

The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Levels (A Case Study at the Office of the Pangsuma Putussibau Airport Authority)

**Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan
(Study Kasus pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara
Pangsuma Putussibau)**

Setiyo Aji¹, Ida Rochmawati², Tati Rajati³

Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Terbuka

¹ajisetiyo7@gmail.com, ²rochmawati_i@yahoo.co.id, ³tati@ecampus.ut.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the quality of Passenger Service (PAS) at the Pangsuma Putussibau Airport Operations Unit Office and its influence on customer satisfaction. PAS services include the provision of information, passenger assistance, facility comfort, and staff responsiveness. The research employed a quantitative approach with an associative descriptive design, using questionnaires distributed to 100 passengers selected through accidental sampling. The independent variables consisted of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible evidence, while the dependent variable was customer satisfaction. The analysis results show that reliability has a significant effect on customer satisfaction (sig. 0.003; t-value 3.678; mean 3.76). Responsiveness also has a significant effect (sig. 0.003; t-value 3.038; mean 3.57). Empathy demonstrates a significant influence (sig. 0.008; t-value 2.793; mean 3.64). Tangible evidence is the most dominant variable (sig. 0.000; t-value 4.919; mean 3.61). Meanwhile, assurance does not show a significant effect (sig. 0.933; t-value -0.084), although its mean score remains in the "good" category (3.75). Simultaneously, all service quality variables significantly influence customer satisfaction, as indicated by the F-test results (sig. 0.00; F-value 64.239). The findings affirm that overall PAS service quality plays a crucial role in determining customer satisfaction. Tangible evidence emerges as the most satisfying factor, while the assurance aspect requires improvement to ensure that airport service quality meets user expectations.

Keywords : Passenger Service, Customer Satisfaction, Service Quality, Pangsuma Putussibau Airport.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan Passenger Service (PAS) di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Pangsuma Putussibau serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Layanan PAS meliputi penyediaan informasi, bantuan penumpang, kenyamanan fasilitas, dan respons petugas. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif asosiatif melalui angket kepada 100 penumpang yang dipilih secara accidental sampling. Variabel bebas terdiri atas reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik; sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (sig. 0,003; t hitung 3,678; mean 3,76). Daya tanggap juga berpengaruh signifikan (sig. 0,003; t hitung 3,038; mean 3,57). Empati memberikan pengaruh signifikan (sig. 0,008; t hitung 2,793; mean 3,64). Bukti fisik menjadi variabel paling dominan (sig. 0,000; t hitung 4,919; mean 3,61). Sementara itu, jaminan tidak menunjukkan pengaruh signifikan (sig. 0,933; t hitung -0,084), meskipun skor mean berada pada kategori baik (3,75). Secara simultan, seluruh variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan uji F (sig. 0,00; f hitung 64,239). Hasil penelitian menegaskan bahwa kualitas layanan PAS secara keseluruhan menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Variabel bukti fisik menjadi faktor yang paling memuaskan, sedangkan aspek jaminan memerlukan peningkatan agar mutu layanan bandara dapat memenuhi harapan pengguna secara optimal.

Kata Kunci : Pelayanan PAS, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Bandara Pangsuma Putussibau.

1. Pendahuluan

Proses integrasi global yang berkembang pesat telah mengubah tatanan kehidupan manusia dalam berbagai sektor, baik sosial, ekonomi, maupun budaya, termasuk bidang pelayanan publik. Kemajuan pesat bidang teknologi dan informasi serta komunikasi yang pesat mendorong masyarakat kini mengharapkan pelayanan yang disediakan dapat berlangsung dengan lebih mudah dijangkau, cepat, serta memiliki standar mutu yang tinggi. Denhardt dan Denhardt (2020), menyatakan bahwa dalam paradigma *New Public Service* layanan masyarakat tidak semata berfokus pada efisiensi dalam proses birokrasi, melainkan penekanan terhadap upaya memenuhi kebutuhan serta meningkatkan kepuasan warga negara sebagai penerima layanan (*citizens first*). Oleh karena itu, instansi pemerintah di era modern dituntut mampu memberikan pelayanan profesional yang prima serta berorientasi pada kualitas.

