

## The Influence of Kargo Terminal Service Quality on Service User Satisfaction at Sultan Babullah Ternate Airport

Neli Awat Hi M Nur<sup>1\*</sup>, Djoko Widagdo<sup>2</sup>

Program studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi  
Kedirgantaraan

**ABSTRAK:** The growth in the number of passengers continues to increase every year, this is also followed by an increase in the number of postal and cargo transportation using airplanes, the purpose of this study is to find out how much influence the quality of cargo terminal services has on service user satisfaction at the airport of Sultan Babullah Ternate, service quality is the success of an achievement of a company in creating positive thinking from customers can also make customers feel satisfied. The method in this research uses quantitative methods or data collection is obtained from primary data with the questionnaire method. The population in this study are users of cargo terminal services in Sultan Babullah Airport Ternate, in this study requires a sample of 100 respondents. the sample or data source is selected using Non-Probability Sampling with Incidental Sampling Technique. The results in this study have an effect on the quality of cargo terminal services on service user satisfaction at Sultan Babullah Airport, Ternate. Showing the output results obtained from the beta coefficient value is 0.983 with t count that is 53.628 and t table is 1.98447 because t count > t table then Ho is rejected and Ha is accepted. In conclusion, the variable (X) of service quality has an influence on the variable (Y) of service user satisfaction with an effect of 0.983 or 98.3%.

**Keywords:** service quality, service user satisfaction, kargo terminal

**Corresponding Author:** [Neijneli1@gmail.com](mailto:Neijneli1@gmail.com)

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terminal Kargo Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate

Neli Awat Hi M Nur<sup>1\*</sup>, Djoko Widagdo<sup>2</sup>

Program studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi  
Kedirgantaraan

**ABSTRAK:** Pertumbuhan jumlah penumpang setiap tahunnya terus mengalami peningkatan, ini juga diikuti dengan jumlah peningkatan pengangkutan pos dan kargo menggunakan pesawat udara, tujuan dari penelitian ini agar dapat mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terminal kargo pada kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate, kualitas pelayanan merupakan keberhasilan suatu pencapaian dari sebuah perusahaan dalam menciptakan pemikiran positif dari pelanggan juga dapat membuat pelanggan merasa puas. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif atau pengumpulan data didapat dari data primer dengan metode kuesioner. Populasi didalam penelitian ini ialah pengguna jasa terminal kargo di Bandar Sultan Babullah Ternate, dalam penelitian ini membutuhkan sampel sejumlah 100 responden. sampel atau sumber data dipilih menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan Teknik *Insidental Sampling*. Hasil dalam penelitian ini terdapat pengaruh kualitas pelayanan terminal kargo terhadap kepuasan pengguna jasa di bandar udara sultan babullah ternate. Menunjukkan hasil output yang diperoleh dari nilai koefisien beta yaitu 0,983 dengan t hitung yaitu 53,628 dan t tabel yaitu 1,98447 karena itu t hitung > t tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima. Kesimpulanya variabel (X) kualitas pelayanan terdapat pengaruh pada variabel (Y) kepuasan pengguna jasa dengan pengaruh sebesar 0,983 atau 98,3%.

**Kata Kunci :** kualitas pelayanan, kepuasan pengguna jasa, terminal kargo

*Submitted: 8 April; Revised: 16 April; Accepted: 26 April*

**Corresponding Author:** [Neijneli1@gmail.com](mailto:Neijneli1@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Transportasi merupakan proses pemindahan manusia dari suatu wilayah ke wilayah lain. Dalam melakukan proses perpindahan, manusia membutuhkan wadah untuk mendukung proses perpindahan yang yaitu alat transportasi yang di gerakkan dari mesin ataupun manusia. Ada tiga bagian alat transportasi yakni transportasi dari darat, laut, dan yang tercepat adalah transportasi Udara yang menggunakan pesawat untuk alat angkut, sementara angkasa atau udara untuk jalurnya agar pengangkutan penumpang, cargo, dan pos dari bandara satu ke bandara lain.

Kota ternate di wilayah timur indonesia merupakan kota di Provinsi Maluku Utara yang peluang berkembangnya lebih besar di dibandingkan dengan kota lainnya di Provinsi Maluku Utara. Letak geografis yang strategis memposisikan kota Ternate sebagai multi gate pintu keluar masuk jalur perdagangan dan pariwisata kawasan Provinsi Maluku Utara baik dari jalur laut maupun jalur udara. akses tercepat dari dan menuju Provinsi Maluku Utara adalah melalui Transportasi Udara, oleh karena itu peran Bandar Udara sangatlah penting agar mendorong perekonomian dan juga pariwisata yang terus berkembang pesat.

