

# **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan**

**(Studi Kasus: Maskapai Penerbangan Lion Air di Kota Batam)**

**Hafifah Nabila<sup>1</sup>, Irda, S.E., M.A.<sup>2</sup>**

**Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta**

E-mail: [hnabila191@gmail.com](mailto:habila191@gmail.com), [irda@bunghatta.ac.id](mailto:irda@bunghatta.ac.id)

## **PENDAHULUAN**

PT. Lion Mentari Airlines beroperasi sebagai Lion Air adalah sebuah Maskapai penerbangan bertarif rendah yang berpangkalan pusat di Jakarta, Indonesia. Lion Air sendiri adalah maskapai swasta terbesar di Indonesia. Dengan jaringan rute di Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand Australia, India dll. Lion Air menjadikan dirinya sebagai pemain regional yang akan berkompetisi dengan Air Asia dari Malaysia ([www.wikipedia](http://www.wikipedia)). Kepuasan Konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersiapkan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka Tindakan yang dilakukan konsumen [1]. Kualitas Pelayanan merupakan urusan nyata yang sifatnya dimiliki oleh perusahaan atau otoritas yang sifatnya dimiliki oleh perusahaan atau otoritas yang memberikan bantuan seperti kualitas pelayanan kepada konsumen, masyarakat atau sarana fasilitas pengguna tingkat pelaksanaan yang telah dicapai [2]. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak dapat dilihat, dicium dan tidak dapat diraba maka aspek wujud fisik menjadi hal yang penting dari suatu pelayanan [1].

## **METODE PENELITIAN**

METODE PENELITIAN Penelitian ini tergolong dalam jenis penelitian kuantitatif, analisis deskriptif diperlukan agar mengetahui tingkat capain responden (TCR), SEM-PLS digunakan sebagai alat pengolahan data dan pengujian hipotesis, maka dari itu diperlukannya lah prosedur Measurement Model Assesment (MMA) yang berfungsi sebagai uji validitas, reliabilitas dan uji diskriminan, selanjutnya dilakukan uji R Square dan Q Square, dan untuk pengujian hipotesis digunakan prosedur Structural Model Assesment (SMA) Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Maskapai Penerbangan Lion Air di Kota Batam. Penarikan sampel penelitian dilakukan dengan metode purposive sampling yaitu sampel dipilih atas dasar kesesuaian karakteristik sampel dengan kriteria pemilihan sampel yang telah ditentukan. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah: 1. Pelanggan Lion Air di Kota Batam 2. Berdomisili di Kota Batam, 3. Minimal berusia 17 tahun Besarnya jumlah sampel minimal menurut [3] adalah jumlah semua variabel dikali 20, dimana dalam penelitian ini terdapat 3 variabel (Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan pelanggan,), sehingga jumlah variabel  $x 20 = 60$ . Jadi, jumlah sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah 60 responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Path Coefficients

**Tabel 4.1**  
**Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)**

Arah	Original Sample	T Statistics	P Values	Keputusan
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pelanggan	0,773	6,845	0,000	H1 Diterima
Fasilitas → Kepuasan Pelanggan	0,032	0,253	0,800	H2 Ditolak

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dalam membuat keputusan hipotesis diterima atau ditolak adalah dengan melihat nilai original sample, T Statistik dan nilai P Value. Apabila T Statistic > T Tabel atau P Value < 0,05 maka hipotesis diterima.

a. Dari hasil uji hipotesis sebelumnya, didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji

hipotesis yang memperoleh nilai jalur koefisien sebesar 0,773 dengan nilai *T Statistics* sebesar 6,845. Ini menunjukkan bahwa nilai *T Statistics* Kualitas Pelayanan lebih besar >1,96. Hal ini berarti bahwa **Hipotesis 1 diterima**.

b. Dari hasil uji hipotesis sebelumnya, didapatkan hasil bahwa tidak terdapat pengaruh antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji hipotesis yang memperoleh nilai jalur koefisien sebesar 0,032 dengan nilai *T Statistics* sebesar 0,253. Ini menunjukkan bahwa nilai *T Statistics* Fasilitas lebih kecil >1,96. Hal ini berarti bahwa **Hipotesis 2 ditolak**.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan pada penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Sedangkan Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Penelitian ini masih jauh dari kata kesempurnaan maka untuk penelitian selanjutnya disarankan dapat menggunakan

model penelitian kepada objek lainnya, dan juga dapat mengembangkan model atau menambah menambahkan variabel lain untuk dapat mempengaruhi Kepuasan pelanggan.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1).
- [2] Endang, E., & Sugiyanto, S. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gudang Komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bojonegoro. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 4(3), 1031-1042.
- [3] Sugiyono (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [4] Ghozali, Imam, Hengky Latan. 2015. Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. BP Undip. SemarangHarnanto. 2017. Akuntansi Biaya: Sistem Biaya Historis. Yogyakarta: BPFEE.