

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP CITRA BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN KABUPATEN MAROS

**Irma Suryani<sup>1\*</sup>, Lukman Hakim<sup>2</sup>, Andi Rosdianti Razak<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

## **Abstract**

*The aim of this research is to find out how much influence public service quality variables have on the image of Sultan Hasanuddin International Airport, Maros Regency. The method in this research uses quantitative research methods with descriptive research type. The sampling used the Accidental technique for variable X and variable Y, namely 100 samples. The research results show that the service quality variable analysis is in the very good category with a value of 82.58% and the image variable analysis is in the very good category with a value of 82.02%. Based on the results of linear regression, it shows that the service quality variable has an influence of 0.97 or 97% on image with a significance level of 0.00 which is smaller than 0.05 at Sultan Hasanuddin International Airport, Maros Regency.*

**Keywords:** *influence, quality of public services, public service*

## **Abstrak**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan publik terhadap citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Kabupaten Maros. Adapun metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Penarikan sampelnya menggunakan teknik Aksidental untuk variabel X dan variabel Y yaitu sebanyak 100 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis variabel kualitas pelayanan berada dalam kategori sangat baik dengan nilai 82,58% dan analisis variabel citra berada dalam kategori sangat baik dengan nilai 82,02%. Berdasarkan dengan hasil dari regresi linear menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berepengaruh sebesar 0,97 atau 97% terhadap Citra dengan tingkat signifikansi 0,00 yang lebih kecil dari 0,05 di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Kabupaten Maros.

**Kata kunci:** pengaruh, kualitas pelayanan publik, kualitas pelayanan

---

\* irma@gmail.com

## PENDAHULUAN

Saat ini kemajuan teknologi dan informasi yang cepat dapat membuat pola kehidupan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang banyak dan beragam dengan cara yang mudah dan cepat. Kebutuhan yang dimaksud bukan hanya kebutuhan atas barang melainkan kebutuhan akan jasa juga diperlukan oleh manusia. Dengan banyaknya kebutuhan jasa inilah bisnis jasa saat ini juga intensif ditawarkan kepada konsumen dari produk yang sederhana sampai pada produk yang canggih dan termutakhir untuk memenuhi kebutuhan kehidupan manusia yang terus bertambah. Dengan segmen pasar yang tidak mengenal strata sosial maka cakupan pasarnya pun sangat luas saat ini. Produk jasa tidak mengenal waktu dan batas teritorial suatu negara ketika akan dipasarkan bahkan dengan semakin luasnya jangkauan dan cakupan teknologi informasi, memungkinkan dipasarkan kapan dan dimana saja sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Dengan tingkat mobilitas perpindahan manusia dari satu tempat ke tempat lain yang semakin tinggi dan arus perpindahan barang juga semakin besar jumlahnya maka kebutuhan akan sarana transportasi juga makin besar.

Adanya mobilisasi yang sangat tinggi saat ini, maka diperlukan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan mobilisasi tersebut. Banyak perusahaan jasa yang menawarkan jasanya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan manusia untuk melakukan mobilitas ataupun aktifitas yang mengharuskan manusia melakukan perjalanan. Dengan perkembangan teknologi inilah yang membuat manusia menginginkan sesuatu yang cepat dan mudah dan salah satu produk jasa yang ditawarkan kepada konsumen untuk melakukan mobilitas dengan mudah dan cepat adalah transportasi udara.

Indonesia merupakan Negara yang memiliki potensi dalam pengembangan jasa transportasi udara, yang mana transportasi udara dapat menjangkau daerah-daerah terpencil dan bisa menghemat waktu dalam perjalanan. Transportasi udara memiliki fungsi ganda, yaitu sebagai unsur penunjang (*servicing sector*) yang dapat dilihat dari kemampuannya menyediakan jasa transportasi yang efektif dan efisien. Dilihat dari banyaknya peminat dalam penggunaan transportasi udara, pihak-pihak terkait seperti perusahaan penerbangan dan penyedia layanan penerbangan melakukan berbagai langkah untuk memenuhi kebutuhan penumpang yang

semakin meningkat dari waktu ke waktu. Transportasi menjadi fasilitas yang berguna untuk menunjang perkembangan perekonomian. Sesuai dengan keinginan pelanggan terdapat transportasi yang cepat dan efektif, maka pesawat udara hadir sebagai bentuk pelayanan transportasi udara dan menjawab keinginan pelanggan. Oleh karena itu sebuah bandar udara akan menerima timbal balik dari pelanggan yang memakai jasa layanan yang disediakan dan ditawarkan kepada pelanggannya sehingga akan memberikan timbal balik yang mempengaruhi penerimaan dan pendapatan sebuah bandara. Kegiatan ekonomi dunia dapat mempengaruhi pendapatan sebuah bandara. Keadaan tersebut membentuk pada kekuatan pelanggan dalam melepaskan bagian pada penghasilan bandar udara melalui penggunaan fasilitas. Oleh karena itu, citra perusahaan yang positif juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan.

Apalagi, Indonesia adalah negara kepulauan dimana seseorang akan dimudahkan dalam bepergian antar pulau jika menggunakan transportasi udara. Alat transportasi udara akan memudahkan setiap orang dalam melakukan perjalanan. Dunia penerbangan saat ini sangat berkembang dengan pesat. Saat ini daya tarik dalam

industri penerbangan cukup besar dan memiliki banyak peminat. Dengan demikian untuk tetap dapat bertahan dalam persaingan maka suatu perusahaan membutuhkan strategi.

Setiap perusahaan memerlukan peningkatan kualitas pelayanan dan citra perusahaan untuk bisa mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen dalam menggunakan jasa perusahaannya. Untuk bisa mempertahankan serta meningkatkan jumlah konsumen dalam penggunaan jasa, perusahaan perlu memberikan pelayanan terbaik sesuai yang diinginkan oleh konsumen. Konsumen tentunya menginginkan pelayanan yang terbaik ketika menggunakan jasa perusahaan, pelayanan yang baik dapat dicapai jika dalam sistem pelayanan mengutamakan kepentingan konsumen.

Di dalam dunia penerbangan persaingan yang ketat akan membuat setiap perusahaan berusaha untuk terus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada setiap penggunanya. Bandara ialah pintu gerbang masuk ke suatu daerah, wilayah atau negara dan telah menjadi sarana pokok sektor transportasi udara. Untuk bisa menjalankan fungsinya, bandara harus ditata secara terpadu sehingga pelayanan atas konsumen dapat diberikan dengan baik dan sesuai

dengan apa yang diharapkan konsumen itu sendiri.

Tata penyelenggaraan bandara harus sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan No. 48 tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum agar terwujudnya penyelenggaraan operasi penerbangan yang handal dan berkemampuan tinggi sesuai dengan standar yang diberlakukan oleh Badan Standarisasi Indonesia (SNI) dan International Civil Aviation Organization (ICAO). Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri dan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara telah menjelaskan bahwa Badan Usaha Bandar Udara harus memberikan standar pelayanan calon penumpang dan penumpang untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat mudah, terjangkau dan terukur. Dengan standar pelayanan selama di Bandar udara memuat komponen pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan, dan pelayanan kesetaraan.

Menurut Wijaya (2011) dalam (Nurgiansah, 2020) menyatakan bahwa kualitas layanan ialah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan ekspektasi dari pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2011) dalam Isnaini & Dewi, (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Kotler (2016) dalam (Nurgiansyah, 2020) ada lima indikator penentu kualitas layanan, yaitu: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (kepastian/jaminan), *Emphaty* (empati), dan *Tangibles* (berwujud, bukti langsung).

Selain kualitas pelayanan, hal yang tidak kalah penting harus diperhatikan yaitu citra perusahaan. Citra perusahaan tidak hanya mempengaruhi bagaimana persepsi dan pandangan konsumen terhadap baik dan buruknya suatu perusahaan, tetapi juga bisa memiliki pengaruh secara internal. Oleh karena itu itu apabila perusahaan dapat memberikan kualitas pelayanan dengan baik dan citra perusahaan terus membaik maka konsumen akan memiliki kepuasan dan kenyamanan untuk menggunakan jasa

perusahaannya. Citra menjadi aset yang penting dalam perusahaan untuk selalu dikembangkan dan dijaga. Maka citra sangat berguna bagi perusahaan, apakah perusahaan itu telah mempunyai citra yang positif dipandangan khalayak agar calon pelanggan menentukan perusahaan mereka karena dapat memberikan fasilitas yang memuaskan pelanggan. Citra yang positif merupakan kesan pertama yang dimiliki seseorang pada sebuah perusahaan sehingga dalam penerapannya, seseorang yang mempunyai pandangan baik pada sebuah perusahaan akan melahirkan kepercayaan khalayak pada perusahaan tersebut (Setyo Putra, 2015).

Penelitian yang dilakukan Rizqi *et al.* (2017) dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan PT. PLN Rayon Kebumen, memberikan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan PT. PLN Rayon Kebumen dalam (Prasetya, 2021)

Secara etimologis, kamus besar bahas Indonesia menyatakan pelayanan merupakan usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya ialah kegiatan yang ditawarkan pada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat

tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Moenir 2010: 26).

Pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi total menjadikan kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Kualitas pelayanan public Lenvinne (Sulaiman, 2018).

Webster dalam Sutisna (2003:331) dalam (Turyandi, 2019) berpendapat bahwa Citra adalah sebagai gambaran mental atau konsep tentang sesuatu, citra yang baik dari suatu organisasi (baik korporasi maupun lokal) merupakan asset, karena citra mempunyai suatu dampak pada persepsi konsumen dari komunikasi dan operasi organisasi dalam berbagai hal.

Sedangkan menurut Buchari Alma (2000:316) dalam (Turyandi, 2019) mendefinisikan Citra terbentuk dari bagaimana perusahaan melaksanakan kegiatan operasionalnya yang mempunyai landasan utama pada segi layanan.

Menurut Oliver (2007:50) mengatakan citra adalah suatu gambaran tentang mental, ide yang dihasilkan oleh imaginasi atau efektivitas humas yang ditunjukkan kepada publik oleh seseorang, organisasi dan sebagainya. Menurut Nguyen & Leblanc (dalam Matei & Dinu 2010:165) Citra perusahaan merupakan keseluruhan kesan yang terbentuk dibenak masyarakat tentang perusahaan. Menurut Elliot (2007:209) menyatakan bahwa citra perusahaan adalah seperangkat persepsi tentang perusahaan yang dimiliki oleh berbagai pemangku kepentingan termasuk pelanggan, karyawan, pemegang saham dan media. Dari paparan teori-teori mengenai citra organisasi, dapat disintesis bahwa citra organisasi/perusahaan (*corporate image*) adalah keseluruhan kesan, persepsi, informasi, dan respon yang terbentuk pada benak seluruh pemangku kepentingan termasuk pelanggan, karyawan, pemegang saham, dan media terhadap suatu organisasi dikaitkan dengan realitas yang muncul berkenaan dengan aktivitas organisasi dari waktu ke waktu. Setiap organisasi tentu melaksanakan program yang dimulai dari tahap perencanaan sampai pada evaluasi (Ripai et al., 2020)

## METODE

Metode penelitian dapat diartikan sebagai langkah-langkah atau cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2005:1). Untuk mencapai tujuan itu maka penelitian sangat erat dengan tipe penelitian yang digunakan, karena tiap-tiap tipe dan tujuan penelitian yang didesain memiliki konsekuensi pada pilihan metode penelitian yang tepat. Metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menggunakan metode kuantitatif asosiatif. Menurut Sugiyono (2005:11) penelitian asosiatif yaitu penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian kuantitatif lebih banyak menggunakan instrumen dalam mengumpulkan data. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Proses penelitian kuantitatif adalah mencari teori-teori, konsep-konsep dan generalisasi-generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai landasan teori untuk pelaksanaan penelitian. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Kabupaten Maros.

Menurut Sugiyono (2012), Populasi ialah area generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek dengan mempunyai jumlah serta karakteristik khusus yang ditentukan para peneliti agar dipelajari serta diambil kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang yang akan melakukan penerbangan menggunakan jasa penerbangan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros selama dari tanggal 1 sampai 9 januari 2024 dengan jumlah 115.033 penumpang.

Teknik yang dilaksanakan untuk pengambilan data untuk penelitian ini adalah dengan menggunakan angket. Kuisisioner (angket) adalah suatu Teknik pengumpulan data dan akan dilakukan dalam penelitian yaitu dalam cara memberikan suatu seperangkat pertanyaan tertulis untuk respon agar dijawab sesuai dengan daftar pertanyaan yang tersedia. Dalam penelitian ini, kuisisioner (angket) menggunakan checklist. Penggunaan bentuk checklist ini bertujuan untuk membantu responden di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros untuk menjawab dan mengisi kuisisioner (angket) dengan mudah dan cepat, responden hanya perlu memberi tanda

checklist (√) pada tempat yang telah disediakan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan membahas hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap citra bandar udara internasional sultan hasanuddin maros dan juga memberikan jawaban terkait rumusan masalah dalam penelitian ini yang dijelaskan sebagai berikut.

### Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan Publik di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros dilihat dari lima indikator yang mendukung yaitu: Reliability (kehandalan), Responsivinnes (ketanggapan), Assurance (kepastian/jaminan), emphaty (empati) dang tangibles (berwujud bukti langsung). Kualitas pelayanan publik bandara dilihat dari kelima indikator secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik dengan mencapai tingkat pencapaian yaitu 82,58%. Dari hasil pengukuran presentase indikator Reliability sebesar 49,2%, Responsivinnes sebesar 55,6%, Assurance sebesar 49,2%, emphaty sebesar 61%, dan Tangibles sebesar 62%.

Hasil pengujian validitas instrumen variabel Kualitas pelayanan public ( X) dapat dijelaskan bahwa 25 item pertanyaan semuanya valid, karena angka korelasi yang diperoleh taraf signifikan 5% (0,05)=0194 atau r hitung  $\geq$  r tabel.

Disimpulkan bahwa tanggapan responden pada variabel kualitas

pelayanan dengan total 8258 atau dengan rata-rata 330,3 dari 25 pertanyaan yang didapatkan dari lima indikator. Adapun skor tertinggi dari setiap pernyataan yaitu diberi skor 4 sedangkan yang paling rendah diberikan skor 1.

**Tabel 1.**  
**Tanggapan responden pada variabel X “Kualitas Pelayanan Publik”**

Pernyataan	Jawaban Responden								Skor
	SS		S		KS		TS		
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	
P1	38	38	37	37	25	37	-	-	313
P2	39	39	53	53	6	6	2	2	329
P3	39	39	50	50	11	11	-	-	328
P4	40	40	53	53	6	6	1	1	332
P5	29	29	53	53	11	11	7	7	304
P6	40	40	56	56	3	3	1	1	335
P7	41	41	56	56	2	2	1	1	337
P8	48	48	50	50	2	2	-	-	346
P9	27	27	62	62	7	7	4	4	312
P10	41	41	54	54	5	5	-	-	336
P11	45	45	44	44	10	10	1	1	333
P12	44	44	51	51	4	4	1	1	338
P13	52	52	45	45	3	3	-	-	341
P14	27	27	64	64	8	8	1	1	317
P15	33	33	42	42	14	14	11	11	297
P16	34	34	62	62	4	4	-	-	330
P17	38	38	58	58	4	4	-	-	334
P18	45	45	53	53	2	2	-	-	343
P19	31	31	68	68	1	1	-	-	330
P20	36	36	64	64	-	-	-	-	336
P21	47	47	52	52	1	1	-	-	346
P22	37	37	60	60	2	2	1	1	333
P23	48	48	45	45	5	5	2	2	339
P24	40	40	54	54	6	6	-	-	334
P25	42	42	52	52	5	5	1	1	335
<b>Total Skor</b>									<b>8258</b>
<b>Rata-Rata</b>									<b>330,3</b>

*Hasil olahan kuisisioner penelitian,2024*

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada variabel kualitas pelayanan dengan total 8258 atau dengan rata-rata 330,3 dari 25

Berdasarkan hasil penelitian pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros mendapatkan hasil 82,58% yang menunjukkan bahwa responden pada variabel X kualitas pelayanan berada pada penilaian yang sangat baik. Menurut pengamatan peneliti hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin sudah termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai sebesar 82,58%.

kepribadian dapat disimpulkan bahwa penilaian responden tertinggi rata-ratanya adalah 55,4% sedangkan penilaian responden yang terendah jumlah rata-ratanya adalah 4%. Hal ini mendeskripsikan bahwa Kepribadian Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros dari segi kepribadian dilihat bahwa jawaban responden yang paling tinggi adalah 55,4% artinya bahwa indikator kepribadian di bandar udara internasional sultan hasanuddin maros sudah baik. Jawaban terendah dari keseluruhan responden adalah 4% yang

pertanyaan yang didapatkan dari lima indikator. Adapun skor tertinggi dari setiap pernyataan yaitu diberi skor 4 sedangkan yang paling rendah diberikan skor 1. artinya bahwa dalam kepribadian di Bandara masih perlu di perbaiki.

Dari kelima indikator tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa indikator *emphaty*(empati) dan *tangibles* (bukti langsung) adalah indikator yang paling dominan dari variabel kualitas pelayanan dengan tingkat presentase sebesar 61% pada indikator *empathy* dan 62% untuk indikator *tangibles* dan indikator yang paling rendah adalah indikator *reliability* dan *assurance* dengan presentase 49,2%.

### Citra

Citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros, dilihat dari empat indikator yang mendukung yaitu: Kepribadian, reputasi, nilai dan identitas. Citra bandara dilihat dari keempat indikator secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik dengan mencapai tingkat peencapaian yaitu 82,02%. Dari hasil pengukuran indikator kepribadian sebesar 55,4%, reputasi sebesar 59,2%, nilai sebesar 57,6%, dan identitas sebesar 60,4%.

Pengujian validitas instrumen variabel Citra (Y) dapat dijelaskan bahwa 25 item pertanyaan semuanya valid, karena angka korelasi yang diperoleh taraf signifikan 5%  $(0,05)=0,194$  atau  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ .

Reputasi adalah penilaian positif ataupun negative dari pelanggan sebagai pengguna jasa terhadap kredibilitas, keandalan dan integritas bandar udara internasional sultan hasanuddin maros. Reputasi merupakan indikator dalam variabel citra, Maka dari itu dapat diukur melalui 5 pernyataan yaitu: Bandar udara internasional sultan

hasanuddin maros dikenal sebagai tempat yang aman dan dapat diandalkan oleh pengguna layanan, Reputasi perusahaan sebagai penyedia transportasi udara dianggap positif oleh pelanggan dan pengguna layanan, Bandar udara memiliki reputasi yang baik dalam hal keamanan dan efisiensi operasional, masyarakat umum memiliki pandangan positif terhadap kualitas layanan yang ada di bandara setelah menggunakan jasa, reputasi bandara sebagai penyedia layanan penerbangan dianggap berkualitas.

**Tabel 2.**  
**Tanggapan responden pada variabel X “Citra”**

Pernyataan	Jawaban Responden								Skor
	SS		S		KS		TS		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
P1	41	41	53	53	6	6	-	-	335
P2	39	39	57	57	3	3	1	1	334
P3	38	38	60	60	2	2	-	-	336
P4	41	41	53	53	5	5	1	1	334
P5	21	21	54	54	4	4	21	21	275
P6	38	38	60	60	1	1	1	1	335
P7	44	44	54	54	1	1	1	1	341
P8	32	32	61	61	3	3	4	4	321
P9	31	31	67	67	-	-	2	2	327
P10	44	44	54	54	1	1	1	1	341
P11	52	52	45	45	2	2	1	1	348
P12	38	38	58	58	3	3	1	1	333
P13	36	36	60	60	4	4	-	-	332
P14	25	25	66	66	8	8	1	1	315
P15	19	19	59	59	7	7	15	15	282
P16	40	40	57	57	3	3	-	-	337
P17	33	33	64	64	3	3	-	-	330
P18	35	35	63	63	2	2	-	-	333
P19	33	33	67	67	-	-	-	-	333
P20	45	45	51	51	3	3	1	1	340
<b>Total Skor</b>									<b>6562</b>
<b>Rata-Rata</b>									<b>328,1</b>

*Hasil olahan kuisisioner penelitian,2024*

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada variabel Citra dengan total 6562 atau dengan rata-rata 328,1 dari 20 pertanyaan yang didapatkan dari lima indikator. Adapun skor tertinggi dari setiap pernyataan yaitu diberi skor 4 sedangkan yang paling rendah diberikan skor 1.

Indikator reputasi dapat disimpulkan bahwa penilaian responden tertinggi rata-ratanya adalah 59,2% sedangkan penilaian responden yang terendah jumlah rata-ratanya adalah 1,2%. Hal ini mendeskripsikan bahwa citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros dari segi reputasi dilihat bahwa jawaban responden yang paling tinggi adalah 55,4% artinya bahwa indikator reputasi di bandar udara internasional sultan hasanuddin maros sudah baik. Jawaban terendah dari keseluruhan responden adalah 4% yang artinya bahwa dalam reputasi di Bandara masih perlu di perbaiki.

Nilai adalah tingkat kesesuaian antara Tindakan dan kebijakan Bandar udara internasional sultan hasanuddin dengan nilai – nilai yang di junjung tinggi seperti keamanan, profesionalisme, dan keberlanjutan. Nilai merupakan indikator dari variabel citra, maka dari itu dapat diukur melalui 5 pernyataan yaitu Nilai-nilai

perusahaan di bandar udara sultan hasanuddin maros tercermin dalam setiap aspek layanan yang diberikan, penerapan nilai-nilai perusahaan seperti keamanan dan keberlanjutan, terlihat dalam operasional pelayanan sehari-hari, komitmen perusahaan terhadap kepuasan pelanggan mencerminkan nilai nilai etika bisnis yang tinggi, bandara memiliki komitmen terhadap inovasi dan peningkatan layanan, penerapan nilai-nilai seperti integritas dan profesionalisme terlihat dalam setiap aspek operasional perusahaan. Untuk mendeskripsikan pernyataan 100 responden terhadap indikator nilai dapat disimpulkan bahwa penilaian responden tertinggi rata-ratanya adalah 57,6% sedangkan penilaian responden yang terendah jumlah rata-ratanya adalah 4,8%. Hal ini mendeskripsikan bahwa citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros dari segi nilai dilihat bahwa jawaban responden yang paling tinggi adalah 57,6% artinya bahwa indikator nilai di bandar udara internasional sultan hasanuddin maros sudah baik. Jawaban terendah dari keseluruhan responden adalah 4,8% yang artinya bahwa dalam indikator nilai di Bandara masih perlu di perbaiki.

Dari keempat indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator yang dominan adalah indikator identitas

dengan tingkat presentase sebesar 60,4%. Dan yang paling rendah adalah indikator kepribadian dengan presentase 55,4%.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Citra**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat mempengaruhi citra. Dengan menggunakan data output SPSS ver 25. Dengan uji regresi linear sederhana, variabel kualitas pelayanan outputnya *R/standart coefficient beta* sebesar 0,97 atau 97% berpengaruh terhadap citra. Indikator yang memiliki pengaruh paling kuat pada penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan yang memiliki nilai rata-rata sebesar 82,58% dan variabel citra yang memiliki nilai rata-rata sebesar 82,02%.

Uji Reabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari instrument penelitian. Dimana instrument yang dilakukan uji reabilitas adalah instrument yang valid. Dalam pengukuran reabilitas menggunakan Alpha Cronbach dengan SPSS versi 25. Berikut merupakan hasil uji reabilitas dari instrumen variabel kualitas pelayanan publik (X).

nilai koefisien Alpha sebesar 0.8 suatu variabel dikatakan reliable jika

nilai alphanya lebih dari 0,7 sehingga instrumennya reliable.

Hasil pengujian instrument yang hasilnya reliabel mengandung pengertian bahwa apabila instrument pada suatu saat akan digunakan Kembali untuk mengukur variabel yang sama, yaitu Kualitas Pelayanan Publik (X) maka hasilnya relative sama.

koefisien Alpha sebesar 0.8. suatu variabel dikatakan reliable jika nilai alphanya lebih dari 0,7 sehingga instrumennya reliable.

Hasil pengujian instrument yang hasilnya reliabel mengandung pengertian bahwa apabila instrument pada suatu saat akan digunakan Kembali untuk mengukur variabel yang sama, yaitu Citra (Y) maka hasilnya relatif sama.

indicator *reliability* (kehandalan) dapat dilihat bahwa penilaian responden yang paling tinggi rata-rata adalah 49,2% sedangkan yang paling rendah rata-rata adalah 2%. Hal ini mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros dari segi *Reliability* ( kehandalan ) dapat dilihat bahwa jawaban responden yang paling tinggi sebesar 49,2% yang artinya bahwa kemampuan dari Bandar Udara Sultan Hasanuddin dalam memberikan pelayanan kepada

penumpang selaku pengguna jasa dapat dikatakan baik hal ini sesuai dengan konsistensi operasional bandara yang dimana setiap harinya berbagai layanan dari check-in sampai pada keberangkatan dijalankan dengan efisien. Jawaban terendah yaitu sebesar 2% dari keseluruhan responden pada indikator *Reability* (kehandalan). Hal ini menjelaskan bahwa 2% dari keseluruhan responden yang berpendapat bahwa kemampuan Bandara dalam memberikan pelayanan kepada penumpang masih perlu diperbaiki.

Pelayanan yang berkualitas akan membuat penumpang sebagai pengguna layanan bandara akan membuat persepsi masyarakat tinggi sehingga citra bandara meningkat dan berdampak positif juga bagi bandara, begitupun sebaliknya ketika penumpang sebagai pengguna layanan menerima pelayanan yang kurang berkualitas maka akan membuat citra atau persepsi masyarakat terhadap bandar akan buruk di mata penumpang sebagai pengguna layanan.

Reliability atau kehandalan adalah kemampuan bandara untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, seperti presentase penerbangan yang tiba dan berangkat sesuai dengan jadwal yang telah

dijadwalkan tanpa adanya keterlambatan yang signifikan

*reliability* (kehandalan) dapat dilihat bahwa penilaian responden yang paling tinggi rata-rata adalah 49,2% sedangkan yang paling rendah rata-rata adalah 2%. Hal ini mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros dari segi *Reliability* (kehandalan) dapat dilihat bahwa jawaban responden yang paling tinggi sebesar 49,2% yang artinya bahwa kemampuan dari Bandar Udara Sultan Hasanuddin dalam memberikan pelayanan kepada penumpang selaku pengguna jasa dapat dikatakan baik hal ini sesuai dengan konsistensi operasional bandara yang dimana setiap harinya berbagai layanan dari check-in sampai pada keberangkatan dijalankan dengan efisien. Jawaban terendah yaitu sebesar 2% dari keseluruhan responden pada indikator *Reability* (kehandalan). Hal ini menjelaskan bahwa 2% dari keseluruhan responden yang berpendapat bahwa kemampuan Bandara dalam memberikan pelayanan kepada penumpang masih perlu diperbaiki.

Indikator *Responsiviness* (ketanggapan) dapat dilihat bahwa penilaian responden yang paling tinggi rata-ratanya adalah 55,6% sedangkan

penilaian yang paling rendah rata-ratanya adalah 1,2%. Hal ini mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros dari segi *Responsiviness* (ketanggapan) dapat dilihat bahwa ketanggapan petugas bandara dalam membantu penumpang di bandara dapat dikatakan baik. Hal ini juga dapat dilihat dari staf dilokasi bandara yang memberikan jawaban yang cepat dan informatif terhadap pertanyaan-pertanyaan penumpang baik itu terkait dengan jadwal penerbangan, fasilitas bandara atau informasi lainnya. Jawaban responden terendah adalah 1,2% dari keseluruhan jawaban responden pada indikator *Responsiviness* (ketanggapan). Hal ini menjelaskan bahwa hanya 1,2% responden yang menjawab bahwa petugas bandara tidak tanggap dalam membantu penumpang sebagai pengguna jasa di Bandara.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan public di Bandar Udara Internasional Sultan asanuddin

Maros sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai 82,58% yang dalam kriteria jawaban responden 76-100% dalam kategori sangat baik. Dimana indikator yang dominan adalah indikator *empathy* dan *tangible* yang masing masing memperoleh 61% dan 62% dan indikator yang terendah adalah *reliability* dan *assurance* yang masing masing memperoleh 49,2%. 2. Perhitungan yang dilakukan dapat diketahui bahwa Citra di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros sudah sangat baik dengan. Hal ini dapat dilihat dari nilai 82,02% yang dalam keiteria jawaban responden 76-100% dalam kategori sangat baik. Dimana indikator yang dominan adalah indikator identitas dengan nilai 60,4% dan yang terendah adalah indikator kepribadian dengan nilai 55,4%. 3. kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra. Hal ini ditandai dengan hasil dari regresi linear yang dilakukan yang memperoleh nilai t hitung sebesar 46,47 dengan sig.a 0,05, t hitung sebesar 46,47 lebih besar dari nilai t tabel dan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan berpengaruh terhadap citra sehingga memberikan dampak yang positif terhadap Bandar Udara. 4.

Variabel X atau variabel kualitas pelayanan berpengaruh kuat terhadap variabel Y atau variabel citra. Hal ini ditandai dengan nilai  $f$  hitung= 2160,024 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak karena nilai Sig. lebih kecil dari 0,05.

## REFERENSI

- Abdurrahman, H. J. S., Saiful B, D. S. (2022). Attractive: Innovative Education Journal. *Students' Difficulties at Elementary School in Increasing Literacy Ability*, 4(1), 1–12.
- A.S. Moenir, (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta. Hlm 88
- Bunahri, R. R., & Luwihono, A. (2023). *Pentingnya Pelayanan Informasi Berbasis Digital terhadap Pengguna Jasa Penerbangan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang*. 1(1), 53–67.
- Dewi, N. K. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Citilink Rute Domestik Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Flight Attendant Kedirgantaraan : Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 4(1), 95–97.  
<https://doi.org/10.56521/attendant-dirgantara.v4i1.403>
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Ghulaman, F., & Yulianto, K. (2022). *Pengaruh Citra Perusahaan PT. Garuda Indonesia Terhadap Loyalitas Pelanggan. Inter Script: Journal of Creative Communication*, 3(2), 40. <https://doi.org/10.33376/is.v3i2.1101>
- Hafsani, Khofifah; Fatmawati, F. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna Jasa Maskapai Sriwijaya Air Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 241–251.
- Hardiani, & Niemah, K. F. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 650–662.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media
- Harwinda, A., & Ikhsano, A. (2020). *Pengaruh Special Event Pembukaan ASIAN GAMES ke-18 Tahun 2018 terhadap Reputasi Ketua Panitia INASGOC. Jurnal Komunikasi*, 14(1), 31–42. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v14i1.6029>
- Julina, J. (2018). *Pengaruh Komunikasi dari Mulut ke Mulut terhadap Citra Merek dan Reputasi Perusahaan serta dampaknya pada Nilai Pelanggan. Sosial Budaya*, 15(1), 67. <https://doi.org/10.24014/sb.v15i1.5431>
- Kasus, S., Jasa, P., Arief, M., & Kunci, K. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Publik Di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar*

*(Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang)*. 1–8.

Kevin, & Mukti Rahardjo. (2018). *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Reputasi Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan. Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 02(2), 1–8.

Kewarganegaraan, J., Christiani, L., Fatmayati, F., Udara, M. T., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2022). *Pengaruh ketepatan waktu dan kualitas pelayanan terhadap reputasi perusahaan penerbangan lion air di bandar udara komodo labuan bajo nusa tenggara timur*. 6(1), 274–283.