



## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Jaminan Keselamatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara International Juanda Surabaya

Muhammad Ikhsan <sup>1\*</sup>, Kifni Yudianto <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia

Korespondensi penulis: [ikhsannmuhammad016@gmail.com](mailto:ikhsannmuhammad016@gmail.com)\*

**Abstract.** *In achieving comfort, security and flight safety, there are several things and requirements that must be considered and fulfilled by airport managers. First, reliable and professional human resources in terms of security, safety and passenger comfort. In this case all airport officers must be able to guarantee the comfort, safety and satisfaction of passengers. This study aims to determine the effect of service quality and safety assurance on passenger satisfaction at Juanda International Airport Surabaya. This research uses quantitative methods. Respondents in this study amounted to 100 passengers at Juanda International Airport Surabaya. Data obtained through offline questionnaire distribution. The data analysis technique uses Multiple Linear Regression Test, T Test, F Test and Coefficient of Determination Test. The results of this study indicate that there is an effect of service quality and safety assurance on passenger satisfaction at Juanda International Airport Surabaya. Evidenced from the results of the T-Test (Partial), it is known that T count is 8.159 and 11.067 with a significance value obtained of  $0.01 < 0.05$ , this states that partially the service quality variable has an effect on the passenger satisfaction variable and the results of the F test are known that the results of the f test produce a significance of  $0.001 < 0.05$ , which means that service quality and safety assurance have a significant effect on passenger satisfaction. The results of the Coefficient of Determination Test show a result of 58.7% which means that service quality and safety assurance influence passenger satisfaction while the remaining 41.3% is influenced by other factors not examined.*

**Keywords:** *Service Quality, Safety Assurance, Passenger Satisfaction*

**Abstrak.** Dalam mencapai kenyamanan, keamanan serta keselamatan penerbangan ada beberapa hal dan persyaratan yang harus diperhatikan dan dipenuhi pengelola bandar udara. Pertama, sumber daya manusia yang handal dan profesional dari segi keamanan, keselamatan serta kenyamanan penumpang. Dalam hal ini semua petugas bandar udara harus bisa menjamin kenyamanan, keselamatan dan kepuasan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan jaminan keselamatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Data diperoleh melalui penyebaran kuisioner secara offline. Teknik analisis data menggunakan Uji Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F dan Uji Koefisien Determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan jaminan keselamatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dibuktikan dari hasil Uji T (Parsial) diketahui T hitung sebesar 8,159 dan 11,067 dengan nilai signifikansi diperoleh  $0,01 < 0,05$  hal ini menyatakan secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang dan hasil Uji F yang diketahui hasil uji f tersebut menghasilkan signifikansi  $0,001 < 0,05$  yang berarti kualitas pelayanan dan jaminan keselamatan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hasil Uji Koefisien Determinasi menunjukkan hasil sebesar 58,7% yang berarti kualitas pelayanan dan jaminan keselamatan memberikan pengaruh kepuasan penumpang sedangkan sisanya 41,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Jaminan keselamatan, Kepuasan Penumpang

### 1. LATAR BELAKANG

Negara kesatuan republik Indonesia adalah negara terluas didunia yang menempati posisi ke-14 di dunia, dan bisa juga disebut dengan negara terluas didunia yang memiliki kepulauan yang sangat luas dengan luas wilayah sekitar 1.904.569 km persegi. Negara

Indonesia juga merupakan negara kepulauan terbanyak ke-6 didunia, dengan jumlah pulau 17.504 pulau. Selain itu negara Indonesia juga menjadi negara berpenduduk terbanyak ke-4 didunia dengan penduduk mencapai 277.749.853 pada tahun 2023 saat ini.

Dengan demikian negara Indonesia sangat membutuhkan moda atau jasa transportasi agar mudah untuk mencapai kebutuhan manusia. Menurut Andriansyah (2015), transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia untuk melakukan aktivitas sehari – hari.

