

## **Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Air Asia Pada Rute Penerbangan Cgk-Lop di Masa Pandemi**

**Dika Risit Maulana<sup>1✉</sup>, Charles. An<sup>2</sup>, Zaenal Abidin<sup>3</sup>, Sandriana Marina<sup>4</sup>, Erman Noor Adi<sup>5</sup>, Nafana Aulia<sup>6</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, <sup>4,5</sup>Universitas Padjadjaran Bandung, <sup>6</sup>Akademi Penerbang Indonesia Banyuwangi

Alamat Email: [drisitmaulana@gmail.com](mailto:drisitmaulana@gmail.com)<sup>1</sup>, [charles0862@gmail.com](mailto:charles0862@gmail.com)<sup>2</sup>, [abidin.zaenal103@gmail.com](mailto:abidin.zaenal103@gmail.com)<sup>3</sup>, [sandrianamarina09@gmail.com](mailto:sandrianamarina09@gmail.com)<sup>4</sup>, [ermannoor@gmail.com](mailto:ermannoor@gmail.com)<sup>5</sup>, [nafana.aulia@gmail.com](mailto:nafana.aulia@gmail.com)<sup>6</sup>

✉ Email Korespondensi: [drisitmaulana@gmail.com](mailto:drisitmaulana@gmail.com)

---

### **Abstrak**

---

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan penumpang Maskapai AirAsia Indonesia pada rute CGK-LOP selama pandemi H1N1. Rute ini dipilih sebagai fokus penelitian karena pentingnya analisis terhadap hubungan antara faktor-faktor tersebut pada periode yang diwarnai oleh pandemi. Metode analisis utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis survei kuantitatif. Populasi penelitian terdiri dari penumpang QZ 610 pada pukul 08:30 dan QZ 611 pada pukul 11:55. Sampel penelitian diambil menggunakan metode simple random sampling yang disederhanakan dengan metode slovin, sehingga diperoleh sebanyak 155 sampel. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, angket, dan penelitian mendalam. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode regresi garis regresi dengan uji hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga tiket, kualitas layanan pelanggan, dan kepercayaan memiliki dampak signifikan terhadap harga rute Maskapai AirAsia CGK-LOP. Selama periode pandemi, terjadi kenaikan harga rata-rata sebesar 26,1%. Dalam konteks ini, faktor kepercayaan dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap harga tiket. Secara bersamaan, harga tiket, kualitas layanan pelanggan, dan kepercayaan juga secara signifikan memengaruhi kepuasan penumpang pada rute CGK-LOP Maskapai AirAsia selama pandemi Covid-19. Besaran pengaruh ketiga faktor tersebut secara bersama-sama terhadap kepuasan penumpang Maskapai AirAsia mencapai 55,7%. Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa ketika harga tiket naik, kualitas layanan meningkat, dan kepercayaan pelanggan meningkat, jumlah penumpang yang memilih Maskapai AirAsia juga akan meningkat. Penemuan ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang dalam konteks pandemi, dan dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan strategi pemasaran dan pelayanan pada masa yang akan datang.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Penumpang

---

**Abstract**

---

*The aim of this research is to analyze the influence of price, service quality, and customer trust on passenger satisfaction for AirAsia Indonesia on the CGK-LOP route during the H1N1 pandemic. This route was chosen as the focus of the study due to the importance of analyzing the relationship between these factors during a pandemic period. The primary method of analysis used in this research was quantitative survey analysis. The research population consisted of passengers on flights QZ 610 at 08:30 and QZ 611 at 11:55. The research sample was obtained using a simplified random sampling method with the Slovin method, resulting in a total of 155 samples. Data collection was conducted through observation, questionnaires, and in-depth research. The collected data was then analyzed using regression analysis with hypothesis testing using t-tests and F-tests. The results of the research indicate that ticket prices, customer service quality, and trust have a significant impact on the prices of AirAsia's CGK-LOP route. During the pandemic period, there was an average price increase of 26.1%. In this context, trust and service quality factors have a significant influence on ticket prices. Simultaneously, ticket prices, customer service quality, and trust also significantly affect passenger satisfaction on the CGK-LOP route for AirAsia during the Covid-19 pandemic. The combined impact of these three factors on AirAsia passenger satisfaction amounts to 55.7%. The findings of this research provide evidence that when ticket prices increase, service quality improves, and customer trust increases, the number of passengers choosing AirAsia also increases. These findings contribute to a better understanding of the factors influencing passenger satisfaction in a pandemic context and can serve as a basis for improving marketing strategies and services in the future.*

