasan penumpang karena memiliki peran yang sangat penting dalam pengalaman penumpang sebelum melakukan perjalanan. Barata dalam Lumbunbatu (2022) menyebutkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang optimal untuk menghasilkan kepuasan pelanggan. Pelaksanaan pelayanan prima merupakan wujud kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan pelanggan dan mewujudkan kepuasannya. Dalam memberikan pelayanan yang prima bagi penumpang, hal yang paling penting ialah pelayanan tersebut haruslah berorientasi kepada kepentingan pelanggan sehingga memungkinkan petugas untuk mampu memberikan kepuasan yang optimal. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Lavenia, 2024) dan (Puspitasari, 2022) yang menunjukkan hasil bahwa *service excellent* berpengaruh terhadap kepuasan.

Besaran pengaruh *Service excellent* petugas *check in counter* terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo

Besaran pengaruh *Service excellent* petugas *check in counter* terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo menunjukkan bahwa nilai *adjusted*² (koefisien determinasi) sebesar 0,681. Artinya bahwa 68,1% variabel kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu *service excellent* petugas *check in counter* (X). Sedangkan sisanya 31,9% variabel kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Nilai tersebut mengandung arti nilai pengaruh *Service excellent* petugas *check in counter* terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo sebesar 68,1%.

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan *service excellent* petugas *check in counter* terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 14,453 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,880. Hasil besaran pengaruh menunjukkan bahwa nilai $adjusted R^2$ (koefisien determinasi) sebesar 0,681. Artinya bahwa 68,1% variabel kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu *service excellent* petugas *check in counter* (X). Sedangkan sisanya 31,9% variabel kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Saran

Saran yang dapat diberikan untuk dapat meningkatkan kepuasan penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo adalah 1) Manajemen Bandar Udara Komodo Labuan Bajo harus mempertahankan pelayanan prima agar penumpang lebih nyaman saat melakukan penerbangan melalui Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Dan 2) Manajemen Bandar Udara Komodo Labuan Bajo harus meningkatkan pelayanan prima kepada karyawan seperti memberikan pelatihan kepada karyawan agar lebih meningkatkan kepuasan penumpang. 3) Bagi peneliti selanjutnya menambahkan dan memperbaiki instrumen penelitian dengan cara menambahkan jumlah indikator item pertanyaan dan menambah jumlah variabel seperti menambahkan variabel promosi yang dirasa yang belum digunakan dalam penelitian sekarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, M., & Hidayat, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Farida, A., & Hardianawati, H. (2019). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Pahlawan Revolusi Baru. *Jurnal Administrasi Bisnis Asmi*, 3(2), 11–20.
- Hidayat, R., & Basit, A. (2018). Pengaruh Service Excellence terhadap Brand Equity pada Pelanggan Batik Air. *Nyimak: Journal Of Communication*, 2(1), 17 – 35.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing Global Edition 17th Edition*. London: Pearson Education.
- Lavenia, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Chek in Counter Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. *Ecovin Vol.6, No.2*.
- Lumbanbatu. (2022). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS X Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*. 5(2).

- Melina, J. (2021). Pengaruh Service Excellence Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Cv Bersinar Pematangsiantar. *Strategic: Journal of Management Sciences*, 1(1), 9–19.
- Oya, O. (2022). Pengaruh Service Excellent Petugas Ground Handling Terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)* Vol.2, No.5.
- Pertiwi, M. T., & Nieamah, K. F. (2023). The Influence of Super Air Jet Check-In Counter Service Quality on Passenger Satisfaction at Sultan Thaha Airport Jambi. *QISTINA: Jurnal Multidisiplin Indonesia*, vol. 2, no. 1, 417–427.
- Puspitasari, B. a. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Check-in Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. *Jurnal Multidisiplin Madani (Mudima)*, vol. 2, no. 9, pp. 3583–3588.
- Soleh, M. N. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah. *MALIA: Jurnal Ekonomi Islam*, 8(2), 257–276.
- Sugiyono. (2022). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharni. (2023). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Udara Komodo Labuan Bajo. *Formosa Journal of Sustainable Research (FJSR)* Vol.2, No.7, 1757-1774.
- Tetralleniajr, T., Anggraeni, N., & Fatihah, D. C. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen Di PT.KAI Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(2), 1554–1569.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2014). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi-2. Cetakan ke-13. Jakarta : Rajawali Pers.