

PENGARUH KINERJA KARYAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BANDARA SYAMSUDIN NOOR BANJARMASIN

Rizqi Liutammi, Murrakhman Sayuti Enggok, Murdiansyah Herman

Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan Arsyad Al-Banjari, NPM17120234

Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan Arsyad Al-Banjari, NIDN1122035801

Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan Arsyad Al-Banjari, NIDN1109127301

Email : rizqiliutammi@yahoo.co.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah guna mengetahui gambaran dari Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Data dikumpulkan dengan membagikan kuisisioner kepada responden. Sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Lemeshow. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian berdasarkan uji F kinerja karyawan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dengan simultan terhadap kepuasan penumpang dengan tingkat signifikansi $< 0,001$ yang lebih rendah dari nilai α yaitu 0,05 sehingga bias diambil kesimpulan bahwa hipotesis ketiga (H3) penelitian ini diterima, kemudian berdasarkan uji koefisien determinasi memiliki nilai Adjusted R Square 0,276 atau sebesar 27,6%, artinya variabel kinerja karyawan dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 27,6%, sedangkan 72,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hal tersebut bisa disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang Bandara Syamsudin Noor adalah kinerja karyawan dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang.

ABSTRACT

The purpose of this study was to describe the effect of employee performance and service quality on passenger satisfaction at Syamsudin Noor Airport Banjarmasin. The research method uses a quantitative approach to the type of survey research. Data is collected by distributing questionnaires to respondents. The sample was determined using the Lemeshow formula. The data analysis technique used descriptive analysis. The results of the study based on the F test of employee performance and service quality have a simultaneous significant effect on passenger satisfaction with a significance level of < 0.001 which is lower than the value of 0.05 so that it can be concluded that the third hypothesis (H3) of this study is accepted, then based on The coefficient of determination test has an Adjusted R Square value of 0.276 or 27.6%, meaning that the variables of employee performance and service quality affect passenger satisfaction by 27.6%, while 72.4% is influenced by other variables not examined in this study. Based on this, it can be concluded that the factors that influence passenger satisfaction at Syamsudin Noor Airport are employee performance and service quality.

Keywords: Employee Performance, Service Quality, Passenger Satisfaction.

PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun ini industri jasa telah menarik perhatian terhadap peran penting kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terutama di bidang transportasi. Banyak moda transportasi yang bisa dipilih oleh publik guna mempermudah perjalanan jauh yang akan ditempuh. Berbagai jenis jasa transportasi disediakan agar pergerakan pendatang semakin mudah guna menuju berbagai destinasi. Berbagai perjalanan darat, laut dan udara jadi pilihan publik guna berdestinasi. Salah satu bidang transportasi jasa yang mempunyai jam terbang lumayan tinggi dalam mobilitas adalah Bandar Udara (bandara) yang menjadi tempat berbagai aktivitas perjalanan udara komersial dan non komersial beroperasi.

Tersedianya sarana transportasi udara yang memenuhi kebutuhan pelanggan yang menggunakan transportasi udara dalam kegiatan mereka sehari-hari membuat pelanggan puas. Kebutuhan manusia sekarang pun sudah mengarah kepenggunaan alat transportasi yang mampu memenuhi kebutuhannya. Beberapa tahun belakangan ini pesawat merupakan salah satu opsi terbaik yang di pilih publik sebagai alat transportasi antar daerah, kota atau pun negara. Orang-orang kelas menengah ke atas dan para eksekutif yang beranggapan bahwa waktu sangat berharga dalam menjalankan aktivitas mereka juga merupakan pasar dalam hal ini. Jasa transportasi udara saat ini adalah pilihan yang akurat khususnya bagi pengusaha yang ingin melaksanakan perjalanan bisnisnya. Para pengguna jasa transportasi udara ini disebut dengan penumpang.

Bandar udara atau yang sering disebut Bandara merupakan bagian dari pelayanan publik yang harus memiliki kinerja pelayanan publik yang baik. Pelayanan yang baik tidak luput dari kinerja para karyawan yang harus baik. Kinerja karyawan berkaitan dengan hasil pekerjaan karyawan itu sendiri, hasil pekerjaan tersebut bisa menyangkut kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu.

Kinerja karyawan dalam jasa transportasi memiliki peran yang penting demi kenyamanan penumpang yang akan berangkat atau pun datang. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilaksanakan dengan sopan, adil, tepat, dan memiliki etika yang baik agar bisa memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Jadi apabila kualitas dikelola dengan tepat, maka akan cipta loyalitas dan kepuasan para pelanggan. Oleh karena itu Menurut Buchari Alma (2016:282) “Kualitas pelayanan akan mendorong terwujudnya kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas, bila kepuasan pelanggan terbentuk maka pertumbuhan perusahaan akan terjamin”.

Peran karyawan sangat penting guna mempengaruhi keberhasilan perusahaan/instansi, terutama yang bergerak di industri jasa, karena karyawan mempunyai kemampuan memengaruhi persepsi para pelanggan, karyawan adalah bagian dari jasa tersebut, sehingga guna pelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator dan wakil dari citra perusahaan/instansi. Kinerja karyawan ditampilkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan/instansi bisa mengevaluasi kualitas layanan tersebut. Kunci memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah dengan memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan para pelanggan. Kualitas pelayanan dideskripsikan sebagai suatu pernyataan hubungan dan sikap yang dibisakan dari perbandingan antara ekspektasi dan kinerja. Jadi tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan ekspektasi, jika kinerja yang dirasakan dibawah ekspektasi maka para pelanggan merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasi maka para pelanggan akan merasa puas, dan jika kinerja yang dirasakan melampaui ekspektasi maka para pelanggan akan merasa sangat puas. Guna mengetahui seberapa baik kinerja karyawan harus dilaksanakan penilaian kinerja terhadap para karyawan. Penilaian tersebut adalah proses penilaian hasil kerja yang akan dipakai pihak manajemen guna memberikan informasi kepada para karyawan dengan individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan/instansi. Penilaian yang dilaksanakan dengan teratur bertujuan melindungi perusahaan/instansi dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilaksanakan dengan obyektif, tepat, dan di dokumentasikan dengan baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilaksanakan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan.

Salah satu strategi yang bisa menunjang keberhasilan didalam industri bidang pelayanan jasa

selain kinerja karyawan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang baik sehingga nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Masalah pelayanan sejatinya bukan hal yang rumit, namun apabila hal ini kurang dipedulikan maka bisa menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan harus didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah guna memberikan kepuasan kepada para pelanggan, sehingga berakibat dengan nilai tambah atau citra positif bagi perusahaan atau pun industri jasa tersebut. Jadi kepuasan pelanggan pada dasarnya mencakup perbedaan antara ekspektasi dan kinerja atau hasil yang dirasakan dan didapatkan oleh para pelanggan.

Dalam memilih suatu produk atau jasa, yang dipertimbangkan oleh pelanggan selain kinerja dan kualitasnya, yaitu kepuasan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa (Suprpto, 2011) Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut bisa dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa ekspektasinya telah terpenuhi atau terlampaui. Sehingga kepuasan pelanggan bisa terwujud jika sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan, biasanya pelanggan akan merasa puas. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan bisa menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah guna bisa segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas guna segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen yang sangat penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Semakin berkembangnya zaman, semakin banyak masyarakat yang sudah mulai menggunakan transportasi udara. Harga tiket yang sudah mulai terjangkau serta destinasi yang sudah banyak bisa ditempuh dengan menggunakan pesawat membuat

kuantitas penumpang semakin bertambah tinggi setiap tahunnya. Penambahan jumlah penumpang juga harus di iringi dengan penambahan sarana yang disediakan dan peningkatan kualitas pelayanan sehingga penumpang yang berangkat ataupun datang akan merasa nyaman dan puas.

KAJIAN LITERATUR

Kepuasan Penumpang

Kepuasan pelanggan berpartisipasi dalam sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan. Peningkatan efisiensi dan produktivitas karyawan menjadi salah satu indikator terbaik guna laba masa depan. Ada beberapa yang menjelaskan tentang definisi dari kepuasan, sebagai berikut:

Menurut Kevin Lane Keller dan Philip Kotler dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pemasaran”, Kepuasan pelanggan adalah perasaan kecewa atau senang setiap individu setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan sesuai dengan kinerja produk yang diharapkan.

Menurut Anto M Mulyono, kepuasan adalah menyangkut rasa senang (lega, gembira dan sebagainya) karena telah terpenuhi hasrat hati (keinginan).

Menurut Irawan, kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Pelanggan puas kalau setelah membeli produk ataupun menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh kepada kepuasan para pelanggan. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan.

Ekspektasi bisa terbentuk dari pengalaman masa lampau, komentar orang lain, janji, dan informasi pasar yang ada. Kualitas adalah sebuah kata bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan ekspektasi dan keinginan penumpang. Guna menciptakan kepuasan

penumpang, penyedia jasa harus mempertahankan pelayanan dan meningkatkannya guna bisa memuaskan pengguna jasa.

Sebuah perusahaan/instansi mempunyai tujuan utama memberikan kepuasan untuk para pelanggan. Puas atau tidaknya pelanggan akan keputusan membeli jasa tergantung pada kinerja tawaran yang akan berhubungan dengan ekspektasi pembeli terhadap barang atau jasa yang dibelinya. Ada keterkaitan yang erat antara konsep kepuasan penumpang, kualitas jasa/pelayanan, dan kinerja para karyawan.

Berdasarkan pengertian tersebut bisa ditarik suatu kesimpulan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang menyangkut rasa senang, lega, gembira dan sebagainya karena telah terpenuhi hasrat hatinya. Perusahaan yang sukses adalah perusahaan yang bisa memuaskan konsumen mereka. Pemenuhan kepuasan konsumen harus disertai dengan pemantuan terhadap kebutuhan dan keinginan mereka (pelanggan).

Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998:197), agar layanan bisa memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu:

- A. Tingkah laku yang sopan.
- B. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- C. Waktu penyampaian yang tepat.
- D. Keramah tamahan.

Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor penbisaan yang bisa memenuhi kebutuhan hidup minimum, factor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Dengan teoritis, dengan adanya kepuasan konsumen maka bisa memberikan beberapa manfaat, diantaranya yaitu hubungan antara

perusahaan/instansi dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 2000: 24).

Kepuasan pelanggan menurut Cravens (dalam Soleh, 1996:9) dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu: Sistem pengiriman produk, performa produk atau jasa, citra perusahaan/produk/merek, nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima konsumen, kinerja atau prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan para pesaing.

Menurut Sarwono (2002:51) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah mutu produk dan pelayanannya, kegiatan penjualan, pelayanan setelah penjualan dan nilai-nilai perusahaan.

Guna menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terbisa lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Menurut Lupiyoadi (2001: 158) ada lima faktor tersebut adalah:

- A. Kualitas produk
Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- B. Kualitas pelayanan
Pelanggan akan merasa puas bila mereka menbiskan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- C. Emosional
Pelanggan akan merasa bangga dan menbisa keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk atau jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- D. Harga.
Produk atau jasa yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
- E. Biaya.
Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu guna menbiskan suatu produk dan jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Paul dan Donnelly (2007) dalam bukunya *Marketing Management: Knowledge and Skills* mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi kualitas pelayanan umumnya pelanggan menggunakan beberapa atribut factor berikut:

- A. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- B. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- C. Daya tanggap (*responsibility*) yaitu keinginan para staff dan karyawan guna membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- D. Jaminan (*assurances*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, kemampuan dan sifat bisa dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- E. Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kerangka Berpikir

Kinerja adalah hasil kerja yang bisa dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing - masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan dengan legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan.

Sedangkan Pelayanan dengan umum adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak bisa dimiliki. Dilihat dari sifatnya yang tidak berwujud dan tidak bisa dimiliki maka layanan bisa disebut juga sebagai jasa.

Ada keterkaitan yang erat antara konsep kepuasan penumpang, kualitas jasa/pelayanan, dan kinerja para karyawan. Kinerja karyawan dalam hal pelayanan merupakan suatu hal yang penting yang harus diperhatikan. Karena karyawan dalam bidang pelayanan berhubungan langsung dengan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan guna menjalin ikatan hubungan

yang kuat dengan perusahaan. Puas atau tidaknya seorang pelanggan akan keputusan membeli jasa tergantung pada kinerja tawaran yang akan berhubungan dengan ekspektasi pembeli terhadap barang atau jasa yang dibelinya.

Produk atau jasa merupakan representasi dari perusahaan/instansi yang dengan langsung bisa dirasakan oleh pelanggan melalui Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan. Jadi, guna pelanggan bisa merasakan hubungan dan ikatan emosional yang positif, perlu fokus dalam meningkatkan pengalaman positif pelanggan bersama dengan produk atau jasa yang ditawarkan.

Hipotesis

Hipotesis atau anggapan dasar adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian.