*Keywords: Price, Service Quality, Trust and Passenger Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Industri penerbangan merupakan salah satu moda transportasi yang sangat memudahkan perpindahan manusia dan barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya (Ainur Fatimah, 2021). Bahkan dapat dikatakan bahwa moda transportasi udara ini merupakan alternatif yang banyak dipilih oleh para pihak yang hendak berpergian ke luar negeri atau pun ke tujuan jarak jauh (Aisah et al., 2021). Alasan mengapa penerbangan lebih cepat dibandingkan dengan moda transportasi darat dan air adalah karena waktu yang lebih singkat yang diperlukan untuk menempuh jarak yang sama (Wahyuni, 2019). Pandemi COVID-19 telah mengubah perilaku dan preferensi penumpang dalam memilih maskapai penerbangan. Seiring dengan krisis kesehatan global ini, banyak negara memberlakukan pembatasan perjalanan dan protokol kesehatan yang ketat, yang berdampak pada jumlah penumpang dan kegiatan penerbangan. Hal ini juga berlaku untuk rute penerbangan CGK-LOP, yang merupakan rute penerbangan dari Bandara Soekarno-Hatta di Jakarta (CGK) ke Bandara Internasional Lombok (LOP).

Dalam situasi ini, penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang menjadi sangat penting bagi maskapai penerbangan, terutama untuk mengatasi tantangan yang dihadapi selama masa pandemi. Harga tiket, kualitas

pelayanan, dan kepercayaan menjadi faktor-faktor yang saling terkait dan berpotensi mempengaruhi keputusan penumpang dalam memilih maskapai penerbangan dan merasa puas dengan pengalaman perjalanan mereka.

Pada masa pandemi, harga tiket menjadi faktor yang lebih penting bagi penumpang dalam mengambil keputusan perjalanan. Karena situasi ekonomi yang sulit, penumpang cenderung mencari tiket dengan harga yang terjangkau, sehingga harga tiket dapat menjadi pertimbangan utama dalam memilih maskapai penerbangan. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai juga menjadi faktor yang sangat penting. Penumpang mengharapkan langkah-langkah kebersihan yang lebih ketat dan protokol kesehatan yang diterapkan oleh maskapai untuk memastikan keamanan dan kenyamanan selama perjalanan. Kualitas pelayanan yang baik, seperti kesopanan awak kabin, ketepatan waktu, kenyamanan kabin, dan fasilitas yang memadai, akan meningkatkan kepuasan penumpang.

Kepercayaan penumpang terhadap maskapai juga berperan penting dalam keputusan mereka. Penumpang ingin yakin bahwa maskapai menerapkan protokol kesehatan yang ketat dan menjaga keamanan mereka. Selain itu, kepercayaan pada keandalan maskapai dan kebijakan penanganan situasi darurat juga penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan penumpang. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang pada maskapai Air Asia, khususnya pada rute penerbangan CGK-LOP di masa pandemi. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan berharga bagi maskapai dalam meningkatkan strategi pemasaran, pelayanan, dan kebijakan yang lebih baik untuk menghadapi tantangan yang dihadapi selama masa pandemi dan meningkatkan kepuasan penumpang secara keseluruhan.

Industri penerbangan menarik dan menjanjikan, terbukti dari banyaknya perusahaan yang terlibat dalam bisnis tersebut seperti Air Asia Indonesia, Lion Air, Sriwijaya Air, Citilink, dan lain-lain. Berikut ini adalah data beberapa maskapai penerbangan dan harga yang diberikan.

Tabel 1. Maskapai Penerbangan Dan Harga Pada Traveloka Rute Jakarta – Lombok

| Maskapai      | Flight Number | Tanggal Berangkat | Harga          | Waktu Berangkat | Jenis Pesawat |
|---------------|---------------|-------------------|----------------|-----------------|---------------|
| Lion          | JT-656        | 26/09/2022        | IDR 783,100.00 | 6:00            | B737          |
| Super Air Jet | IU-762        | 26/09/2022        | IDR 828,700.00 | 7:00            | A320          |
| AirAsia       | QZ-610        | 26/09/2022        | IDR 855,000.00 | 6:40            | A320          |
| Citilink      | QG-640        | 26/09/2022        | IDR 897,329.00 | 6:00            | A320          |

Sumber: Traveloka 25/09/2022

Pada tabel 1 yang di ambil pada tanggal 25 September 2022 menyatakan bahwasannya harga penerbangan AirAsia Indonesia lebih tinggi di bandingkan Lion dan Super Air Jet sedangkan jarak yang dituju adalah sama.

