

**PENGARUH KUALITAS KARYAWAN DAN KOMPALIN PENUMPANG
TERHADAP KINERJA KARYAWAN MASKAPAI WINGS AIR DI
BANDARA SULTAN MUHAMMAD SALAHUDDIN BIMA**

Pembimbing: Fryda Fatmayati, S.T.,M.Kom..

Penulis :

Yeni Ayu Wati

INTISARI

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan maskapai Wings Air di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, mengetahui pengaruh komplain penumpang maskapai Wings Air di Bandara Muhammad Salahuddin Bima dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas dan komplain terhadap kinerja maskapai Wings Air di Bandara Muhammad Salahuddin Bima.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Data prime diperoleh dari angket (kuesioner) dengan sempel sebanyak 96 responden. Sedangkan data sekunder diperoleh dokumentasi PT. Wings Air, artikel dan web site internet. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, regresi berganda. Uji normalitas, uji t, uji f, dan uji determinasi (R^2).

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 58,529 dan nilai sig sebesar 0,000 lebih kecil dari (a) 0,05. besarnya nilai koefisien determinasi sebesar 0,548 yang berarti 54,8% variabel kualitas dan karyawan benar-benar dipengaruhi oleh variabel kinerja sedangkan sisanya 45,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kualitas Karyawan, Komplain Penumpang, Kinerja Karyawan

THE EFFECT OF EMPLOYEE QUALITY AND PASSENGER COMPLAINTS ON
EMPLOYEE PERFORMANCE IN WINGS AIR AIRPORT AT SULTAN

MUHAMMAD SALAHUDDIN BIMA AIRPORT

Adviser: Fryda Fatmawati, S.T., M.Kom

By;

Yeni Ayu Wati

ABSTRACT

Customer satisfaction is the level of a person's feelings after comparing the performance or the results that are felt and then compared with expectations. The purpose of this study was to determine the effect of the service quality of Wings Air at Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport, to find out the effect of complaints from Wings Air airline passengers at Muhammad Salahuddin Bima Airport and to find out how much influence quality and complaints have on the performance of Wings Air airlines at Muhammad Salahuddin Bima Airport.

This research is a quantitative research using primary and secondary data. Prime data obtained from a questionnaire (questionnaire) with a sample of 96 respondents. Meanwhile, secondary data obtained documentation of PT. Wings Air, articles and web sites. The data analysis technique used descriptive analysis, multiple regression. Normality test, t test, f test, and determination test (R square).

The results in this study indicate that the value of F calculated is 58.529 and the sig value of 0.000 is smaller than (a) 0.05. The value of the coefficient of determination is 0.548, which means that 54.8% of the quality and employee variables are really influenced by the performance variable, while the 45.2% difference is influenced by other variables not examined.

Keywords: Employee Quality, Passenger Complaints, Employee Performance