Dengan memiliki aspek penting yang mempengaruhi kegiatan transportasi udara adalah tersedianya bandar udara, demi mencapai tujuan kegiatan transportasi udara memiliki komponen-komponen yang termasuk manusia, sarana, prasarana, dan lalu lintas.

Menurut UU no.1 tahun 2009 bandar udara merupakan Kawasan darat atau perairan dengan batas-batas yang digunakan untuk tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas. Kemudian kebandar udaraan merupakan kawasan atau tempat yang berkaitan dengan penyelenggaraan dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi kenyamanan dan keselamatan bagi manusia. Bandar udara Juanda adalah sebuah bandar udara international yang terletak di kecamatan sedati, sidoarjo. Bandar udara ini merupakan Bandar udara tersibuk ketiga di Indonesia (Setelah bandar udara Soekarno Hatta dan Bandar Udara Ngurah Rai). Bandar udara ini terletak sekitar 12 kilometer (7,5 mil) dari pusat kota surabaya dan melayani wilayah Gerbangkertosusila. Bandar Udara Juanda dioperasikan oleh PT. Angkasa Pura I.

Nama bandar udara ini diambil dari nama Djuanda Kartawidjaja, perdana Menteri Indonesia terakhir yang mengusulkan pembangunan bandar udara ini pada tahun 2019. Bandar udara ini melayani sekitar 500 pesawat perhari. Bandar udara Juanda memiliki Panjang landasan pacu yang besar mencapai Panjang 3000 meter dan lebar mencapai 45 meter.

Seiring dengan semakin berkembangnya bidang teknologi dan perubahan pola kehidupan manusia yang semakin cepat membuat begitu banyak aktivitas yang harus dilakukan oleh manusia dan menuntut manusia untuk dapat memenuhi kebutuhannya yang semakin kompleks. Kebutuhan manusia tidak hanya terbatas pada kebutuhan barang, akan tetapi keperluan jasa juga dibutuhkan oleh manusia. Saat ini banyak perusahaan di bidang jasa yang bersaing untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Bandara international juanda merupakan contoh perusahaan yang menawarkan jasanya di bidang penerbangan.

Untuk menghadapi persaingan di lingkungan bisnis jasa, bandar udara dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan jasanya dengan cara memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan para pengguna jasa. Karena salah satu factor yang menentukan tingkat

keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan dan keselamatan kepada pelanggan. Oleh sebab itu, pelayanan yang nyaman tidak terlepas dari keselamatan bagi penumpang.

Keselamatan merupakan prasyarat utama dalam perkembangan transportasi udara, terutama dalam konteks penerbangan. Keselamatan penerbangan mencakup pemenuhan semua standar keamanan yang berkaitan dengan penggunaan ruang udara, pesawat udara, bandara, layanan transportasi udara, sistem navigasi penerbangan, serta infrastruktur dan fasilitas publik terkait. Untuk memenuhi keperluan keselamatan penerbangan, Konvensi Chicago 1944, yang juga dikenal sebagai Convention On International Civil Aviation, didirikan. Konvensi ini merinci peraturan yang mengatur penerbangan sipil internasional dan membentuk International Civil Aviation Organization (ICAO). Konvensi ini mengatur persyaratan terkait wilayah udara, pendaftaran pesawat, keselamatan penerbangan, keamanan, serta isu-isu keberlanjutan. Konvensi ini juga merincikan hak dan kewajiban yang dimiliki oleh para penandatangan dalam konteks perjalanan udara.

Semakin cepat dan tepat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pengguna jasa serta sesuai dengan janji yang ditawarkan, akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan para pengguna jasa tersebut. Oleh karena itu kenyamanan calon penumpang atas jaminan keselamatan dan keamanan saat berada di bandara internasional Juanda serta fasilitas-fasilitas yang tersedia di bandara internasional Juanda juga mempunyai pengaruh dalam upaya meningkatkan kepuasan para penumpang pesawat terbang. Pelayanan di bandar udara harus ditingkatkan dari waktu ke waktu agar tetap mendukung kegiatan transportasi sehingga dapat memenuhi kepuasan penumpang.

