

## ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MASKAPAI DI KABUPATEN MIMIKA

**Bonita Nicolina Hamid**

STIE Jembatan Bulan

[nicolinabonita@gmail.com](mailto:nicolinabonita@gmail.com)

**Adrianus Tunabenany**

STIE Jembatan Bulan

[adrianustunabenany2000@gmail.com](mailto:adrianustunabenany2000@gmail.com)

**Tri Apriyono**

STIE Jembatan Bulan

[tri.apriyono19@gmail.com](mailto:tri.apriyono19@gmail.com)

### **Abstract**

*This study aims to determine customer satisfaction with Lion Air and Wings Air Group at Mozes Kilangin Airport in Mimika. The method used in this study is the descriptive method, and the data analysis technique employed is descriptive statistical analysis of maximum, minimum and mean values, using SPSS statistical software. In this study, the data collection technique employed was the distribution of questionnaires. The results of this study indicate that, across the four factors, customer dissatisfaction with the airlines—specifically Lion Air and Wings Air—in Mimika Regency has been confirmed.*

**Keywords:** Service quality, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, Customer satisfaction with Lion Air and Wings Air.

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan Maskapai Lion Air dan Wings Air Grup di Bandara Mozes Kilangin Mimika, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Deskriptif, Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Statistik deskriptif maksimum, nilai minimum dan mean (nila rata-rata) dengan bantuan SPSS Statistik. Dalam penelitian ini Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah membagikan data quisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari ke empat faktor tersebut terkonfirmasi ketidakpuasan pelanggan terhadap maskapai khususya Lion dan Wings Air di Kabupaten Mimika.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, Tangibles, Reability, Responsive, emphaty kepuasan Pelanggan Lion dan Wings Air.

### **Pendahuluan**

Transportasi adalah perpindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain sehingga menjadikan harta benda tersebut lebih berguna atau berguna untuk tujuan tertentu. Transportasi merupakan gabungan dari banyak unsur seperti manusia yang menggunakan kendaraan, barang yang dibutuhkan manusia, kendaraan dan jalan sebagai alat transportasinya.

Proses pertukaran barang dan jasa antar wilayah dapat terjadi bila pelaku

ekonomi tersebut memiliki mobilitas yang baik, erat kaitannya dengan kemampuan pelaku ekonomi untuk melakukan mobilitas yang tinggi maka, peranan alat transportasi sangat di perlukan. secara umum pertumbuhan ekonomi di suatu wilayah akan pesat bila ditunjang dengan tersedianya media transportasi meliputi sarana transportasi darat, laut maupun udara yang memadai.

Penyebaran sarana transportasi di berbagai daerah seperti Jawa, Kalimantan, Denpasar, Makassar dan Manado sangatlah cepat dikarenakan situasi atau kondisi daerah – daerah tersebut yang mendukung pengadaan alat bantu transportasi untuk mempermudah masyarakat di daerah tersebut berpergian ke daerah-daerah lain. Karna kita tau bersama dengan adanya media transportasi bisa membuat daerah atau wilayah tersebut lebih berkembang, lain halnya dengan beberapa wilayah khususnya di Indonesia Timur dimana beberapa daerah atau wilayah di sana mengalami kesulitan baik pengadaan Transportasi Darat, Laut, maupun Udara. dikarenakan beberapa daerah atau wilayah tersebut masi banyak yang jalanannya belum layak di gunakan di karenakan masi banyak jalanan yang berlubang, belum di aspal dan lain sebagainya yang menyebabkan belum bisa kendaraan angkutan darat lalu-lalang di daerah tersebut serta belum tersediannya sarana landasan udara dikarenakan sulitnya mencari tanah yang layak dan bisa di pakai untuk mendirikan landasan udara, serta daerah tersebut tidak memiliki perairan atau sarana pelabuhan yang bisa di gunakan karena gelombang air di wilayah atau daerah tersebut tidak stabil yang mebuat masyarakat di daerah tersebut tidak bisa menggunakan transportasi laut.

