

**PENGARUH KUALITAS  
PROSES PELAYANAN CHECK-IN OLEH PT.GAPURA ANGKASA TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI BANDAR UDARA  
KOMODO LABUAN BAJO**

**ABSTRAK**

Check-in service merupakan pelayanan penumpang di bandara sebelum penerbangan yang dilaksanakan oleh ground staff station perusahaan penerbangan atau mitra usaha agen jasa ground handling yang melaksanakan pelayanan check-in, penanganan bagasi, barang. Sedangkan kepuasan penumpang adalah tingkat perasaan seseorang yang telah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan proses check in oleh PT. Gapura Angkasa terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Sampel sebanyak 100 responden. Uji instrument penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisa yang digunakan adalah regresi linier berganda uji T dengan signifikansi 0,05.

Hasil analisis pengujian hipotesis pada penelitian ini mengenai pengaruh kualitas proses pelayanan check-in oleh PT. Gapura Angkasa terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara UPBU Komodo Labuan Bajo, diperoleh nilai probabilitas t hitung (14,558) > t table (0,165) atau signifikansi < 0,05 (0,000 < 0.05), maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan penumpang juga akan meningkat.

**Kata Kunci :** Kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang

# THE INFLUENCE OF QUALITY CHECK-IN SERVICE PROCESS BY PT. GAPURA ANGKASA TO GARUDA INDONESIA AIRLINE PASSENGER SATISFACTION AT KOMODO LABUAN BAJO AIRPORT

## Abstract

Check-in service is a passenger service at the airport before the flight carried out by ground station staff of the airline company or business partners of ground handling service agents who carry out check-in services, baggage handling, goods. While passenger satisfaction is the level of feeling of someone who has compared the performance / results he feels with his expectations. The purpose of this research is to know the influence of the quality of check-in process services by PT. Gapura Angkasa to the satisfaction of Garuda Indonesia passengers at Komodo Labuan Bajo Airport. This research uses quantitative methods.

A sample of 100 respondents. This research instrument test uses validity test and reliability test. The analytical technique used is multiple linear regression T test with significance of 0.05.

The results of hypothetical testing analysis in this study on the influence of the quality of check-in service process by PT. Gapura Angkasa to the satisfaction of Garuda Indonesia airline passengers at UPBU Komodo Labuan Bajo Airport, obtained a probability value t count (14,558) > t table (0.165) or significance < 0.05 (0.000 < 0.05), it can be concluded that the quality of service has a significant effect on passenger satisfaction. This can be interpreted if the quality of service increases, then passenger satisfaction will also increase.

**Keywords:** Quality of service and passenger satisfaction