Pertumbuhan jumlah penumpang setiap tahun berbanding lurus dengan peningkatan permintaan pengangkutan kargo dan pos melalui pesawat udara. Pada tahun 2019, trafik pergerakan kargo Bandar Udara Sultan Babullah Ternate sebesar 2.761 ton dan naik pada tahun 2020 menjadi 3.265 ton atau tumbuh sebesar 15%. Sedangkan pada trafik pergerakan penumpang tahun 2019 sejumlah 635.960 dan tahun 2020 terjadi penurunan sebanyak 376.277 atau menurun hingga 69% (Humas UPBU Sultan Babullah Ternate).

Informasi dari salah satu pelanggan menyatakan bahwa pada 27 mei 2020 ada kualitas pelayanan yang kurang baik yaitu kurangnya komunikasi antara unit kargo dengan pelanggan sehingga terjadi kesalahan dalam pengiriman barang dari Ternate ke Surabaya. Pelayanan kurang baik juga terjadi pada saat pengiriman kargo yaitu terjadi *overload* sehingga terjadi penundaan yang mengakibatkan keterlambatan pengiriman barang serta antrian yang cukup panjang.

Menurut (Sudarno, dkk. 2011) pengamatan pada kualitas pelayanan harus menjadi sesuatu yang sangatlah penting. didalam industri jasa, kualitas pelayanan pada pelanggan ialah faktor yang paling penting. dikarenakan pelanggan yang semakin bersikap kritis dalam memilih perusahaan jasa yang akan dipakai.

Kualitas pelayanan tentunya akan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa itu sendiri.

Jika kualitas pelayanan kurang baik dan kargo mengalami *overload* maka pengiriman barang akan mengalami penundaan dan pengguna jasa di terminal kargo Bandar Udara Sultan Babullah Ternate tidak menetap, sebab pelanggan makin bersikap dalam kritis melihat perusahaan jasa mana yang di gunakan, Berdasarkan dari latar blakang diatas penulis terdorong untuk melakukan

penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terminal Kargo Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate”.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Bandar Udara**

Bandar udara merupakan area didaratan ataupun area perairan yang dengan batas tertentu dipakai untuk tempatnya mendarat pesawat udara juga lepas landas, naik dan juga turunnya penumpang, merombak dan memuat barang tempat untuk pemindahan intra dan antarmoda transportasi, dilengkapi dengan fasilitas penunjang keselamatan dan keamanan penerbangan, juga fasilitas pokok lainnya.

Menurut Warsito (2017), bandar udara yaitu daratan atau perairan dan batas wilayah yang ditentukan guna untuk tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, sebagai tempat turun dan naiknya penumpang, bongkar dan muat barang, tempat berpindah intra dan antarmoda transportasi dilengkapi dengan fasilitas penunjang keselamatan keamanan penerbangan, juga fasilitas pokok dan penunjang lainnya.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Lewis dan Booms (1983) dikutip oleh Tjiptono (2011:180) kualitas pelayanan sesuai dengan seberapa bagusnya pelayanan yang didapat sesuai yang didambakan oleh pelanggan. berlandaskan pengertiannya, kualitas pelayanan dapat dilihat dari keahlian perusahaan yang bisa memberi apa yang diinginkan dan diekspetasikan dari konsumen. Menurut Wyock (dalam Lovelock, 1988) dikutip oleh Tjiptono (2014:268) “Kualitas pelayanan adalah kualitas atau excellent yang dapat mengendali atas ketangguhan tersebut agar dapat mencukupi apa yang dibutuhkan oleh konsumen”. Sesuai dari pengertian diatas di simpulkan jika baik atau tidaknya suatu kualitas jasa tergantung mampu atau tidaknya dalam menyediakan jasa dalam mencukupi apa yang diharapkan oleh pelanggan secara konsisten.

Kualitas pelayanan berkaitan erat pada kepuasan pelanggan. sebab adanya ikatan hubungan dalam waktu yang lama itulah mengapa perusahaan dapat memahami dan mengerti apa yang diharapkan pelanggan lebih baik lagi dan juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan mengurangi pengalaman pelanggan yang tidak menyenangkan.