Secara khusus di Timika Papua sendiri perpindahan penduduk dari suatu daerah ke daerah lain tidak bisa menggunakan alat bantu transportasi darat dan transportasi laut di karenakan alat pendukung seperti jalanan atau pelabuhan untuk menyambungkan daerah tersebut tidak cukup tersedia di kabupaten ini, karena itu pemerintah mengambil langkah untuk pengadaan transportasi udara sebagai sarana untuk mempermudah aktifitas masyarakat ke berbagai wilayah baik dalam Papua atau di luar Papua. Namun dikarenakan perbedaaan cuaca yang ekstrim serta ketidak sediaan Bandara penerbangan komersial menjadi salah satu hambatan bagi pengguna jasa transportasi udara, karena perusahaan penerbangan yang disediakan di daerah khususnya Kabupaten Timika hanyalah melalui bandara yang di sediakan oleh PT. Freeport Indonesia. Bandara ini hanya menyediakan layanan penerbangan tertentu seperti Airfast, Garuda dan Sriwijaya. Hal ini menyebabkan tingginya harga ticket pesawat di kabupaten Mimika karena kurangnya pesaing dari perusahaan penerbangan yang menyebabkan masyarakat penduduk sekitar tidak punya alternatif penerbangan lain untuk bepergian kesuatu daerah.

Maskapai Lion Air grup, Batik Air, melakukan penerbangan perdana ke Timika, Papua pada hari Senin 29 Oktober 2019 di Bandara Baru Mozes Kilangin Timika, dengan adanya penerbangan ini masyarakat berharap agar dapat membantu

menurunkan biaya penerbangan yang terlampau mahal dari luar Timika dan keluar timika. Tak hanya Batik air beberapa pesawat Lion Group seperti Wings Air dan Lion Airpun mulai beroperasi dari dan keluar timika dengan membuka rute penerbangan baru ke berbagai Daerah,dengan adanya maskapai ini bisa menjadi alternatif bagi pengguna jasa untuk berpergian dengan menggunakan armada ini.karena maskapai ini menawarkan harga yang relatif terjangkau di bandingkan perusahaan penerbangan Garuda atau Sriwijaya.

PT Lion Mentari Airlines, beroperasi sebagai Lion Air, adalah maskapai penerbangan bertarif rendah yang berbasis di Jakarta, Indonesia. Maskapai ini didirikan pada 19 Oktober 1999 dan mulai beroperasi pada 30 Juni 2000. Lion Air memulai layanan dengan Boeing 737-200. -900.

Seiring berkembangnya perusahaan ini terdapat beberapa kendala lainnya yang terjadi di lapangan seperti,banyaknya kompleinan penumpang atau pengguna jasa mengenai keterlambatan penerbangan, perubahan jadwal penerbangan secara tiba-tiba, kerusakan dan kehilangan bagasi penumpang. di beberapa Daerah seperti Jakarta, Denpasar, Yogyakarta, Manado dan Makassar terdapat paling sedikit 20 komplainan penumpang setiap bulannya tentang setiap permasalahan di atas, yang membuat nama perusahaan Lion Air menjadi bahan perbincangan di kalangan pengguna jasa, sebagian penumpangpun ikut mengekspos pemberitaan mengenai perubahan Jadwal yang tiba-tiba, Keterlambatan Penerbangan Tanpa informasi sebelumnya, serta tentang bagasi penumpang yang rusak atau hilang di beberapa situs di halaman facebook, youtube dan beberapa artikel lainnya yang banyak membahas mengenai permasalahan ini. hal ini menyebabkan beberapa penumpang atau pengguna jasa ini beralih ke maskapai atau perusahaan penerbangan lain dan tidak lagi menggunakan jasa penerbangan ini.

Di Timika sendiri dari awal masuknya penerbangan Lion Group ke Bandara Mozes Kilangin Mimika terdapat kasus serupa seperti kasus yang di jelaskan di atas. Berikut data pelaporan tentang perubahan Jadwal penerbangan yang secara tiba-tiba, keterlambatan penumpang akibat jadwal penerbangan di majukan, serta mengenai jumlh pelaporan bagasi rusak dan hilang di Bandara Mozes Kilangin Mimika

**1.1 Tabel**  
**Data Pelaporan Maskapai Lion Group Di Bandara Mozes Kilangin Mimika Bulan April – September 2022**

Bulan	Perubahan Jadwal Penerbangan (Flight )	Keterlambatan penumpang akibat perubahan jadwal Penerbangan di majukan ( orang )	Jumlah Komplain Bagasi Rusak dan Hilang (Orang )
April	8	23	11
Mei	9	21	15
Juni	11	19	17
Juli	10	18	14
Agustus	14	15	20
September	13	27	9

*Sumber: lion Group Mozes Kilangin Mimika*

Berdasarkan data tabel di atas menunjukkan banyaknya keluhan atau pelaporan tentang perubahan jadwal penerbangan yang tiba-tiba, keterlambatan penumpang karena penerbangan yang di majukan, serta pelaporan bagasi rusak dan hilang kepada perusahaan lion group di bandara mozes kilangin mimika. Pada dasarnya, kualitas layanan adalah bentuk evaluasi pelanggan terhadap tingkat layanan yang diterima dan tingkat layanan yang diharapkan. salah satu daya tarik perusahaan penerbangan ini ialah harga ticket yang terbilang cukup terjangkau dibandingkan maskapai lain seperti Garuda yang menyebabkan banyak masyarakat yang memilih menggunakan jasa penerbangan ini, dengan melihat latar belakang di atas penulis tertarik untuk meneliti permasalahan ini serta mengambil judul “analisis kepuasan pelanggan maskapai di kabupaten mimika”.

