

## EVALUASI PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENUMPANG DI BANDARA UDARA INTERNASIONAL BANYUWANGI

Fadilla Fatma Fatika<sup>1)\*</sup>

Eri Widiyanto<sup>2)</sup>

Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang

\*Corresponding Author:

fadilafatmafatika@gmail.com<sup>1)</sup>

eri.widiyanto@polinema.ac.id<sup>2)</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami peran *Customer Service* dalam peningkatan layanan bandara di Bandara Internasional Banyuwangi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei. Populasi penelitian ini adalah seluruh penumpang di Bandara Internasional Banyuwangi dan penelitian ini menggunakan 100 responden dengan *accidental sampling*. Data dikumpulkan dalam bentuk kuesioner, lembar observasi, hasil wawancara, serta dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis data dengan analisis deskriptif kuantitatif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (regresi linier sederhana), uji t-test dan F-test yang dilanjutkan dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Analisis tersebut menunjukkan bahwa peran *Customer Service* terbukti memberikan pengaruh langsung dan positif terhadap pelayanan penumpang. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,710 menyatakan bahwa peran *Customer Service* dapat menjelaskan 71% variabel pelayanan penumpang, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini, yaitu 29%. Secara keseluruhan, *Customer Service* memperoleh skor 82%, yang dinilai sangat baik. Penelitian ini menambahkan bahwa untuk meningkatkan dimensi *responsiveness*, perlu ditambahkan staf pada jam-jam puncak dan evaluasi layanan secara umum sehingga dapat meningkatkan kualitas akomodasi penumpang.

**Kata Kunci:** customer service, pelayanan penumpang, SERVQUAL, bandara udara, kepuasan penumpang

### Abstract

*This study aims to understand the role of customer service in improving airport services at Banyuwangi International Airport. This study employs quantitative methods using a survey design. The study included all passengers at Banyuwangi International Airport, and 100 respondents were selected using accidental sampling. Data were collected in the form of questionnaires, observation sheets, interview results, and documents. Data analysis was performed using quantitative descriptive analysis, validity tests, reliability tests, classical hypothesis tests (simple linear regression), t-tests, F-tests, and the coefficient of determination ( $R^2$ ). The analysis demonstrated that the role of customer service directly and positively impacts passenger service, with a t-value of 15.492 and a p-value of less than 0.05. The  $R^2$  value was 0.710, indicating that the role of customer service can explain 71% of the passenger service variables. The remaining 29% is influenced by other variables outside the scope of this study. Overall, customer service received a very high rating of 82%. This survey points out that in order*

to improve responsiveness, it is necessary to increase staff during peak hours and evaluate the overall service to enhance passenger satisfaction.

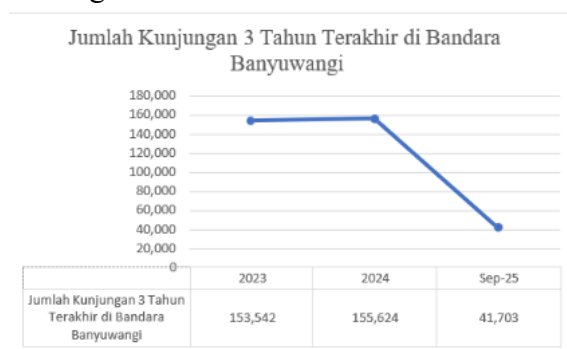
**Keywords:** customer service, passenger service, SERVQUAL, airport, passenger satisfaction

## 1. Pendahuluan

Mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pariwisata merupakan bagian penting dalam pembangunan nasional yang perlu didukung oleh fasilitas, pelayanan, dan pengelolaan destinasi yang berkualitas, wisata adalah segala kegiatan serta fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pelaku usaha (*entrepreneur*), dan pemerintah daerah. Sebagaimana dinyatakan oleh (Lathifatul dan Lesyari, 2023), pariwisata adalah perpindahan individu atau kelompok dari satu tempat ke tempat lain dalam jangka waktu tertentu untuk tujuan rekreasi dan waktu luang. Indonesia kaya akan sumber daya alam dan budaya, mulai dari alam itu sendiri melalui pantai-pantai tropis, pegunungan, taman nasional hingga tentu saja sumber daya manusia dalam bentuk adat atau ritual tradisional serta situs-situs bersejarah. Keragaman tersebut mungkin menjadi salah satu alasan paling menarik mengapa wisatawan mancanegara maupun domestik menjelajahi destinasi wisata di Indonesia.

