

Pengaruh Kualitas Layanan dan Komplain Penumpang Terhadap Kinerja Karyawan Maskapai Wings Air Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima

Ainun Sari

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: ainunsari081@gmail.com

Eny Sry Haryati

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: eni.sri@sttkd.ac.id

Korespondensi penulis: ainunsari081@gmail.com

Abstract. *Customer satisfaction is a level of one's feelings after comparing several related factors such as perceived performance or results which can then be compared with the desired expectations. The purpose of this study was to determine the effect of Wings Air airline service quality at Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport, to determine the effect of Wings Air airline passenger complaints at Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport and to determine how much influence service quality and passenger complaints have on employee performance.*

This research is quantitative research using primary and secondary data. Primary data was obtained from a questionnaire (questionnaire), while secondary data was obtained from PT. Wings Air, articles and website internet. The analysis technique uses descriptive analysis, multiple regression, t-test, and f-test.

The results of this study indicate that the calculated F value is 82.002 and a sig value of 0.00 is less than 0.05.

Keywords: *Service quality, Passenger Complaints, Employee Performance*

Abstrak. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan beberapa faktor terkait seperti kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dapat dibandingkan dengan harapan yang diinginkan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, mengetahui pengaruh complain penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima dan Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan komplain penumpang terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari angket (kuesioner), sedangkan data sekunder diperoleh dari PT. Wings Air, artikel dan web side internet. Teknik analisis menggunakan analisis deskriptif, regresi berganda, uji t, dan uji f.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 82,002 dan nilai sig sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05.

Kata Kunci : kualitas Layanan, Komplain Penumpang, Kinerja Karyawan.

LATAR BELAKANG

Perusahaan jasa transportasi juga harus memahami apa kebutuhan dan harapan penumpang terhadap produk atau jasa yang ditawarkan, Salah satu penyedia jasa transportasi udara di wilayah Indonesia bagian timur adalah Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima merupakan Bandar Udara satu satunya yang menjadi sarana transportasi udara bagi masyarakat di dua Kabupaten Kota Yaitu Bima dan Dompu. Satu tahun lalu, pada akhir tahun 2021 tepatnya pada bulan November Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima beroperasi kembali setelah melakukan banyak renovasi, renovasi ini dilakukan sebagai upaya mengembangkan beberapa aspek yang ada di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima Salah satunya yaitu untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Alif, (2021) Menyatakan bahwa Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima merupakan Bandar Udara yang terletak di kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat. Mempunyai dimensi landas pacu yaitu panjang 2200 m dan lebar 30 m. secara organisasi dan tata kerja Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima merupakan Bandar Udara kelas II yang dikelola oleh Direktorat Jendral Perhubungan Udara. Pesawat yang beroperasi di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima yaitu ATR 72- 500 dan ATR 72-600.

Salah satu maskapai yang beroperasi di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima yaitu Wings Air. Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam maskapai Penerbangan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kualitas individu masing masing karyawan dimana kualitas individu karyawan dapat berdampak pada kerjasama dari anggota karyawan lain oleh sebab itu dibutuhkan karyawan yang mampu bekerja secara individu dan kelompok, kualitas layanan dan kinerja maskapai harus di ukur secara terus menerus agar tujuan perusahaan dalam menyediakan jasa yang lebih baik dapat terwujud. Menurut (Puspitasari & Ferdinand, 2018) Kualitas pelayanan merupakan persepsi pelanggan yang terbentuk dari penilaian pelanggan atas keunggulan produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sehingga pelanggan dapat menilai kualitas produk tersebut yang ditentukan berdasarkan karakteristik produk atau jasa, apabila konsumen (pelanggan) merasa puas ataupun tidak puas dengan mengkonsumsi suatu produk tersebut. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan ini dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan survey kepuasan yang disebarkan kepada penumpang Maskapai Wings Air Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima tahun 2022.

KAJIAN TEORITIS

Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima

Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima merupakan Bandar Udara yang terletak di kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat. Mempunyai dimensi landas pacu yaitu

panjang 2200 m dan lebar 30 m. secara organisasi dan tata kerja Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima merupakan Bandar Udara kelas II yang dikelola oleh Direktorat Jendral Perhubungan Udara. Peraturan menteri perhubungan Tahun 2010 Tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional, Bandar Udara adalah kawasan di daratan atau perairan dengan batasan-batasan tertentu yang di gunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muatan barang, dan tempat perpindahan intra dan moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas pokok dan penunjang lainnya, yang terdiri atas Bandar Udara umum dan Bandar Udara khusus, yang selanjutnya Bandar Udara umum disebut dengan Bandar Udara.

Wings Air

Wings Air (*Wings Abadi Airlines*) merupakan sebuah maskapai penerbangan domestik yang berbasis di Jakarta, Indonesia. Maskapai ini mulai di operasikan pada tanggal 13 Juni 2003 dan diresmikan pada tahun yang sama. 100% saham maskapai ini adalah milik Lion Air. Maskapai ini mengoperasikan penerbangan domestik ke seluruh indonesia dan dua penerbangan internasional ke Malaysia. Pada tanggal 15 November 2009, Wings Air mengumumkan bahwa mereka telah menandatangani kesepakatan dengan ATR senilai 600 juta USD. Kesepakatan itu melibatkan pesawat 15 ATR 72-500 dengan 15 pilihan lain untuk ATR's new ATR 72-600 aircraft. Pesawat baru ini di perlukan untuk menggantikan McDonnell Douglas MD-80 yang telah menua. 3 ATR 72-500 pertama dikirim pada januari 2010 dan diresmikan pada upacara di pusat destinasi turis dan penyelam Manado. Pengiriman pesawat ini selanjutnya diikuti oleh penandatanganan kontak senilai US \$ 600 juta. Pesawat ini terdiri dari 72 tempat duduk dan teknologi navigasi. Pada 25 Februari 2011 Lion Air menandatangani sebuah perintah untuk new ATR 72-500s untuk menjadi armada ATR's yang dioperasikan oleh Wings Air. ATR dan Lion Air sebelumnya telah menandatangani kontrak pada tahun 2009 untuk pembelian 15 pesawat ATR 72-500-an dan 15 pesawat tambahan (ATR 72-600) dan sampai saat ini kedua pesawat tersebut masih beroperasi di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Kualitas Layanan

Kualitas suatu produk jasa sangat dipengaruhi oleh kebutuhan dan apa yang di inginkan oleh pelanggan, Menurut (Hasmalawati, 2018) Kualitas adalah ketaatan karyawan sesuai prosedur, disiplin dan dedikasinya terhadap organisasi. Kualitas suatu perusahaan atau organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas dari karyawan dimana karyawan merupakan suatu komponen dalam menghasilkan suatu kualitas dari pelayanan yang disediakan, selain itu juga kualitas dari suatu perusahaan sangat menentukan minat dari penumpang dimana ketika kualitas dari perusahaan terutama di bidang kualitas pelayanannya baik maka akan memberikan kenyamanan bagi penumpang sehingga penumpang cenderung akan loyal dan cenderung memilih untuk menggunakan jasa perusahaan tersebut untuk kedepannya.

a. Definisi Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan suatu langkah pemenuhan dari harapan penumpang atau kebutuhan konsumen yang membandingkan antara hasil dengan harapan dan menentukan apakah penumpang sudah menerima layanan yang berkualitas. Kepercayaan

digambarkan sebagai tindakan kognitif dan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Jadi dapat dikatakan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh kepercayaan yang akan diberikan oleh penumpang sebagai wujud dari kepuasan yang diterima dari kualitas layanan.

b. Dimensi Kualitas Layanan

Dalam kualitas layanan terdapat beberapa indikator yang dapat mempengaruhi kualitas layanan, (Widjoyo, 2014) menyatakan dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assuarance*
5. *Emphaty*

Komplain/Keluhan Penumpang

Komplain atau keluhan penumpang sangat dibutuhkan oleh suatu perusahaan penyedia layanan atau jasa dimana komplain atau keluhan merupakan suatu ungkapan ketidakpuasan penumpang terhadap layanan atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Terdapat beberapa masalah yang sering menjadi komplain dari penumpang yaitu : Proses *Check in* yang lama, informasi yang di berikan tidak sesuai dengan yang dibutuhkan dan kurangnya pengamanan yang ada di Bandar Udara. Komplain dari penumpang juga dibutuhkan guna memperbaiki beberapa aspek penting pada sebuah perusahaan yang bergerak dibidang penyedia layanan dan jasa terutama pada kinerja karyawannya. Adapun beberapa perilaku perusahaan dalam manangani komplain atau keluhan penumpang yaitu Kecepatan merespon, Permintaan Maaf, Perbaikan, Pemfasilitasan, Kredibilitas dan Perhatian. Dimana ketika suatu perusahaan dapat menerapkan perilaku tersebut maka penanganan mengenai komplain atau keluhan penumpang akan dapat teratasi.

