

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT PELANGGAN
MENGUNAKAN MASKAPAI WINGS AIR DI BANDAR UDARA
TEBELIAN SINTANG.** Skripsi. Diploma IV Manajemen Transportasi Udara,
Sekolah Tinggi Teknologi Dirgantara Yogyakarta.

INTISARI

Seiring dengan perkembangan zaman meningkatnya pertumbuhan kebutuhan manusia menggunakan transportasi udara, membuat persaingan antar maskapai penerbangan lebih ketat dan kompetitif. Pelayanan salah satu faktor yang mempengaruhi minat penumpang menggunakan maskapai penerbangan. Pelayanan dalam hal ini, sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap penumpang, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik bagi penumpang, sehingga penumpang dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak maskapai penerbangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pelanggan menggunakan maskapai Wings Air di Bandar Udara Tebelian Sintang.

Dalam memperoleh data pada penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuesioner dan observasi. Data penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 44 responden dengan jenis kuesioner tertutup. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas serta hipotesis yang meliputi uji regresi sederhana, uji t, uji korelasi dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil analisis menunjukkan dapat diketahui pada Uji T bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang berarti terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pelanggan menggunakan Wings Air di Bandara Tebelian Sintang. Dari hasil analisis regresi sederhana dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat pelanggan dalam menggunakan maskapai Wings Air, sehingga diketahui sebesar 53,059%. Berdasarkan hasil perhitungan pada uji korelasi diperoleh nilai koefisien korelasi (R_{xy}) sebesar 0,747 yang berarti korelasi tersebut kuat. Tanda korelasinya adalah + (positif), artinya jika nilai kualitas pelayanan meningkat maka minat konsumen juga akan meningkat begitu pula sebaliknya. Sedangkan dari hasil uji determinasi diperoleh nilai R Square sebesar 0,558 yang artinya pengaruh variabel bebas X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat Y (Minat Pelanggan) adalah 55,8%.

Kata kunci: kualitas pelayanan, minat pelanggan dan maskapai Wings Air.

**EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER INTEREST USING
WINGS AIR AIRPORT AT TEBELIAN SINTANG AIRPORT.** Essay. Diploma
IV of Air Transportation Management, Yogyakarta College of Aerospace
Technology.

ABSTRACT

Along with the times, the increasing need for humans to use air transportation has made competition between airlines tougher and more competitive. Service is one of the factors that influence passenger interest in using airlines. Service in this case, is closely related to providing satisfaction to passengers, service with good quality can provide good satisfaction for passengers, so that passengers can feel more concerned about their existence by the airline. This study aims to determine the effect of service quality on customer interest in using the Wings Air airline at Tebelian Sintang Airport.

In obtaining data in this study using questionnaires and observation methods. The research data were obtained from distributing questionnaires to 44 respondents with a closed questionnaire type. The data analysis method used is the validity test and reliability test as well as the hypothesis which includes a simple regression test, t test, correlation test and the coefficient of determination (R²).

The results of the analysis show that it can be seen in the T test that $t_{count} > t_{table}$ which means that there is an effect of Service Quality on Customer Interest using Wings Air at Tebelian Sintang Airport. From the results of simple regression analysis, it can be seen that the variable service quality has a positive effect on customer interest in using the Wings Air airline, so it is known that it is 53.059%. Based on the results of calculations on the correlation test, the correlation coefficient (R_{xy}) is 0.747, which means that the correlation is strong. The sign of correlation is + (positive), meaning that if the value of service quality increases, consumer interest will also increase and vice versa. Meanwhile, from the results of the determination test, the value of R Square is 0.558, which means that the influence of the independent variable X (Service Quality) on the dependent variable Y (Customer Interest) is 55.8%.

Keywords: service quality, customer interest and Wings Air airlines.