Pada tahun 2024 jumlah wisatawan yang datang ke Kabupaten Banyuwangi mencapai 3.405.145 orang dengan rincian wisatawan domestik sebanyak 3.282.241 orang dan wisatawan asing yang datang dari luar negeri sebanyak 122.904 (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyuwangi, 2025). Angka-angka ini menunjukkan besarnya kontribusi kunjungan wisatawan domestik sekaligus menunjukkan Banyuwangi sebagai salah satu destinasi utama yang menjadi andalan di Jawa Timur. Hal ini juga berkaitan dengan jumlah penumpang di

bandara yang masih menunjukkan tren meningkat dari tahun ke tahun.



**Gambar 1 Data Penumpang Tahun 2023-2025**  
(Head of Airport Quality & Safety Management System Department PT Angkasa Pura Indonesia KC Banyuwangi, 2025)

Pamungkas dan Widagdo (2024) dalam penelitiannya menemukan bahwa beberapa dimensi pelayanan, seperti keramahan petugas, kecepatan respon terhadap permintaan atau keluhan penumpang, kejelasan informasi yang diberikan, serta tingkat empati dalam berinteraksi dengan penumpang, secara bersama-sama berkontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa bandara. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek-aspek operasional pelayanan front-line bukan hanya berdampak pada persepsi layanan secara umum, tetapi juga menjadi faktor determinan dalam pembentukan pengalaman positif penumpang.

Berdasarkan data dari perusahaan (PT. Angkasa Pura Indonesia KC Banyuwangi), jumlah penumpang dalam tiga tahun terakhir mengalami peningkatan yang jauh lebih tinggi. Total jumlah penumpang yang tercatat pada tahun 2023 adalah 153.542 (77.451 kedatangan dan 76.091 keberangkatan). Seluruh data ini mencakup penumpang bayi dan anak-anak. Demikian pula, pada tahun 2024 jumlah penumpang

kembali meningkat menjadi 155.624 penumpang, menunjukkan peningkatan mobilitas warga dan wisatawan yang berkunjung ke Banyuwangi. Jumlah penumpang telah mencapai 41.703 per September 2025, dengan harapan jumlah tersebut terus bertumbuh hingga akhir tahun.

Berdasarkan data internal dari unit layanan serta pengamatan awal yang dilakukan oleh para peneliti di Bandara, terdapat beberapa fenomena yang muncul dan menjadi perhatian. Respons *Customer Service* terhadap pertanyaan mengenai jadwal penerbangan masih menerima keluhan penumpang, terutama pada jam-jam sibuk. Selain itu, ada yang mengatakan bahwa informasi mengenai perubahan gate atau jadwal tidak selalu disebarkan dengan cepat dan merata. Bahkan selama musim puncak, jumlah total petugas *Customer Service* masih belum benar-benar sebanding dengan volume penumpang, yang dapat berdampak pada terwujudnya kesopanan dalam interaksi layanan. Penilaian internal menunjukkan adanya variasi pada tingkat kepuasan yang berkaitan dengan responsivitas serta empati. Fenomena-fenomena ini menyoroti adanya kesenjangan layanan antara standar layanan yang secara umum diterima dan persepsi serta pengalaman dari sebagian penumpang di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini penting dalam menghasilkan temuan yang berharga dan terukur, yang lebih sistematis serta berorientasi data untuk meningkatkan proses perbaikan kualitas layanan.

Kontribusi dari adanya penelitian ini berupa rekomendasi strategis peningkatan kinerja *Customer Service* berbasis hasil analisis kuantitatif, penyusunan indikator evaluasi pelayanan yang terukur, serta usulan perbaikan sistem pelayanan *landside* yang dapat langsung diterapkan oleh manajemen bandara sebagai dasar pengambilan keputusan.

## 2. Kajian Pustaka

### *Customer Service*

Menurut Rusdyi (2017), *customer*

*service* bertugas memberikan layanan informasi mengenai segala hal yang menyangkut kepariwisataan. Informasi bandara, ataupun informasi seputar penerbangan kriteria seorang *customer service*.

### Pelayanan

Mengutip Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, layanan pada dasarnya adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung (Moenir, 1992).

### Hipotesis

Berdasarkan (Indrawati, 2015), hipotesis adalah pernyataan yang masih bersifat sementara dan harus dibuktikan oleh peneliti untuk memperoleh data empiris dalam penelitian, dan hipotesis dibagi menjadi dua (2) jenis, yaitu:

#### a. Hipotesis Nol ( $H_0$ )

Peran *Customer Service* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan pelayanan/kepuasan penumpang.

#### b. Hipotesis Alternatif ( $H_1$ )

Hubungan antara peran *Customer Service* dan kepuasan pelayanan atau kepuasan penumpang, yang satu jelas memengaruhi yang lain secara kuat.

## 3. Metodologi Penelitian

### Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei. Metode kuantitatif dipilih karena maksud dari tahap pengukuran adalah pendekatan pengukuran dan analisis kuantitatif, yaitu bagaimana menganalisis secara numerik yang berkaitan dengan layanan yang berbeda agar dapat meningkatkan layanan di Bandara Banyuwangi. Metode survei merupakan salah satu metode pengumpulan data dari responden dengan menggunakan instrumen yang telah dirancang secara struktural untuk memberikan gambaran dan menguji hipotesis melalui metode empiris.

### Subjek Penelitian

Subjek penelitian dari petugas *customer*

*service* dilakukan untuk menetapkan fungsi, peran, dan pelaksanaan layanan serta penumpang sebagai objek untuk memperoleh penilaian, persepsi, dan tingkat kepuasan terhadap layanan yang ditawarkan oleh Pelayanan Pelanggan di Bandara.

### **Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang menggunakan layanan di Bandara pada periode penelitian.

### **Sampel**

Karena populasi besar, maka digunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dengan:

N = 155.624

E = 10% (0,1)

n=155.624/(1+155.624(0,01))

n=155.624/(1+1.556)

n=155.624/1.557

n=100 responden

Maka jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden. Menurut Sugiyono (2023), Teknik Sampling atau *Accidental Sampling*, yaitu penentuan sampel berdasarkan siapa saja penumpang yang secara kebetulan ditemui dan bersedia menjadi responden.

### **Obyek Penelitian**

Peran *Customer Service* untuk Meningkatkan Pelayanan Penumpang di Bandara. Penelitian ini membahas *Customer Service* yang mencakup komunikasi, kecepatan dan ketepatan pelayanan, keramahan petugas, penanganan keluhan, pemberian informasi serta pelayanan pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi udara bagi penumpang di Bandara.

### **Peran Customer Service (Variabel X)**

Objek pertama yang diteliti adalah menggunakan *Service Quality* dengan metode *SERVQUAL*. *SERVQUAL* adalah model kualitas layanan yang digunakan untuk mengukur *Customer Service* berdasarkan lima dimensi utama: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan),

*Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Kelima dimensi ini digunakan untuk melihat sejauh mana kinerja *Customer Service* telah mampu memenuhi harapan penumpang di Bandara.

### **Pelayanan Penumpang (Y)**

Objek kedua dalam penelitian ini adalah Pelayanan Penumpang, yaitu dampak yang dirasakan oleh penumpang setelah berinteraksi dengan petugas *Customer Service* di Bandara. Terdapat beberapa indikator untuk mengukur pelayanan penumpang, yaitu Kepuasan Penumpang, Kemudahan Memperoleh Informasi, dan Kenyamanan dalam Pelayanan. Indikator-indikator ini digunakan untuk mengukur seberapa baik fungsi *Customer Service* dalam melayani kebutuhan dan harapan penumpangnya.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Bandara Udara Internasional Banyuwangi di Desa Blimbingsari, Kecamatan Blimbingsari, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur.

