

**PENGARUH SERVICE EXCELLENT PETUGAS CHECK IN COUNTER TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN GARUDA
INDONESIA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
ADI SOEMARMO**

Pembimbing : You She Melly A.D.,S.E.,M.M

Penulis :

Ega Kamelia Citra

INTISARI

Pada era globalisasi sekarang, suatu maskapai penerbangan bersaing untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang dengan harapan dapat memberikan kepuasan bagi penumpang. Berbagai cara dilakukan untuk bisa menarik hati penumpang agar merasa puas sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah service excellent berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Garuda Indonesia.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Dalam hal ini kuisioner dibagikan kepada penumpang yang pernah menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo. Responden dalam penelitian ini sebanyak 125 responden yang dilakukan secara online kepada pengguna jasa penerbangan Garuda Indonesia. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan aplikasi SPSS untuk mengolah data. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara service excellent terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari α (0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Service Excellent berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, yang ditunjukkan oleh tingkat kepuasan penumpang sebesar nilai F_{hitung} 337,106. Dari hasil tersebut, diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,773. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel service excellent sebesar 73,3%.

Kata kunci : Service Excellent, kepuasan penumpang

**THE EFFECT OF SERVICE EXCELLENT CHECK IN COUNTER OFFICERS
ON CUSTOMER SATISFACTION OF GARUDA INDONESIA
AIRLINES AT INTERNATIONAL AIRPORT
ADI SOEMARMO**

Advisor: You She Melly A.D., S.E., M.M

Author:

Ega Kamelia Citra

ABSTRACT

In the current era of globalization, an airline is competing to always improve the quality of service provided to passengers in the hope of providing satisfaction to passengers. Sharing methods are used to attract passengers to feel satisfied according to what they expect. The purpose of this study was to determine whether service excellence has an effect on Garuda Indonesia passenger satisfaction.

This research is a quantitative study, with data collection techniques using a questionnaire. In this case the questionnaire was distributed to passengers who had used Garuda Indonesia flight services at Adi Soemarmo International Airport. Respondents in this study were 125 respondents who conducted online to Garuda Indonesia flight service users. The sampling technique used was simple random sampling. In this study, researchers used the SPSS application to process data. This study uses simple linear regression analysis.

The results of this study indicate a significant influence between service excellence on passenger satisfaction at Adi Soemarmo International Airport, which is indicated by a significance value of 0.000 smaller than α (0.05). So it can be concluded that Excellent Service has an effect on passenger satisfaction, which is indicated by the level of passenger satisfaction of Fcount 337.106. From these results, the coefficient of determination (R Square) is 0.773. This shows that the satisfaction variable can be explained by the service excellent variable of 73.3%.

Keywords: Excellent Service, passenger satisfaction