### **Metode Penelitian**

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah penggambaran yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang status atau gejala mengenai populasi atau daerah tertentu pada saat penelitian. Dalam penelitian ini metode deskriptif digunakan untuk menghasilkan

gambaran yang akurat tentang bagaimana kepuasan pengguna jasa penerbangan lion air dan wings air di bandara mozes kilangin Timika

## Hasil dan Pembahasan

Analisis data

Uji Validitas

Menurut Sadewa menyatakan, uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah instrumen penelitian benar-benar mampu mengukur konstruk yang digunakan. Untuk memperoleh validitas kusioner. Validitas tersebut menunjukkan sejauh mana perbedaan yang diperoleh dengan instrument pengukuran merefleksikan perbedaan sesungguhnya pada responden yang diteliti. Pengujian validitas ini dilakukan dengan bantuan program software SPSS dengan membandingkan nilai  $r_{tabel}$  dengan  $r_{hitung}$  ( $r_{x-y}$ ) pada taraf signifikansi 5%. Nilai  $r_{tabel}$  dengan jumlah responden sebanyak 150 responden diperoleh nilai sebuah intrumen dikatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

$H_0: \rho = 0$  (Pertanyaan tidak mengukur aspek yang sama)  $H_1: \rho \neq 0$  (Pertanyaan mengukur aspek yang sama)

Taraf signifikan

$\alpha = 5\%$

Statistik Uji

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Daerah kritis : Tolak  $H_0$  jika  $p\text{-value} < \alpha$  atau  $|t| > t_{\alpha; n-2}$

**Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Analisis Kepuasan Tingkat Pelayanan Maskapai Lion Group Di Kabupaten Mimika	Nilai R-Tabel	Ket
	R-Hitung	N=150	
<b>Tangible (X1)</b>			
X1.1	0.520	0.159	Valid
X1.2	0.525	0.159	Valid
X1.3	0.534	0.159	Valid
<b>Reability (X2)</b>			

X2.1	0.514	0.159	Valid
X2.2	0.611	0.159	Valid
X2.3	0.469	0.159	Valid
<b>Responsive (X3)</b>			
X3.1	0.744	0.159	Valid
X3.2	0.592	0.159	Valid
X3.3	0.672	0.159	Valid
<b>Assurance (X4)</b>			
X4.1	0.520	0.159	Valid
X4.2	0.758	0.159	Valid
X4.3	0.743	0.159	Valid

Emphaty (X5)			
X5.1	0.630	0.159	Valid
X5.2	0.615	0.159	Valid
X5.3	0.591	0.159	Valid

Sumber : Data SPSS 22, 2024

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan bahwa pertanyaan Tabel diatas menunjukkan hasil uji validitas bahwa semua variable *tangible* (X1), *reability* (X2), *responsive* (X3), *assurance* (X4), dan *emphaty* (X5) menghasilkan nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dari kusioner dikatakan **valid**.

#### Uji Reliabilitas

Menurut Wulandari (Rosita et al., 2021) Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui pertanyaan-pertanyaan di dalam kuesioner dapat diandalkan (reliabel). Uji reliabilitas dapat diukur dengan menggunakan nilai Cronbach Alpha, dimana nilai tersebut harus lebih besar dari 0,60.

Tabel 5.2 Hasil Uji Reliability

Cronbach's Alpha	N Of item	Keterangan
0.873	15	Reliabel

Sumber : SPSS Versi 22,2024

Tabel ini menjelaskan hasil uji reliabilitas dari variable *tangible* (X1), *reability* (X2), *responsive* (X3), *assurance* (X4), dan *emphaty* (X5) menghasilkan nilai *cronbach's alpha* > 0.60. sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam penelitian ini **reliabel**.

