

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA JASA KARGO DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI

Oleh

ARNOLDUS ALE MEO

NIM: 18050032

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna jasa kargo di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 125 responden. Adapun responden dalam penelitian ini adalah para pengguna jasa kargo di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Penentuan sampel menggunakan teknik accidental sampling yaitu suatu teknik penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Teknik pengumpulan data dengan memberi kuesioner pada responden, observasi dan dokumentasi. Sedangkan untuk menganalisis data dilakukan uji Normalitas, Heterodektisitas, Linearitas, Regresi Sederhana dan Uji t menggunakan program SPSS 22.00.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan jasa kargo berada pada kategori tinggi sebesar 75,2%, kategori cukup tinggi sebesar 24,8%, kategori cukup rendah sebesar 0% dan kategori rendah sebesar 0%. Kepuasan pengguna jasa kargo berada pada kategori tinggi sebesar 96,0%, kategori cukup tinggi sebesar 4,0%, kategori cukup rendah sebesar 0% dan kategori rendah sebesar 0%. Loyalitas pengguna jasa kargo berada pada kategori tinggi sebesar 76,0%, kategori cukup tinggi sebesar 23,2%, kategori cukup rendah sebesar 0,8% dan kategori rendah sebesar 0%. 2) Ada pengaruh kualitas pelayanan jasa kargo terhadap kepuasan pengguna jasa kargo ditunjukkan oleh hasil uji t yang mana nilai probabilitas (sig.) yang bernilai 0,00 sehingga nilai tersebut kurang dari nilai standard error yang bernilai 0,05. 3) Ada pengaruh kualitas pelayanan jasa kargo terhadap loyalitas pengguna jasa kargo yang ditunjukkan oleh hasil uji t yang mana nilai probabilitas (sig.) yang bernilai 0,016 sehingga nilai tersebut kurang dari nilai standard error yang bernilai 0,05.

Kata kunci: Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Kargo Pesawat, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna Jasa, Loyalitas Pengguna Jasa