Berdasarkan tinjauan pustaka dan perumusan masalah yang telah dipaparkan, maka peneliti memiliki hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- Hipotesis 1: Kinerja Karyawan memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Penumpang.
- Hipotesis 2: Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Penumpang.
- Hipotesis 3: Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Penumpang.

Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode penelitian menurut Sugiyono (2014:13) merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan guna meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan guna menguji hipotesis yang ditetapkan.

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Bungin (2015: 48-49) penelitian deskriptif kuantitatif adalah metode yang digunakan guna menggambarkan, menjelaskan, atau meringkaskan berbagai kondisi, situasi, fenomena, atau berbagai variabel penelitian menurut kejadian sebagaimana adanya yang bisa dipotret, diwawancara, diobservasi, serta yang bisa diungkapkan melalui bahan-bahan dokumenter. Instrumen penelitian deskriptif kuantitatif yang dipakai adalah kuisisioner atau angket. Kuisisioner berisi beberapa pertanyaan tentang persepsi atau pandangan terhadap masalah yang diteliti.

Populasi penelitian ini adalah penumpang Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin selama periode bulan Juni 2021. Sampel yang digunakan adalah 100 responden Selanjutnya dilaksanakan teknik sampling yaitu peneliti menggunakan teknik sampling *non-probability* sampling dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan spontanitas/kebetulan, yaitu penumpang di Bandara Syamsudin Noor pada bulan Juni 2021 yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan bisa digunakan sebagai sampel dan sumber data.

Teknik pengumpulan data menggunakan data dari kuisisioner. Menurut Sugiyono (2008:199) “Angket atau kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”.

Analisis data yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan analisis deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2012 : 206) bahwa statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi guna mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku guna umum. Analisis data yang digunakan dilaksanakan perhitungan dengan bantuan pengolahan data SPSS 28, guna mengetahui sejauh mana pengaruh antar variabel.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian

Pada pembahasan hasil penelitian yang dibisa setelah diolah menggunakan software SPSS 28 dengan menggunakan analisis data asumsi klasik dan regresi linier berganda. Data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini seluruhnya

merupakan data primer yang dikumpulkan melalui survey berupa kuesioner. Uji yang dilaksanakan sebagai berikut:

- **Uji Validitas**

Dalam penelitian ini, uji validitas dengan bantuan SPSS 28 dihitung menggunakan rumus *pearson correlation*. Pada tabel 4.22 bisa diketahui bahwa seluruh item memenuhi kriteria validitas. Hal ini bisa dilihat bahwa semua item-item yang ada dalam penelitian memiliki $r > 0,30$, sehingga bisa disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam penelitian ini adalah valid. Jika korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,30 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Hasil uji validitas pada tabel di atas menunjukkan *pearson correlation* pada instrumen variabel Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang memiliki nilai yang lebih besar dari 0,30 yang berarti bahwa semua butir dalam instrumen tersebut dinyatakan valid.

- **Uji Realibilitas**

Pada penelitian ini menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* (α) pada variabel Kinerja Karyawan sebesar 0,712, variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,789 dan variabel Kepuasan Penumpang sebesar 0,782, hal ini berarti variabel Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang bisa dikatakan reliabel (layak) karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* (α) yang lebih besar $> 0,60$.

- **Uji Asumsi Klasik**

- Uji Kolmogorov Smirnov

Berdasarkan uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov pada tabel 4.24 terlihat bahwa nilai Test Statistic Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,97 dengan signifikansi sebesar 0,22 yang menunjukkan nilai sig. yang lebih besar dari 0,05, sehingga bisa dinyatakan bahwa nilai residual berdistribusi dengan normal atau memenuhi asumsi normalitas residual.

- Uji Heteroskedastisitas

Uji statistik yang digunakan guna menguji gejala heteroskedastisitas yaitu uji glejser. Pada penelitian ini nilai signifikansi (Sig.) > 0,05 maka bisa disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas. Berdasarkan output di atas, maka tampak bahwa variabel Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja tidak ada gejala heteroskedastisitas karena memiliki nilai Sig. > 0,05.
- Uji Multikolinieritas

Apabila nilai tolerance di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10, maka model regresi tidak terjadi gejala multikolinieritas. Sehingga bisa disimpulkan bahwa variabel Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan memiliki nilai tolerance 0,899 dan nilai VIF 1,112 yang berarti semua variabel tersebut terbebas dari multikolinieritas.
- Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan guna menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Ada tidaknya masalah autokorelasi dalam penelitian ini bisa diketahui dengan melakukan uji durbin watson. Dengan umum bisa diambil patokan bahwa:

 - Angka D-W di bawah -2, berarti ada autokorelasi positif.
 - Angka D-W di antara -2 sampai +2, berarti tidak ada autokorelasi.
 - Angka D-W di atas +2, berarti ada autokorelasi negative

Pada penelitian ini angka D-W sebesar +1,477. Dengan melihat patokan analisis hasil angka perhitungan uji Durbin Watson di atas, menunjukkan bahwa model penelitian tidak mempunyai problem autokorelasi karena nilai berada di antara -2 sampai +2.

- **Analisis Regresi Linier Berganda**

Setelah uji validitas dan reliabilitas serta uji asumsi klasik terpenuhi maka selanjutnya bisa dilaksanakan analisis regresi linier berganda yang digunakan guna mengetahui pengaruh dari Kinerja Karyawan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2), sebagai variabel independen atau bebas terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) sebagai variabel dependen atau terikat. Pengujian regresi linear berganda menggunakan bantuan *software* SPSS versi 28. persamaan dengan matematis model fungsi linier berganda yang dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = 1,099 + 0,451 (X1) + 0,734 (X2) + e$$

Interpretasi persamaan tersebut adalah sebagai berikut:

- Nilai Konstanta sebesar 1,099 berarti apabila nilai variabel Kinerja Karyawan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) bernilai nol, maka variabel Kepuasan Penumpang (Y) akan bernilai sebesar konstanta tersebut yaitu 1,099.
- Koefisien regresi variabel Kinerja Karyawan (X1) sebesar 0,451 berarti apabila nilai Kinerja Karyawan meningkat sebesar satu maka akan meningkatkan nilai variabel Kepuasan Penumpang (Y) sebesar 0,451 dengan asumsi bahwa variabel lain konstan.
- Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,734 berarti apabila nilai Kualitas Pelayanan meningkat sebesar satu maka akan meningkatkan nilai variabel Kepuasan Penumpang (Y) sebesar 0,734 dengan asumsi bahwa variabel lain konstan.

- **Uji Hipotesis**

- Uji Hipotesis Regresi Dengan Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan guna mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antar variabel independen dengan parsial. Kesimpulan atas hasil uji t pada tabel 4.29 dibisa dengan

membandingkan antara nilai t-hitung dengan t-tabel atau nilai signifikansi dengan α yang bisa dilihat pada tabel guna menguji setiap variabel independen maka digunakan hipotesis sebagai berikut.

- Hipotesis 1: Kinerja Karyawan memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin.

Berdasarkan hasil pada tabel menunjukkan bahwa hasil uji statistik dengan parsial (uji t) pada variabel kinerja karyawan (X1) menunjukkan nilai t-hitung sebesar 4,342. Nilai t-hitung ini lebih besar dibandingkan nilai t-tabel yang bernilai 1,664. Maka bisa disimpulkan bahwa variabel kinerja karyawan (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Kesimpulan yang sama bisa diperoleh dengan membandingkan nilai signifikansi sebesar $< 0,001$ yang lebih kecil dibandingkan dengan nilai α yaitu 0,05 sehingga bisa dinyatakan bahwa hipotesis pertama (H1) penelitian ini bisa diterima.

- Hipotesis 2: Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin.

Berdasarkan hasil pada tabel menunjukkan bahwa hasil uji statistik dengan parsial (uji t) pada variabel kualitas pelayanan (X2) menunjukkan nilai t-hitung sebesar 2,958. Nilai t-hitung ini lebih besar dibandingkan nilai t-tabel yang bernilai 1,664. Dengan demikian, bisa disimpulkan

bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Kesimpulan yang sama bisa diperoleh dengan membandingkan nilai sig. sebesar 0,004 yang lebih kecil dibandingkan dengan nilai α yaitu 0,05 sehingga bisa dinyatakan bahwa hipotesis kedua (H2) penelitian ini bisa diterima.

- o Uji Regresi Dengan Simultan (Uji F)

Pada penelitian ini hipotesis H3 yang diajukan, sebagai berikut:

- Hipotesis 3: Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh signifikan secara Simultan terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin.