#### Deskripsi Responden

Responden survei ini adalah adalah seluruh pengguna maskapai lion group di kabupaten Mimika sebanyak 150 orang. Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia dan jenis pekerjaan. Untuk memahami karakteristik responden yang diteliti, diuraikan pada bagian berikut:

- a. Usia

Produktivitas manusia dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya adalah usia, karena dengan usia terdapat kemampuan fisik dan Kesehatan mental dan spiritual dalam melakukan aktivitas. Kelompok responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5.3  
**Jumlah Responden Berdasarkan Umur**

No	Umur	Jumlah	Percently (%)
1	< 18 Tahun	14	9,3
2	18-24 Tahun	26	17,3
3	25-34 Tahun	70	46,7
4	35-44 Tahun	30	20,0
5	45-54 Tahun	10	6,7
6	>60 Tahun	0	0
<b>Total</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

*Sumber data: Diolah 2024*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa seluruh pengguna maskapai lion group tergolong dalam usia produktif. Adapun kelompok umur yang jumlahnya lebih banyak adalah kelompok umur 25-34 tahun sebesar 46,7% dan 35-44 tahun sebesar 20% yakni masing-masing sebanyak 70 orang dan 30 orang. Hal ini menunjukkan bahwa faktor umur tidak menjadi alasan untuk menggunakan maskapai lion group.

b. Jenis Kelamin

Keragaman responden menurut jenis kelamin dapat ditunjukan dalam tabel berikut ini:

Tabel 5.4  
**Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Percently(%)
1	Laki-laki	82	54,7
2	Perempuan	68	45,3
<b>Total</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa pengguna maskapai lion gorup lebih dominant yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 54,7% lebih banyak dibandingkan yang berjenis kelamin perempuan sebesar 45,3%.

c. Jenis Pekerjaan

Keragaman karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Percently (%)
1	Mahasiswa	25	16,7
2	Karyawan Pemerintah	35	23,3
3	Karywan swasta	58	38,7
4	Wirausahawan	19	12,7
5	Lainnya	13	8,7
	<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

Sumber data: Diolah 2024

Tabel diatas menunjukkan bahwa pengguna maskapai lion group lebih dominan memiliki pekerjaan sebagai karyawan pemerintahan sebesar 23,3% dan karyawan swasta sebesar 387%. Hal ini dikarenakan pengguna maskapai sering melakukan perjalanan dinas, pindah tugas luar kota, dan cuti liburan jadi lebih dimudahkan akses keberangkatannya.

Deskripsi Variabel

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari respon responden, dirangkum dan dianalisis untuk menemukan respon deskriptif dari masing-masing variabel.

Menurut Sugiyono (2009) yaitu berdasarkan rentang antara lain nilai maksimum dengan nilai minimi yang dibagi dengan jumlah golongan dengan menggunakan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Rentang Skor Kategori} = \frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

. Adapun kategori dari masing-masing interval :

**Tabel 5.6**  
**Pedoman Kategorisasi Rata-rata Skor Tanggapan Responden**

Interval Kuesioner	Kategori
1,00 – 1,74	Sangat Tidak Puas
1,75 – 2,49	Tidak Puas
2,50 – 3,24	Cukup Puas
3,25 – 4,00	Puas
4,01 - 5,00	Sangat Puas

Sumber data: Diolah 2024

d. Tangibles

Hasil penilaian responden terhadap variabel *tangibles* adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.7**  
**Hasil Analisis Persepsi Terhadap Variabel Tangibles**

Atribut Tangibles	Persepsi	Kriteria
Maskapai Lion Group memiliki pesawat dengan suasana yang nyaman dan bersih	3,48	Puas
Maskapai Lion group memiliki karyawan yang berpenampilan rapi, bersih dan menarik	4,07	Sangat Puas
Maskapai lion group memberikan kemudahan berkomunikasi	3,84	Puas
<b>Rata-rata</b>	<b>3,80</b>	<b>Puas</b>

Sumber: Data diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 150 responden, rata-rata

meberikan penilaian sebesar 3,80 dengan kategori puas. Dengan demikian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel *tangibles* adalah cukup puas. Sedangkan penilaian responden pada variabel *tangibles* tertinggi adalah pada indikator maskapai Lion group memiliki karyawan yang berpenampilan rapi, bersih dan menarik rata-rata sebesar 4.07 (sangat puas) dan penilaian paling rendah pada indikator Maskapai Lion Group memiliki pesawat dengan suasana yang nyaman dan bersih yaitu dengan rata-rata 3,48 (puas).

e. Reability

Hasil penilaian responden terhadap variabel *reability* adalah sebagai berikut :

Tabel 5.8  
**Hasil Analisis Persepsi Terhadap Variabel Reability**

Atribut Tangibles	Persepsi	Kriteria
Maskapai lion group memiliki ketepatan waktu baik keberangkatan ataupun kedatangan	2,42	Tidak Puas
Karyawan maskapai lion group memberikan pelayanan yang baik dan sama terhadap semua pelanggan	3,99	Puas
Pelayanan tiket dari maskapai lion group yang cepat dan tepat waktu	4,09	Sangat Puas
<b>Rata-rata</b>	<b>3,50</b>	<b>Puas</b>

Sumber: Data diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 150 responden, Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 150 responden, rata-rata meberikan penilaian sebesar 3,50 dengan kategori puas. Dengan demikian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel *reability* adalah puas. Sedangkan penilaian responden pada variabel *reability* tertinggi Pelayanan tiket dari maskapai lion group yang cepat dan tepat waktu rata-rata sebesar 4.09 (sangat puas) dan penilaian paling rendah pada indikator Maskapai lion group memiliki ketepatan waktu baik keberangkatan ataupun kedatangan yaitu sebesar 2.42 (tidak puas).

f. Responsive

Hasil penilaian responden terhadap variabel *responsive* adalah sebagai berikut :

Tabel 5.9  
**Hasil Analisis Persepsi Terhadap Variabel Responsive**

Atribut Tangibles	Persepsi	Kriteria
Kemampuan karyawan maskapai lion group yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	3,34	Puas
Kemampuan karyawan maskapai lion group yang cepat responsive terhadap permintaan pelanggan	3,80	Puas
Kemampuan karyawan maskapai lion group yang cepat mengambil tindakan jika terjadi delay pada penerbangan	2,93	Cukup puas
<b>Rata-rata</b>	<b>3,96</b>	<b>Puas</b>

*Sumber: Data diolah 2024*

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 150 responden, Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 150 responden, rata-rata meberikan penilaian sebesar 3,96 dengan kategori puas. Dengan demikian menunjukan bahwa persepsi responden terhadap variabel *responsive* adalah puas. Sedangkan penilaian responden pada variabel *responsive* tertinggi kemampuan karyawan maskapai lion group yang cepat mengambil tindakan jika terjadi delay pada penerbangan rata-rata sebesar 3.80 (puas) dan penilaian paling rendah pada indikator kemampuan karyawan maskapai lion group yang cepat mengambil tindakan jika terjadi delay pada penerbangan yaitu sebesar 2.93 (cukup puas).

g. Assurance

Hasil penilaian responden terhadap variabel *assurance* adalah sebagai berikut :

Tabel 5.10  
**Hasil Analisis Persepsi Terhadap Variabel Assurance**

Atribut Tangibles	Persepsi	Kriteria
	i	
Maskapai lion group bertanggungjawab terhadap kerusakan dan kehilangan barang/bagasi penumpang.	2,38	Tidak Puas
Maskapai lion group bertanggungjawab terhadap kelancaran, kenyamanan dan keselamatan para penumpang.	3,18	Cukup puas
Maskapai lion group bertanggungjawab memberikan kepercayaan kepada para penumpang dengan memberikan pelayanan yang berkualitas	3,42	Puas
<b>Rata-rata</b>	<b>2,99</b>	<b>Cukup Puas</b>

Sumber: Data diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 150 responden, Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 150 responden, rata-rata meberikan penilaian sebesar 2,99 dengan kategori Cukup Puas. Dengan demikian menunjukan bahwa persepsi responden terhadap variabel *assurance* adalah Cukup puas. Sedangkan penilaian responden pada variabel *assurance* tertinggi maskapai lion group bertanggungjawab memberikan kepercayaan kepada para penumpang dengan memberikan pelayanan yang berkualitas rata-rata sebesar 3.42 (puas) dan penilaian paling rendah pada indikator maskapai lion group bertanggungjawab terhadap kerusakan dan kehilangan barang/bagasi penumpang yaitu sebesar 2.38 (tidak puas).