### **Sumber data**

Terdapat 2 jenis sumber data yaitu: data primer dan data sekunder.

### **Data Primer**

Sumber data yang menyediakan data secara langsung kepada pengumpul data. Peneliti mengumpulkan data primer secara langsung dari cara dan lokasi penelitian. Data semacam ini dikumpulkan melalui wawancara dengan informan kunci yang dianggap memiliki pengetahuan dan dapat memberikan informasi yang sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Penelitian ini menerapkan data primer untuk melakukan penyelidikan secara langsung mengenai peran *customer service* dalam meningkatkan pelayanan penumpang.

### **Data Sekunder**

Sumber data sekunder tidak disediakan secara langsung oleh subjek penelitian ini, melainkan telah dikumpulkan melalui pihak lain, misalnya orang lain atau dokumen. Data sekunder adalah jenis data yang diperoleh secara tidak langsung dari

lapangan, seperti dokumen dan sebagainya yang terkait serta saling berhubungan dengan masalah yang dihadapi saat melakukan penelitian. Dokumen yang digunakan berkaitan dengan lokasi bandara, sejarah bandara, profil bandara, SOP, serta Visi dan Misi bandara untuk mendukung penelitian dan melengkapi data yang telah diperoleh melalui wawancara langsung dengan *Asisten Manajer petugas Airport & Customer Service*.

### **Metode Pengumpulan Data**

#### **Wawancara**

Artikel ini menggunakan wawancara semi-terstruktur, yaitu peneliti menyusun panduan pertanyaan untuk ditanyakan sebagai acuan, namun tetap memberikan ruang bagi informan untuk memberikan jawaban yang luas dan mendalam sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan.

#### **Kuesioner**

Metode pengumpulan data menyajikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh data kuantitatif berupa angka, sehingga memungkinkan dilakukan berbagai jenis analisis secara statistik.

#### **Dokumentasi**

Pada penelitian ini, dokumentasi berfungsi sebagai data sekunder untuk mendukung data utama yang didapat melalui survei dan observasi. Dokumen yang dikaji berkaitan dengan standar pelayanan dan kinerja *Customer Service* di Bandara.

### **Metode Analisis Data**

#### **Analisis Deskriptif Kuantitatif**

Analisis dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata untuk setiap indikator dan variabel penelitian. Hasil perhitungan rata-rata kemudian dikelompokkan menjadi beberapa kategori. Untuk nilai 4,21 – 5,00 dikategorikan sangat baik, nilai 3,41-4,20 dikategorikan baik, nilai 2,61-3,40 dikategorikan cukup, nilai 1,81-2,60 dikategorikan kurang, dan nilai 1,00-1,80 dikategorikan sangat kurang.

#### **Uji Validitas**

Uji ini dilakukan melalui SPSS 29. Jika

nilai  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel atau signifikansi nilai tabel dan nilai  $\text{sig.} < 0,05$  maka nilai item dinyatakan valid.

#### **Uji Reliabilitas**

Hasil Perhitungan yang Dilakukan Uji Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu metode atau pengukuran dapat diandalkan untuk bekerja secara konsisten, dan semakin kecil variabilitas di antara pengukuran berulang menunjukkan reliabilitas yang lebih besar (atau ketidakadaannya). Tabel berikut menunjukkan seberapa andal data berdasarkan hasil melakukan pengukuran dengan program SPSS 29. Berdasarkan beberapa variabel yang diuji, ditemukan bahwa butir pernyataan perwakilan untuk setiap variabel semuanya menghasilkan nilai standar di atas 0,60 atau telah memenuhi persyaratan kualitatif untuk uji pengolahan data. Jika hasil uji reliabilitas menunjukkan lebih dari 0,60 maka dinyatakan reliabel.

#### **Uji Asumsi Klasik**

Dalam penelitian ini mengenai Evaluasi peran *Customer Service* di Bandara. Uji ini penting agar hasil analisis pengaruh yang diperoleh tidak bias.