Pelayanan publik di sektor transportasi udara memiliki signifikansi yang tinggi karena berperan penting dalam menunjang konektivitas dan pembangunan ekonomi. Dalam konteks negara kepulauan seperti Indonesia, transportasi udara menjadi sarana penting dalam memperkuat konektivitas antarwilayah dan mendorong pemerataan pembangunan. Transportasi udara memiliki keunggulan berupa kecepatan, efisiensi, dan jangkauan wilayah yang luas. Menurut Todaro dan Smith (2020), pernyataan tersebut memang senada dengan pendapat sebelumnya bahwa sistem transportasi predikat baik akan memperlancar distribusi sumber daya ekonomi dan mempercepat pertumbuhan ekonomi suatu wilayah.

Berdasarkan data Kementerian Perhubungan (2023), sektor transportasi udara Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan signifikan setelah pandemi COVID-19, dengan peningkatan penumpang domestik mencapai 62% dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan ini menggambarkan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap layanan penerbangan, sekaligus menjadi tantangan bagi penyelenggara layanan publik di bandara untuk memberikan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, dan bermutu.

Salah satu bandar udara yang memiliki peranan vital dalam melayani masyarakat perbatasan di Kalimantan Barat adalah Bandar Udara Pangsuma Putussibau. Bandara ini menjadi simpul penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan aktivitas ekonomi di Kabupaten Kapuas Hulu. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, Bandar Udara Pangsuma mengalami transformasi pengelolaan menjadi perubahan kelembagaan menjadi Badan Layanan Umum (BLU) dilaksanakan dilandasi oleh amanat Permen No. 74 Tahun 2022 mengenai Badan Layanan Umum. kebijakan ini memberikan otonomi dalam pengelolaan keuangan agar pelayanan publik dapat ditingkatkan secara efisien, efektif, dan akuntabel.

Sebagai BLU, Bandara Pangsuma berkomitmen meningkatkan empat aspek utama pelayanan, yaitu *safety, security, services, dan compliance*. Peningkatan tersebut didukung dengan penerapan Sebagai pedoman penyelenggaraan layanan di bidang transportasi udara, Regulasi terkait diatur dalam Permen Perhubungan PM 78/2019 tentang Standar Pelayanan Kantor UPBU dan Permen Perhubungan 178/2020 mengenai Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Kedua peraturan tersebut mengatur secara rinci standar pelayanan yang meliputi fasilitas ruang tunggu, prosedur *check-in*, keamanan, penanganan bagasi, hingga tingkat kenyamanan pengguna jasa.

Data empiris dari Kantor UPBU Pangsuma Putussibau (2022) menunjukkan peningkatan jumlah penumpang yang cukup tinggi, yaitu 1.311.767 penumpang datang dan 1.331.458 penumpang berangkat selama tahun 2022. Angka tersebut menjelaskan bahwa meningkatnya mutu pelayanan berkontribusi pada meningkatnya minat masyarakat menggunakan moda transportasi udara. Namun demikian, masih terdapat beberapa permasalahan di lapangan, seperti antrian panjang saat jam sibuk, keterbatasan ruang tunggu, keterlambatan pelayanan bagasi, serta komunikasi petugas yang belum seragam dalam memberikan informasi kepada penumpang.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Bandara Pangsuma masih perlu dievaluasi guna menilai tingkat kesesuaian antara kualitas layanan yang disediakan dengan ekspektasi pengguna jasa. Untuk menilai kualitas layanan, digunakan pendekatan model SERVQUAL yang dikemukakan Parasuraman et al. (1991) sebagai landasan teoritis. dijadikan sebagai fondasi teoritis dalam penelitian ini. Model ini menganalisis performa layanan melalui lima (5) dimensi utama, meliputi aspek bukti fisik (tangible), tingkat keandalan penyedia layanan (reliability), kemampuan dalam memberikan respon cepat (responsiveness), jaminan kompetensi dan kepercayaan (assurance), serta perhatian dan kedulian kepada pengguna layanan (empathy). Pendekatan ini dianggap *relevan* karena mampu mengidentifikasi Perbedaan ekspektasi pelanggan dengan pengalaman nyata atas layanan yang peroleh mereka.

Menurut Giao dkk (2020), perbaikan kualitas layanan di lingkungan bandara terbukti memberikan dampak yang berarti terhadap peningkatan kepuasan sekaligus loyalitas penumpang. Penilaian tersebut memberi gambaran mengenai kondisi layanan publik kategori baik tidak hanya menggambarkan kinerja lembaga penyelenggara, tetapi juga menjadi indikator penting keberhasilan transformasi birokrasi menuju manajemen layanan yang cepat tanggap, terbuka, dan fokus pada kebutuhan pengguna.

Mengacu pada fenomena empiris dan teori yang relevan, pelaksanaan penelitian ini memiliki urgensi tersendiri untuk memperoleh pemahaman lebih mendalam tentang sejauh mana dimensi kualitas layanan tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan pada instansi pengelola Bandar udara Pangsuma Putussibau. Setelah meninjau berbagai aspek, mulai dari latar belakang masalah, kondisi empiris, hingga teori yang relevan, peneliti menetapkan judul penelitian sebagai berikut: "**Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Pangsuma Putussibau)**".

2. Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pelayanan Publik

Merujuk pada aturan yang ditetapkan KemenPAN melalui Keputusan No.63/Kep/M.PAN/2023, Istilah pelayanan publik merujuk pada serangkaian prosedur yang disediakan lembaga penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan warga, disertai pelaksanaan tugas yang telah ditetapkan melalui peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, Pasolong (2023:128) menjelaskan bahwa layanan publik merupakan serangkaian Rangkaian aktivitas yang dijalankan oleh aparatur pemerintah untuk melayani sekelompok individu, dengan maksud memberi manfaat

bagi publik, walaupun hasil dari pelayanan itu tidak selalu berupa produk yang bersifat fisik.

Tinjauan Tentang PAS (*Passenger Service*)

Lembaga yang tergolong Badan Layanan Umum (BLU) menjalankan pengelolaan keuangan sesuai PP Nomor 74 Tahun 2022, didefinisikan sebagai unit kerja pada lembaga pemerintah yang dibentuk secara khusus dalam menyelenggarakan layanan publik dengan menyediakan barang maupun jasa. Pembentukan BLU tidak ditujukan untuk memaksimalkan keuntungan finansial, melainkan untuk memastikan tersedianya layanan yang efektif, efisien, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada konteks tersebut, prinsip efisiensi dan produktivitas menjadi landasan normatif yang mengarahkan penyelenggaraan layanan agar tetap berorientasi pada kepentingan publik.

Tinjauan Bandar Udara

Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Th 2020, bandar udara merupakan wilayah tertentu baik di darat maupun air yang memiliki batas administrasi yang jelas dan difungsikan sebagai lokasi pesawat melakukan lepas landas, pendaratan, serta menaikkan dan menurunkan penumpang, termasuk memproses barang. Kawasan ini juga menjadi titik penghubung antar moda transportasi, yang harus didukung oleh fasilitas: inti, keamanan, keselamatan, serta hal lain sebagai pendukung kelancaran seluruh kegiatan operasional penerbangan.

3. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan desain korelasional untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Pangsuma Putussibau. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala pengukuran terstruktur yang disebarluaskan kepada responden sebagai pengguna layanan Passenger Service (PAS), dengan tujuan menggali persepsi, sikap, dan pengalaman pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna layanan bandara dengan rata-rata 1.000 penumpang per bulan, sedangkan sampel ditentukan sebanyak 100 responden menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dan teknik accidental sampling. Fokus penelitian diarahkan pada penilaian kualitas pelayanan, identifikasi dimensi layanan yang paling berpengaruh, serta pengujian hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan melalui analisis statistik korelasi, sehingga hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran objektif dan dapat digeneralisasi mengenai mutu pelayanan publik di Bandar Udara Pangsuma Putussibau.

