

**PENGARUH PELAYANAN *GROUND HANDLING*
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI LION
AIR DI BANDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II
PALEMBANG**



SKRIPSI

Disusun oleh.

**ECHA LORENZA
22612010048**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG
2026**

**PENGARUH PELAYANAN *GROUND HANDLING*
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI LION
AIR DI BANDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II
PALEMBANG**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Menyusun Skripsi pada Program Strata 1 (S-1) Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan
Disusun oleh.

ECHA LORENZA
22612010048

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG
2026**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH PELAYANAN GROUND HANDLING
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI LION AIR
DI BANDARA SULTANMAHMUD BADARUDDI II PALEMBANG**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas
Sumatera Selatan

Nama : Echa Lorenza

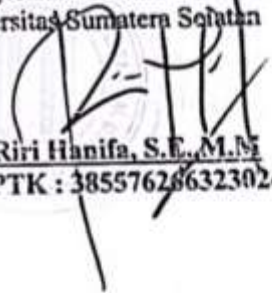
Nim : 22612010048

Skripsi ini telah di setujui dan disahkan pada :

Hari :

Tanggal :

Mengesahkan Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan


Dr. Riri Hanifa, S.E., M.M.

NUPTK : 3855762863230242

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *ground handling* terhadap kepuasan penumpang Maskapai Lion Air di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan eksplanatif. Populasi penelitian berjumlah 300 penumpang, dengan sampel sebanyak 171 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik *purposive sampling*. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, dan dokumen pendukung. Teknik analisis data meliputi analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis, dan koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *ground handling* dan kepuasan penumpang berada pada kategori baik. Hasil analisis regresi linier sederhana menghasilkan persamaan $Y = 1,155 + 0,669X$, yang menunjukkan adanya pengaruh positif kualitas pelayanan *ground handling* terhadap kepuasan penumpang. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,859 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *ground handling* mampu menjelaskan kepuasan penumpang sebesar 85,9%, sedangkan sisanya sebesar 14,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, kualitas pelayanan *ground handling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Lion Air di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

Kata kunci: *Ground handling*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Lion Air

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of ground handling service quality on passenger satisfaction of Lion Air at Sultan Mahmud Badaruddin II Airport, Palembang. This study employed a quantitative approach using descriptive and explanatory methods. The study population consisted of 300 passengers, with a sample of 171 respondents determined using the Slovin formula and a purposive sampling technique. Primary data were collected through questionnaires, while secondary data were obtained from books, journals, and supporting documents. Data analysis techniques included descriptive analysis, validity testing, reliability testing, simple linear regression analysis, hypothesis testing, and the coefficient of determination using SPSS. The results showed that ground handling service quality and passenger satisfaction were categorized as good. The simple linear regression analysis produced the equation $Y = 1.155 + 0.669X$, indicating a positive effect of ground handling service quality on passenger satisfaction. The hypothesis test showed a significance value of $0.000 < 0.05$; therefore, H_0 was rejected and H_1 was accepted. The coefficient of determination (R Square) was 0.859, indicating that ground handling service quality explained 85.9% of the variation in passenger satisfaction, while the remaining 14.1% was influenced by other factors outside this study. Therefore, ground handling service quality has a positive and significant effect on Lion Air passenger satisfaction at Sultan Mahmud Badaruddin II Airport, Palembang.

Keywords: *Ground handling, Service Quality, Passenger Satisfaction, Lion Air*