

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS LAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDRAL AHMAD YANI
SEMARANGRakan Nauval Alwanda, Aditya Dewantari
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan YogyakartaEmail: rakannauvala@gmail.com, aditya.dewantari@sttkd.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan *customer service* terhadap kepuasan penumpang, pengaruh fasilitas layanan *customer service* terhadap kepuasan penumpang, pengaruh kualitas layanan dan fasilitas layanan *customer service* secara simultan terhadap kepuasan penumpang, serta besarnya pengaruh kedua variabel tersebut di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana dan regresi linier berganda, uji parsial (t), uji simultan (F), serta koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai t hitung sebesar 4,922 dan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Fasilitas layanan *customer service* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai t hitung sebesar 5,237 dan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Secara simultan, kualitas layanan dan fasilitas layanan *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai F hitung sebesar 76,594 dan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,612 menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas layanan *customer service* secara bersama-sama mampu menjelaskan 61,2% variasi kepuasan penumpang, sedangkan 38,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan dan fasilitas *customer service* yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Kata kunci: kualitas layanan, fasilitas layanan, kepuasan penumpang.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of customer service quality on passenger satisfaction, the effect of customer service facilities on passenger satisfaction, the simultaneous effect of customer service quality and facilities on passenger satisfaction, and the magnitude of the influence of these two variables at Jenderal Ahmad Yani International Airport Semarang. This research uses a quantitative method with a descriptive and associative approach. The research sample consisted of 100 respondents selected using a purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed

Article History

Received: Agustus 2026

Reviewed: Agustus 2026

Published: Agustus 2026

Plagirism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under
a [creative commons
attribution-noncommercial
4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

using simple and multiple linear regression, partial test (t-test), simultaneous test (F-test), and the coefficient of determination (R^2). The results showed that customer service quality has a positive and significant effect on passenger satisfaction, with a t-value of 4.922 and a significance value of 0.000 (<0.05). Customer service facilities also have a positive and significant effect on passenger satisfaction, with a t-value of 5.237 and a significance value of 0.000 (<0.05). Simultaneously, customer service quality and facilities have a positive and significant effect on passenger satisfaction, with an F-value of 76.594 and a significance value of 0.000 (<0.05). The coefficient of determination (R^2) value of 0.612 indicates that customer service quality and facilities are able to explain 61.2% of the variation in passenger satisfaction, while the remaining 38.8% is influenced by other factors outside this research model. Therefore, improving customer service quality and facilities can increase passenger satisfaction at Jenderal Ahmad Yani International Airport Semarang.

Keywords: *service quality, service facilities, passenger satisfaction.*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi udara kini menjadi salah satu opsi utama bagi masyarakat dalam melakukan perjalanan, baik untuk kepentingan bisnis maupun wisata. Bandar udara berfungsi sebagai akses utama yang menghubungkan berbagai daerah, sekaligus menjadi pusat aktivitas yang sibuk dan rumit. Sejalan dengan bertambahnya jumlah penumpang setiap tahunnya pelayanan di suatu bandar udara harus sangat di perhatikan untuk memastikan pengguna jasa merasa puas terhadap layanan bandara tersebut , Menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2019), pengukuran kepuasan pelanggan merupakan kegiatan yang penting bagi setiap organisasi karena memberikan informasi mengenai sejauh mana produk atau jasa yang diberikan telah memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Hasil pengukuran kepuasan dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi kinerja perusahaan, mengidentifikasi kelemahan layanan, menyusun strategi peningkatan kualitas, serta mempertahankan loyalitas pelanggan. Selain itu, pengukuran kepuasan juga membantu organisasi dalam meningkatkan daya saing dan menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor krusial dalam menentukan level kepuasan penumpang. Pelayanan yang cepat, bersahabat, responsif, dan profesional dapat menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna jasa bandara. Di samping itu, fasilitas bandara seperti ruang tunggu, kebersihan, area parkir, layanan informasi, serta koneksi internet juga berpengaruh pada pandangan penumpang mengenai kualitas layanan yang mereka terima. Di sisi lain, faktor-faktor seperti kemudahan transportasi ke bandara, lokasi yang strategis, dan kelancaran akses jalan juga menjadi pertimbangan penting bagi penumpang dalam menilai tingkat kepuasan mereka.

Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang sebagai salah satu pintu gerbang transportasi udara di Jawa Tengah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh pengguna jasa. Salah satu layanan yang berperan penting adalah Customer Service, yang bertugas memberikan informasi, menangani keluhan, dan membantu penumpang dalam berbagai kebutuhan selama berada di bandar udara. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat aspek kualitas layanan yang memerlukan perhatian, terutama pada dimensi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) petugas dalam melayani penumpang. Di sisi lain, aspek fasilitas layanan seperti kenyamanan ruang pelayanan, kelengkapan sarana informasi, kebersihan, serta fasilitas pendukung lainnya juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan penumpang. Bahkan, dimensi tangible (bukti fisik) diketahui sebagai dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dan fasilitas layanan customer service masih perlu terus dilakukan agar mampu memenuhi harapan penumpang dan meningkatkan kepuasan mereka.

Pada tahun 2026, Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang mengalami peningkatan trafik penumpang dan pergerakan pesawat dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan aktivitas tersebut menjadi tantangan bagi customer service untuk tetap memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif kepada setiap penumpang. Apabila kualitas pelayanan tidak mampu mengimbangi peningkatan jumlah pengguna jasa, maka terdapat potensi terjadinya penurunan kepuasan penumpang. Dalam praktiknya, berdasarkan berbagai fenomena yang terjadi di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, masih terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas layanan maupun fasilitas layanan customer service. Pada periode puncak arus mudik dan arus balik, meningkatnya jumlah penumpang sering kali menyebabkan antrean panjang di loket customer service, sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama dan pelayanan yang diterima penumpang belum optimal. Selain itu, masih terdapat petugas yang dinilai kurang proaktif dalam memberikan bantuan dan informasi kepada penumpang. Dalam beberapa situasi, informasi mengenai jadwal penerbangan, perubahan gate, maupun rute perpindahan belum dapat disampaikan secara cepat dan jelas. masih ditemukan keterlambatan penyampaian informasi terkait perpindahan gate, sehingga beberapa penumpang mengalami kebingungan dan berpotensi terlambat menuju ruang tunggu keberangkatan yang telah ditentukan. Padahal, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi merupakan aspek penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Dari sisi fasilitas, masih terdapat penumpang yang mengalami kesulitan dalam menemukan lokasi customer service. Ketersediaan papan petunjuk, media informasi, serta fasilitas pendukung lainnya masih perlu terus ditingkatkan agar mampu memberikan kemudahan bagi seluruh pengguna jasa bandara. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dan fasilitas layanan customer service masih perlu terus dilakukan agar mampu memenuhi harapan penumpang dan meningkatkan kepuasan mereka.

Meskipun penelitian mengenai kepuasan pelanggan di sektor penerbangan telah banyak dilakukan, kajian yang secara khusus mengintegrasikan variabel kualitas layanan dan fasilitas layanan customer service di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani masih terbatas. Selain itu, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas layanan dan fasilitas layanan customer service terhadap kepuasan penumpang di bandara tersebut juga masih relatif sedikit. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada kualitas pelayanan bandara

secara umum atau fasilitas terminal, sehingga peran layanan customer service sebagai salah satu aspek yang berinteraksi langsung dengan penumpang belum banyak mendapat perhatian. Padahal, pemahaman yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang sangat penting bagi manajemen bandara sebagai dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan, mengoptimalkan pengalaman penumpang, serta memperkuat daya saing bandara di masa mendatang.

Berdasarkan penjelasan tersebut, studi ini dilaksanakan untuk menganalisis dampak kualitas layanan dan fasilitas layanan customer service terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan strategi penelitian kuantitatif yang menggabungkan teknik deskriptif dan asosiatif. Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani menggunakan teknik kuantitatif untuk menilai dampak kualitas layanan dan faktor fasilitas layanan pelanggan terhadap kepuasan penumpang.