#### **Indikator Kualitas Pelayanan**

Ada 5 (lima) indikator didalam kualitas pelayanan Menurut Parasuraman dikutip oleh Tjiptono (2014:198) sebagai berikut:

1. Reability (*reabilitas*) adalah keahlian sebuah perusahaan dalam memberi pelayanan tepat tanpa kesalahan dan memberikan jasanya secara cepat dan memuaskan
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah kesediaan karyawan dalam memberi bantuan pada konsumen dan juga merespon permintaan konsumen, juga memberi informasi jasa dengan jelas dan cepat.
3. Jaminan (*Assurance*) adalah karyawan yang dapat meyakinkan konsumen hingga perusahaan dapat memberikan rasa aman pada konsumennya. Karyawan juga harus sopan dan wawasan serta keahlian agar dapat mengatasi setiap permasalahan yang dialami oleh konsumen.
4. Empati (*Empathy*) adalah perusahaan mengerti dengan permasalahan yang dialami pelanggan dan Tindakan yang diambil berdasarkan permasalahan konsumen. Dan juga memberi perhatian khusus pada konsumen.
5. Bukti Fisik (*Tangible*) adalah adanya fasilitas fisik yang menarik, kebersihan produk pada perusahaan dan juga karyawan yang berpenampilan menarik.

## Kargo

Menurut Majid & Warpani (2014) kargo merupakan barang atau *goods* pengiriman via udara yang menggunakan pesawat dan laut menggunakan kapal, darat menggunakan truk atau container digunakan untuk perdagangan, antara kota maupun wilayah dalam negeri atau di luar negeri (internasional) atau ekspor impor. Menurut Majid & Warpani (2014) ada dua kargo yaitu general kargo dan spesial kargo:

### a. General Cargo

*General Cargo* yaitu kiriman barang biasa dan tidak membutuhkan pengerjaan yang khusus tapi harus melengkapi persyaratan yang ditetapkan dan juga aspek safety barang tersebut, contoh barang general kargo: pakaian, peralatan-peralatan dapur dan lainnya

### b. Special Cargo

*Special cargo* merupakan barang kiriman dan harus dengan pengerjaan khusus. Barang ini pada umumnya diangkut menggunakan angkutan udara (pesawat) dengan melengkapi persyaratan dan penanganan secara khusus dengan regulasi IATA atau pengangkut

## Jasa

Jasa yaitu hasil kinerja tidak berwujud dengan satu pihak dan yang lain. Pengertian jasa secara luas yaitu berupa kegiatan yang dapat diketahui, dan sifatnya tidak bisa diraba, karena agar dapat memenuhi tingkat kepuasan dari konsumen.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2013:5) Jasa merupakan kegiatan ekonomi dan hasilnya tidak berupa produk dalam wujud konstruksi atau fisik, digunakan

saat bersma dan memberi nilai tambah kepuasan dalam mengatasi permasalahan konsumen.

## **Kepuasan**

Menurut Kotler (2014:150) kepuasan merupakan suatu perasaan yang muncul antara kecewa atau bahagia sesudah membanding kinerja dari hasil produk yang didambakan dengan kinerja dari hasil diinginkan Menurut Kotler dan Keller (2018:138), kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan yang dialami oleh seseorang antara kecewa dan puas karena membandingkan hasil produk terhadap apa yang diinginkan atau diekspektasikan, jika hasil kinerja tidak dapat memuaskan apa yang diekspetasikan pelanggan dapat merasa tidak puas dan kecewa tetapi jika hasil kinerja tepat denga apa yang diekspetasikan, pelanggan dapat merasa puas dan senang apabila hasil kinerja melebihi dari yang diekspetasikan.

Indikator Kepuasan pelanggan menurut Hawkins dan Lonney dikutip oleh Tjiptono (2014 : 101) indikator pembentukan kepuasaan pelanggan ialah :

1) Kesesuaian harapan

Ialah kesesuaian kinerja jasa yang didambakan pelanggan dan yang di rasakan oleh pelanggan

2) Minat berkunjung kembali

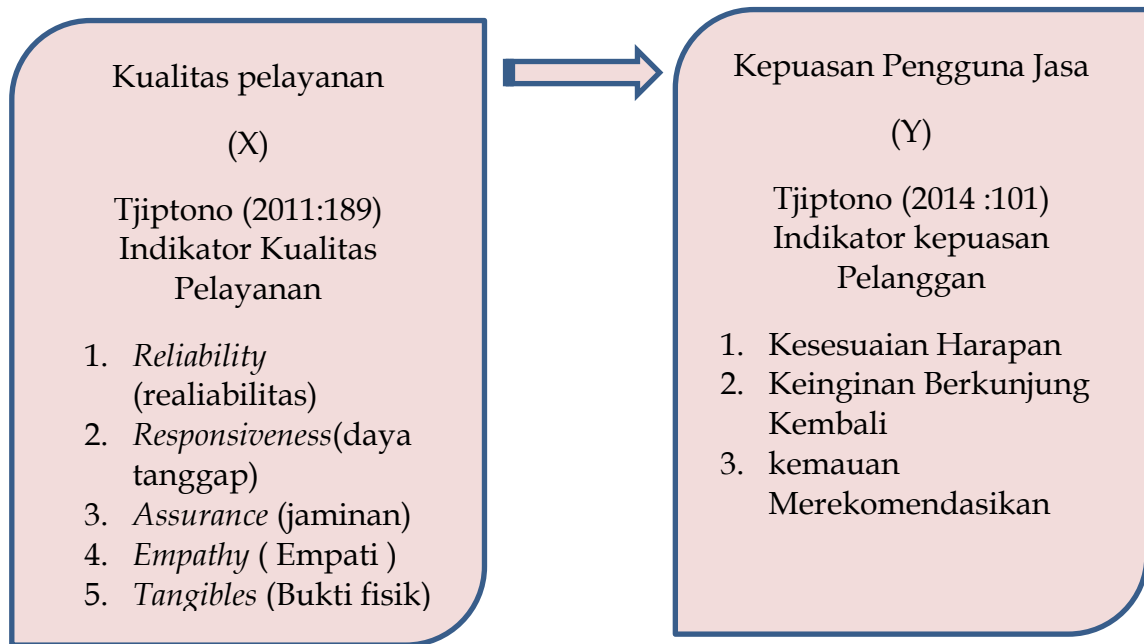
Ialah pelanggan akan datang kembali lagi dan menggunakan kembali jasa terkait

3) Kesediaan merekomendasi

Ialah pelanggan merasa puas dan senang terhadap jasa terkait sehingga akan merekomendasikan jasa kepada keluarga dan juga teman.

## **Kerang Berpikir**

Menurut Kasmir (2017 : 47) kualitas pelayanan merupakan tindakan dari organisasi atau seseorang agar dapat memberikan atau membuat kepuasan terhadap pelanggan. Berikut bentuk kerangka berpikir :



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Yang menjadi variabel independent variabel yang mempengaruhi merupakan kualitas pelayanan terminal kargo (X) dan variabel dependen variabel yang dipengaruhi merupakan kepuasan pengguna jasa (Y) .

### Hipotesis

Hipotesis yaitu balasan jawaban yang sifatnya sementara mengenai rumusan masalah penelitian, rumusan masalah dalam penelitian dinyatakan dengan bentuk pertanyaan sementara karena jawaban didasari baru dengan teori. Sugiyono (2018:63)

Berdasarkan kerangka berpikir dan landasan teori, hipotesis pada penelitian sebagai berikut :

Ha : Adanya pengaruh kualitas pelayanan terminal kargo terhadap kepuasan pengguna jasa dari Bandar Udara Sultan Babullah Ternate

Ho : Tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan terminal kargo terhadap kepuasa pengguna jasa dari Bandar Udara Sulltan Babulla Ternate

### METODOLOGI

Dalam penelitian ini memakai metode kuantitatif Menurut Arikunto (2019 : 27) penelitian kuantitatif ialah metode penelitian yang sesuai dengan namanya yang diharuskan selalu menerapkan angka mulai dari pendataan, penafsiran pada data tersebut, dengan hasil yang didapatkan.

## Pengumpulan Data

### a. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2013 : 199) kuesioner yaitu teknik dalam mengumpulkan data dengan meyerahkan pertanyaan-pertanyaan tertulis pada responden agar dijawab, kuesioner akan disebarakan pada responden yang pernah menggunakan jasa terminal kargo di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate

### b. Studi Pustaka

Membuat teknik mengumpulkan data secara studi penelaha pada literatur, buku, catatan dan ada kaitannya sama masalah yang diteliti, menggunakan teknik ini agar dapat mempelajari berbagai literatur yang berkaitan pada permasalahan yang akan diteliti, guna agar mendapatkan data sekunder yang digunakan untuk bantuan membandingkan antar teori dan prakteknya di lapangan, data sekunder yang didapat yaitu dengan mencari di internet, buku, catatan kuliah, membaca literatur dari hasil peneliti sebelumnya dan sumber lainnya yang relevan.

Sehingga disimpulkan bahwa studi Pustaka merupakan langkah penting seorang peneliti dalam membuat topik penelitian. Langkah yang dilakukan selanjutnya ialah mengkaji teori dan informasi yang dikumpulkan sebanyak banyaknya dari Pustaka yang berkaitan. Asal dari Pustaka diperoleh dari jurnal, undang-undang penerbangan, buku, hasil penelitian dan lainnya yang relevan akan disusun teratur agar digunakan dalam penelitian. Karena itu studi pustaka menyangkup proses umum dalam mengenali teori secara sistematis dan analisis dokumen dalam memberikan informasi terkait dengan topik penelitian.

## Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Menurut sugiyono (2017:125) uji validitas ialah memperlihatkan kesesuaian data sebenarnya terhadap tujuan dan data yang dikumpulkan peneliti. Uji validitas digunakan sebagai pengukur data, dimana data yang didapatkan sesudah penelitian yaitu data valid atau tidak, menggunakan alat ukur yaitu kuesioner. Uji validitas penelitian ini menggunakan analisis item, sebagai mengkorelasikan skor pada setiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah setiap butir, jika ada item tidak dapat memenuhi syarat maka item tidak diteliti lebih lanjut.

### 2. Uji Realibilitas

Reabilitas (*Reliability*) adalah keterpercayaan, keterandalan, kesetabilan dan konsistensi pengukuran sehingga dapat dipercaya. Reliabilitas digunakan untuk menganggulangi adanya penyimpangan, diviasi atau *error* yang mungkin disebabkan karena adanya berbagai faktor acak. Menurut Ghozali (2013:47) bahwa reliabilitas yaitu pengukuran kuesioner indikator dari kontruks atau perubah. kuesioner dinyatakan reabilitas handal apabila jawaban dari seseorang pada pertanyaan merupakan konsisten.

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2012:270) menjelaskan bahwa regresi linier sederhana berdasarkan kaitan fungsional maupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

4. Uji T

Uji t merupakan pengenal pengaruh signifikan variabel bebas pada variabel terikat yang membutuhkan bantuan dari computer berupa SPSS, dengan Langkah sebagai berikut :

- a. Merumuskan hipotesis bila  $B = 0$  kemudian  $H_0$  ditolak atau tidak diterima, yang artinya persepsi mengenai kualitas pelayanan terminal kargo berpengaruh pada kepuasan pengguna jasa terminal kargo, jika  $B > 0$  maka  $H_0$  diterima yang artinya dugaan atas kualitas pelayanan terminal kargo berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa terminal kargo.
- b. Menetapkan *level of significance*  $\alpha = 0,05$
- c. Penentuan t tabel
- d. Kriteria pengujian
- e.  $H_0$  diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan jika  $H_0$  ditolak maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$
- f. Membuat kesimpulan dengan membandingi antara  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  dengan melihat dari kriteria pengujian.

5. Pengukuran Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2016), uji koefisien determinasi merupakan pengukur sejauh mana kemampuan model yang menggambarkan variasi dependen. Nilai dari koefisien determinasi ialah merupakan antar nol dan satu, nilai  $R^2$  yang lebih kecil memperlihatkan jika kesanggupan variabel-variabel independent dalam menerangkan variabel dependen amatlah terbatas

## HASIL PENELITIAN

Table 1. Uji Hipotesis

| NO | UJI Hipotesis  | Hasil    |              |             | Keterangan               |
|----|--|----------|--------------|-------------|--------------------------|
|    |  | t hitung | Signifikansi | Determinasi |                          |
| 1  | kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pengguna jasa (Y) | 53,628   | 0,000        | 96,7%       | Ha diterima & Ho ditolak |

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa yaitu hasil tabel diatas merupakan adanya pengaruh positif dimana nilai t hitung 53,628 dan

signifikansi 0,000. Nilai determinasi 96,7% dan variabel (X) yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel (Y) kepuasan pengguna jasa sejumlah 96,7%, dan sisahnya sejumlah 3,3% yang dipengaruhi variabel lain dan tidak diteliti. Jadi kesimpulannya yaitu kualitas pelayanan (X) bisa berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa (Y).

## PEMBAHASAN

Tujuan dari penelitian ini ialah agar memberi gambaran atau hasil yang diperoleh sebagai berikut :

1. Adanya pengaruh berdasarkan dari hasil analisis data kuisisioner yang dibagikan sebanyak 100 kuisisioner kepada responden, terdiri 16 pernyataan dan kembali juga pada jumlah yang sama. Dari hasil uji validitas pada SPSS, pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pengguna jasa (Y) menyatakan maka seluruh item pertanyaan dinyatakan valid karena R hitung > R tabel. Uji reliabilitas menyatakan realibilitas variabel kualitas pelayanan dinyatakan *reliabel* atau konsisten dengan nilai  $0,992 > 0,600$  , lalu realibilitas untuk variabel kepuasan pengguna jasa (Y) dengan nilai  $0,991 > 0,600$  yang dinyatakan *reliabel* atau konsisten.

Uji regresi linier sederhana diperoleh konstant sebanyak 0,265 dan kualitas pelayanan (X) sebesar 0,593. artinya yaitu nilai pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa (Y) sebesar 0,265 dengan koefisien regresi sebesar 0,593. Koefisiensi regresi itu bernilai positif hingga bisa dikatakan bahwa arah pengaruh variable Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan pengguna Jasa (Y) yaitu positif. Uji hipotesis parsial atau Uji T, mengenai Uji T nilai T hitung > T tabel maka dapat diartikan bahwa variabel (X) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel (Y) Kepuasan pengguna jasa. Uji determinasi  $R^2$  dan korelasi menentukan koefisien 0,967 yang artinya bahwa variabel Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi yaitu sebesar 96,7% dengan kategori renda

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan jika  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terminal kargo terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

Jadi yang mendukung adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa terminal kargo di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate karena petugas selalu memberikan informasi yang jelas terkait tentang prosedur yang harus dilakukan atau yang harus di jalankan untuk melakukan pengiriman kargo atau pengiformasian kepada pelanggan berdasarkan pertanyaan X1 pada kuisisioner memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,94 dari variabel yang lain dan pertanyaan X2 memiliki nilai 3,93 pertanyaan pada kuisisioner yaitu petugas jujur dalam memberikan pelayanan bahwa pengguna jasa terminal kargo mendapatkan pelayanan yang terbaik dari petugas, dimana petugas jujur dalam memberikan pelayanan kepada

pelanggan sesuai dengan pertanyaan X2 pada kuesioner hal ini di dukung dengan pertanyaan X7 pada kuesioner dimana petugas terminal kargo melayani dengan teliti dan berusaha agar tidak terjadi suatu kesalahan dan adanya bahwa petugas membantu pelanggan yang mengalami kesulitan dengan sigap, hal inilah kenapa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa di bandar udara sultan babullah ternate karena petugas yang responsive, emphaty, dan jujur dalam hal melakukan pelayanan ini dilihat dari pendapat responden yang di pertanyaan yang mana memiliki nilai rata-rata yang paling besar dari variabel yang lain yaitu X1 X2 X7 X8 (lihat lampiran), penelitian ini relevan dengan penelitian Rengga Lutfi Rahman tahun 2018 dengan judul Pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kargo pada PT. Indonesia Air Asia di Bandar Udara Internasional Adisutjipto 2018 dan hasil penelitiannya yaitu Adanya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kargo, dibuktikan dengan hasil hitung nilai signifikan  $P : 0,000$  yang lebih kecil dari nilai ( $\alpha$ )  $0,05$  yang berarti ada pengaruh signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kargo pada PT. Indonesia Air Asia di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kargo itu memiliki hasil yang positif, sejalan atau relevan dengan penelitian Rengga Lutfi Rahman. Adanya pengaruh sesuai dengan peneliti karena  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel sehingga hipotesis  $H_a$  diterima dimana terjadinya pengaruh, ini dibuktikan oleh petugas dalam melayani pelanggan dengan baik sesuai dengan variabel X1 X2 X7 X8 yang dimana variabel ini yaitu variabel yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dari variabel yang lain (lihat lampiran)