4. Hasil Dan Pembahasan

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas memeriksa kenormalan variabel independen dan dependen dalam model regresi. Akurasi model regresi bergantung pada apakah data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2012).

- a. Nilai *test statistic* $> 0,05$ menunjukkan bahwa distribusi residual normal.
- b. Nilai *test statistic* $< 0,05$ menunjukkan bahwa distribusi residual tidak normal.

Pengujian ini diakhiri dengan plot P-P. Titik-titik grafik yang sejajar di sekitar garis diagonal merupakan hal yang umum. Titik-titik residual yang menyimpang dari diagonal melanggar kenormalan.

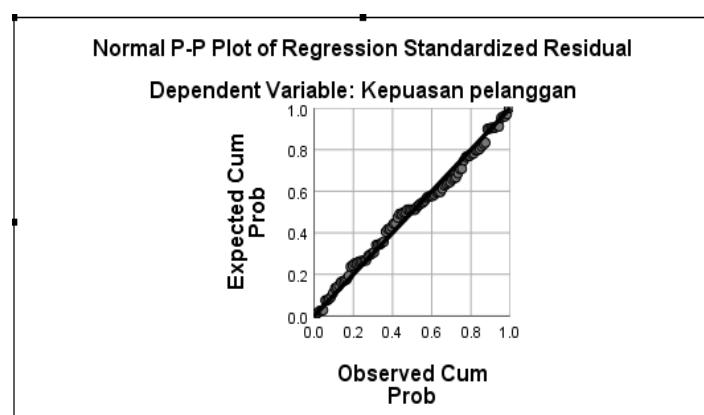
Tabel 1. Hasil Analisis Normalitas (*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.95576448
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.059
	Negative	-.060
Test Statistic		.060
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 : hasil olahan data primer dengan SPSS, 2025)

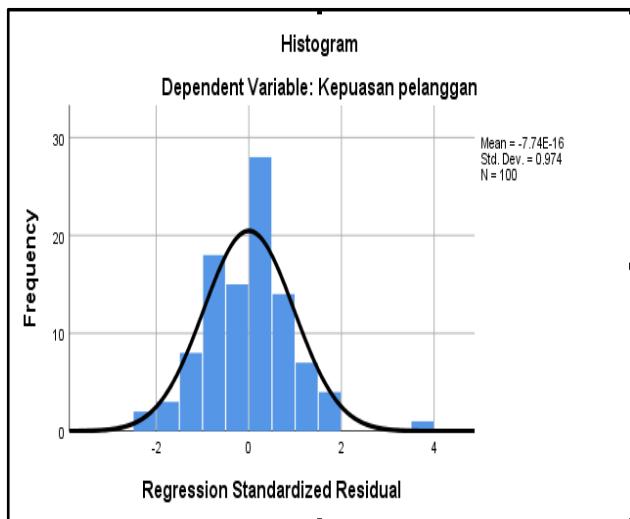
Tingkat signifikansi 0,200 dan nilai normalitas 0,060 ditentukan oleh Uji Kolmogorov-Smirnov Satu Sampel. Dengan nilai Asimilasi Sig lebih besar dari 0,05, residual model regresi dianggap berdistribusi normal. Representasi visual lebih lanjut dari distribusi residual disediakan oleh grafik P-Plot Normal, yang juga menunjukkan pola distribusi data.



Gambar 1. Plot Probabilitas Normal(P-P)

(Sumber : data primer diolah oleh SPSS (2025)).

Titik-titik sisa sepanjang garis diagonal pada grafik Plot P-P Normal menunjukkan distribusi sisa normal. Oleh karena itu, data tersebut dianggap normal dan layak untuk diuji pada langkah analisis regresi selanjutnya.

**Gambar 2.** Histogram

Histogram menampilkan kurva berbentuk lonceng, sementara grafik menunjukkan data menyebar di sekitar garis diagonal. Pola ini menunjukkan distribusi data yang umum. Dengan demikian, data memenuhi kondisi normal dan dapat digunakan dalam uji regresi.

Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas dapat ditemukan pada nilai toleransi dan VIF. Multikolinearitas ditunjukkan oleh nilai VIF di atas 10 dan nilai toleransi di bawah 0,10.

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas *Coefficients*

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.203	1.324	.154	.878		
	Reliabilitas	.485	.131	.335	3.716	.000	.374 2.677
	Daya tanggap	.197	.084	.203	2.356	.021	.408 2.451
	Jaminan	-.083	.111	-.073	-.750	.455	.324 3.088
	Empati	.370	.096	.424	3.877	.000	.255 3.928
	Bukti fisik	.215	.250	.058	.859	.392	.671 1.489

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

(Sumber: Diolah dari data primer menggunakan SPSS, 2025).

Hasil uji menunjukkan tidak terdapat multikolinearitas karena semua variabel independen "(X1 = 0,374; X2 = 0,408; X3 = 0,324; X4 = 0,255; X5 = 0,671) memiliki toleransi lebih besar dari 0,10. Nilai VIF kelima variabel tersebut berada di bawah 10: X1 = 2,627, X2 = 1,529, X3 = 3,093, X4 = 3,831, dan X5 = 1,897". Kedua indikator secara konsisten tidak menunjukkan multikolinearitas pada model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Saat mencari homogenitas dalam varians residual suatu pengamatan, uji heteroskedastisitas berguna. Apabila varians residual konsisten di antara pengamatan lainnya, kondisi tersebut homoskedastisitas.

Regresi variabel independen terhadap residual absolut (e) memungkinkan penggunaan teknik Glejser dalam penelitian ini untuk menguji temuan. Ketika nilai sig di bawah 0,05, terindikasi heteroskedastisitas; sebaliknya, ketika nilai sig di atas 0,05, tidak terindikasi heteroskedastisitas.

Tabel 3. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas


Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.150	.734		1.567	.120
	Realibilitas	.063	.072	.143	.867	.388
	Daya tanggap	-.015	.046	-.050	-.317	.752
	Jaminan	-.077	.063	-.223	-1.228	.222
	Empati	.052	.054	.196	.970	.335
	Bukti fisik	-.009	.027	-.046	-.326	.745

a. Dependent Variable: ABS_RES

(Sumber: hasil olahan data primer menggunakan SPSS (2025)).

Data tersebut memperlihatkan bahwa, semua variabel menunjukkan signifikansi melebihi 0,05 ($X_1 = 0,388$; $X_2 = 0,752$; $X_3 = 0,222$; $X_4 = 0,335$; $X_5 = 0,745$). Kondisi ini menandakan tidak terindikasi heteroskedastisitas. Artinya, persyaratan untuk memperoleh model regresi yang baik dan ideal terpenuhi.

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Di Bandara Pangsuma Putussibau, kami menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui bagaimana kepercayaan, kecepatan, kepastian, empati, dan bukti nyata memengaruhi kebahagiaan pelanggan.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda *Coefficients*


Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.083	1.150		.072	.942
	Realibilitas	.485	.114	.335	4.274	.000
	Daya tanggap	.217	.072	.223	2.999	.003
	Jaminan	-.246	.098	-.217	-2.504	.014
	Empati	.281	.084	.321	3.329	.001
	Bukti fisik	.222	.043	.348	5.212	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

(Sumber: data primer diolah oleh SPSS (2025))

Persamaan regresi linier berganda berikut diperoleh dari data yang diproses dengan SPSS versi 26:

$$Y = a + b_1(X_1) + b_2(X_2) + b_3(X_3) + b_4(X_4) + b_5(X_5) + e \\ Y = 0.083 + 0.485 + 0.217 - 0.246 + 0.281 + 0.222 + e$$

Hubungan antara setiap variabel kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dijelaskan oleh persamaan ini. Berikut maknanya:

- Pertama, jika kelima faktor kualitas layanan ditetapkan nol, maka Y sama dengan 0,083 dalam hal kepuasan pelanggan.
- Jika semua parameter lainnya tetap tidak berubah, kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0,485 unit untuk setiap peningkatan satu unit dalam keandalan (X1).
- Jika semua variabel independen lainnya tetap konstan, kebahagiaan pelanggan meningkat sebesar 0,217 unit per unit responsivitas (X2).
- Dengan asumsi semua faktor lainnya tetap sama, peningkatan satu unit dalam keyakinan menurunkan kepuasan pelanggan sebesar 0,246 unit (X3).
- Jika semua kondisi lainnya tetap konstan, satu unit empati meningkatkan kebahagiaan pelanggan sebesar 0,281 unit. Jika variabel lainnya konstan, satu unit lebih banyak yang nyata meningkatkan kebahagiaan pelanggan sebesar 0,222.

Uji Hipotesis

Uji T (Uji Parsial)

Uji-t independen menentukan apakah setiap variabel independen dalam model regresi memengaruhi variabel dependen secara signifikan. Di sini, kami memverifikasi apakah faktor-faktor independen tersebut menjelaskan variasi variabel dependen dengan tepat. Hasil uji-t dapat dilihat pada tabel:

Pengaruh kualitas pelayanan variabel reliabilitas (X1) terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Y)

Tabel 5. Hasil Uji t Parsial Reliabilitas terhadap Kepuasan Pelanggan

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	
	B	Std. Error				
1	(Constant)	1.750	1.428	1.225	.224	
	Reliabilitas	1.110	.094			

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

(Sumber: Hasil pengolahan data primer melalui aplikasi SPSS 2025).

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai-t variabel reliabilitas, dengan tingkat signifikansi 0,00, adalah 11,827. Dengan demikian, reliabilitas kualitas layanan memengaruhi kepuasan klien.

Pengaruh kualitas pelayanan variabel daya tanggap (X2) terhadap kualitas kepuasan pelanggan (Y)

Tabel 6. Hasil Uji t Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	
	B	Std. Error				
1	(Constant)	6.377	1.294	4.929	.000	
	Daya tanggap	.673	.071			

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

(Sumber: Hasil pengolahan data primer melalui aplikasi SPSS 2025).

Pada tingkat signifikansi 0,00, uji-t untuk variabel responsivitas menghasilkan nilai-t sebesar 9,502. Data ini menunjukkan bahwa responsivitas sangat memengaruhi kepuasan pelanggan.

Pengaruh kualitas pelayanan variabel jaminan (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Tabel 7. Hasil Uji t Parsial Jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.623	1.670		2.769	.007
	Jaminan	.735	.088	.646	8.378	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

(Sumber: Hasil pengolahan data primer melalui aplikasi SPSS 2025).

Uji-t menghasilkan nilai t sebesar 8,378 untuk variabel jaminan pada tingkat signifikansi 0,00. Berdasarkan temuan ini, dimensi jaminan merupakan komponen terpenting dari kepuasan konsumen.

Pengaruh kualitas pelayanan variabel empati (X4) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Tabel 8. Hasil Uji t Empati terhadap Kepuasan Pelanggan

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.161	1.191		2.655	.009
	Empati	.696	.053	.796	13.038	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

(Sumber: Hasil pengolahan data primer melalui aplikasi SPSS 2025).

Empati (X_4) berdampak positif terhadap kebahagiaan pelanggan (Y), sebagaimana ditunjukkan oleh rumus ini. Kepuasan pelanggan meningkat 0,696 unit untuk setiap unit empati, dengan catatan faktor-faktor lain tetap konstan. Nilai konstanta **3,161** menunjukkan bahwa ketika nilai empati berada pada posisi nol, kepuasan pelanggan berada pada angka 3,161.

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan akan meningkat drastis apabila semakin banyak empati yang ditunjukkan dalam pelayanan.

