

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MASKAPAI WINGS AIR DI BANDAR UDARA SULTAN MUHAMMAD KAHARUDDIN SUMBAWA**

Prodi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Jenjang Sarjana, Program Diploma IV, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Pembimbing : Djoko Widagdo, S.E., M.Si

Penulis

Sri Devi

## **INTISARI**

Maskapai Wings Air selalu konsisten memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar. Namun dengan meningkatnya jumlah penumpang dari tahun 2016-2018, terdapat pelayanan yang dirasakan kurang memuaskan di mata penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara Sumbawa yaitu dalam proses check in masih saja mengalami antrian yang cukup panjang, dan dalam proses pengambilan bagasi para penumpang harus menunggu cukup lama. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan melalui kelima variabelnya yaitu : bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner sebagai instrument pengumpulan datanya. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji hipotesis dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik dan daya tanggap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan ditunjukkan dengan hasil pengolahan data melalui aplikasi SPSS adalah 0,001 dan 0,005 atau di bawah 0,05 yang berarti terdapat pengaruh bukti fisik dan daya tanggap secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada ketiga variabel lainnya yaitu: kehandalan, jaminan dan empati tidak memiliki pengaruh signifikan karena hasil uji SPSS menunjukkan angka diatas 0,05.

**Kata Kunci** : Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan pelanggan

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER  
SATISFACTION ON WINGS AIR AIRLINE AT SULTAN MUHAMMAD  
KAHARUDDIN SUMBAWA AIRPORT**

D-IV Air Transportation Management Study Program, Undergraduate Level,  
Diploma IV Program, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Advisor: Djoko Widagdo, S.E., M.Si

Author

Sri Devi

**ABSTRACT**

Wings Air airline always consistently provides services according to standards. However, with the increase in the number of passengers from 2016-2018, there are services that are felt to be unsatisfactory in the eyes of Wings Air airline at Sumbawa Airport, that is during the check-in process, there are still quite long queues, and in the baggage claim process, the passengers have to wait quite a bit. The purpose of this research is to know the influence of service quality through the five variables, that is : tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy for customers.

The research conducted in Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Airport. This type of research is descriptive quantitative. This research use a questionnaire method as an instrument for data collection. The analysis used in this study used hypothesis testing and multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that these tangible variable and responsiveness has a significant effect on customer satisfaction shown by the result of data processing through the SPSS application is 0,001 and 0,005 or under 0,05 which has physical evidence influence and responsiveness significantly to customer satisfaction on the other three variable is : reliability, assurance and empathy does not have a significant effect on customer satisfaction because the SPSS test results show the number above 0,05.

**Key Words** : Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and customer satisfaction