2. Besarnya pengaruh dapat diketahui dari hasil koefisien determinasi ( $r$  square) yang menunjukkan sejumlah 96,7% sehingga menyatakan bahwa besarnya pengaruh pelayanan petugas di terminal kargo mempengaruhi kepuasan pengguna jasa terminal kargo di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate sebesar 96,7% dimana bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas terminal kargo sudah sesuai prosedur dan dapat menciptakan suatu kepuasan bagi pengguna jasa di terminal kargo Bandara Udara Sultan Babullah Ternate.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Hasil dari penelitian ini dalam menganalisis hipotesis dan uji analisis data pada bab sebelumnya terhadap pengaruh kualitas pelayanan terminal kargo terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate, yang berarti pelayanan pada pengguna jasa terminal kargo telah baik, dan semoga kedepannya dapat ditingkatkan lebih lagi agar dapat menarik lebih banyak pelanggan.

## **PENELITIAN LANJUTAN**

Penelitian ini diharapkan sebagai suatu pembelajaran serta pengalaman yang berharga dan dapat mengembangkan penelitian ini juga sekaligus menambah wawasan untuk peneliti akan melakukan penelitian selanjutnya dengan penelitian yang mirip dan di harapkan hasil dari penelitian sebagai bahan perbandingan atau referensi penelitian dalam pembahasan selanjutnya yang akan di teliti.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terimakasih kepada :

1. Terimakasih ALLAH SWT yang telah melimpahkan karnianya berupa akal dan pikiran kecerdasan dan juga kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu dan juga sholat kepada nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita kearah yang benar
2. Terimakasih kepada kedua orang tuaku mama (Iriyani N Selang) dan papa (Awat HI M Nur) tercinta yang selalu ada dalam situasi sedih maupun bahagia dalam hidupku, terimakasih atas doa tulus yang selalu kalian berikan kepadaku, terimakasih atas kasih sayang yang kalian berikan padaku, terimakasih atas segalanya mama papa aku akan membalas kebaikan kalian di kemudian hari semoga mama papa selalu diberkahi dari awal sampai akhir oleh Allah SWT dalam setiap Langkah yang di pijakkan
3. Terimakasih untuk bapak Djoko Widagdo, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing saya yang baik dan bijaksana, terima kasih karena telah membimbing saya, Terima kasih atas bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang diberikan pada saya dengan rasa tulus dan ikhlas.
4. Terimakasih untuk keluarga dan sahabat yang telah ikut membantu dan mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Terimakasih untuk pak rudi, pak jamal, dan pak hayat yang telah membimbing saya selama pkl satu bulan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate
6. Terimakasih untuk teman seangkatan 2018 dan khususnya kelas bravo kebersamaannya selama 4 tahun ini, dalam menuntut ilmu di STTKD
7. And thanks to myself

## DAFTAR PUSTAKA

- Anna Triant Pertiwi, Florentina. 2018 *Pengaruh harga, fasilitas wisata, dan atraksi wisata terhadap kepuasan konsumen objek wisata konservasi yogyakarta*
- Fandy Tjiptono, Ph. D dan Gregorius Chandra. (2016). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi offset.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program Spss. Edisi ketujuh. Semarang*: Badan penerbit universitas diponegoro.
- Hartono. 2011. *Analisis Data Statistika dan Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Kotler dan Keller. (2012). *Marketing Managemen*. (edisi 14). Global edition: Pearson Education.
- Kotler dan Keller *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Lutfhi Rahman, Rengga 2018 *Pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kargo pada PT. Indonesia Air Asia di Bandar Udara Internasional Adisutjipto, STTKD, Yogyakarta*
- Lupiyoadi, Rambat .2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3 Jakarta: Salemba Empat
- Purnamasari, Wati. 2018 *Pengaruh Prosedur Pelayanan Special Cargo "Live Animal" Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Karantina Hewan Melalui Bandar Udara Adi Sutjipto dan Adi Soemarmo Unit Pelaksana Teknis Balai Karantina Pertanian Kelas II Yogyakarta"*, STTKD, Yogyakarta
- Peraturan Pemerintah 2010. *Peraturan pemerintah Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : KM 11 Tahun 2010 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional*. Jakarta
- Sudarno, dkk. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung*. Media statistika, vol 4, No.1, hal.33-45.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi. Yogyakarta.

*Nur dan widagdo*

Arikunto, Suharsimi. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.

Jakarta: Rineka Cipta.

Creswell, John W. (2016). *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif,*

Jakarta: Rineka Cipta.