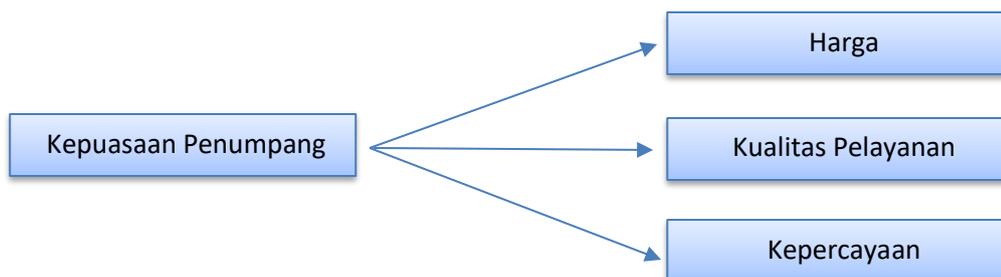
Tabel 2. Maskapai Penerbangan Dan Harga Pada Tiket.com Rute Jakarta – Lombok

| Maskapai      | Flight Number | Tanggal Berangkat | Harga          | Waktu Berangkat | Jenis Pesawat |
|---------------|---------------|-------------------|----------------|-----------------|---------------|
| Lion          | JT-656        | 26/09/2022        | IDR 779,080.00 | 6:00            | B737          |
| Super Air Jet | IU-762        | 26/09/2022        | IDR 824,700.00 | 7:00            | A320          |
| AirAsia       | QZ-610        | 26/09/2022        | IDR 854,000.00 | 6:40            | A320          |
| Citilink      | QG-640        | 26/09/2022        | IDR 897,329.00 | 6:00            | A320          |

Sumber: Tiket.com 25/09/2022

Pada tabel 2 yang di ambil pada tanggal 25 September 2022 menyatakan bahwa harga penerbangan AirAsia Indonesia lebih tinggi di bandingkan Lion dan Super Air Jet serta harga pada Citilink sedikit lebih tinggi dibanding AirAsia Indonesia sedangkan jarak sama. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat diketahui bahwa tabel 1 dan tabel 2 menunjukkan adanya perbedaan harga penerbangan rute Jakarta – Lombok yang mengakibatkan persaingan maskapai semakin kuat pada jenis persaingan maskapai *low cost carrier*.

## METODE



Gambar 1. Konseptual Framework 2023

Konseptual framework ini menggambarkan hubungan antara variabel yang diteliti, yaitu harga, kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan penumpang. Berikut penjelasan mengenai masing-masing variabel:

Variabel Independen:

1. Harga: Mewakili harga tiket yang ditawarkan oleh maskapai Air Asia pada rute penerbangan CGK-LOP di masa pandemi. Variabel ini mengukur persepsi penumpang terhadap harga tiket sebagai faktor penentu dalam keputusan perjalanan mereka.
2. Kualitas Pelayanan: Merupakan ukuran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai Air Asia pada rute penerbangan tersebut. Faktor-faktor seperti kesopanan awak kabin, ketepatan waktu, kenyamanan kabin, dan fasilitas yang memadai termasuk dalam variabel ini.
3. Kepercayaan: Merupakan tingkat kepercayaan penumpang terhadap maskapai Air Asia. Variabel ini mencakup kepercayaan terhadap protokol kesehatan yang diterapkan, keandalan maskapai, dan kebijakan penanganan situasi darurat.

Variabel Dependen:

1. Kepuasan Penumpang: Merupakan tingkat kepuasan penumpang terhadap pengalaman perjalanan mereka dengan maskapai Air Asia pada rute penerbangan CGK-LOP di masa pandemi. Variabel ini mencerminkan sejauh mana penumpang merasa puas dengan harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan yang mereka alami selama perjalanan.

Hubungan Hipotesis:

1. Harga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang: Hipotesis ini menyatakan bahwa semakin terjangkau harga tiket, semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang: Hipotesis ini mengasumsikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai, semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang.
3. Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang: Hipotesis ini menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan penumpang terhadap maskapai, semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang.

Konseptual framework ini memberikan kerangka kerja untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel yang relevan dan menjawab pertanyaan penelitian mengenai pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan penumpang.

#### **Desain Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu penelitian survey. Penelitian survei bertujuan untuk melakukan generalisasi pada populasi dari beberapa sampel sehingga memungkinkan untuk membuat kesimpulan. Peneliti menggunakan metode pengumpulan data yang alami (bukan buatan) yaitu survei (Heriyanto, n.d.).

Jenis survei yang digunakan dalam penelitian ini adalah cross-sectional (one-shot), dimana data dikumpulkan satu persatu dalam satu waktu. Metode survei dipilih sebagai prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini. Sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengkaji beberapa penelitian seperti pengaruh harga, kualitas pekerjaan orang awam, dan kepercayaan terhadap perlakuan penumpang, penelitian ini memiliki landasan kuantitatif.