Ketentuan tentang kualitas pelayanan penerbangan diatur dalam peraturan Menteri perhubungan No. 38 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri. Sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 selama didalam pesawat ataupun di bandar udara memuat komponen sebagai berikut :

1. Pelayanan Keselamatan
2. Pelayanan Kenyamanan
3. Pelayanan Kemudahan
4. Pelayanan Kesenjajaran

Kualitas jasa yang diberikan perusahaan kepada para pelanggannya menjadi kunci utama untuk menjadi pemenang dalam persaingan di lingkungan bisnis jasa. Sehingga kepuasan calon penumpang pesawat terbang tergantung pada kualitas jasa yang diterima, maka untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang pesawat terbang sebagai pengguna jasa di Bandara Internasional Juanda perlu dipelajari dengan menggunakan lima dimensi kualitas

jasa (SERVQUAL) yaitu bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan karyawan yang sopan dan menarik. Daya tanggap menyangkut kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Jaminan menyangkut pengetahuan, kesopansantunan, kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **1. Bandar Udara**

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 pasal 1 ayat 33, Bandar Udara merupakan Kawasan didaratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan oleh pesawat udara mendarat, lepas landas, naik dan turunnya penumpang, bongkar muat barang, serta tempat perpindahan antar moda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas keselamatan, keamanan dan fasilitas penunjang lainnya. Berdasarkan Annex 14. Vol 1 Tentang Aerodrome Design and Operation, Fourth Edition, July 2004, bandar udara adalah suatu tempat di daratan atau perairan termasuk bangunan, instansi, dan peralatan yang dimaksud untuk digunakan dengan baik seluruhnya maupun sebagai untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan didarat dari pesawat udara. Dari pengertian-pengertian berbagai sumber diatas bisa diambil kesimpulan bahwa, bandar Udara adalah tempat untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara yang didukung dengan fasilitas penunjang lainnya, seperti fasilitas sisi udara maupun fasilitas sisi darat yang bisa dioperasikan oleh seluruh struktur bandar udaranya maupun penumpangnya.

### **2. Profil Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya**

Bandar udara internasional Juanda terletak di kecamatan sedati, Kabupaten sidoarjo, 20 km sebelah selatan Surabaya. Bandar Udara internasional Juanda dioperasikan oleh PT Angkasa Pura 1. Namanya diambil dari Ir. Djuanda Kartawidjaya, Wakil Perdana Menteri (Waperdam) terakhir di Indonesia yang menyarankan pembangunan bandara ini. Bandara internasional Juanda adalah bandara tersibuk ketiga di Indonesia setelah bandara soekarno hatta dan bandara Ngurah rai, berdasarkan pergerakan pesawat dan penumpang.

### **3. Kualitas Pelayanan**

Menurut Fandy Tjiptono, Ph.D. (2015) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik

dan memuaskan. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

#### 4. Jaminan Keselamatan

Jaminan keselamatan mencakup langkah-langkah untuk mencegah kecelakaan, cedera, atau bahaya lain yang dapat terjadi dari penggunaan produk atau layanan tertentu. Ini melibatkan evaluasi risiko, pengembangan prosedur keselamatan, pelatihan staf, dan pemantauan berkelanjutan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar keselamatan yang relevan (Widodo, 2021).

#### 5. Kepuasan Penumpang

Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan penumpang dapat dirasakan setelah penumpang membandingkan pengalaman dalam melakukan perjalanan. Harapan penumpang terbentuk melalui pengalaman melakukan perjalanan. (Anggraeni & Ila, 2020) (Jumantra, Yulistyanti, & Kencanawaty, 2021).

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Data diperoleh melalui penyebaran kuisioner secara offline. Teknik analisis data menggunakan Uji Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F dan Uji Koefisien Determinasi.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.537	3.302		4.705	<.,001
	KUALITAS PELAYANAN	.478	.059	.636	8.159	<.,001

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

**Gambar 1. Hasil Uji t tahap 1**

Sumber : (Data yang diolah, 2024)

Dari data diatas bisa diketahui bahwa nilai signifikasi pada Uji t Tahap 1 yaitu pada variabel Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang diketahui bahwa H1 diterima karena nilai signifikasi sebesar 0,001 kurang dari 0.05 dan t hitung sebesar 8.159 yang menyatakan positif sehingga arah pengaruhnya positif. Artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	10.300	2.912		3.537	<,001
	JAMINAN KESELAMATAN	.794	.072	.745	11.067	<,001

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

### Gambar 2. Hasil Uji t tahap 2

Sumber : (Data yang diolah, 2024)

Dari data diatas bisa diketahui bahwa nilai signifikasi pada Uji t Tahap 2 yaitu pada variabel Jaminan Keselamatan terhadap Kepuasan Penumpang diketahui bahwa H2 diterima karena nilai signifikasi sebesar 0,001 kurang dari 0.05 dan t hitung sebesar 11.067 yang menyatakan positif sehingga arah pengaruhnya positif. Artinya Jaminan Keselamatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2697.746	2	1348.873	68.807	<,001 <sup>b</sup>
	Residual	1901.564	97	19.604		
	Total	4599.310	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG  
b. Predictors: (Constant), JAMINAN KESELAMATAN, KUALITAS PELAYANAN

### Gambar 3. Hasil Uji F

Sumber : (Data yang diolah, 2024)

Dari data diatas bisa diketahui bahwa nilai signifikasi pada Uji f yaitu pada variabel Kenyamanan dan Keamanan terhadap Keputusan Pembelian Tiket diketahui bahwa H3 diterima karena nilai signifikasi sebesar 0,001 kurang dari 0.05 dan F hitung sebesar 68.807 yang menyatakan positif sehingga arah pengaruhnya positif. Artinya Kualitas Pelayanan dan Jaminan Keselamatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766 <sup>a</sup>	.587	.578	4.42761

a. Predictors: (Constant), JAMINAN KESELAMATAN, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

#### **Gambar 4. Hasil Koefisien Determinasi**

Sumber : (Data yang diolah, 2024)

Dari tabel koefisien determinasi di atas, dapat dilihat bahwa angka koefisien korelasi (R) sebesar 0.587. Hal ini berarti hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen sebesar 58,7%. sedangkan sisanya sebesar 41,3% diterangkan oleh faktor-faktor lain.

#### **Pembahasan**

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan di bandar udara internasional juanda?

Hasil dari Penelitian ini menyatakan bahwa adanya kualitas pelayanan petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil output uji T statistik menggunakan SPSS 27, yang dimana kualitas pelayanan memiliki nilai 7.230 dan nilai positif 0.181 yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas menggambarkan bahwa arah hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang adalah searah, dan uji T kualitas pelayanan  $8.159 > 1.660$  dan nilai signifikan  $0,01 < 0,05$  sehingga hasil analisis dapat di buktikan bahwa kualitas pelayanan petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, maka  $H_0$  di terima artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya terhadap kepuasan penumpang.

Kualitas pelayanan memiliki kemampuan dalam memenuhi harapan penumpang petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini memiliki indikator Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Emphaty (empati). Kelima indikator tersebut yang memiliki nilai rata-rata paling banyak atau lebih dominan adalah indikator (Empati) memiliki nilai mean 4,16 yang dimana artinya petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memberikan layanan yang baik sehingga penumpang merasakan petugas yang memiliki empati tersebut. Pada indikator Responsive memiliki nilai mean 4,09 dengan mayoritas responden menjawab sangat setuju dan setuju yang artinya bahwa responden atau penumpang sudah puas karena petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dapat memberikan

layanan yang responsif dan sesuai dengan standar operasional perusahaan kepada penumpang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Maka dari itu pada penelitian ini penumpang telah merasa puas dikarenakan responden menjawab pertanyaan yang sangat setuju dan setuju dengan mayoritas Empati dan Jaminan.

Indikator Kualitas Pelayanan yang paling rendah memiliki nilai mean adalah 3,97 dengan indikator Keandalan, 4,04 dengan indikator Berwujud dan 4,01 dengan indikator Jaminan, beberapa Responden masih merasa petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya kurang melihat kebutuhan penumpang secara individual, faktor kurangnya kualitas pelayanan tersebut dikarenakan dukungan penumpang yang kurang memadai dan memperlakukan semua penumpang dengan cara yang sama namun kenyataannya setiap penumpang pasti memiliki karakter yang berbeda-beda yang masih merasa kurangnya keandalan, berwujud dan jaminan terhadap mereka.

Ada nya jaminan keselamatan yang diinginkan penumpang maka akan menciptakan kepuasan penumpang yang baik, maka dari itu dalam kepuasan penumpang indikator yang paling berpengaruh adalah indikator brand image dan ketepatan waktu yang memiliki item pernyataan petugas mengetahui produk dan memiliki ketepatan waktu Ketika masalah terjadi dilapangan dan membuat penumpang puas sehingga akan tetap berkunjung ke Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dengan nilai mean 4.09 dan pada indikator perceived service quality memiliki nilai mean 4.08 yang artinya terpenuhinya harapan akibat kualitas pelayanan karena petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memberikan sikap yang sesuai diinginkan penumpang,

Indikator kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh yang signifikan pada variabel kepuasan penumpang. Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi bagaimana penumpang menilai pengalaman mereka dengan petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada indikator berwujud menjelaskan penampilan luar dari service quality yang dapat berupa fasilitas fisik, peralatan, personalia komunikasi dan itu juga mempengaruhi kepuasan. Penumpang ingin merasa nyaman saat menunggu dan berinteraksi dengan petugas. Indikator keandalan menjelaskan bahwa kemampuan petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dalam memberikan informasi yang jelas dan menjawab pertanyaan penumpang mempengaruhi kepuasan. Penumpang ingin merasa bahwa mereka memiliki pemahaman yang baik tentang prosedur dan persyaratan perjalanan. Pada indikator jaminan menjelaskan petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya menjamin kualitas yang baik dan terus meningkatkan layanan yang menciptakan jaminan bahwa penumpang akan menerima pelayanan berkualitas. Pada indikator daya tanggap menjelaskan kemampuan untuk memulai dan menyelesaikan proses pelayanan pada Bandar Udara Internasional Juanda



Surabaya sesuai dengan SOP sangat mempengaruhi kepuasan penumpang. Pada indikator empati menjelaskan memberikan perhatian lebih kepada penumpang disabilitas ketika membutuhkan bantuan petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya bijak dan penuh empati untuk membantu penumpang.

Dengan adanya indikator tersebut penumpang akan mengavaluasi pengalaman mereka. Memenuhi dan melampaui ekspektasi penumpang dalam hal indikator-indikator ini dapat membantu meningkatkan kepuasan penumpang. Oleh karena itu pengintegrasian dan peningkatkan indikator kualitas pelayanan pada saat pelayanan oleh petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang memiliki pengaruh. Yang artinya pada saat penelitian ini terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

2. Apakah jaminan keselamatan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional juanda?

Hasil dari Penelitian ini menyatakan bahwa adanya jaminan keselamatan petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil output uji T statistik menggunakan SPSS 27, yang dimana jaminan keselamatan memiliki nilai 7.230 dan nilai positif 0.620 yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas menggambarkan bahwa arah hubungan jaminan keselamatan dengan kepuasan penumpang adalah searah, dan uji T jaminan keselamatan  $11.067 > 1.660$  dan nilai signifikan  $0,01 < 0,05$  sehingga hasil analisis dapat di buktikan bahwa jaminan keselamatan petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, maka  $H_0$  di terima artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan jaminan keselamatan petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya terhadap kepuasan penumpang.

Jaminan keselamatan memiliki kemampuan dalam memenuhi harapan penumpang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Jaminan keselamatan dalam penelitian ini memiliki indikator insiden dan laporan kecelakaan, kepatuhan terhadap standar, pemantauan dan evaluasi resiko, pelatihan keselamatan, umpan balik pengguna. Kelima indikator tersebut yang memiliki nilai rata-rata paling banyak atau lebih dominan adalah umpan balik pengguna memiliki nilai mean 4,14 yang dimana artinya petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya mendapatkan respon yang baik dari jminan keselamatan tersebut sehingga penumpang merasakan petugas yang memiliki empati tersebut. Pada indikator Responsive

memiliki nilai mean 4,09 dengan mayoritas responden menjawab sangat setuju dan setuju yang artinya bahwa responden atau penumpang sudah puas karena petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dapat memberikan jaminan keselamatan yang baik dan sesuai dengan standar oprasional perusahaan kepada penumpang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Maka dari itu pada penelitian ini penumpang telah merasa puas dikarenakan responden menjawab pertanyaan yang sangat setuju dan setuju dengan mayoritas umpan balik pengguna.

Indikator jaminan keselamatan yang paling rendah memiliki nilai mean adalah 4,07 dengan indikator pelatihan keselamatan, 4,1 dengan indikator pemantauan dan evaluasi resiko serta 4,12 insiden dan laporan kecelakaan dengan kepatuhan terhadap standar, beberapa Responden masih merasa petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya kurang dalam hal ini, faktor kurangnya jaminan keselamatan tersebut dikarenakan penumpang merasa petugas kurang dalam mematuhi SOP jaminan keselamatan serta kurangnya dalam evaluasi dan pemantauan SOP tersebut sehingga penumpang merasa kalua petugas kurang dalam pelatihan keselamatan itu.

Ada nya jaminan keselamatan yang diinginkan penumpang maka akan menciptakan kepuasan penumpang yang baik, maka dari itu dalam kepuasan penumpang indikator yang paling berpengaruh adalah indikator brand image dan ketepatan waktu yang memiliki item pernyataan petugas mengetahui produk dan memiliki ketepatan waktu ketika masalah terjadi dilapangan dan membuat penumpang puas sehingga akan tetap berkunjung ke Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dengan nilai mean 4.09 dan pada indikator perceived service quality memiliki nilai mean 4.08 yang artinya terpenuhinya harapan akibat jaminan keselamatan karena petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memberikan sikap yang sesuai diinginkan penumpang,

Indikator jamianan keselamatan yang memiliki pengaruh yang signifikan pada variabel kepuasan penumpang. Jaminan keselamatan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi bagaimana penumpang menilai pengalaman mereka dengan petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada indicator insiden dan laporan kecelakaan menjelaskan tentang daya tanggap petugas terhadap kecelakaan/insiden yang terjadi untuk segera dilaporkan agar cepat dapat penanganan dan bisa menjadi evaluasi kedepannya sehingga dapat terciptanya kepuasan. Penumpang ingin merasa nyaman saat menunggu dan berinteraksi dengan petugas. Indikator kepatuhan terhdap standar menjelaskan bahwa kemampuan petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dalam memberikan jaminan yang sesuai dengan standar operasional setempat kepada penumpang sehingga mempengaruhi kepuasan penumpang. Penumpang ingin merasa bahwa mereka memiliki pemahaman yang baik tentang

prosedur dan persyaratan perjalanan. Pada indikator pemantauan dan evaluasi resiko menjelaskan petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya menjamin kualitas jaminan keselamatan yang baik dan terus meningkatkan layanan yang menciptakan jaminan bahwa penumpang akan menerima pelayanan berkualitas dan pemantauan resiko serta evaluasi resiko agar penumpang tetap merasakan jaminan keselamatan tersebut sehingga tetap terjadi nya kepuasan. Pada indikator pelatihan keselamatan menjelaskan kemampuan untuk memulai dan menyelesaikan segala bentuk tindakan preventif agar penumpang merasakan ada nya jaminan keselamatan tersebut pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang terus dilatih dan dikembangkan sehingga sangat mempengaruhi kepuasan penumpang. Pada indikator umpan balik pengguna menjelaskan tanggapan penumpang yang merasa puas karena mendapatkan jaminan keselamatan itu dengan baik.

Dengan adanya indikator tersebut penumpang akan mengavaluasi pengalaman mereka. Memenuhi dan melampaui ekspektasi penumpang dalam hal indikator-indikator ini dapat membantu meningkatkan kepuasan penumpang. Oleh karna itu pengintegrasian dan peningkatkan indikator jaminan keselamatan saat pelayanan oleh petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya .

Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang memiliki pengaruh. Yang artinya pada saat penelitian ini terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

### 3. Apakah kualitas pelayanan dan jaminan keselamatan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional juanda?

Hasil dari Penelitian ini menyatakan bahwa adanya kuaalitas pelayanan dan jaminan keselamatan petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil ouput uji T statistik menggunakan SPSS 27, yang dimana kulitas pelayanan dan jaminan keselamatan memiliki nilai 7.230 dan nilai positif 0.620+0.181 yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas menggambarkan bahwa arah hubungan jaminan keselamatan dengan kepuasan penumpang adalah searah, dan uji f kualitas pelayanan dan jaminan keselamatan menghasilkan nilai signifikan  $0,01 < 0,05$  sehingga hasil analisis dapat di buktikan bahwa kualitas pelayanan dan jaminan keselamatan petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, maka  $H_0$  di terima artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan petugas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya terhadap kepuasan penumpang.

4. Seberapa besar pengaruh pelayanan dan jaminan keselamatan terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional juanda?

Pada penelitian ini menggunakan koefisien determinasi. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan jaminan keselamatan petugas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Besar pengaruh kualitas pelayanan dan jaminan keselamatan petugas terhadap kepuasan penumpang ditunjukkan dari nilai R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,587 yang artinya 58,7% kepuasan penumpang di pengaruhi oleh kualitas pelayanan dan jaminan keselamatan petugas, sedangkan sisanya 41,3% di pengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan yang dapat di ambil dari penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Jaminan Keselamatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Dalam pengujian ini memberikan hasil bahwa hipotesis 1  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima sehingga menunjukkan hasil adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Kualitas pelayanan yang baik menciptakan keamanan dan kenyamanan untuk penumpang, hal ini menciptakan kenyamanan bagi semua penumpang dan pengalaman perjalanan yang lebih positif bagi penumpang. Oleh karena itu kualitas pelayanan adalah elemen penting dalm memberikan nilai tambah kepada penumpang dan mencapai keamanan dan kenyamanan. Hubungan yang positif menandakan semakin baik tingkat kualitas pelayanan keselamatan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang.
2. Dalam pengujian ini memberikan hasil bahwa hipotesis 2  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima sehingga menunjukkan hasil adanya pengaruh jaminan keselamatan terhadap penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Jaminan keselamatan yang baik menciptakan keamanan dan kenyamanan untuk penumpang, hal ini menciptakan kenyamanan bagi semua penumpang dan pengalaman perjalanan yang lebih positif bagi penumpang. Oleh karena itu jaminan keselamatan adalah elemen penting dalm memberikan nilai tambah kepada penumpang dan mencapai keamanan dan kenyamanan. Hubungan yang positif menandakan semakin baik tingkat jaminan keselamatan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang.
3. Dalam pengujian ini memberikan hasil bahwa hipotesis 3  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima sehingga menunjukkan hasil adanya pengaruh kualitas pelayanan dan jaminan keselamatan terhadap penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Kualitas pelayanan

dan jaminan keselamatan yang baik menciptakan keamanan dan kenyamanan untuk penumpang, hal ini menciptakan kenyamanan bagi semua penumpang dan pengalaman perjalanan yang lebih positif bagi penumpang. Oleh karena itu kualitas pelayanan dan jaminan keselamatan adalah elemen penting dalam memberikan nilai tambah kepada penumpang dan mencapai keamanan dan kenyamanan. Hubungan yang positif menandakan semakin baik tingkat kualitas pelayanan dan jaminan keselamatan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang.

4. Berdasarkan hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) memberikan hasil bahwa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan jaminan keselamatan (X2) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) memiliki nilai R Square sebesar 0,587 yang artinya 58,7% kepuasan penumpang di pengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 41,3% di pengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

## DAFTAR REFERENSI

- Adli, M., Sulistiyono, M., Sudiby, T., & Bernadhed, B. (2022). Analisis Dan Pengembangan Media Pembelajaran Tentang Pengenalan Benda Disekitar Sekolah Berbasis Augmented Reality Menggunakan Unity Di Paud Labiba Maulida Boyolali. *Respati*, 17(2), 30-36.
- Aeni, N. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang). *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 94-100.
- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). Manajemen pemasaran jasa: strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan. Scopindo Media Pustaka.
- Filla, F. R. (2022). Pemilihan Moda Transportasi Darat Dalam Mendukung Efektivitas Pengiriman Barang. *Jurnal Bisnis, Logistik Dan Supply Chain (BLOGCHAIN)*, 2(2), 52-57.
- Ghozali, I. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Junaidi. 2010. Tabel R: Koefisien Korelasi Sederhana. Diakses dari [https://prima.lecturer.pens.ac.id/Pasca/tabel\\_r.pdf](https://prima.lecturer.pens.ac.id/Pasca/tabel_r.pdf) . Diakses pada 03 Agustus 2024 (22.17).
- Maheswara, R., & Rachmawati, D. (2022). Analisis Fasilitas APRON Movement Control Dalam Mendukung Keselamatan Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Frans Kaisepo-Biak Papua Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 1876-1881.

- Moonlight, L. S., Rochmawati, L., Suhanto, S., & Rifai, M. (2022). Sistem Informasi On Time Performance (OTP) Penerbangan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Warta Penelitian Perhubungan*, 34(2), 93-104.
- Mubaroq, R. A., & Zulkarnaen, W. (2017). Pengaruh Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 1(3), 72-90.
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Pascal Books.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, dan Kualitatif*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Sunandika, B. N. (2019). *Perlindungan Hukum Penumpang Maskapai Penerbangan Lion Air Atas Kerusakan Bagasi Tercatat Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen JO Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara (Doctoral dissertation, Fakultas Hukum Universitas Pasundan)*.
- Suyatman, U., Ruminda, R., & Ika Yatmikasari, I. (2019). *Pengembangan Muslim Friendly Tourism dalam konsep Pariwisata di Pulau Dewata*.
- Tumanggor, S. (2018). *Pertanggungjawaban Negara Terhadap Kecelakaan Pesawat Komersial Sipil Menurut Hukum Internasional (Studi Kasus Malaysia Airlines Mh370) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau)*.
- Umar, S. H., & Anggraeni, D. (2020). Pengaruh Safety Culture terhadap Keselamatan Penerbangan di Bandar Udara Tunggul Wulung Cilacap. *Jurnal Optimal*, 17(1), 105-127.
- Vega, T. H. (2023). *TA: Penerapan Standar Operasional Prosedur Tugas Customer Service Di Bandar Udara Radin Inten II (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Lampung)*.
- Widodo, I. D. S. (2021). *Keselamatan dan Kesehatan Kerja: Manajemen dan Implementasi K3 di Tempat Kerja*. Sibuku.
- Yosepha, S. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia Di Jakarta Timur. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 3(1), 39-50.
- Zakiyah, I., & Ginusti, G. N. (2022). Analisis Pelayanan Check-In Counter Maskapai Batik Air Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(5), 2095-2110.