Pengaruh kualitas pelayanan variabel bukti fisik (X5) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Tabel 9. Hasil Uji t Parsial Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
1	(Constant)	6.723	1.157	5.810	.000
	Bukti fisik	.462	.045	.723	10.353

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

(Sumber: Hasil pengolahan data primer melalui aplikasi SPSS 2025).

Tabel hasil uji-t menunjukkan nilai t hitung sebesar 13,038 dengan tingkat signifikansi 0,00 ($p < 0,05$). Bukti Fisik memengaruhi Kepuasan Pelanggan karena nilai t estimasi lebih besar daripada nilai t tabel dan kriteria signifikansinya di bawah 0,05. Keunggulan layanan Bukti Fisik telah terbukti meningkatkan kepuasan pelanggan secara dramatis.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel dalam menjelaskan perubahan. R^2 mengukur kontribusi variabel independen terhadap varians variabel dependen. Lihat hasil uji R^2 pada tabel di bawah ini:

Tabel 10. Hasil Uji (R^2) Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.883 ^a	.779	.768	1.764

a. Predictors: (Constant), Bukti fisik, Daya tanggap, Realibilitas, Jaminan, Empati

(Sumber : data primer diolah oleh SPSS (2025)).

Tabel diatas menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,768, yang merupakan koefisien determinasi. Di Bandara Pangsuma Putussibau, daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik menyumbang 76,8% dari rentang kepuasan pelanggan. Sisanya, 23,2%, berasal dari faktor-faktor yang tidak diteliti dalam studi ini.

Uji F (Uji Simultan)

Uji F menentukan apakah semua variabel independen dalam model regresi memengaruhi variabel dependen secara bersamaan. Hasil uji F:

Tabel 11. Output Uji F (Pengujian Secara Simultan)

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	1033.719	5	206.744	66.447
	Residual	292.471	94	3.111	
	Total	1326.190	99		

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan
b. Predictors: (Constant), Bukti fisik, Daya tanggap, Realibilitas, Jaminan, Empati

(Sumber: Hasil pengolahan data primer melalui aplikasi SPSS 2025).

Nilai F tabel sebesar 2,31 dari $df_1 = k - 1 = 6 - 1 = 5$ dan $df_2 = n - k = 100 - 6 = 94$ berbeda dengan nilai F estimasi sebesar 66,447. Mengingat nilai F yang lebih tinggi ($66,447 > 2,31$) dan nilai signifikansi ($0,000, < 0,05$), H_0 ditolak dan H_a diterima. Jaminan, daya tanggap, empati, bukti fisik, dan keandalan—yang semuanya merupakan faktor independen—berdampak pada kepuasan pelanggan.

5. Simpulan

Penelitian menunjukkan adanya hubungan yang substansial antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan di Kantor Unit Operasional Bandara Pangsuma Putussibau. Saran-saran berikut dapat diajukan:

1. Reliabilitas (*Reliability*) meningkatkan kepuasan klien secara signifikan. Data ini menunjukkan bahwa seiring dengan meningkatnya kepercayaan terhadap layanan, termasuk ketepatan waktu, ketelitian dalam memberikan informasi, serta kemampuan petugas menyelesaikan kendala, tingkat kepuasan pelanggan juga meningkat. Aspek keandalan menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan pengguna layanan terhadap performa bandar udara .
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) turut menunjukkan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kesigapan dan kecepatan petugas memberikan pelayanan, menjawab pertanyaan, serta menanggapi keluhan pelanggan terbukti mampu meningkatkan interpretasi positif pelanggan mengenai kualitas pelayanan.
3. Jaminan (*Assurance*) menunjukkan hubungan negatif dengan kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, peningkatan aspek jaminan seperti kompetensi, kesopanan, dan sikap profesional petugas tidak selalu diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna layanan. Hal ini dikarenakan pelanggan telah menilai jaminan sebagai standar pelayanan yang harus ada, sehingga aspek ini tidak menjadi faktor pembeda utama dalam menilai kepuasan mereka.
4. Empati (*Empathy*) terbukti meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Kepedulian, perhatian personal, serta kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman dan humanis. Empati berfungsi sebagai faktor emosional penting yang meningkatkan kepuasan sekaligus membangun loyalitas pengguna jasa.
5. Bukti Fisik (*Tangible*) terbukti meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Fasilitas fisik yang memadai, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang tunggu, dan penampilan sarana-prasarana yang terawat baik menjadi aspek kunci yang memfasilitasi terbentuknya penilaian positif pelanggan terhadap mutu pelayanan bandara.