Kinerja Karyawan

Kinerja meupakan suatu ukuran dari sebuah keberhasilan seseorang secara menyeluruh pada jangka waktu tertentu dalam menjalankan atau melaksanakan suatu tugas maupun pekerjaan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu.

- 1) Ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan
- 2) Tingkat inisiatif dalam bekerja
- 3) Kecekatan mental
- 4) Kedisiplinan waktu dan absensi.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data kuantitatif. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa metode kuantitatif metode yang disebut sebagai *positivistic* karena berdasarkan pada filsafat positivisme. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data

penelitian berupa angka angka dan analisis menggunakan statistik. Data primer dari penelitian ini adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan dari pengguna jasa penerbangan Wings Air rute Bima-Lombok dan Bima-Makasar di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima yang berdasarkan daftar pertanyaan. Data Sekunder dari penelitian ini adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan dari beberapa sumber yaitu dari dokumentasi PT. Wings Abadi Airlines, laporan-laporan penelitian, artikel, website internet yang dapat mendukung data primer. Selain itu peneliti juga menggunakan teknik analisis data dengan Uji validitas yang sesuai harus memenuhi beberapa kriteria yaitu sebai berikut :

- Jika $r_{hitung} \geq t_{Tabel}$ maka item item tersebut dinyatakan valid.
- Jika $r_{hitung} \leq t_{Tabel}$ maka item item tersebut dinyatakan Tidak valid.

Untuk melakukan uji validitas ini peneliti menggunakan aplikasi SPSS 25.0. Dimana Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan kolerasi *Bivariate Pearson* (produk momen *pearson*). uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *cronbach's alpha*. Pemberian interpretasi terhadap reliabilitas variabel dapat dikatakan *reliable* jika koefisien variabelnya lebih dari 0,6, Uji Relabilitas dilakukan setelah pengumpulan data dengan jumlah sampel 96 responden. Korelasi ganda (*multiplecorelation*) merupakan variabel yang terdiri dari 2 variabel bebas yaitu X1 dan X2 dan memiliki variabel terikat yaitu Y. Dalam analisis ini dapat diketahui untuk menjawab apakah ada pengaruh signifikan antara kualitas (X1) dan komplain penumpang (X2) terhadap kinerja (Y) secara bersama $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$. Jika nilai sig.<0,05 maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Dan Jika nilai sig. >0,05 maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Tika,(2019) menyatakan bahwa Kriteria pengujian simultan pada skripsi ini yaitu jika F hitung < F tabel maka tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan jika F hitung > F tabel maka terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian simultan pada skripsi ini dengan menggunakan SPSS 25.0 for windows.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilaukan dibandar udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, maka penelitian ini disajikan dalam bentuk penyajian data yang sesuai dengan hasil pengukuran yang dilakukan satu bulan yaitu 1 April – 1 mei 2023. Jumlah kuesioner atau angket yang dibagikan sebanyak 100 eksemplar yang terdiri dari 28 pertanyaan dan kembali dengan jumlah yang sama yaitu 100 eksemplar, jadi jumlah kuesioner atau angket yang diolah oleh peneliti adalah sebanyak 96 kuesioner.

2. Deskripsi Responden

Penelitian ini membahas pengaruh kualitas pelayanan karyawan dan komplain penumpang terhadap kinerja karyawan maskapai Wing Air di Bandar Udarta Sultan

Muhammad Salahuddin Bima. Gambaran mengenai responden yang menjadi sampel penelitian di klasifikasi berdasarkan jenis kelamin, umur dan pekerjaan. Berikut ini akan dibahas mengenai kondisi dari masing-masing klasifikasi tersebut.

a. Data Responden Menurut Jenis Kelamin

Responden kuesioner kualitas karyawan dan komplain penumpang terhadap kinerja karyawan berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	53	53,2%
Perempuan	43	44,8%
Total	96	100%

b. Data Responden Menurut Usia

Responden kuesioner kualitas karyawan dan komplain penumpang terhadap kinerja karyawan berdasarkan usia.

Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase
17 – 25 tahun	72	75%
26 – 35 tahun	15	15,6%
36 – 45 tahun	5	5,2%
Diatas 45 tahun	4	4,2%

Sumber: Dara Penelitian 2023

c. Data Responden Menurut Pekerjaan

Responden kuesioner kualitas karyawan dan komplain penumpang terhadap kinerja karyawan berdasarkan pekerjaan.

Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
Mahasiswa	61	63,5%
Wiraswasta	26	15,6%
PNS	5	5,2%
TNI/POLRI	4	4,2%
Total	96	100%

3. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas pengaruh kualitas karyawan dan komplain penumpang terhadap kinerja karyawan maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima diperoleh data yang menyatakan bahwa 28 item yang

terdiri dari 10 item kualitas layanan, 8 item komplain penumpang, dan 10 item kinerja karyawan diberikan kepada 96 responden menyatakan bahwa seluruh item valid karena nilai Rhitung lebih besar dari Rtabel yaitu 0,2006.

$$df \text{ (degree of freedom)} = n-2$$

$df = \text{degree of freedom}$

$n = \text{jumlah sampel yang digunakan}$

sehingga $df = 96-2 = 94$

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *cronbach's alpha* dalam penelitian ini variabel dapat dikatakan valid jika koefisien variabelnya lebih dari 0,6

Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Data

Variabel	<i>cronbach's alpha</i>	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0,932	Reliable
Komplain Penumpang (X2)	0,873	Reliable
Kinerja Karyawan (Y)	0,950	Reliable

Berdasarkan pada tabel 4.7 maka dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* yaitu item pernyataan kualitas layanan (X1) sebesar 0,932, item komplain penumpang (X2) sebesar 0,873 dan kinerja karyawan (Y) sebesar 0,950 berada pada skala > 0,60 dalam keterangan yang memiliki kriteria reliabilitas tinggi, maka berdasarkan hasil uji teliabilitas tersebut dapat disimpulkan bahwasemua pertanyaan pada item X1, X2 dan Y dinyatakan Reliable.

4. Uji Hipotesis

a. Persamaan Regresi Linear Berganda

Tabel 4. 6 Pembahasan hasil coefficients Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.430	3.427		1.292	.199
	KUALITAS LAYANAN	.795	.067	.769	11.829	.000
	KOMPLAIN PENUMPANG	.101	.072	.091	1.400	.165

a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN

Berdasarkan tabel *coefficient*² diatas memperlihatkan bahwa nilai *constant* 4,430, kualitas layanan 0,795 Dan komplain penumpang 0,101, sehingga analisis regresi linear berganda dapat di rumuskan sebagai berikut ini : $Y = 4,430 + 0,795 X_1 + 0,101 X_2 + e$

- 1) Koefisien regresi dari semua variable bebbas menunjukan nilai yang positif. Hal ini berarti bahwa semua variable bebas mempunyai hubungan yang searah positif terhadap variabel terkait.
- 2) Dari kedua variabel bebas yang digunakan yang memberikan pengaruh yang dominan adalah variabel kualitas layanan dengan koefisien regresinya sebesar 0,719.

5. Uji Persial (uji t)

Berdasarkan tabel *coefficient*² pada tabel 4.5 sebelumnya diperoleh t-hitung variabel kualitas karyawan (11,829) > nilai t-tabel (0,677) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti variabel kualitas karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan/berarti secara persial terhadap variabel kinerja karyawan pada maskapai Wings Air. Sedangkan variabel komplain penumpang (1,400) > nilai t-tabel (0,677) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti variabel kualitas karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan/berarti secara persial terhadap variabel kinerja karyawan pada Maskapai Wings Air.

6. Uji f

Dasar pengambilan keputusan uji signifikan simultan adalah apabila nilai signifikan < 0.05 atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen, sebaliknya apabila nilai signifikan > 0,05 atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus mencari nilai F_{tabel} adalah sebagai berikut :

$$F_{tabel} = (k : n - k)$$

$$F_{tabel} = (3 : 96 - 3)$$

$$F_{tabel} = (3 : 93)$$

$$F_{tabel} = 2,70$$

Tabel 4. 7 hasil nilai ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3034.554	2	1517.277	82.002	.000 ^b
	Residual	1720.780	93	18.503		
	Total	4755.333	95			
a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN						
b. Predictors: (Constant), KOMPLAIN PENUMPANG, KUALITAS LAYANAN						

Berdasarkan table 4.8 diatas bahwa nilai F-Hitung dari semua variable kualitas layanan dan komplain penumpang sebesar 82, 002 > 0,270 maka H_0 di tolak dan H_3

diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variable bebas kualitas karyawan dan komplain penumpang mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variable terikat.

Pembahasan Terdapat pengaruh kualitas layanan (X1) terhadap kinerja karyawan (Y)

Dari pengujian yang telah menggunakan program spss dapat diketahui bahwa pengaruh variable kualitas layanan (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) pada maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima diperoleh nilai untuk variable kualitas layanan adalah 11,829 dengan menggunakan taraf signifikan sebesar 5% diperoleh 0,677 ini menunjukkan bahwa nilai t-hitung variabel kualitas karyawan (11,829) > nilai t-tabel (0,677) maka H_0 ditolak dan H_1 di terima. Berarti variable kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan/berarti secara persial terhadap variable kinerja karyawan pada maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Hasil penelitian ini juga tidak jauh berbeda dengan penelitian terdahulu seperti penelitian Ezra Lauren (2017), maupun Yeni ayu (2021). Seperti penelitian ini, Ezra Lauren (2017) melalui penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Batik Air”. Hasil analisis menunjukkan bahwa dalam kualitas layanan empat faktor utama yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang meliputi tangiabel, reliability, responsiveness, empathy. Demikian juga penelitian Yeni Ayu (2021) melalui penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Karyawan dan Komplain Penumpang Terhadap Kinerja Karyawan Maskapai Wings Air”. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Karyawan benar-benar mempengaruhi variabel Kinerja Karyawan.

Terdapat pengaruh komplain penumpang (X2) terhadap kinerja karyawan (Y)

Dari pengujian yang telah dilakukan dengan menggunakan program spss 25.0 dapat diketahui bahwa pengaruh variabel komplain penumpang (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) pada maskapai Wings Air di Badar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima diperoleh nilai untuk variabel komplain penumpang sebesar 1,400 dengan menggunakan taraf signifikan sebesar 5% diperoleh 0,677 ini menunjukkan bahwa nilai t-hitung variabel komplain penumpang (1,400) > nilai t-tabel (0,677) maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Berarti variabel komplain penumpang mempunyai pengaruh yang signifikan/berarti secara persial terhadap variabel kinerja karyawan pada maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Hasil penelitian ini juga tidak jauh berbeda dengan penelitian terdahulu seperti penelitian Baskoro Hadiwindito (2019) maupun Yeni Ayu (2021). Seperti penelitian Baskoro Hadiwindito (2019) malalui penelitian yang berjudul “Penerapan Manajemen Komplain pada Pelayanan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia”. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat beberapa bentuk komplain yang terjadi pada maskapai Garuda Indonesia yang disampaikan oleh bandara Adisutjipto Yogyakarta seperti kerusakan dan kehilangan barang dibagasi. Demikian juga penelitian Yeni Ayu (2021) melalui penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Karyawan dan Komplain Penumpang Terhadap Kinerja

Karyawan Maskapai Wings Air”. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Komplain Penumpang benar-benar mempengaruhi variabel Kinerja Karyawan.

Kualitas layanan (X1) dan komplain penumpang (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kualitas karyawan (Y).

Dari pengujian yang telah digunakan menggunakan spss 25.0 dapat diketahui bahwa kualitas layanan dan komplain penumpang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan Uji F yang memiliki hasil nilai $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} atau $82,002 > 0,270$ dan mempunyai pengaruh sebesar 63,8% terhadap kinerja karyawan, sedangkan sisanya sebesar 36,2%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (X1) dan komplain penumpang (X2) memiliki pengaruh simultan terhadap kinerja karyawan (Y) pada Maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan oleh peneliti pada bab sebelumnya maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda pada program SPSS 25.0 diperoleh t-hitung variabel kualitas layanan (11,829) > nilai t-tabel (0,677) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti variabel kualitas mempunyai pengaruh yang signifikan/berarti secara persial terhadap variabel kinerja karyawan pada maskapai Wings Air Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Hasil penelitian ini juga tidak jauh berbeda dengan penelitian terdahulu seperti penelitian Ezra Lauren (2017), maupun Yeni ayu (2021). Seperti penelitian ini, Ezra Lauren (2017) melalui penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Batik Air”. Hasil analisis menunjukkan bahwa dalam kualitas layanan empat faktor utama yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang meliputi tangiabel, reliability, responsiveness, empathy. Demikian juga penelitian Yeni Ayu (2021) melalui penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Karyawan dan Komplain Penumpang Terhadap Kinerja Karyawan Maskapai Wings Air”. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Karyawan benar-benar mempengaruhi variabel Kinerja Karyawan.
2. Berdasarkan uji regresi linear berganda pada uji SPSS diperoleh t-hitung variabel komplain penumpang (1,400) > nilai t-tabel (0,677) maka nilai H_0 ditolak dan H_2 diterima. Berarti variabel komplain penumpang komplain penumpang berpengaruh signifikan/berarti secara persial terhadap variabel kinerja karyawan pada maskapai Wings Air Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Hasil penelitian ini juga tidak jauh berbeda dengan penelitian terdahulu seperti penelitian Baskoro Hadiwindito (2019) maupun Yeni Ayu (2021). Seperti penelitian Baskoro Hadiwindito (2019) malalui penelitian yang berjudul “Penerapan Manajemen Komplain pada Pelayanan Penumpang Maskapai Garuda Indonesi”. Hasil analisis

menunjukkan bahwa terdapat beberapa bentuk komplain yang terjadi pada maskapai Garuda Indonesia yang disampaikan oleh bandara Adisutjipto Yogyakarta seperti kerusakan dan kehilangan barang dibagasi. Demikian juga penelitian Yeni Ayu (2021) melalui penelitian yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Karyawan dan Komplain Penumpang Terhadap Kinerja Karyawan Maskapai Wings Air”. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Komplain Penumpang benar-benar mempengaruhi variabel Kinerja Karyawan.

3. Berdasarkan uji regresi linear berganda dengan program SPSS 25.0 diperoleh F-hitung dari semua variabel kualitas layanan dan komplain penumpang sebesar 82,002 > nilai F-tabel 0,270 maka nilai H_0 ditolak dan H_3 diterima. Berarti semua variabel bebas kualitas layanan dan penumpang komplain berpengaruh signifikan/berarti secara simultan terhadap variabel terikat pada maskapai Wings Air Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

B. Saran

Adapun beberapa saran dari penulis diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan
 - a. Semua unsur dimensi kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan, sehingga Maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima harus benar-benar memperhatikan hal tersebut dan memberikan trobosan seperti evaluasi kinerja karyawan secara bertahap dan terus menerus dan memberikan apresiasi kepada karyawan yang memberikan pelayanan yang baik secara konsisten sehingga dapat meningkatkan motivasi karyawan untuk selalu memberikan layanan terbaik sehingga berdampak baik pada kualitas layanan maskapai.
 - b. Maskapai Wings Air Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang dimiliki saat ini. Dengan adanya kualitas layanan yang baik maka penumpang akan merasa puas saat menggunakan jasa transportasi Maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.
 - c. Permasalahan yang sering terjadi pada Maskapai Wings Air Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima yang berlangsung lebih dari satu bulan saat melakukan penelitian yaitu penumpang belum mendapatkan pelayanan yang mudah untuk informasi penerbangan, belum adanya solusi yang tepat dan kurangnya arahan yang baik dalam memecahkan masalah yang terjadi, dengan adanya penelitian ini semoga kedepannya akan lebih ditingkatkan lagi.

2. Bagi Peneliti

Saran bagi peneliti selanjutnya yang relevan dengan judul ini diharapkan selanjutnya dapat menambah variabel atau faktor-faktor lain yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan dengan menggunakan metode analisis yang berbeda.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih penulis sampaikan Terutama Kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan perkenaanannya penulis dapat menyelesaikan setiap proses yang dilewati, ucapak terimakasih juga kepada kedu orangtua tercinta dan kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penelitian dna penulisan ini.

DAFTAR REFERENSI

- Alif, L. (2021) Perencanaan Perkerasan Perlebaran *Runway* di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.
- Arikunto, S. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Puspitasari, A. N., & Ferdinand, A. T . (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Mendorong Minat Beli Ulang.
- Saifudin. *et all*. 2019. Kualitas Layanan sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan, *Journal of Library and Information Science*, Vol. 3, No 2.
- Sugiyono. (2013) Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung : Alfabeta.
- Thomas, S. *et all*. 2015. Manajemen Komplain. Yogyakarta. ANDI.
- Widjoyo, P. 2014. The Effect Of Quality And Product Quality On Costumer Loyalty. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol.2, No.1.