#### h. Emphaty

Hasil penilaian responden terhadap variabel *emphaty* adalah sebagai berikut:

Tabel 5.11  
**Hasil Analisis Persepsi Terhadap Variabel Emphaty**

Atribut Tangibles	Persepsi	Kriteria
Kemampuan karyawan maskapai lion group memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap penumpang	3,82	Puas
Kemampuan karyawan maskapai lion group memberikan perhatian secara individual kepada penumpang tanpa membedakan status sosial.	4,02	Sangat Puas
Kemampuan karyawan maskapai lion group menjalin hubungan yang baik dengan penumpang	4,20	Sangat Puas
<b>Rata-rata</b>	<b>4,01</b>	<b>Sangat Puas</b>

Sumber: Data diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 150 responden, Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 150 responden, rata-rata meberikan penilaian sebesar 4,01 dengan kategori sangat puas. Dengan demikian menunjukan bahwa persepsi responden terhadap variabel *emphaty* adalah sangat puas. Sedangkan penilaian responden pada variabel *emphaty* tertinggi kemampuan karyawan maskapai lion group menjalin hubungan yang baik dengan penumpang rata-rata sebesar 4.20 (sangat puas) dan penilaian paling rendah pada indikator Kemampuan karyawan maskapai lion group memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap penumpang yaitu sebesar 3.82 (puas).

### Pembahasan

Dari 150 responden diketahui analisis tingkat kepuasan pelanggan dalam 5 indikator *tangibles*, *reability*, *responsive*, *assurance* dan *emphaty* pada maskapai lion group yang akan dijabarkan sebagai berikut :

#### a. *Tangibles*

Berdasarkan hasil penelitian dari 150 responden, analisis kepuasan tingkat pelayanan maskapai lion group berdasarkan variabel bukti langsung pada 3 distribusi

pertanyaan diketahui jawaban responden pada kategori sangat puas sebesar 48%, sikap puas sebesar 157%, sikap Cukup puas sebesar 83%, tidak puas sebesar 9 % dan tidak sangat puas sebesar 3%. Bukti fisik langsung dalam kualitas layanan merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pelanggan sesuai dengan pengalaman atau kinerja dari karyawan maskapai lion group.

Maskapai penerbangan Lion Group memiliki bandara yang nyaman dan nyaman, dengan staf yang berpengetahuan, komunikatif, efisien dan terorganisir sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dengan sumber daya dan infrastruktur yang memadai, pelanggan merasa puas karena harapan terhadap layanan terpenuhi dengan baik.

#### b. *Reability*

Berdasarkan hasil penelitian dari 150 responden, analisis kepuasan tingkat pelayanan maskapai lion group berdasarkan variabel kehandalan pada 3 distribusi pertanyaan diketahui jawaban responden pada kategori sangat puas sebesar 72%, sikap puas sebesar 100%, sikap Cukup puas atau ragu sebesar 63%, tidak puas sebesar 37% dan tidak sangat puas sebesar 28%.

Penjaminan mutu adalah jenis layanan yang diharapkan oleh setiap karyawan Lion Group dalam hal pengetahuan, kemampuan, kemandirian, penguasaan dan *profesionalisme* sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dengan cara ini, layanan yang ditawarkan kepada pelanggan adalah layanan terbaik sehingga pelanggan puas dan tidak ada keluhan negatif tentang Lion Group.

Secara presentase bahwa sikap sangat puas dan puas menjadi kategori tertinggi tetapi, tidak dipungkiri bahwa ada beberapa pelanggan yang merasa tidak puas sebanyak 56 orang atau 37% dan sangat tidak puas sebanyak 42 orang atau 28%. Hal ini dikarenakan beberapa pelayanan yang diterima belum memenuhi harapan pelanggan seperti ada pegawai yang belum bisa menjelaskan secara baik jika ada kendala dalam kedatangan/keberangkatan pesawat, lalu pelayanan tiket biasanya cepat menjadi sedikit lama apalagi kalau hanya 1 atau 2 orang pegawai yang melayani. Diharapkan maskapai lion group dapat mencari solusi jika terjadi hal seperti ini, sehingga mengurangi presentasi dari kategori tidak puas dan sangat tidak puas.

#### c. *Responsive*

Berdasarkan hasil penelitian dari 150 responden, analisis kepuasan tingkat pelayanan maskapai lion group berdasarkan variabel kehandalan pada 3 distribusi pertanyaan diketahui jawaban responden pada kategori sangat puas sebesar 33%, sikap puas sebesar 110%, sikap cukup puas sebesar 105%, tidak puas sebesar 36% dan tidak sangat puas sebesar 16%.

Respon dalam kualitas pelayanan adalah jenis pelayanan yang harus diwaspadai oleh seluruh karyawan Lion Group Air, perhatian, koreksi, membimbing, membujuk, dan menanggapi segala hambatan yang menolak kebutuhan konsumen. Dengan cara ini, layanan yang ditawarkan kepada pelanggan adalah jawaban yang baik agar pelanggan puas dan tidak ada keluhan negatif tentang Lion Group.