Uji Asumsi klasik yang digunakan meliputi :

#### **Uji Normalitas**

Uji normalitas untuk menilai adanya residual yang berdistribusi normal dalam model regresi. Uji normalitas Kolmogorov–Smirnov, atau grafik P-P Plot diperiksa dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut: **(1)** Nilai signifikansi  $> 0.05$  (5%) berarti bahwa data berdistribusi normal. **(2)** Jika nilai  $p\text{-value} \leq 0.05$  (5%), maka data tidak berdistribusi normal.

#### **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual dalam model regresi. Pengujian dapat dilakukan melalui scatterplot atau uji *Glejser*. Model regresi dinyatakan bebas heteroskedastisitas apabila titik-titik pada *scatterplot* menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu,

atau nilai signifikansi pada uji *Glejser* lebih besar dari 0,05.

### Regresi Linier Sederhana

Persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = variabel terikat (kualitas pelayanan)

X = variabel bebas (peran *customer service*)

a = konstanta

b = koefisien regresi (besar pengaruh x terhadap y)

X = Peran *Customer Service*

Y = Kualitas Pelayanan

### Uji t (Parsial)

Uji t dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh *Customer Service* terhadap kualitas layanan di Bandara. Dasar pengambilan keputusan untuk uji t (parsial) adalah sebagai berikut: (1) Jika t hitung > t tabel berarti H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, peran variabel independen *Customer Service* telah memengaruhi kualitas layanan. (2) Jika t hitung < t tabel, maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak (H<sub>0</sub> : variabel peran *Customer Service* tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan).

### Uji F (Simultan)

Uji F melalui analisis varians (ANOVA). Penelitian ini menggunakan uji F untuk menguji secara keseluruhan apakah Layanan Pelanggan memengaruhi kualitas layanan di Bandara. Peneliti menggunakan uji F dengan tingkat signifikansi 5%, melalui aplikasi SPSS. Dasar pengambilan keputusan uji F berasal dari: (1) F hitung > F tabel → H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima → variabel Layanan Pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan. (2) Jika F hitung < F tabel, H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak, maka peran variabel Layanan Pelanggan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan.

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi dalam penelitian ini digunakan untuk menentukan seberapa besar pengaruh peran *Customer Service*

terhadap kualitas layanan di Bandara Banyuwangi. Koefisien determinasi dapat bernilai antara 0 dan 1. Semakin tinggi nilai R<sup>2</sup>, semakin besar variabel independen menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, semakin kecil nilai R<sup>2</sup> berarti variabel independen memiliki kemampuan yang lebih rendah untuk menjelaskan variasi dalam variabel dependen.

## 4. Hasil dan Pembahasan

Responden dalam penelitian ini adalah penumpang di Bandara. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Karakteristik responden diperoleh melalui data pribadi yang diisi dalam kuesioner, yang meliputi nama, jenis kelamin, usia, serta asal atau tempat tinggal. Pengumpulan data dilakukan secara langsung (tatap muka) dengan penumpang di area Bandara, sehingga peneliti dapat memastikan bahwa responden merupakan pengguna jasa layanan penerbangan.

**Tabel 1 Karakteristik Responden**

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Presentase
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki-laki	24	24%
	Perempuan	76	76%
<b>Usia</b>	< 20 tahun	2	2%
	21-30 tahun	70	70%
	31-40 tahun	18	18%
	>40 tahun	10	10%
<b>Asal Responden</b>	Kabupaten Banyuwangi	20	20%
	Luar Kabupaten Banyuwangi	35	35%
	Luar Provinsi Jawa Timur	45	45%
<b>Pekerjaan</b>	Pelajar/Mahasiswa	45	45%
	Pegawai Swasta	30	30%
	Wiraswasta	15	15%
	PNS/TNI/Polri	5	5%
	Lainnya	5	5%
<b>Tujuan Perjalanan</b>	Wisata	30	30%
	Berkunjung ke keluarga	55	55%
<b>Frekuensi Penggunaan Bandara</b>	Bisnis/Dinas	15	15%
	Satu kali	25	25%
	Dua Kali	30	30%
	Lebih dari dua kali	45	45%

Sumber: Data Olah Penulis, 2026

Karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan Tabel 4.1 sebagian besar meliputi perempuan sebanyak 76 orang atau 76%, sedangkan laki-laki sebanyak 24 orang atau 24%. Dilihat dari usia responden, yang paling banyak adalah usia 21–30 tahun sebanyak 70 orang atau 70%, sehingga dapat dikatakan bahwa pengguna layanan bandara dalam penelitian ini termasuk kelompok usia produktif. Dari segi asal daerah, mayoritas sebanyak 45 orang atau 45% berasal dari luar Provinsi Jawa Timur dan 35 orang atau 35% berasal dari luar Kabupaten Banyuwangi, sedangkan yang berasal dari Kabupaten Banyuwangi sebanyak 20 orang atau 20%. Statistik ini kemungkinan menunjukkan bahwa Bandara tidak hanya melayani penduduk di wilayah tersebut, tetapi juga penumpang dari luar daerah.

Jika responden dilihat dari aspek pekerjaan, hasil menunjukkan bahwa 45 orang (45%) dari total responden adalah pelajar/mahasiswa, 30 orang (30%) PNS/TNI/POLRI dan lainnya; Karyawan swasta sebanyak 15 orang (15%); serta wirausaha masing-masing sekitar lima orang (5%). Dengan tujuan perjalanan, sebagian besar responden (55 orang atau 55%) memilih untuk pulang guna mengunjungi keluarga sebanyak (30 orang atau 30%) melakukan perjalanan untuk wisata, dan (15 orang atau 15%) melakukan perjalanan untuk urusan bisnis/tugas pemerintahan. Selain itu, frekuensi penggunaan bandara diklasifikasikan menjadi  $> 2$  kali dan mayoritas belum menggunakan layanan bandara sebanyak 45 orang (45%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman yang cukup terhadap layanan yang diberikan di Bandara Internasional Banyuwangi.

### Uji Validitas

Dalam penelitian ini, pengujian pertama dilakukan dengan jumlah responden sebanyak  $(n) = 30$ , sehingga diperoleh derajat kebebasan  $(df) = n - 2 = 28$  dengan taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan tabel r

*Product Moment*, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,361.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, berikut ditunjukkan hasil pengujian validitas.

**Tabel 2 Uji Validitas Pertama**

Variabel	No	N	r <i>hitung</i>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Peran <i>Customer Service (X)</i>	1	30	0,922	0,361	Valid
	2	30	0,780	0,361	Valid
	3	30	0,902	0,361	Valid
	4	30	0,874	0,361	Valid
	5	30	0,889	0,361	Valid
	6	30	0,945	0,361	Valid
	7	30	0,950	0,361	Valid
	8	30	0,911	0,361	Valid
	9	30	0,887	0,361	Valid
	10	30	0,887	0,361	Valid
Pelayanan Penumpang (Y)	1	30	0,638	0,361	Valid
	2	30	0,766	0,361	Valid
	3	30	0,889	0,361	Valid
	4	30	0,814	0,361	Valid
	5	30	0,637	0,361	Valid
	6	30	0,889	0,361	Valid

Sumber : Penulis, 2026

Pada pengujian kedua, menggunakan jumlah responden sebanyak  $(n) = 100$ , sehingga diperoleh derajat kebebasan  $(df) = n - 2 = 98$  dengan tarif signifikansi 0,05. Berdasarkan tabel r *product moment*, diperoleh r tabel sebesar 0,197. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, berikut dapat ditunjukkan hasil pengujian validitas.

**Tabel 3 Uji Validitas Kedua**

Variabel	No	N	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Peran <i>Customer Service (X)</i>	1	100	0,859	0,197	Valid
	2	100	0,819	0,197	Valid
	3	100	0,903	0,197	Valid
	4	100	0,888	0,197	Valid
	5	100	0,896	0,197	Valid
	6	100	0,918	0,197	Valid
	7	100	0,937	0,197	Valid
	8	100	0,909	0,197	Valid

	9	100	0,888	0,197	Valid
	10	100	0,904	0,197	Valid
<b>Pelayanan</b>	1	100	0,705	0,197	Valid
<b>Penumpang</b>	2	100	0,887	0,197	Valid
<b>(Y)</b>	3	100	0,657	0,197	Valid
	4	100	0,716	0,197	Valid
	5	100	0,889	0,197	Valid
	6	100	0,887	0,197	Valid

Sumber: Penulis, 2026

Hasil penelitian kedua pengujian menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat sehingga dapat digunakan dalam proses pengumpulan data penelitian.

#### Uji Reliabilitas

Berikut hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan.

**Tabel 4 Uji Reliabilitas Pertama**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<b>Peran Customer Service (X)</b>	0,972	Sangat Reliabel
<b>Pelayanan Penumpang (Y)</b>	0,860	Reliabel

Sumber : Penulis, 2026

Kedua nilai tersebut berada di atas batas sewenang-wenang sebesar 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang terdapat dalam penelitian ini dapat dianggap reliabel. Untuk pengujian kedua, dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 100 orang, berikut adalah hasil dari uji reliabilitas pengujian kedua.

**Tabel 5 Uji Reliabilitas Kedua**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<b>Peran Customer Service (X)</b>	0,971	Reliabel
<b>Pelayanan Penumpang (Y)</b>	0,860	Reliabel

Sumber : Penulis, 2026

Nilai Cronbach's Alpha untuk variabel *Customer Service* (X) adalah 0,971 dan *Passenger Services* (Y) adalah 0,860. Kedua nilai tersebut berada di atas 0,7, sehingga dapat dipastikan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid.

#### Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik pada penelitian ini terdiri dari:

#### Uji Normalitas

Hasil uji Normalitas dapat disajikan pada Tabel 6.

**Tabel 6 Uji Normalitas**

Variabel	One Sample Kolmogrov-Smirnov	Keterangan
<b>Residual</b>	0,062	Normal

Sumber : Penulis, 2026

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal, sehingga model regresi layak untuk digunakan dalam penelitian.

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dirancang untuk menilai apakah terdapat ketidaksamaan varians pada residual. Jadi dapat disimpulkan bahwa heteroskedastisitas tidak terjadi, sehingga model regresi layak.

#### Uji Hipotesis

#### Analisis Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 27, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 15,793 + 0,273X$$

Artinya :

- Konstanta sebesar 15,793 menunjukkan bahwa jika Peran *Customer Service* (X) bernilai 0, maka Pelayanan penumpang (Y) sebesar 15,793.
- Koefisien regresi sebesar 0,273 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan Peran *Customer Service* akan meningkatkan Pelayanan Penumpang sebesar 0,273.

### Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Tabel 7 Uji t

Variabel	T hitung	Sig.	Keterangan
Peran <i>Customer Service</i> (X)	15,492	0,000	Berpengaruh signifikan

Sumber : Penulis, 2026

Dapat disimpulkan bahwa variabel Peran *Customer Service* (X<sub>0</sub>) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Penumpang (Y).

### Uji F (Simultan)

Uji F yang dilakukan disajikan pada tabel 8.

Tabel 8 Uji F

F hitung	Sig.	Keterangan
239,993	0,000	Model layak

Sumber : Penulis, 2026

Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini layak digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi mampu menjelaskan hubungan antara variabel Peran *Customer Service* terhadap Pelayanan Penumpang dengan baik.

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Berikut ditampilkan hasil uji koefisien determinasi.

Tabel 9 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

R square	Keterangan
0,710	Pengaruh sebesar 71%

Sumber : Penulis 2026

Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 71% variasi Pelayanan Penumpang (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Peran *Customer Service* (X) sedangkan sisanya sebesar 29% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

### Analisis Deskriptif

Berdasarkan tabel skor hasil jawaban responden mengenai Pelayanan *Customer Service* diperoleh total skor sebesar 6.540 dari skor maksimal 8.000 yang kemudian

dapat dilihat tinjauan kontinum secara keseluruhan melalui proses perhitungan berikut ini:

a. Nilai Indeks Maksimum

$$= 5 \times 16 \times 100 = 8000$$

b. Nilai Indeks Minimum

$$= 1 \times 16 \times 100 = 1.600$$

c. Nilai Jenjang Interval (NJI)

$$= (8.000 - 1.600) / 5 = 1.280$$

Perolehan skor berdasarkan pengolahan data pada variabel pelayanan *Customer Service* di Bandara sebesar 6.540.

