

ISSN : 3025-9495

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UNIT LOST AND FOUND PADA PT
GAPURA ANGKASA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

Yandra Danang Putra¹ Dr. R. Ibnu Haitam, S.E., M.Si.²DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Daerah
Istimewah Yogyakarta, IndonesiaEmail : Yandradanangp@gmail.com, Ibnu.haitam@sttkd.ac.id**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang dapat dinilai oleh penumpang. Penumpang akan merasa puas jika kebutuhan dan keinginan terpenuhi dari pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini memiliki tujuan penelitian diantaranya: 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan unit *Lost And Found* Pada PT Gapura Angkasa terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. 2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Unit *Lost And Found* pada PT Gapura Angkasa terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penyebaran kuesioner secara Online terhadap para penumpang dari bulan Juni 2025 sampai dengan Juli 2025 di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis data menggunakan Uji Regresi Linier Sederhana, Uji T, dan Uji Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan *Unit Lost And Found* pada PT Gapura Angkasa terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda. Dibuktikan dengan hasil: 1) Uji T hitung sebesar 19.987 dengan nilai signifikansi diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$, hal ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan *Unit Lost And Found* terhadap kepuasan penumpang. 2) persentase yang didapatkan dari pengaruh kualitas pelayanan *Unit Lost And Found* pada PT Gapura Angkasa terhadap kepuasan penumpang sebesar 80,6% sedangkan 19,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan *Unit Lost And Found*, Kepuasan Penumpang, Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

ABSTRACT

Service quality is something that passengers can assess. Passengers will be satisfied if their needs and desires are met by the service provided. This study has the following objectives: 1) To determine the influence of service quality on the unit.Lost And FoundAt PT Gapura Angkasa on passenger satisfaction at Juanda International Airport, Surabaya. 2) To determine how much influence the quality of service of the Airport Unit has.Lost And Foundat PT Gapura Angkasa regarding passenger satisfaction at Juanda International Airport, Surabaya.

In this study, researchers distributed online questionnaires to passengers at

Article history

Received: Juli 2025

Reviewed: Juli 2025

Published: Juli 2025

Plagirism checker no 80

Doi : prefix doi :
[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)**Copyright : author****Publish by : musytari**

This work is licensed under
a [creative commons
attribution-noncommercial
4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

ISSN : 3025-9495

Juanda International Airport in Surabaya from June 2025 to July 2025. This study employed quantitative methods and data analysis techniques such as Simple Linear Regression, T-test, and Coefficient of Determination.

The results of the study show that there is an influence of service quality Unit Lost And Found PT Gapura Angkasa on passenger satisfaction at Juanda International Airport. Proven by the results: 1) The calculated T test was 19,987 with a significance value of $0.000 < 0.05$, this indicates that there is an influence of service quality Unit Lost And Found on passenger satisfaction. 2) the percentage obtained from the influence of service quality Unit Lost And Found PT Gapura Angkasa, passenger satisfaction was 80.6%, while 19.4% was influenced by other variables outside of this study.

Keywords: Service Quality Unit Lost And Found, Passenger Satisfaction, Juanda International Airport Surabaya.

PENDAHULUAN

Transportasi udara merupakan kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari suatu bandara ke bandara lainnya. Maskapai penerbangan dalam melaksanakan operasional di bandar udara dibantu oleh unit *Ground Handling*. Unit *Ground Handling* memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada penumpang dan pesawat selama di bandar udara. Objek yang ditangani oleh *ground staff* pada intinya meliputi penumpang (*pax*), barang bawaan penumpang (*baggage/luggage*), barang kiriman (*cargo*), benda – benda pos (*mail*), dan *ramp handling*.

Upaya menangani bagasi penumpang yang mengalami kerusakan atau hilang adalah tanggung jawab maskapai penerbangan untuk memberikan ganti rugi kepada pemilik bagasi yang besar kerugiannya telah ditentukan sesuai peraturan yang berlaku. Peran unit *Lost and Found* sangat penting di bandar udara untuk menangani masalah bagasi penumpang di bandar udara. Tugas utama unit *Lost and Found* adalah melacak dan mencari bagasi yang bermasalah, serta memfasilitasi pengembalian bagasi kepada pemiliknya dengan cepat dan efisien. Dengan demikian penumpang tersebut melaporkan bagasinya ke petugas Lost and Found, kemudian dengan sigap langsung membawa penumpang yang bersangkutan ke ruangan Lost and Found untuk di minta keterangan atas bagasi yang bermasalah tersebut.

Manengal (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Indikator Kualitas Pelayanan Tjiptono dan Chandra (2018) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi pelayanan yang sering

ISSN : 3025-9495

digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Reliability (kehandalan), yaitu pelayanan yang di berikan kepada pelanggan dengan sepenuh hati dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan dengan segera tanpa ada kesalahan. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan agar pelanggan merasa puas.
- 2) Responsiveness (daya tanggap), yaitu pelayanan yang di berikan dari perusahaan untuk membantu dalam memberikan pelayanan yang sigap (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya informasi yang jelas akan membuat pelanggan memiliki persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.
- 3) Assurance (jaminan), yaitu memberikan tanggungan atau jaminan terhadap pelanggan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. pelayan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain :
 - a) Communication (komunikasi), yaitu memberikan informasi dengan jelas, dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas pula sehingga pelanggan dapat dengan mudah mengerti informasi yang di berikan dan dalam menyikapi keluhan dan komplain perusahaan hendaknya menanggapi dengan cepat dan sigap keluhan para penumpang agar terjalin komunikasi yang baik terhadap pelanggan.
 - b) Credibility (kredibilitas), yaitu jaminan atas kepercayaan yang di berikan kepada pelanggan. Memberikan kepercayaan akan memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
 - c) Security (keamanan), yaitu jaminan akan rasa aman yang di berikan perusahaan terhadap pelanggan agar pelanggan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap perusahaan.
 - d) Competence (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki ditujukan kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan optimal.
 - e) Courtesy (sopan santun), yaitu pelayanan yang di berikan kepada pelanggan memiliki nilai moral dan sopan santun yang baik sesuai dengan kondisi dan situasi.
- 4) Empathy (empati), yaitu memberikan perhatian secara tulus dan memahami yang di butuhkan secara spesifik dan diinginkan pelanggan. Agar pelanggan merasa kebutuhan mereka selalu di utamakan.
- 5) Tangibles (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal perusahaan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pihak Perusahaan. Menurut Ratnasari (2017) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019) yaitu:
 - 1) Kesesuaian harapan, ialah derajat konsistensi antara kinerja jasa yang diinginkan serta yang diterima oleh konsumen, seperti misalnya pelayanan oleh petugas maupun fasilitas penunjang yang diterima dan didapatkan sesuai maupun bisa lebih yang diinginkan konsumen tersebut.
 - 2) Minat berkunjung kembali, yaitu keinginan dari konsumen melakukan pembelian ulang maupun berkunjung lagi terhadap produk maupun jasa, seperti misalnya konsumen berminat datang lagi karena pelayanan oleh para petugas dirasa sangat memuaskan sesuai yang diharapkan dan juga fasilitas penunjang yang disediakan sangat memuaskan sesuai yang dibutuhkan.
 - 3) Kesiediaan merekomendasikan, yaitu bersedianya konsumen untuk menyarankan produk serta jasa yang diterimanya kepada keluarga, teman, dan kerabat, seperti misalnya menyarankan keluarga, teman, dan kerabatnya untuk menggunakan produk/jasa dari perusahaan tersebut karena pelayanannya memuaskan dan fasilitasnya yang tersedia juga sangat memadai.

METODE PENELITIAN

Desian Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode yang digunakan yaitu menyebarkan kuesioner atau angket secara online. Penelitian ini secara khusus dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Unit *Lost*

ISSN : 3025-9495

And Found pada PT Gapura Angkasa terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Bandar Udara Internasional Juanda yang merupakan kegiatan pelayanan operasional. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juni 2025 sampai dengan Juli 2025.

Analisis Data

1. Uji Instrumen
 - a. Uji Validitas
 - b. Uji Reliabilitas
2. Uji Hipotesis
 - a. Uji Regresi Linear Sederhana
 - b. Uji Parsial (Uji T)
 - c. Uji Koefisien Determinasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Lost And Found Pada PT Gapura Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Hasil penelitian ini mendukung H_a yang menyatakan bahwa, “Kualitas Pelayanan Unit *Lost And Found* Pada PT Gapura Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang”. H_a diterima ditunjukkan dari nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Telah didapatkan nilai a atau constanta sebesar 1.455

Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$a = 1.455$$

$$b = 0,656$$

$$Y = 1.455 + 0,656X$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 1.455 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Unit Lost And Found (X) pengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) sebesar 1.455.
- b. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan Unit *Lost And Found* (X) sebesar 0,656 menunjukkan setiap peningkatan 1% kualitas pelayanan Unit *Lost And Found* (X) maka akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,656. Berdasarkan nilai signifikansi diperoleh hasil sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Unit *Lost And Found* (X) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y).

Dari data yang diperoleh hasil Uji T diketahui t hitung sebesar 19.987 Maka diketahui bahwa kualitas pelayanan Unit *Lost And Found* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Internasional Juanda.

2. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit *Lost And Found* Pada PT Gapura Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi linear sederhana. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan unit Lost and Found pada PT Gapura Angkasa terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada tahun 2025. Besarnya pengaruh kualitas Pelayanan Unit

ISSN : 3025-9495

Lost And Found terhadap kepuasan penumpang ditunjukkan dari nilai R square sebesar 0,806 yang artinya 80,6% kepuasan penumpang Di Bandar Udara Internasional Juanda dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan Unit *Lost And Found*, sedangkan sisanya sebesar 19,4% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hipotesis dan analisis yang dilakukan maka dalam penelitian pengaruh kualitas pelayanan Unit *Lost And Found* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Dalam penelitian ini terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan Unit *Lost And Found* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Koefisien Determinasi dengan hasil R Square sebesar 0,806. Artinya ketersediaan kualitas pelayanan Unit *Lost And Found* berpengaruh 80,6% terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

SARAN

Pelayanan yang diberikan dari Unit *Lost And Found* sudah cukup baik, akan tetapi perlu ditingkatkan dan diperhatikan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka akan menciptakan kepuasan bagi para penumpang.

Untuk peneliti yang akan datang disarankan untuk melakukan Penelitian sejenis dengan pendekatan kualitatif. Untuk meneliti tentang usaha pelayanan yang diberikan dari pihak maskapai dalam rangka memenuhi kepuasan penumpang untuk melengkapi penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Manengal, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombantu. *Jurnal Productivity*. Vol. 2, No. 1.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2018). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andy.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Ratnasari. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pertanian Kabupaten Mamuju JBMI. Vol. 14 No 2. ISSN (Online).