Secara presentase bahwa sikap cukup puas menjadi kategori tertinggi. Hal ini dikarenakan banyak karyawan maskapai lion bekerja dengan baik, respon cepat, melayani dengan sopan dan ramah sehingga banyak responden merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Akan tetapi, tidak dipungkiri bahwa ada beberapa pelanggan yang merasa kecewa dengan pelayanan dari beberapa karyawan maskapai lion group yaitu tidak puas sebanyak 54 orang atau 36% dan sangat tidak puas sebanyak 24 orang atau 16%. Hal ini dikarenakan beberapa pelayanan yang diterima belum memenuhi harapan pelanggan seperti ada pegawai yang merespon lambat terhadap pelanggan yang mengalami delay penerbangan, dan pelanggan yang memiliki keluhan.

d. *Assurance*

Berdasarkan hasil penelitian dari 150 responden, analisis kepuasan tingkat pelayanan maskapai lion group berdasarkan variabel kehandalan pada 3 distribusi pertanyaan diketahui jawaban responden pada kategori sangat puas sebesar 42%, sikap puas sebesar 75%, sikap netral atau ragu sebesar 94%, tidak puas sebesar 74% dan tidak sangat puas sebesar 29%.

Kepercayaan terhadap kualitas pelayanan adalah jenis kepercayaan pada Lion Group Airlines, dalam layanan penerbangan dan pelayanan yang diberikan oleh staf sesuai dengan ketepatan, kecepatan, kenyamanan, kelancaran dan kualitas pelayanan berdasarkan kebutuhan pelanggan. Dengan cara ini, layanan yang ditawarkan kepada pelanggan adalah pelayanan terbaik sehingga pelanggan puas dan tidak ada keluhan negatif dari maskapai Lion Group.

Secara presentase bahwa sikap tidak puas sebanyak 111 orang atau 74% dan sangat tidak puas sebanyak 44 orang atau 29% menjadi kategori tinggi. Hal ini dikarenakan pelanggan sering mengalami kerusakan dan kehilangan barang/bagasi dan merasa kurang nyaman selama penerbangan. Oleh karena itu pihak maskapai lion group harus bertanggung jawab terhadap keluhan dan kendala yang dihadapi pelanggan, agar meminimalisir respon negatif dari pelanggan.

e. *Empathy*

Berdasarkan hasil penelitian dari 150 responden, analisis kepuasan tingkat pelayanan maskapai lion group berdasarkan variabel kehandalan pada 3 distribusi pertanyaan diketahui jawaban responden pada kategori sangat puas sebesar 113%, sikap puas sebesar 112%, sikap netral atau ragu sebesar 53%, tidak puas sebesar 11% dan tidak sangat puas sebesar 12%.

Empati merupakan bentuk aktivitas pelayanan bahwa setiap karyawan dari maskapai lion group diharapkan mampu memahami apa yang sedang terjadi terhadap pelanggan, menjadi pendengar yang baik jika ada pelanggan yang mengeluh, menawarkan bantuan, serta menghormati semua pelanggan tanpa membedakan status (pendidikan, pekerjaan, dll) dan usia.

Dengan seperti itu maka telah terjadi hubungan yang baik antara pelanggan dan pihak maskapai. Sehingga pelanggan merasa puas dan tidak ada keluhan negatif terhadap maskapai lion group.

Secara presentase bahwa sikap sangat puas dan puas menjadi kategori tertinggi tetapi, tidak dipungkiri bahwa ada beberapa pelanggan yang merasa tidak puas sebanyak 17 orang atau 11% dan sangat tidak puas sebanyak 16 orang atau 10,5%. Hal ini dikarenakan beberapa pelayanan yang diterima belum memenuhi harapan pelanggan seperti ada pegawai yang kurang peka terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan data dari hasil penelitian ini secara keseluruhan untuk menentukan kepuasan pelanggan maskapai Lion Group khususnya pengguna penerbangan Lion dan Wings air di kota Mimika dilihat dari 4 yaitu : kerusakan bagasi , kehilangan bagasi, perubahan penerbangan (delay),ketinggalan penerbangan akibat perubahan jadwal penerbangan yaitu sebagai berikut :

a) kehilangan bagasi

Untuk kehilangan bagasi dijabarkan pada penjelasan pada penelitian ini bahwa pelanggan dikategorikan Puas dengan penanganan bagasi Lion dan wings Air di bandara Mozes Kilangan Mimika

b) Perubahan jadwal ( delay )

Untuk Perubahan jadwal (delay ) dijabarkan pada penjelasan pada penelitian ini bahwa pelanggan dikategorikan tidak puas dengan penanganan Penerbangan Lion dan wings Air di bandara Mozes Kilangan Mimika

c) Kerusakan bagasi

Untuk Kerusakan bagasi dijabarkan pada penjelasan pada penelitian ini bahwa pelanggan dikategorikan tidak puas dengan penanganan bagasi Lion dan wings Air di bandara Mozes Kilangan Mimika

d) Ketinggalan penerbangan akibat perubahan jadwal penerbangan

Untuk Ketinggalan penerbangan akibat perubahan jadwal penerbangan dijabarkan pada penjelasan pada penelitian ini bahwa pelanggan dikategorikan puas dengan penanganan penerbangan Lion dan wings Air di bandara Mozes Kilangan Mimika

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah :

Bagi perusahaan

Bagi perusahaan ada beberapa saran yang diberikan peneliti yaitu :

- Pada kerusakan bagasi, perusahaan diharapkan bisa meningkatkan penanganan bagasi agar pengguna jasa tidak mengalami kerusakan terhadap barang bawaan mereka saat melakukan perjalanan penerbangan.
- Pada kehilangan bagasi, perusahaan diharapkan bisa lebih meningkatkan penanganan bagasi agar pengguna jasa tidak

- mengalami kehilangan barang bawaannya.
- Perubahan penerbangan (delay)  
Perusahaan diharapkan menginformasikan dengan jelas jika ada perubahan penerbangan agar para pengguna jasa bisa memastikan kembali penerbangannya baik yang akan melakukan pengalihan penerbangan atau yang akan menghubungi keluarga ditempat tujuan.
- Perubahan jadwal penerbangan  
Perusahaan diharapkan lebih memperhatikan jadwal keberangkatan, jika ada perubahan penerbangan diharapkan seluruh staf penerbangan ikut aktif menghubungi pengguna jasa serta menghimbau kepada mitra travel agen untuk bekerja sama untuk awal pembelian penerbangan agar dicantumkan beberapa nomor sebagai referensi.

Bagi masyarakat atau pengguna jasa penerbangan

- Sebelum melakukan penerbangan memastikan kembali barang bawaan tetap terkunci aman.
- Saat melakukan pemesanan ticket harap mencantumkan nomor telepon pribadi dan orang lain agar jika ada perubahan jadwal keberangkatan bisa dengan mudah mendapatkan informasi terbaru.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, D. M., & Nany, Y. (2013). Penilaian Sistem Transportasi yang Mengarah Pada Green Transportasi di Kota Surakarta. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 9(2), 183. <https://doi.org/10.14710/pwk.v9i2.6535>
- Budianto, D. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus : Minimarket Garuda Pekanbaru). In *FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM PEKANBARU*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru.
- Dwiwinarsih, R. (2009). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok. *Ekonomi Manajemen*, 15. [https://www.academia.edu/download/34126207/Artikel\\_11205052.pdf](https://www.academia.edu/download/34126207/Artikel_11205052.pdf)
- Feroza, C. S., & Desy, M. (2020). Penggunaan media sosial instagram pada akun @yhoophii\_official sebagai media komunikasi dengan pelanggan. *Jurnal Inovasi*, 14(1), 32–41. <https://journal.binadarma.ac.id/index.php/jurnalinovasi/article/download/1397/755>
- Hulman, P. (2021). Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha. In *Jala Permata Aksara*.
- Imawan, Z. N., & Bun, S. (2009). Analisa Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pemegang Kartu Kredit Everyday Bank Mandiri Di Jakarta. *Journal of Business Strategy and Execution*, 1(2), 387–400. <https://journal.binus.ac.id/index.php/JBSE/article/view/190>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Unitomo Press.
- Janosik, S. M. (2005). Pengertian Transportasi. *NASPA Journal*, 42(4). <http://ejournal.uajy.ac.id/15491/3/MTSo26002.pdf>

- Kusnadi, Y., & Mutoharoh. (2016). Pengaruh Keterimaan Aplikasi Pendaftaran Online terhadap Jumlah Pendaftaran di Sekolah Dasar Negeri Jakarta. *Paradigma*, XVIII(2), 89–101.
- Mulyana, M., & Maulana, M. (2013). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Terhadap Citra Perusahaan. 1(2), 195–204. <https://doi.org/10.5281/zenodo.242280>
- Nurdin, A. J. (2022). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Pesawat Lion Air Rute Lombok-Yogyakarta. In *Braz Dent J*. Universitas Muhammadiyah, Mataram.
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prosocial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>