Hasil pada tabel menunjukkan bahwa uji statistik dengan simultan menghasilkan nilai F hitung sebesar 19,881. Nilai F hitung ini lebih tinggi dibandingkan dengan nilai F tabel yaitu F hitung $19,881 > F$ tabel 3.09. Adapun nilai signifikansi yaitu sebesar $< 0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H3 dalam penelitian ini bisa diterima yang berarti kinerja karyawan dan kualitas pelayanan berpengaruh dengan simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan penumpang.

- Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh komponen model dalam menerangkan variasi variabel independen. Uji koefisien determinasi dalam penelitian ini akan menilai sejauh mana

pengaruh kinerja karyawan dan kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan penumpang sebagai variabel dependen. Analisis korelasi digunakan guna mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel atau lebih dan guna mengetahui arah hubungan yang terjadi. Pada tabel terlihat nilai R (Korelasi) sebesar 0,539 yang menunjukkan bahwa tingkat hubungan koefisien korelasi adalah sedang. Kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada kinerja karyawan ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square. Nilai tersebut digunakan sesuai dengan prinsip bahwa jika variabel independen dalam penelitian berjumlah lebih dari satu maka akan lebih akurat jika dilaksanakan dengan menggunakan nilai Adjusted R Square. Nilai Adjusted R Square adalah 0,276 atau sebesar 27,6%. Dengan pedoman ini berarti bahwa variabel kinerja karyawan dan kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kinerja karyawan yaitu sebesar 27,6 % sedangkan sisanya yaitu sebesar 72,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dikemukakan, maka bisa ditarik beberapa kesimpulan mengenai Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin yang bisa disimpulkan sebagai berikut:

- Kinerja Karyawan memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin dengan nilai signifikan $<0,001 < 0,05$.
- Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin dengan nilai signifikan $0,004 < 0,05$.
- Kinerja Karyawan memberikan pengaruh signifikan secara Simultan terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin dengan nilai signifikan $<0,001 < 0,05$.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diambil, maka bisa disarankan:

- Berdasarkan hasil penelitian, pada variabel kinerja karyawan terlihat pada item pernyataan “Petugas memberikan pelayanan dengan adil kepada seluruh penumpang” memiliki nilai *mean score* terendah pada variabel kinerja karyawan, hal ini berarti sebagian penumpang masih merasa dibedakan dalam hal pelayanan, sehingga bisa disarankan kepada perusahaan/instansi guna lebih memerhatikan serta meningkatkan pelayanan ataupun memberikan pelatihan guna guna karyawan bersikap sesuai aturan maupun norma yang ada, melayani tanpa memilih, sehingga kepuasan pada penumpang meningkat lagi.
- Berdasarkan hasil penelitian, pada variabel kualitas pelayanan terlihat pada item pernyataan “Lingkungan bandara yang bersih serta fasilitas yang memadai”. Memiliki nilai *mean score* terendah pada variabel kualitas pelayanan, hal ini berarti sebagian besar penumpang beranggapan bahwa lingkungan bandara terlihat kurang bersih dan fasilitas yang kurang lengkap. Sehingga bisa disarankan kepada instansi/perusahaan agar lebih memerhatikan kebersihan lingkungan bandara dan menambah fasilitas yang kurang lengkap sehingga kebutuhan penumpang terpenuhi dan meningkatkan kepuasan penumpang terhadap Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin.
- Berdasarkan hasil penelitian, pada variabel kepuasan penumpang terlihat pada item pernyataan “Jangkauan layanan yang luas”. Memiliki nilai *mean score* terendah pada variabel kepuasan penumpang, hal ini berarti sebagian besar penumpang menganggap layanan yang disediakan oleh Bandara Syamsudin Noor hanya mencakup ruang lingkup kecil dan terbatas. Sehingga bisa disarankan layanan yang disediakan diperluas lagi sehingga membuat kepuasan penumpang meningkat.

- Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel kinerja karyawan dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 27,6%, artinya masih terdapat variabel lain yang mempengaruhi kepuasan penumpang, sehingga bisa disarankan kepada peneliti selanjutnya guna menambah variabel lain seperti etika karyawan dan kemudahan pelayanan.

REFERENSI

- Buchari, A. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Cravens, D. W. (1996). *Pemasaran Strategis*. Jakarta: Erlangga.
- Donnelly, J. a. (2007). *Marketing Management: Knowledge and Skill*. New York: Mc Graw Hill.
- Kotler, P. d. (2009). *Manajemen Pemasaran (Santoso)(terjemahan)*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka ipta.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.