## 5. Simpulan dan Saran

### Kesimpulan

1. Variabel *Customer Service* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan penumpang. Hal ini dapat di buktikan dari hasil analisis uji t dengan t hitung > t tabel yaitu 15,492 > 1,985 serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 < 0,05. Dengan demikian, peran *Customer Service* memiliki pengaruh yang nyata dalam meningkatkan pelayanan penumpang. Semakin baik kemampuan petugas dalam memberikan informasi, bersikap ramah, serta merespon kebutuhan penumpang, maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh penumpang.

2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, Peran *Customer Service* adalah variabel yang memiliki pengaruh besar terhadap kualitas layanan. Total yang berada pada rentang tinggi terdiri dari 6.540 dari skor maksimum yang mungkin sebesar 8.000 (82%). Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, *Customer Service* di Bandara sedang berjalan secara efektif dan memiliki opsi untuk memenuhi kebutuhan pelancong. Dimensi layanan dengan hasil yang baik adalah bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), namun masih

terdapat peningkatan (terutama dalam menemukan kecepatan respons).

3. Peran *Customer Service* memiliki pengaruh yang besar terhadap Pelayanan Penumpang berdasarkan pemodelan riset simultan. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian F test bahwa terdapat nilai F hitung sebesar 239993 dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga regresi ini layak digunakan sebagai model prediksi. Selain itu, koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,710 (71%) yang menunjukkan bahwa variabel Peran *Customer Service* menjelaskan 71% dari faktor yang memengaruhi Pelayanan Penumpang, sedangkan 29% lainnya dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian ini. Ini berarti bahwa peran *Customer Service* merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan penumpang di bandara.

#### Saran

##### 1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi pelayanan penumpang, seperti fasilitas bandara, teknologi pelayanan, atau kualitas sistem informasi. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat mengembangkan penelitian dengan metode kombinasi (*mix method*) agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif. Penelitian lanjutan juga dapat difokuskan pada penyusunan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) pelayanan *Customer Service* berbasis dimensi *SERVQUAL* (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) agar dapat memberikan kontribusi yang lebih aplikatif.

##### 2. Bagi Pengelola Bandara Udara Internasional Banyuwangi

Pengelola disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan *Customer Service*, khususnya pada aspek *responsiveness* yang perlu ditingkatkan, terutama pada kondisi jam sibuk. Selain itu, perlu dilakukan penambahan jumlah petugas pada periode high season agar

pelayanan tetap optimal. Pengelola juga diharapkan dapat melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan berdasarkan feedback penumpang guna meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

##### 3. Bagi Petugas Customer Service

Petugas *Customer Service* diharapkan dapat mempertahankan sikap ramah, sopan dan profesional dalam melayani penumpang serta meningkatkan kecepatan dan ketetapan dalam merespon pertanyaan maupun keluhan. Selain itu, penting bagi petugas untuk terus meningkatkan kemampuan komunikasi, empati, serta penguasaan informasi penerbangan agar pelayanan yang diberikan semakin optimal dan mampu memberikan pengalaman positif bagi penumpang.

#### Daftar Pustaka

- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyuwangi. (2025). *Data Kunjungan Wisatawan Kabupaten Banyuwangi Tahun 2024*.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Lathifatul, M. F., & Lesyari, A. D. (2023). Komunikasi pemasaran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magelang dalam meningkatkan kunjungan wisatawan di Desa Wisata Candirejo. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(4).
- Moenir. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pamungkas, T. P., & Widagdo, D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Customer Service PT. Angkasa Pura I dalam melayani Penumpang di Bandara Udara Internasional Yogyakarta. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(2), 9–9.

Pemerintah Republik Indonesia. (2025). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.

Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.  
Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.