Penelitian ini bersifat asosiatif kausal karena bertujuan menganalisis hubungan sebab akibat antara variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi kualitas layanan (X_1), fasilitas layanan (X_2), sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan penumpang (Y).

Metode Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Kuesioner, yang sering disebut sebagai angket, merujuk pada sekumpulan pertanyaan yang harus dijawab oleh individu yang berperan sebagai responden dalam suatu penelitian atau evaluasi. Dengan menggunakan kuesioner, kita dapat memperoleh data mengenai keadaan pribadi, pengalaman, pengetahuan, dan faktor-faktor lain yang dimiliki seseorang. Menurut Widoyoko (2016), kuesioner atau angket merupakan salah satu bentuk instrumen penelitian yang digunakan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk memperoleh respons sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur bagaimana persepsi dan penilaian para penumpang terhadap tiga variabel bebas, yaitu kualitas layanan (X_1), ketersediaan dan kualitas fasilitas layanan (X_2), serta bagaimana kedua faktor tersebut memengaruhi tingkat kepuasan mereka sebagai pengguna jasa bandara (Y). Alat ukur yang diterapkan dalam pengisian kuesioner ini adalah skala penilaian Likert, yang digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan atau penilaian responden terhadap setiap pernyataan yang diajukan.

b. Studi kepustakaan

Singarimbun dan Effendi (2018) menyatakan bahwa studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan, studi, dan pengolahan informasi dari berbagai sumber tulisan. Sumber informasi itu mencakup laporan penelitian sebelumnya, buku-buku yang memuat teori dan konsep ilmiah, artikel-artikel ilmiah, serta jurnal penelitian yang sangat relevan dengan topik yang diteliti.

Dalam penelitian ini, studi kepustakaan dilakukan untuk mendapatkan dasar teori, konsep-konsep yang relevan, serta data pendukung yang berkaitan dengan variabel penelitian. Data yang diperoleh meliputi teori tentang kualitas layanan, standar fasilitas layanan customer service bandara serta elemen-elemen yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Sumber ini berperan untuk memperkuat analisis, menyediakan pemahaman yang lebih mendalam, dan menjadi panduan dalam menyusun kerangka pemikiran penelitian

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019), dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi yaitu cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data dokumentasi, yaitu cara pengumpulan data dengan mengumpulkan dokumen-dokumen berupa standar operasional prosedur (SOP) Customer Service yang berkaitan dengan penelitian.

Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana dan berganda, dan pengujian hipotesis dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics.

HASIL DAN PEMBAHASAN

- Uji Validitas

Berdasarkan pada tabel Uji Validitas maka dapat dilihat bahwa *R hitung* pernyataan yang terdiri dari 10 pernyataan terkait kualitas layanan, 10 terkait fasilitas layanan dan 10 terkait kepuasan penumpang lebih besar dari pada *R tabel* 0,361. Maka dapat disimpulkan semua pernyataan dari tiga variabel tersebut dinyatakan valid.

- Uji Reliabilitas

Berdasarkan pada tabel Uji Reliabilitas maka, nilai *cronbach'alpha* dari pengaruh kualitas layanan dan fasilitas layanan *customer service* terhadap kepuasan penumpang lebih besar dari 0,70. Sehingga dapat disimpulkan ketiga variabel tersebut dinyatakan reliabilitas tinggi

- Uji Normalitas

Tabel 4. 1 *One-Sample Kolomofrov- Smirnov Test*

			Unstandarized Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		2,87224383
	Absolute		,069
Most Extreme Differences	Positive		,069
	Negative		-,037
Test Statistic			,069
Asymp. Sig. (2-tailed)			,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: (Data diolah peneliti, 2026)

Pengujian dilakukan menggunakan *Uji Kolomogrov-Smirnov* menggunakan alat IBM SPSS Statistics.

Dasar Pengambilan Keputusan:

- 1) Jika nilai signifikansi > 0,05 maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

Dari tabel 4.2 berdasarkan uji normalitas di dapat nilai signifikansi (Sig.) 0,200, maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal sesuai dengan prinsip pengambilan Keputusan. Karena nilai (Sig.) lebih besar dari (Sig.) 0,05.

- Uji Multikolinearitas

Tabel 4. 2 Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,591	3,724		-,427	,670		
	X1	,431	,088	,416	4,922	,000	,560	1,785
	X2	,607	,116	,442	5,237	,000	,560	1,785

a. Dependent Variable: Y

Sumber: (Data diolah peneliti, 2026)

Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Jika nilai *Tolerance* > 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

- 2) Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Dari tabel 4.3 berdasarkan hasil uji multikolinearitas diperoleh nilai *Tolerance* dan VIF untuk masing-masing variabel indepenenn sebagai berikut:

Variabel X1 memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,560 dan VIF 1,785

Variabel X2 memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,560 dan VIF 1,785

Karena seluruh variabel independen memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,560 lebih dari 0,10 dan Nilai VIF 1,785 kurang dari 10,0, maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah multikolinearitas pada uji ini.

- Uji Heteroskedasitas

Tabel 4. 3 Uji Glejser

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6,618	2,340		2,828	,006
	X1	-,047	,055	-,114	-,860	,392
	X2	-,058	,073	-,106	-,795	,429

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: (Data diolah peneliti, 2026)

Dasar pengambilan Keputusan pada uji ini Adalah jika nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas, dari tabel 4.4 diperoleh nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel X1 sebesar 0,392 dan X2 sebesar 0,429. Karena nilai pada (Sig.) variabel X1 dan X2 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada uji ini.

- Uji T

Tabel 4. 4 Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-1,591	3,724		-,427	,670
	X1	,431	,088	,416	4,922	,000
	X2	,607	,116	,442	5,237	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: (Data diolah peneliti, 2026)

Hasil Uji Hipotesis yaitu Uji T pada tabel 4.5 digunakan untuk membandingkan antara nilai signifikansi. Dari pengujian ini peneliti dapat menganalisis berberapa hal.

a) Perumusan Hipotesis

H1: Kualitas layanan *customer service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

H2: Fasilitas layanan *customer service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang.

b) Kriteria Pengujian

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $Sig. < 0,05$ variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $Sig. > 0,05$ variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

c) Penarikan Kesimpulan

Kualitas layanan *customer service* (X_1) memiliki nilai t hitung = 4,922 > 1,985 dengan $Sig. = 0,000 < 0,05$, sehingga secara parsial kualitas layanan *customer service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Fasilitas layanan *customer service* (X_2) memiliki nilai t hitung = 5,237 > 1,985 dengan $Sig. = 0,000 < 0,05$, sehingga secara parsial fasilitas layanan *customer service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.

- Uji F

Tabel 4. 5 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1289,831	2	644,916	76,594	,000 ^b
	Residual	816,729	97	8,420		
	Total	2106,560	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: (Data diolah peneliti, 2026)

Hasil Uji F pada tabel 4.6 digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau serentak terhadap variabel terikat.

a) Perumusan Hipotesis

Kualitas layanan dan fasilitas layanan *Customer Service* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

b) Kriteria Pengujian

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $Sig. < 0,05$ variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan $Sig. > 0,05$ variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat

c) Karena nilai $Sig. = 0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, kualitas layanan *customer service* (X_1) dan fasilitas layanan *customer service* (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) .

- Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa baik model regresi mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen berdasarkan variabel independen. Nilai koefisien determinasi menunjukkan tingkat kesesuaian antara nilai prediksi yang dihasilkan oleh model regresi dengan data yang diamati. Semakin besar nilai koefisien determinasi, semakin besar pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

**Tabel 4. 6 Hasil
Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	RStd. Error of the Estimate
1	,782 ^a	,612	,604	2,90170

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: (Data diolah peneliti, 2026)

