

**PENGARUH KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PETUGAS
APRON MOVEMENT CONTROL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MASKAPAI BATIK AIR DI BANDAR UDARA ABDUL RACHMAN
SALEH MALANG**

Penulis:

Dhandy Bayu Septiawan

Intisari

Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas pelayanan, penetapan harga, maupun kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja dan kualitas pelayanan petugas apron movement control terhadap tingkat kepuasan Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner/angket. Angket/kuesioner dibagikan kepada pilot dan kru pesawat Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang dengan karyawan lain yang relevan dengan masalah yang diteliti. Untuk analisis data yang digunakan uji parsial (Uji-T), Uji Simultan (Uji-F), analisis regresi linear berganda, dan koefisien determinasi yang diolah menggunakan SPSS for windows relase versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara kinerja petugas AMC terhadap kepuasan Maskapai Batik Air dan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan petugas AMC terhadap kepuasan Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja dan kualitas pelayanan memberi pengaruh terhadap variabel kepuasan sebesar 32,8% dan sisanya 67,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kinerja, Kualitas Pelayanan, Kepuasan

Abstract

Customer satisfaction can be achieved if a product or service can meet or exceed customer expectations. Customer satisfaction in the field of services can be influenced by various factors such as service quality, pricing, and employee performance. This study aims to find out the effect of performance and quality of service of apron movement control officers on the level of satisfaction of Batik Air Airlines at Abdul Rachman Saleh Airport Malang.

This research uses quantitative method approach with this research instrument using questionnaire/ questionnaire. Questionnaires were distributed to batik air pilots and crew at Abdul Rachman Saleh Airport Malang with other employees relevant to the issues studied. For data analysis used partial test (T-Test), Simultaneous Test (F-Test), multiple linear regression analysis, and coefficient of determination processed using SPSS for windows relase version 25.

The results showed that there was no significant influence between the performance of AMC officers on the satisfaction of Batik Air Airlines and there was a significant influence between the quality of service of AMC officers on the satisfaction of Batik Air Airlines at Abdul Rachman Saleh Airport Malang. This indicates that performance variables and service quality influenced the satisfaction variable by 32.8% and the remaining 67.2% was influenced by other variables not studied in this study.

Keywords: Performance, Service Quality, Satisfaction