#### **Populasi dan Sampel**

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode sampel yang digunakan adalah teknik pengambilan sampel probabilistik yang disebut simple random sampling (Septiani et al., 2020). Simple random sampling adalah teknik untuk mengumpulkan sampel di mana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel dan dikumpulkan secara anonim tanpa mempertimbangkan strata sosial yang mungkin ada dalam populasi.

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah konsumen sebanyak 250 orang. Dan penentuan sample tersebut penulis menggunakan rumus Slovin. Berikut adalah rumus Slovin:

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

e = Batas toleransi kesalahan ( error tolerance )

Bahwa jumlah penumpang internasional di hari sabtu berjumlah 250 orang, berikut adalah jadwal penerbangan

- 1) QZ610 CGK-LOP 08:30 Jadwal keberangkatan hari sabtu, jumlah penumpang 100 orang
- 2) QZ611 CGK-LOP 11:55 Jadwal keberangkatan hari sabtu, jumlah penumpang 150 orang Untuk menghitung berapa responden yang akan di ambil, ini lah cara perhitungannya:

$$\begin{aligned} \text{atau } n &= \frac{250}{1 + 250(0,025)} \\ &= \frac{250}{1,14} \end{aligned}$$

$$n = 154$$

Jadi jumlah sample yang di gunakan penelitian sebanyak 154 orang

### **Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian Lapangan (Field Research)

Metode untuk mengumpulkan data yang digunakan adalah pengamatan jangka panjang, yang melibatkan pengiriman pesan jangka panjang ke bisnis untuk memahami objek yang telah diidentifikasi secara rinci.

- 1) Pengamatan (Observation)

Cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti yaitu proses pelayanan konsumen, Penelitian ini disebut juga penelitian lapangan (Eka Faradila, 2023). Data diperoleh dengan penelitian langsung ke kantor cabang AirAsia Jakarta dan AirAsia Lombok

- 2) Kuesioner (Questionnaire)

Merupakan alat pengumpulan data yang diajukan kepada responden (konsumen di Lombok) secara tertulis (Rofika, 2022). Data yang diinginkan dijabarkan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan tertulis dan responden memberikan jawaban secara tertulis dan dalam menjawab kuesioner ini digunakan skala likert dan kuesioner dibagikan kepada penumpang diruang tunggu domestik dengan penerbangan AirAsia QZ610 CGK-LOP dan AirAsia QZ611 CGK-LOP pada pukul 08:30 sd pukul 11:55. Skala Likert digunakan untuk menilai pengetahuan, persepsi, dan konsensus individu atau sekelompok orang tentang fenomena sosial selama penelitian. Fenomena sosial saat ini telah secara khusus dijelaskan oleh para peneliti dan disebut sebagai variabel penelitian. Setiap variabel akan dievaluasi pada skala Likert 1 sampai 5, dengan 1 yang digunakan untuk menunjukkan kinerja yang sangat buruk atau sangat tidak memuaskan dan 5 menunjukkan kinerja yang sangat baik atau sangat sukses.

- 3) Penelitian Kepustakaan (Library Research)

Pengumpulan data dalam penelitian dilakukan melalui riset kepustakaan yang terdiri dari data sekunder. Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari bahan-bahan literatur seperti buku, jurnal, dan sumber informasi tertulis lainnya yang relevan dengan judul skripsi serta berhubungan dengan masalah yang diteliti (Sari & Asmendri, 2018).

### **Teknik Analisis Data**

#### **Uji Validitas**

Validitas merujuk pada seberapa akurat data yang dikumpulkan oleh peneliti sesuai dengan fenomena yang sedang diteliti. Untuk memastikan validitas suatu item, peneliti dapat melakukan korelasi antara skor item dengan total skor seluruh item (Janna & Herianto, 2021). Jika koefisien korelasi antara dua item sama dengan atau lebih dari 0,3, item tersebut dapat dianggap dapat diterima; Namun, jika koefisien korelasi kurang dari 0,3, item tersebut dianggap tidak valid. Peneliti dapat menggunakan rumus momen produk Pearson untuk menyesuaikan nilai koefisien yang dimaksud.

$$r = \frac{n(\sum X_1 X_{1tot}) - (\sum X_1)(\sum X_{1tot})}{\sqrt{((n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n\sum x_{1tot}^2) - (\sum x_{1tot})^2)}}$$

Keterangan:

- r = Korelasi product moment
- $\sum X_i$  = Jumlah skor suatu item
- $\sum X_{tot}$  = Jumlah total skor jawaban
- $\sum x_i^2$  = Jumlah kuadrat skor jawaban suatu item
- $\sum x_{tot}^2$  = Jumlah kuadrat total skor jawaban
- $\sum X_i X_{tot}$  = Jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor

Untuk memastikan bahwa instrumen tertentu asli, indeks validitasnya harus sama dengan atau lebih dari 0,3 jumlahnya. Pernyataan yang memiliki korelasi di bawah 0,3 harus diperbaiki karena sebenarnya salah.

#### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan bagaimana hasil pengukuran ditentukan dengan menggunakan objek serupa yang menghasilkan data yang konsisten (Erida, 2021). Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan bagaimana hasil pengukuran ditentukan dengan menggunakan objek serupa yang menghasilkan data yang konsisten.

$$r = \frac{n(\sum AB) - (\sum A)(\sum B)}{\sqrt{((n\sum A^2) - (\sum A)^2)(n(\sum B^2) - (\sum B)^2)}}$$

Dimana:

- r = koefisien korelasi
- n = banyaknya responden
- A = skor item pertanyaan ganjil
- B = skor pertanyaan genap

Setelah mempelajari tentang koefisien Korea, langkah selanjutnya adalah menganalisis hasilnya menggunakan laporan Spearman Brown di bawah ini:

$$r = \frac{2rb}{1 + rb}$$

Dimana:

- r = nilai reliabilitas
- rb = korelasi produk moent antara belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (Genap)

### **Analisis Regresi linier berganda**

Analisis regresi adalah jenis analisis yang digunakan untuk menentukan apakah nilai variabel tertentu akan berubah ketika variabel lain juga berubah. Regresi dilakukan ketika jumlah variabel independen lebih dari satu. (Ningsih & Dukalang, 2019). Untuk menentukan apakah suatu variabel yang diteliti memiliki kesalahan yang berarti, seseorang dapat menggunakan model regresi menggunakan distribusi berganda. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui apakah ada hubungan yang signifikan antara variabel X1 (harga), X2 (keselamatan), dan X3 (kualitas pelayanan) dengan variabel Y (kepuasan penumpang). Formula yang diaplikasikan adalah:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Dimana:

|         |   |
|---------|---|
| Y       | = variable terikat (Kepuasan Penumpang) |
| a       | = konstanta                             |
| $\beta$ | = koefisien regresi                     |
| X1      | = Harga                                 |
| X2      | = Keselamatan                           |
| X3      | = Kualitas Pelayanan                    |

### **Koefesien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Tribudhi & Soekapdjo, 2019). Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dapat dicari dengan rumus:

$$R^2 = 1 - \frac{\sum ei^2}{\sum yi}$$

Jika nilai R<sup>2</sup> adalah antara 0 dan 1, nilai R<sup>2</sup> yang lebih kecil menunjukkan kemampuan variabel independen untuk menggambarkan variabel dependen yang tidak stabil. Namun, nilai R<sup>2</sup> yang dekat dengan yang pertama menunjukkan bahwa variabel independen menyediakan hampir semua informasi yang diperlukan untuk menentukan variasi variabel dependen.

### **Uji t (Uji Parsial)**

Uji parsial bertujuan untuk mengetahui apakah masing masing variabel bebas X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan X<sub>3</sub>, secara parsial berpengaruh terhadap Y, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- 1) H<sub>0</sub>: b<sub>1</sub> = 0 (artinya secara parsial X<sub>1</sub> tidak berpengaruh terhadap Y)  
H<sub>a</sub>: b<sub>1</sub> ≠ 0 (artinya secara parsial X<sub>1</sub> berpengaruh terhadap Y)
- 2) H<sub>0</sub>: b<sub>2</sub> = 0 (artinya secara parsial X<sub>2</sub> tidak berpengaruh terhadap Y)  
H<sub>a</sub>: b<sub>2</sub> ≠ 0 (artinya secara parsial X<sub>2</sub> berpengaruh terhadap Y)
- 3) H<sub>0</sub>: b<sub>3</sub> = 0 (artinya secara parsial X<sub>3</sub> tidak berpengaruh terhadap Y)  
H<sub>a</sub>: b<sub>3</sub> ≠ 0 (artinya secara parsial X<sub>3</sub> berpengaruh terhadap Y)

Untuk menguji apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak maka digunakan uji t yaitu dengan membandingkan nilai thitung dengan  $t_{tabel}$ . Adapun Nilai  $t_{hitung}$  dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi antara X dan Y

n = jumlah responden

Setelah angka diperoleh, langkah selanjutnya adalah membandingkannya dengan angka pada tabel menggunakan penanda = 0,05 dan derajat kebebasan (dk) = n-k-1. Di mana n adalah ukuran sampel dan K adalah jumlah variabel dasar yang digunakan. Jika jumlah thitung lebih besar dari apa yang tercantum, hipotesis alternatif dan nol akan disajikan. Namun, jika thitung lebih kecil dari tabel, hipotesis alternatifnya adalah tolak dan hipotesis nol dievaluasi kembali.

- 1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel} \rightarrow H_0$  ditolak (ada pengaruh yang signifikan)
- 2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel} \rightarrow H_0$  diterima (tidak ada pengaruh yang signifikan)

### Uji f (Uji Simultan)

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ ) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Y). Nilai  $F_{hitung}$  tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  pada tingkat signifikansi tertentu (5%). Hipotesis dalam penelitian ini dapat dituliskan sebagai berikut:

Secara bersama-sama, seluruh variabel bebas  $X_1, X_2$ , dan  $X_3$  berpengaruh terhadap variabel Y. sehingga dapat dirumuskan:

$H_0$ :  $b_1 = b_2 = b_3 = 0$  (artinya variabel bebas  $X_1, X_2$  dan  $X_3$ , tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Y)

$H_a$ :  $b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$  (artinya, variabel bebas  $X_1, X_2$  dan  $X_3$ , secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Y)

Kriteria yang digunakan ialah:

1) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$ :  $b_1 = b_2 = b_3 = 0$  diterima yang artinya tidak ada pengaruh secara nyata (signifikan) antara variabel bebas dengan variabel terikat.

2) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_a$ :  $b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$  diterima yang artinya secara simultan ada pengaruh secara nyata (signifikan) antara variabel bebas dengan variabel terikat, untuk mendapatkan nilai  $F_{hitung}$  digunakan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

$R^2$  : Koefisien determinasi

k : Jumlah variabel bebas

n : Jumlah data yang di analisis

## HASIL

### ***Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan penumpang Maskapai AirAsia Rute Penerbangan CGK-LOP Di Masa Pandemi Covid-19***

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga dengan kepuasan penumpang pada Maskapai AirAsia. Hal ini terbukti dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4.062 yang diperoleh dari uji t, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.976. Penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan untuk berbagai maskapai penerbangan, termasuk AirAsia, menemukan bahwa harga yang lebih tinggi tidak selalu mengarah pada kepuasan pelanggan yang lebih tinggi (Bing, 2022). Selain itu, pandemi COVID-19 telah memiliki dampak negatif yang signifikan pada industri penerbangan, termasuk AirAsia, yang menunjukkan bahwa harga yang lebih tinggi selama periode ini mungkin menyebabkan penurunan kepuasan pelanggan (Indonesia et al., n.d.).

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wiedyani, 2019) yang diperoleh hasil bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Begitulah juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hijriyani, 2018) yang diperoleh hasil bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang.

### ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan penumpang Maskapai AirAsia***

Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada Maskapai AirAsia. Hal tersebut terbukti dari hasil analisis dengan menggunakan uji t yang diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3.927, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.976 sehingga dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3.927 > 1.976$ ), demikian juga apabila dilihat dari probabilitasnya, diperoleh nilai p-value lebih kecil dari 0.05 atau  $0.000 < 0.05$ , hal tersebut memberikan informasi bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima.

### ***Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan penumpang Maskapai AirAsia Rute Penerbangan CGK-LOP Di Masa Pandemi Covid-19***

Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan penumpang terhadap kepuasan penumpang Maskapai AirAsia. Hal tersebut terbukti dari hasil analisis dengan menggunakan uji t yang diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5.393, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.976 sehingga dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5.393 > 1.976$ ), demikian juga apabila dilihat dari probabilitasnya, diperoleh nilai p-value lebih kecil dari 0.05 atau  $0.000 < 0.05$ , hal tersebut memberikan informasi bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima.

### ***Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara simultan Terhadap Kepuasan penumpang Maskapai AirAsia Rute Penerbangan CGK-LOP Di Masa Pandemi Covid-19***

Berdasarkan hasil analisis uji F atau uji simultan yang digunakan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan penumpang Maskapai AirAsia, diperoleh hasil  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $65.653 > 3.056$ ), sehingga jelas  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama harga, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Maskapai AirAsia.

## **PEMBAHASAN**

Pemahaman analisis menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan dengan kepuasan penumpang pada maskapai AirAsia yang melayani rute penerbangan CGK-LOP selama masa pandemi Covid-19. Penelitian juga menunjukkan bahwa beberapa faktor memengaruhi kepuasan penumpang pada maskapai AirAsia. Salah satu faktor tersebut adalah harga tiket yang sesuai. Penelitian yang dilakukan oleh (Pariadi, 2022) hal ini menunjukkan pentingnya penyesuaian harga tiket dengan situasi ekonomi dan kebutuhan penumpang selama masa pandemi COVID-19.

Penelitian ini (Amanda Hanna, Wayan, 2022) juga menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan penumpang antara maskapai penerbangan berbiaya rendah (LCC) dan maskapai penerbangan kelas atas (full-service airline). Pada maskapai LCC, penumpang cenderung lebih puas dengan harga tiket yang lebih murah, sedangkan pada maskapai kelas atas, penumpang cenderung lebih puas dengan kualitas pelayanan yang lebih baik

Seluruh faktor ini, yaitu harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan, saling berinteraksi dan berkontribusi secara bersama-sama dalam membentuk tingkat kepuasan penumpang pada maskapai AirAsia. Oleh karena itu, maskapai AirAsia dapat meningkatkan kepuasan penumpang dengan mengoptimalkan aspek-aspek tersebut dalam layanan mereka (Ismuha, 2019).

Dalam pandemi Covid-19, analisis ini memberikan wawasan berharga bagi maskapai AirAsia dalam menghadapi tantangan yang dihadapi oleh industri penerbangan (Dewi, 2022). Dengan memahami pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan penumpang, maskapai AirAsia dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan penumpang selama masa pandemi. Berikut adalah beberapa langkah strategis yang dapat diambil oleh maskapai AirAsia dengan menyesuaikan harga tiket dengan situasi ekonomi dan kebutuhan penumpang selama masa pandemi COVID-19 (Rizky, 2014)

Salah satu langkah yang dapat diambil adalah memastikan harga tiket yang sesuai dengan nilai yang diberikan kepada penumpang. Dalam situasi ekonomi yang sulit, menawarkan harga yang kompetitif dan terjangkau dapat menarik minat penumpang dan mempertahankan loyalitas mereka. Namun, penting juga untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang disediakan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, AirAsia dapat fokus pada pelatihan karyawan, peningkatan efisiensi operasional, dan inovasi dalam memberikan pengalaman yang nyaman dan aman kepada penumpang.

Selain itu, membangun kepercayaan penumpang juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan. Selama masa pandemi, maskapai AirAsia dapat mengambil langkah-langkah proaktif untuk memastikan kebersihan dan keamanan di dalam pesawat. Komunikasi yang jelas dan transparan mengenai langkah-langkah kebersihan dan protokol keselamatan yang diimplementasikan dapat membantu membangun kepercayaan penumpang. Menyediakan informasi yang akurat dan terkini mengenai perkembangan pandemi dan langkah-langkah mitigasi yang diambil juga penting dalam membangun kepercayaan dan memberikan rasa aman kepada penumpang.

Dalam rangka mencapai kepuasan penumpang secara holistik, maskapai AirAsia dapat mengintegrasikan strategi harga yang sesuai, kualitas pelayanan yang baik, dan memperkuat kepercayaan penumpang. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor ini secara keseluruhan, maskapai AirAsia dapat memperkuat posisi mereka di pasar, mempertahankan dan meningkatkan basis pelanggan, serta mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada masa pandemi Covid-19 dan di masa mendatang.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan penumpang pada Maskapai AirAsia untuk rute penerbangan CGK-LOP di masa pandemi COVID-19. Secara parsial, ditemukan bahwa harga memiliki pengaruh positif dan signifikan sebesar 26.1% terhadap kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik atau sesuai harga yang ditawarkan oleh perusahaan, maka akan meningkatkan kepuasan penumpang.

Selain itu, kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan sebesar 25.6% terhadap kepuasan penumpang. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, seperti kesopanan awak kabin, ketepatan waktu, kenyamanan kabin, dan fasilitas yang memadai, akan berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan penumpang. Selanjutnya, kepercayaan penumpang terhadap perusahaan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan sebesar 40.1% terhadap kepuasan penumpang. Kepercayaan ini meliputi kepercayaan terhadap protokol kesehatan yang diterapkan, keandalan perusahaan, dan kebijakan penanganan situasi darurat. Semakin tinggi kepercayaan penumpang, semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang.

Secara simultan, ketiga variabel tersebut, yaitu harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan, secara bersama-sama berpengaruh signifikan sebesar 55.7% terhadap kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin sesuai harga, semakin baik kualitas pelayanan, dan semakin tinggi kepercayaan penumpang, maka akan semakin meningkat kepuasan penumpang pada Maskapai AirAsia. Hasil temuan ini memberikan implikasi penting bagi Maskapai AirAsia dalam meningkatkan kepuasan penumpang selama masa pandemi COVID-19. Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, perusahaan dapat mengoptimalkan strategi harga, meningkatkan kualitas pelayanan, dan memperkuat kepercayaan penumpang untuk mencapai tingkat kepuasan penumpang yang lebih tinggi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ainur Fatimah, D. (2021). *ANALISIS PERBEDAAN JUMLAH PENUMPANG DOMESTIK SELAMA*. 4(2), 232–237.
- Aisah, N., Aji Suseno, D., Ekonomi Pembangunan, J., Ekonomi, F., & Negeri Semarang Permalink, U. (2021). Analisis Pemilihan Moda Transportasi dalam Kunjungan Wisatawan. *Efficient*, 4(1), 1108–1127.
- Amanda Hanna, Wayan, W. (2022). *ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PROTOKOL KESEHATAN DALAM PENERBANGAN RUTE DOMESTIK*. 10(1), 11–21.

- Bing, L. (2022). Customer Satisfaction of Low-Cost Airline Application. *Journal of Digitainability, Realism & Mastery (DREAM)*, 1(06), 47–57. <https://doi.org/10.56982/dream.v1i06.56>
- Dewi, S. (2022). *Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Kondisi Financial Distress Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Perusahaan Transportasi Yang Tercatat Di Bursa Efek Indonesia (BEI)*. 123.
- Eka Faradila, M. R. (2023). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PROGRAM KALIMASADA DI KANTOR KELURAHAN KARAH KOTA SURABAYA*. 3(02), 1–23.
- Erida, M. (2021). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Motivasi Pengidap HIV/AIDS. *Jurnal Ilmiah Bina Edukasi*, 1(1), 10–21.
- Heriyanto, B. (n.d.). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Hijriyani, jumaidah. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Sri Bilah Kelas Eksekutif di Pt. Kereta Api Indonesia Divre I Medan*. 6(1), 1–8. <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1120700020921110%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.reuma.2018.06.001%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.arth.2018.03.044%0Ahttps://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1063458420300078?token=C039B8B13922A2079230DC9AF11A333E295FCD8>
- Indonesia, A., Pass, U., Pass, A. U., & App, S. (n.d.). *Seiring dengan pelonggaran mobilitas dan pembukaan perbatasan antar negara , Perseroan membuka kembali beberapa rute penerbangan internasional dan memperkuat rute domestik dengan melayani 9 jalur penerbangan . Sebagai maskapai terbaik di kelasnya , Perseroan senantiasa memberikan layanan berkualitas kepada pelanggan seperti program promo dan gratis bagasi 20-kg . Berbagai inovasi yang dilakukan Perseroan tersebut menunjukkan tekad yang kuat untuk tidak pernah berhenti ( Never Stop ) sesuai dengan tema Laporan Tahunan ini . Dukungan dari Induk semakin menambah optimisme bahwa bisnis Perseroan akan semakin berkembang pada masa mendatang sejalan dengan proyeksi pemulihan ekonomi Indonesia yang berlanjut .*
- Ismuha, N. (2019). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN ISKANDAR MUDA SEBAGAI WORLD'S BEST AIRPORT FOR HALAL TRAVELER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN*. *Progress in Retinal and Eye Research*, 561(3), S2–S3.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). *KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS*. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Ningsih, S., & Dupalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1), 43–53. <https://doi.org/10.34312/jjom.v1i1.1742>
- Pariadi, H. (2022). *ANALISA KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT AIR ASIA RUTE PENERBANGAN LOMBOK - YOGYAKARTA*. *Universitas Muhammadiyah Mataram*, 33(1), 1–12.

- Rizky, A. (2014). *ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA MASKAPAI PENERBANGAN AIRASIA INDONESIA (STUDI KASUS MAHASISWA PERBANAS INSTITUTE, JAKARTA)*. 85(1), 2071–2079.
- Rofika, U. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 1–23.
- Sari, M., & Asmendri. (2018). Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA. *Penelitian Kepustakaan (Library Research) Dalam Penelitian Pendidikan IPA*, 2(1), 15. <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/naturalscience/article/view/1555/1159>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Tribudhi, D. A., & Soekapdjo, S. (2019). *Determinasi transaksi dengan menggunakan uang elektronik di Indonesia Determination of transactions using electronic money in Indonesia*. 16(1), 78–84.
- Wahyuni, S. (2019). ANALISIS TERHADAP KESELAMATAN PENUMPANG PESAWAT TERBANG YANG MENGALAMI PECAH BAN MENURUT UNDANG- UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. *Progress in Retinal and Eye Research*, 561(3), S2–S3.
- Wiedyani, A. H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Muria Jurusan Semarang Tawang- Jakarta Gambir. *Journal Article*, 978–979. <https://unisbank.ac.id/ojs/index.php/sendu/article/view/7376>