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada Tabel Model Summary, diperoleh nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,612 atau 61,2%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan *customer service* (X1) dan fasilitas layanan *customer service* (X2) secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan penumpang (Y) sebesar 61,2%. Sementara itu, sebesar 38,8% (100% – 61,2%) variasi kepuasan penumpang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas layanan *customer service* memiliki kemampuan yang cukup kuat dalam menjelaskan perubahan tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan peneliti pada BAB IV, maka Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Layanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang Adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan pada tabel Uji Validitas maka dapat dilihat bahwa *R hitung* pernyataan yang terdiri dari 10 pernyataan terkait kualitas layanan, 10 terkait fasilitas layanan dan 10 terkait kepuasan penumpang lebih besar dari pada *R tabel* 0,361. Maka dapat disimpulkan semua pernyataan dari tiga variabel tersebut dinyatakan valid.
2. Berdasarkan pada tabel Uji Reliabilitas maka, nilai *cronbach'alpha* dari pengaruh kualitas layanan dan fasilitas layanan *customer service* terhadap kepuasan penumpang lebih besar dari 0,70. Sehingga dapat disimpulkan ketiga variabel tersebut dinyatakan reliabelitas tinggi
3. berdasarkan uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolomofrov- Smirnov Test* di dapat nilai signifikansi (Sig.) 0,200, maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal sesuai dengan prinsip pengambilan Keputusan. Karena nilai (Sig.) lebih besar dari (Sig.) 0,05.
4. Berdasarkan pada Uji multikolinearitas Karena seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance sebesar 0,560 lebih dari 0,10 dan Nilai VIF 1,785 kurang dari 10,0, maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah multikolinearitas pada uji ini.

5. Berdasarkan Uji Heteroskedastisitas menggunakan Uji Glejser diperoleh nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel X1 sebesar 0,392 dan X2 sebesar 0,429. Karena nilai pada (Sig.) variabel X1 dan X2 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada uji ini.
6. Kualitas layanan *customer service* (X₁) memiliki nilai t hitung = 4,922 > 1,985 dengan Sig. = 0,000 < 0,05, sehingga secara parsial kualitas layanan *customer service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang.
Fasilitas layanan *customer service* (X₂) memiliki nilai t hitung = 5,237 > 1,985 dengan Sig. = 0,000 < 0,05, sehingga secara parsial fasilitas layanan *customer service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang.
7. Berdasarkan pada Uji T Karena nilai Sig. = 0,000 < 0,05, maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Artinya, kualitas layanan *customer service* (X₁) dan fasilitas layanan *customer service* (X₂) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y)
8. Berdasarkan hasil Uji koefisien determinasi diperoleh nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,612 atau 61,2%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan *customer service* (X₁) dan fasilitas layanan *customer service* (X₂) secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan penumpang (Y) sebesar 61,2%.

DAFTAR PUSTAKA

- AlSokkar, A. A. M., Law, E. L.-C., AlMajali, D. A., Al-Gasawneh, J. A., & Alshinwan, M. 2024. An Indexed Approach for Expectation-Confirmation Theory: A Trust-Based Model. *Electronic Markets*, Vol. 34, No. 1, Article 12
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2019. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chea, S., & Luo, M. M. (2008). *Post-adoption behaviors of e-service customers: The interplay of cognition and emotion*. *International Journal of Electronic Commerce*, 12(3), 29-56.
- Darmawan, Deni. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Method*. Kuningan: Hidayatul Quran.
- Hidayat, A. A. (2021). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Indrawan, Rully dan Poppy Yaniawati. 2018. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.
- Kalakou, Sofia, dan Filipe Moura. 2021. Analyzing Passenger Behavior in Airport Terminals Based on Activity Preferences. *Journal of Air Transport Management*, Vol. 96, Article 102110.
- Mary Jo Bitner, Bernard H. Booms, & Mary Stanfield Tetreault. (1990). *The service encounter: Diagnosing favorable and unfavorable incidents*. *Journal of Marketing*, 54(1), 71-84.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Oliver, R. L. (1977). *Effect of expectation and disconfirmation on postexposure product evaluations: An alternative interpretation*. *Journal of Applied Psychology*, 62(4), 480-486.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

- Riduwan. (2019). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2018. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2, Cetakan ke-1). Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi dan Purwanto S. K. 2016. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: Andi.
- Widoyoko, E. P. (2016). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.