6. Secara simultan, Nilai F estimasi sebesar 66,447, lebih tinggi dari 3,94, dan nilai determinasi sebesar 76,2% menunjukkan bahwa keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti nyata memengaruhi kepuasan pelanggan. Kelima variabel ini menjelaskan sebagian besar perbedaan kepuasan pelanggan di Bandara Pangsuma Putussibau. Faktor tarif pesawat, waktu penerbangan, dan kenyamanan pelanggan memengaruhi sisanya sebesar 23,8%.

6. Daftar Pustaka

Sumber Buku :

- Daszko, M. and Sheinberg. (2020). *Survival is optional: Only Leaders With New Knowledge Can Lead the Transformation*.
- Duadji, Noverman. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik)*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2020). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.).
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Tjipono Fandy dan Gregorius Chandra. (2021). *Service, Quality, and Satisfaction* (ed. 3). Yogyakarta: Andi.
- Todaro, M. P., & Smith, S. C. (2020). *Economic development* (13th ed.). Pearson Education.
- Kriyantono, R. (2020). Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana.
- Moleong, Lexy. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). *Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. Journal of Retailing*, 67(4), 420-450
- Pasolong, H. (2023). *Teori Administrasi Publik*. Makassar: Alfabeta.
- Priyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Sidoarjo: Zifatama.
- Rahmayanty, N. (2023). *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.(2022).*Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjipono Fandy dan Anastasia Diana. (2023). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.

Sumber Jurnal :

- Bandu, Muh. Yunus. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*. Jurnal Penelitian Universitas Diponegoro. Semarang.
- Giao, H. N. K., Vuong, B. N., Huan, N. Q., Tushar, H., & Quan, T. T. (2020). The effect of airport service quality on passenger satisfaction and loyalty: The mediating role of passenger trust. *Journal of Asian Business and Economic Studies*, 27(1), 1-14. <https://doi.org/10.1108/JABES-09-2019-0086>.
- Indarto, Waluyo. (2021). *Badan Layanan Umum Sebuah Pola Baru Dalam Pengelolaan Keuangan di Satuan Kerja Pemerintah*. Yogyakarta: Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia. Vol. 9. No2. 2.

- Kurniawan, C R. (2019). *Tantangan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung, Vol. 7 No. 1.
- Pramyastiwi E D., Hardjanto Imam., Said Abdullah. (2022). *Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian sebagai Angkutan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan (Studi Pada PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya)*. Jurnal Administrasi Publik, Vol. 1 No. 3. Hal 61.
- Putri, R. E. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan (Studi di Kecamatan Sukarame Bandar Lampung)*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan, Vol. 7 No. 1.
- Reza F., Rochmah S., & Siswidiyanto (2023). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*. Jurnal Administrasi Publik, Vol. 1, No. 5 Hal 981.
- Suska, M. B. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan PAS Bandara Internasional Ngurah Rai dengan Menggunakan Model SERVQUAL*. Jurnal Spektran, Vol 1. No. 1.
- Yulyana, E. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Terkait dengan Persiapan Transformasi Organisasi Badan Perencanaan Pembangunan Kabupaten Karawang. *Jurnal Imliah Solusi*, 95-102.

Dokumen Lain :

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Pangsuma Putussibau.

Peraturan Menteri Nomor 178 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 130/PMK.05 Tahun 2018 Tentang Tariff Layanan Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Pangsuma Putussibau pada Kementerian Perhubungan.

Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum.