



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AIRLINES PENGGUNA JASA MRO PADA PT. GARUDA MAINTENANCE FACILITY AEROASIA TBK. (GMFAA) STATION DENPASAR

Ongki Prasetia¹, I Made Sumartana²

¹ Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ngurah Rai Denpasar
Email : ongkiiprasetia@gmail.com

² Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ngurah Rai Denpasar
Email : sumartana63@gmail.com

Abstract

The purpose of this study is to determine whether service quality has a positive and significant effect on the satisfaction of airlines customers using MRO services at PT. Garuda Maintenance Facility Aero Asia Tbk. (GMFAA) Denpasar Station. Data sources are primary data and secondary data. The types of data used are quantitative and qualitative data. Data collection techniques used were observation, interviews, questionnaires and literature review. The analysis technique used is simple linear regression analysis, determination analysis and t -test. From the results of the study, there is a positive and significant influence on service quality which has a positive and significant effect on the satisfaction of airlines customers using MRO services at PT. Garuda Maintenance Facility Aero Asia Tbk. (GMFAA) Denpasar Station.

Keyword: Service Quality and Customer Satisfaction

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan konsumen dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Salah satu industri yang sedang berkembang adalah industri perawatan pesawat atau dikenal sebagai *Maintenance, Repair* dan *Overhaul* (MRO). Pertumbuhan perekonomian mempunyai keterkaitan dengan perkembangan industri penerbangan (*airline industry*) yang juga ikut mempengaruhi perkembangan industri MRO. Seiring dengan meningkatnya permintaan akan perjalanan udara yang berarti penerbangan akan semakin sering dilakukan, maka perusahaan penerbangan dituntut memperhatikan perawatan

pesawatnya agar dapat melakukan penerbangan yang sesuai dengan standar-standar keselamatan penerbangan. Kebutuhan perusahaan penerbangan untuk merawat pesawatnya inilah yang menjadi salah satu faktor utama pendorong pertumbuhan industri MRO. Perkembangan dalam industri MRO membuat perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang tersebut mempunyai kewajiban untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Hal ini juga dilakukan oleh PT. Garuda Maintenance Facility AeroAsia Tbk. (GMFAA) Station Denpasar sebagai salah satu perusahaan di Indonesia yang bergerak di industri MRO. GMF AeroAsia berpengalaman lebih dari 60 tahun, GMF AeroAsia kini merupakan perusahaan penyedia jasa MRO (Maintenance Repair and Overhaul) terbesar di Indonesia, dan salah satu yang terkemuka di Asia Pasifik. Sebagai unit bisnis, GMF AeroAsia mengembangkan diri dengan meningkatkan fasilitas perawatan pesawat, infrastruktur dan kompetensi personil yang mampu mendukung *on time performance* dalam melaksanakan perawatan dan perbaikan pesawat terbang dengan *ground time minimum* dan tingkat efisiensi yang tinggi sehingga dapat bersaing dalam memperoleh kepercayaan maskapai penerbangan lainnya. Oleh karena itu PT. Garuda Maintenance Facility AeroAsia Tbk. (GMFAA) Station Denpasar adalah sebagai salah satu jasa dalam memberikan kualitas jasanya untuk memenuhi harapan, mencari, dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada *airlines* sehingga *airlines* merasakan umpan balik dari pelayanan yang mereka dapatkan.

Sampai saat ini jumlah pelanggan MRO pada PT. Garuda Maintenance Facility AeroAsia Tbk. (GMFAA) Station Denpasar adalah sebanyak 11 *airlines* yaitu *China Airlines, China Southern, China Eastren, Hongkong, Virgin Australia, Qantas, KLM, Xiamen Air, Air Asia X, Viet Jet* dan Garuda Indonesia. Dimana dari jumlah tersebut masing-masing *airlines* mempunyai *engineering* dan bagian *quality control* sebanyak 2 orang yang akan menilai kinerja dari MRO pada PT. Garuda Maintenance Facility AeroAsia Tbk. (GMFAA) Station Denpasar. Berdasarkan pada observasi penelitian awal, peneliti menemukan beberapa masalah yang terjadi pada PT. Garuda Maintenance Facility AeroAsia Tbk. (GMFAA) Station Denpasar. Adapun masalah yang berkaitan dengan stok

spare part yang jumlahnya sedikit, kadangkala harus *indent spare part* terlebih dahulu. Jumlah teknisi yang kurang memadai, karena teknisi sewaktu-waktu bisa dipindahkan ke bandara lain yang membutuhkan jasanya. Dalam hal pelayanan, pelanggan merasa kurang adanya keramahan dan respon aktif dari petugas pelayanan. Seperti halnya cara berkomunikasi atau kurang baiknya tata bicara penyampaian informasi kepada *airlines* atau dalam hal melayani.

Sehingga bentuk kepedulian tersebut belum dapat dikatakan baik ataupun tindakan yang dirasakan oleh *airlines* menunjukkan kurangnya tingkat pelayanan yang diberikan. Kurang nyamannya sarana prasarana peralatan ruang tunggu. Menyadari pentingnya kualitas pelayanan, maka hal ini perlu diterapkan pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa perawatan pesawat, untuk tetap memberikan pelayanan/*service* yang sebaik-baiknya kepada setiap *airlines*. Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui kualitas pelayanan berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan *airlines*. Kualitas pelayanan pada *airlines* dapat ditingkatkan dengan cara mempelajari kebutuhan dan keinginan *airlines*, sehingga pihak MRO dapat mengembangkan rencana dan proses tindakan untuk memberi *airlines* apa yang benar-benar mereka inginkan dan butuhkan. Oleh karena itu, setiap MRO wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan suatu sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan *airlines*.

Adanya perhatian dan ditemui permasalahan berkaitan kualitas pelayanan dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan, maka sangat layak dalam penelitian ini diteliti lebih jauh lagi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Airlines* Pengguna Jasa MRO Pada PT. Garuda Maintenance Facility Aero Asia Tbk (GMFAA) Station Denpasar. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah : Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *airlines* pengguna jasa MRO pada PT. Garuda *Maintenance Facility Aero Asia Tbk*. (GMFAA) Station Denpasar?

II. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian manajemen pemasaran menurut Kotler (1986:20) adalah sebagai berikut: “manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, penerapan dan pengawasan terhadap program yang telah dirancang untuk menciptakan, membangun dan mempertahankan pertukaran dan hubungan yang menguntungkan dengan pasar sasaran dengan maksud untuk menciptakan tujuan-tujuan organisasi”. Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tidak puas.

Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Sedangkan menurut Oliver (1997) dalam Tjiptono (2014:355) kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli antara persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

III. METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berbentuk angka-angka (Syahrudin dan Salim, 2012:39). Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 44 orang pelanggan yang terdiri dari 11 *airlines* yaitu *China Airlines*, *China Southern*, *China Eastern*, *Hongkong*, *Virgin Australia*, *Qantas*, *KLM*, *Xiamen Air*, *Air Asia X*, *Viet Jet* dan Garuda Indonesia. Dimana dari jumlah tersebut masing-masing *airlines* diambil 22 orang dari bagian *engineering* dan 22 orang dari bagian *quality control*. Jadi yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 44 orang. Oleh karena jumlah populasi yang kurang dari 100 maka seluruh populasi digunakan sebagai sampel atau menggunakan metode sampel jenuh. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi.

Setiap jawaban kuesioner mempunyai bobot atau skor nilai dengan skala *Likert* sebagai berikut: Sangat Tidak Setuju (STS) / Sangat Tidak Puas (STP) = skor 1, Tidak Setuju (TS) / Tidak Puas (TP) = skor 2, Kurang Setuju (KS) / Kurang Puas (KP)= skor 3, Setuju (S) / Puas (P)= skor 4 dan Sangat Setuju (SS) / Sangat Puas (SP) = skor 5. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu analisis statistik inferensial, terdiri dari: analisis regresi linier sederhana, analisis uji determinasi, uji t ($t_{\text{-test}}$).

IV. PEMBAHASAN

4.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Hasil analisis regresi linier sederhana dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1

Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients</i>	
	B	<i>Standard Error</i>
Konstanta	9,114	2,760
Kualitas pelayanan	0,299	0,042

Sumber : Olah data SPSS *version 19,0 for windows*, tahun 2019

Berdasarkan tabel 1m di atas, maka persamaan regresi sederhana adalah: $Y = 9,114 + 0,299 X$. Berdasarkan hasil analisis persamaan regresi linear sederhana tersebut, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut : Nilai $a=9,114$ artinya apabila tidak ada perhatian terhadap kualitas pelayanan (konstan), maka skor kepuasan pelanggan adalah sebesar rata-rata 9,114. Nilai $b=0,299$ artinya apabila skor kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan mengalami peningkatan sebesar 0,299. Jadi dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *airlines* pengguna jasa MRO pada PT. Garuda Maintenance Facility AeroAsia Tbk. (GMFAA) Station Denpasar.

4.2 Analisis Determinasi

Hasil analisis determinasi dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2**Tabel Model Summary**

Model	R	R Square
1	0,739	0,546

Sumber : Olah data SPSS *version 19.0 for windows*, tahun 2019

Berdasarkan tabel 2 diketahui besarnya koefisien determinasi adalah sebesar 54,60%. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan memberikan sumbangan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 54,60% (persen) sedangkan sisanya sebanyak 45,40% (persen) disumbangkan oleh variabel lain yang dalam hal ini tidak diteliti.

4.3 Analisis Uji t-test

Hasil uji hipotesis menggunakan uji statistik t (t_{test}) dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3Hasil Uji Signifikansi Parsial (t_{test})

Model	t	Sig. t
Konstanta	-	-
Kualitas pelayanan	7,101	0,000

Sumber : Olah data SPSS *version 19.0 for windows*, tahun 2019

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa nilai nilai t_{hitung} diperoleh sebesar 7,101 dan t_{tabel} sebesar 1,682 nilai sig. $0,000 < 0,05$. Ternyata nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} atau $t_{\text{hitung}} = 7,101 > t_{\text{tabel}} = 1,682$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang diajukan, yang bunyinya : ada pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *airlines* pengguna jasa MRO pada PT. Garuda Maintenance Facility AeroAsia Tbk. (GMFAA) Station Denpasar di terima. Artinya bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Garuda Maintenance Facility AeroAsia Tbk. (GMFAA) Station Denpasar, maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat (hipotesis terbukti).

V. PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan persamaan regresi linier sederhana : $Y = 9,114 + 0,299 X$. Dari hasil analisis persamaan regresi linear sederhana tersebut, maka dapat diinterpretasikan jika nilai $a = 9,114$ artinya apabila tidak ada perhatian terhadap kualitas pelayanan (konstan), maka skor kepuasan pelanggan adalah sebesar rata-rata 9,114. Sedangkan nilai $b = 0,299$ artinya apabila skor kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan, maka kepuasan pelanggan mengalami peningkatan sebesar 0,299.

Besarnya sumbangan/kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 54,60% sedangkan sisanya sebesar 45,40% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Untuk analisis t -test dimana nilai t_{hitung} sebesar 7,101 lebih besar dari t_{tabel} 1,682 dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05.

5.2 Saran

Oleh karena kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan konsumen, maka dalam hal ini dapat disarankan kepada PT. Garuda Maintenance Facility AeroAsia Tbk. (GMFAA) Station Denpasar dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dalam hal ini *airlines* hendaknya lebih ditingkatkan lagi, sehingga nantinya *airlines* akan mengambil keputusan untuk melakukan perbaikan dan perawatan pesawat kembali pada kesempatan berikutnya. Dan kepada perusahaan hendaknya memberikan pelatihan-pelatihan mengenai pelayanan yang lebih intensif lagi kepada mekanik. Sehingga untuk kedepannya PT. Garuda Maintenance Facility AeroAsia Tbk. (GMFAA) Station Denpasar semakin maju.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar & Usman, 2009, *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, PT Rineka Cipta, Jakarta
- Handayani, Tri Hastuti, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Kota Solo, *Skripsi Ekonomi dan Bisnis*.
- Irawan, H. , 2009, *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*, Jakarta, Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing management, Edisi Milenium*, New Jersey, Prentice Hall Intl, Inc.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary, 2014, *Prinsip-prinsip Manajemen, Edisi 14, Jilid 1*, Jakarta, Erlangga.
- Kuntari, Bela Dwi, Srikandi Kumadji dan Kadarisman Hidayat, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Volume 36, Nomor 1.
- Kyoung-Jae Im, Ha-Ryong Kim, Hoe-Chang Yang. *The Effectiveness on the Perception of Service Quality in MRO Transactions*, Journal Business Management 7-4 Nomor 11-15.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jas., Edisi Kedua*, Jakarta, Penerbit Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung, PT Remaja Rosda Karya.
- Nina, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima* Cetakan Pertama. Yogyakarta, Penerbit Graha Ilmu.
- Ningrum, Erdha Ervinna Putri, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melakukan Service Pada Bengkel Sepeda Motor Ahass Tanjungtani Prambon Nganjuk*, Jurnal Simki-Economic Volume 01 Nomor 10.
- Noor, Juliansyah, 2010, *Metodologi Penelitian*, Jakarta, Kencana.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 2001, *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York, The Free Press.

Salim, Syahrums, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Citapustaka Media.

Sudjana, 2003, *Teknik Analisis Regresi Dan Korelasi Bagi Peneliti*, Bandung, Tarsito.

Tjiptono, Fandy, 2001, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Edisi 1, Cetakan 1, Yogyakarta, Andi Offset.

_____, 2017, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi.