

# TURNITIN\_I GUSTI AGUNG NARAYANI\_TA (1).pdf

*by cek turnitin*

---

**Submission date:** 17-Jul-2024 01:37PM (UTC+0530)

**Submission ID:** 2418131613

**File name:** TURNITIN\_I\_GUSTI\_AGUNG\_NARAYANI\_TA\_1\_.pdf (1.05M)

**Word count:** 11475

**Character count:** 71444

## ABSTRAK

### PENGARUH WAKTU PROSES, LUASAN AREA, DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP *LEVEL OF SERVICE* DI BANDAR UDARA

Oleh:

I GUSTI AGUNG NARAYANI

NIT. 55242110013

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA  
MANAJEMEN BANDAR UDARA

Tujuan penelitian yang ingin dilakukan pencapaiannya melalui penelitian ini ialah guna memperoleh pengetahuan ada atau tidaknya pengaruh waktu proses, luasan area, dan standar operasional prosedur terhadap *Level of Service*. Penelitian ini dilakukan di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II. Penelitian ini mempergunakan pendekatan kuantitatif melalui metode kuesioner sebagai desain dari penelitiannya. Variabel bebas berupa waktu proses, luasan area, dan standar operasional prosedur, sedangkan untuk variabel terikatnya berupa *Level of Service*. Teknik *sampling* dalam penelitian ini memakai *simple random sampling* pada pengguna jasa Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II yang bertempat pada jam sibuk penerbangan (*Peak Hour*). Populasi dari penelitian ini sebesar 776 orang pengguna jasa Bandar Udara, dengan sampel sebanyak 77 responden. Data diolah menggunakan aplikasi pemrograman *IBM SPSS* versi ke-26 dan dianalisis dengan *independent sample t-test* 5%. Hasil atas uji t menunjukkan untuk  $X_1$ , dikarenakan nilai signifikansi  $0,105 > 0,05$ , mengartikan  $H_0$  diterima, dan  $H_1$  ditolak,  $X_2$  dikarenakan nilainya signifikansi  $0,000 < 0,05$ , mengartikan  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima,  $X_3$  dikarenakan nilai signifikansi  $0,641 > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_3$  ditolak bersama nilai *Pearson Correlation* sebesar 2,028. Hasil uji F memperlihatkan nilai signifikansinya 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, mengartikan  $H_0$  ditolak, serta  $H_4$  diterima pada nilai  $f_{tabel}$  sebesar 2,87. Simpulan dari penelitian ini (1) Tidak terdapat pengaruh antara waktu proses pemeriksaan secara parsial terhadap *LoS* di bandara, (2) Terdapat pengaruh antara luasan area pemeriksaan secara parsial terhadap *LoS* di Bandara, (3) Tidak ditemukannya pengaruh antara standar operasional prosedur secara parsial pada *Level Of Service*, dan (4) Terdapat pengaruh antara waktu proses pemeriksaan, luasan area pemeriksaan, dan Standar Operasional Prosedur pemeriksaan secara simultan terhadap *LoS* di Bandara dengan koefisien determinasi yang sangat kuat sebesar 92%.

**Kata Kunci:** *Level of Service*, Luasan Area, Standar Operasional Prosedur, Waktu Proses

## ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PROCESSING TIME, AREA SIZE, AND STANDARD OPERATING PROCEDURES ON LEVEL OF SERVICE AT THE AIRPORT

By:

I GUSTI AGUNG NARAYANI

NIT. 55242110013

DIPLOMA THREE STUDY PROGRAM  
AIRPORT MANAGEMENT

The research objectives to be achieved through this research are to gain knowledge of whether or not there is an effect of process time, area, and standard operating procedures on Level of Service. This research was conducted at Sultan Mahmud Badaruddin II Airport. This research uses a quantitative approach through the questionnaire method as the design of the research. The independent variables are process time, area size, and standard operating procedures, while the dependent variable is Level of Service. The sampling technique in this study used simple random sampling on users of Sultan Mahmud Badaruddin II Airport services located during peak flight hours (Peak Hour). The population of this study amounted to 776 airport service users, with a sample of 77 respondents. The data was processed using the 26th version of the IBM SPSS programming application and analyzed with an independent sample t-test of 5%. The results of the t test show for  $X_1$ , because the significance value is  $0.105 > 0.05$ , meaning  $H_0$  is accepted, and  $H_1$  is rejected,  $X_2$  because the significance value is  $0.000 < 0.05$ , means  $H_0$  is rejected  $H_2$  is accepted,  $X_3$  because the significance value is  $0.641 > 0.05$ , then  $H_0$  is accepted, and  $H_3$  is rejected with a Pearson Correlation value of 2.028. The F test results show a significance value of 0.000 which is smaller than 0.05, meaning  $H_0$  is rejected, and  $H_4$  is accepted at the  $f_{table}$  value of 2.87. The conclusions of this study (1) There is no influence between the time of the inspection process partially on LoS at the airport, (2) There is an influence between the size of the inspection area partially on LoS at the airport, (3) There is no influence between standard operating procedures partially on Level Of Service, and (4) There is an influence between the time of the inspection process, the size of the inspection area, and the Standard Operating Procedure simultaneously on LoS at the airport with a very strong coefficient of determination of 92%.

**Keywords:** Area Size, Processing Time, Level of Service, Standard Operating Procedures.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. <sup>5</sup> Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Bandara merupakan wilayah di daratan dan/atau perairan bersama batasan tertentu yang berfungsi menjadi tempat pesawat udara melakukan pendaratan beserta lepas landas, menaikkan dan menurunkan penumpangnya, memuat dan membongkar barang, serta menjadi lokasi pemindahan antar moda transportasi. Kawasan ini terlengkapi pula atas fasilitas keselamatan beserta keamanan penerbangan, pula berbagai fasilitas utama serta yang memberikan tunjangan lainnya. Adapun peran yang dimiliki Bandara, yaitu menjadi simpulan pada jaringan transportasi yang memiliki kesesuaiannya akan hirarki, bandara berperan sebagai pintu masuk kegiatan ekonomi, lokasi perpindahan moda transportasi, mendorong dan menunjang kegiatan industri ataupun perdagangan, membuka keterisolasian wilayah, menunjang pengembangan wilayah perbatasan, penanganan bencana, serta sebagai infrastruktur yang mengukuhkan wawasan nusantara beserta kedaulatan dalam negara. (Dayanti & Hilal, 2022). Penugasan dari Bandara yang sedemikian rupa mengharuskan pemberian <sup>9</sup> service kepada pengguna jasa Bandara yang lebih prima tentunya. Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II yakni sebuah Bandara <sup>73</sup> Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang beroperasinya dalam bidang jasa kebandar-udaraan serta dilakukan pengelolaannya melalui PT Angkasa Pura II yang berperan menjadi pintu gerbang bagi pemakai jasa Bandara baik menuju ataupun meninggalkan Provinsi Sumatera Selatan.

Peningkatan teknologi di Bandara menyebabkan penggunaan transportasi udara semakin berkembang dan mengalami peningkatan pada pergerakan pesawat udara, kargo, dan juga penumpang yang diangkut. Dengan menggunakan transportasi udara, pengguna jasa Bandara dan kargo yang diangkut dapat mencapai tujuan mereka dengan cepat, aman, dan efisien. Layanan yang diberikan di Bandara mencakup layanan yang berada di sisi udara dan sisi darat. Salah satu layanan utama yang diberikan kepada pengguna jasa Bandara terjadi pada area terminal Bandara (Fatimah, 2019).

Pemanfaatan teknologi sangat diperlukan bagi perusahaan pengguna jasa seperti Bandara. Hal tersebut karena Bandara selalu dituntut menyajikan pelayanan yang paling baik teruntuk pemakai jasanya, dan mampu beradaptasi terhadap peningkatan pelayanan yang ada. Bentuk dari peningkatan pelayanan tersebut yaitu *Smart Airport Technologies*. Singkatnya *Smart Airport Technologies* adalah kebermanfaatan teknologi terhadap pelayanan operasional yang ada di Bandara, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) dan berdampak pada peningkatan pendapatan Bandara (Hanantyo, 2022). Begitupula dengan Bandara di Indonesia yang mulai menerapkan *Smart Airport Technologies* dalam menjalankan sistem operasional bandaranya, seperti penggunaan *Smart Gates*, *Kiosk Self Check-In*, *Biometric Identification*, dan sebagainya.

Berdasarkan data pada *Website* <sup>59</sup> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi disebutkan bahwa pada tahun 2023 Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II masuk ke dalam urutan lima besar Bandara paling penuh kesibukan yang dilakukan pengelolaannya melalui PT Angkasa Pura II dengan 2,75 juta penumpang (Kemenpanrb, 2024). Dengan adanya peningkatan jumlah penumpang tersebut, maka Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II perlu menambah fasilitas guna menunjang kelancaran, kenyamanan, dan keamanan dalam pelayanan, terkhususnya di area pemeriksaan dokumen *Passenger Security Check Point (PSCP)*. Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan karena meninjau UU No.1 Tahun 2009 tentang penerbangan pada <sup>30</sup> pasal 219 ayat (1) dijelaskan bahwasanya “Setiap Badan Usaha Bandara atau Unit Penyelenggara Bandara wajib menyelenggarakan pelayanan jasa Bandara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, serta prasarana Bandara yang memenuhi kebutuhan keselamatan dan keamanan penerbangan”.

Pada pelaksanaan *On the Job Training (OJT)* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, tentunya peneliti memanfaatkan kegiatan tersebut untuk menambah pengetahuan dan wawasan pada unit kerja yang berhasil ditetapkan. Berdasar kepada hasil pengamatan yang dijalankan peneliti selama empat bulan melaksanakan giat *On the Job Training*, khususnya Unit *Airport Security*, pada area pemeriksaan dokumen *Passenger Security Check Point* terjadi kepadatan di

area tersebut yang diakibatkan karena peningkatan jumlah penumpang dan angkutan udaranya. Dampak yang bisa dilihat dari adanya peningkatan tersebut yaitu antrean yang panjang dan penumpukan penumpang pada area pemeriksaan dokumen. Penyebab dari peristiwa tersebut karena masih dilakukannya pemeriksaan dokumen secara manual, dan personel *Airport Security* yang melakukan penjagaan pada area pemeriksaan dokumen hanya 1 (satu) orang, karena personel *Airport Security* lebih memaksimalkan pengawasan dan pelayanan di area pemeriksaan orang dan bagasi di *Passenger Security Check Point*. Pada jam sibuk penerbangan, terdapat 3-6 *flight* sehingga menyebabkan penumpukan pengguna jasa Bandara pada area pemeriksaan dokumen. Hal tersebut tentunya berdampak pada kenyamanan, kelancaran, dan keamanan penerbangan yang disebut sebagai *Level of Service*. Berdasarkan dari pengamatan yang telah penulis lakukan, pada area pemeriksaan dokumen belum terdapat fasilitas penunjang berteknologi yang membantu personel *Airport Security* dalam menjalankan pelayanan, apabila permasalahan tersebut tidak segera diatasi, kemungkinan terjadi permasalahan pada area pemeriksaan dokumen.



Gambar I.1 Penumpukan Antrean Penumpang (Dokumentasi Penulis, 2023)

Berdasarkan hasil Observasi penulis di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, berikut fenomena permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan giat *On the Job Training* berupa waktu proses pemeriksaan dokumen penerbangan (*Boarding Pass*) pengguna jasa Bandara pada area pemeriksaan dokumen belum optimal dan tidak sesuai dengan *Level of Service*. Hal tersebut disebabkan karena karena personel *Airport Security* yang melakukan pengawasan pada area pemeriksaan dokumen hanya 1 (satu) orang personel pada jam sibuk penerbangan (*Peak Hour*). Luasan area pemeriksaan dokumen masih belum

ideal penyebabnya luasan area pemeriksaan dokumen dengan ukuran 8 m × 7,5 m belum tertata dengan baik. Dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pemeriksaan dokumen belum diterapkan dengan baik, penyebabnya kurangnya personel *Airport Security* yang menjalankan Standar Operasional Prosedur dalam melakukan pelayanan pada area pemeriksaan dokumen.

Dari hal tersebut, peneliti menemukan permasalahan pada waktu proses pelayanan yang tidak sesuai dengan regulasi, luasan area pemeriksaan yang belum menyokong terjadinya ketertiban dan kenyamanan dalam pemeriksaan dokumen, dan standar operasional prosedur yang dilaksanakan oleh personel masih belum sesuai, karena masih terjadi antrean yang tidak sesuai prosedur. Dari hal tersebut, tentunya berpengaruh terhadap *Level of Service (LoS)* Bandara. Berdasarkan kondisi tersebut ditemukan permasalahan penumpukan antrean penumpang yang terjadi di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II terkhusus pada area pemeriksaan dokumen *Passenger Security Check Point*, seperti yang diketahui bahwa pemeriksaan dokumen harus dilakukan secara teliti dan bertanggung jawab menghindari adanya tindakan melawan hukum yang dilakukan oleh pengguna jasa Bandara, menjadikan penulis memiliki ketertarikan guna mengangkan permasalahan itu mempergunakan judul **“PENGARUH WAKTU PROSES, LUASAN AREA, DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP *LEVEL OF SERVICE* DI BANDAR UDARA”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasar kepada latar belakang yang berhasil dijelaskan diatas, penulis dapat melakukan perumusan akan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh waktu proses secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang?
2. Apakah terdapat pengaruh luasan area pada area pemeriksaan dokumen secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang?
3. Apakah terdapat pengaruh Standar Operasional Prosedur secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang?

4. Apakah terdapat pengaruh waktu proses, luasan area, dan Standar Operasional Prosedur secara simultan terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang?

### C. Batasan Masalah

Supaya pembahasan ini menjadi penuh kejelasan serta memiliki arahnya sehingga permasalahan tidak keluar dari konteks judul, karenanya penulis memberikan batasan atas penelitian ini sebatas dalam konsep terkait *LoS* pada pemeriksaan dokumen penerbangan di area pemeriksaan dokumen *Passenger Security Check Point* Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

### D. Tujuan Penelitian

Berdasar kepada rumusan masalah yang berhasil dijelaskan, terdapat tujuan atas dilaksanakannya penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh waktu proses pemeriksaan dokumen secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh luasan area pemeriksaan dokumen secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Standar Operasional Prosedur terkait pemeriksaan dokumen secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh waktu proses, luasan area, dan Standar Operasional Prosedur secara simultan terhadap *LoS*.

### E. Hipotesis

Berikut adalah hipotesis nol dan hipotesis alternatif yang dapat diajukan berdasarkan hipotesis penelitian yang telah dirumuskan:

1.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh antara waktu proses pemeriksaan secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.  
 $H_1$  : Terdapat pengaruh antara waktu proses pemeriksaan secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.
2.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh antara luasan area pemeriksaan secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.  
 $H_2$  : Terdapat pengaruh antara luasan area pemeriksaan secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.



3.  $H_0$  : Tidak ditemukannya pengaruh antara Standar Operasional Prosedur pemeriksaan dengan cara parsial pada *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.  
 $H_3$  : Terdapat pengaruh antara Standar Operasional Prosedur pemeriksaan secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.
4.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh antara waktu proses pemeriksaan, luasan area pemeriksaan, dan Standar Operasional Prosedur pemeriksaan secara simultan terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.  
 $H_4$  : Terdapat pengaruh antara waktu proses pemeriksaan, luasan area pemeriksaan, dan Standar Operasional Prosedur pemeriksaan secara simultan terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

#### F. Manfaat Penelitian

Terdapat pula manfaat yang didapatkan melalui pelaksanaan penulisan ini yaitu:

##### 1. Bagi Penulis

Memberikan tambahan akan wawasan penulis serta memperluas keterampilan dalam mengembangkan pengetahuan pula melakukan penerapan akan konsep serta teori yang didaparkannya saat masa pendidikan di Politeknik Penerbangan Palembang.

##### 2. Bagi Lokus *On The Job Training (OJT)*

Penulis berharap bahwa Tugas Akhir ini akan memberikan kontribusi positif bagi tempat *On the Job Training* penulis, dan juga diharapkan bahwa saran-saran yang berhasil penulis sampaikan pada Tugas Akhir ini akan diterima secara baik dan dinilai secara menyeluruh sebagai bahan evaluasi untuk Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

##### 3. Bagi Lembaga Politeknik Penerbangan Palembang

Mampu dijadikan sebagai sumbangan pemikiran dan bahan referensi pada penulisan yang kelak dijalankan kedepannya.

### **G. Sistematika Penulisan**

Dalam Tugas Akhir ini, sistematika penulisan disusun sedemikian rupa agar memudahkan pembahasan terhadap masalah yang ada. Penulisan Tugas Akhir ini terdiri dari beberapa BAB, sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam Bab pertama, penulis memaparkan mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam Bab kedua, penulis menjelaskan kerangka pemikiran dari permasalahan yang ada, dan hal tersebut disesuaikan dengan kajian teori yang mendukung sesuai dengan aturan dan dokumen penerbangan yang berlaku, serta penulis memaparkan kajian penelitian dan penulisan terdahulu yang relevan.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam Bab ketiga, penulis menjelaskan mengenai metodologi penelitian yang digunakan, mulai dari metode penelitian, desain penelitian, variabel penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, teknik analisis data, serta waktu dan tempat penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam Bab keempat, penulis memaparkan hasil, pembahasan, dan memberikan alternatif pemecahan masalah berdasarkan hasil pengumpulan data dan penulisan

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Dalam Bab kelima, penulis memaparkan kesimpulan/ evaluasi yang penulis lakukan disertai saran yang bersumber dari penulis.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Teori Penunjang**

##### **1. Pengaruh**

Pengaruh yakni kekuatan atau daya yang muncul serta berkembang melalui sesuatu, baik itu orang, benda, ataupun situasi tertentu, yang mengikut sertakan dirinya dalam melakukan pembentukan ataupun mengubah karakter, keyakinan, atau tindakan seseorang. Definisi ini menunjukkan bahwa pengaruh adalah suatu kekuatan dinamis yang mampu memodifikasi ataupun melakukan pengubahan kepada sesuatu yang lainnya. Melalui perkataan lainnya, pengaruh adalah suatu kondisidi mana terdapat interaksi timbal balik ataupun hubungan yang bernilai sebab-akibat antara faktor yang menjadi pemengaruh serta faktor yang terpengaruhinya. Kedua aspek ini, yaitu yang mempengaruhi dan yang dipengaruhi, saling berinteraksi untuk menemukan elemen-elemen yang menghubungkannya. Di sisi lain, pengaruh juga bisa diartikan sebagai kekuatan yang mampu memicu sesuatu, menciptakan perubahan, dan menyebabkan sesuatu menjadi berbeda dari kondisi awalnya. Oleh karena itu, jika salah satu elemen yang disebut pengaruh mengalami perubahan, maka akan ada dampak atau akibat yang muncul sebagai hasil dari perubahan tersebut. Pengaruh bisa bersifat positif atau negatif tergantung pada konteks dan bagaimana daya tersebut digunakan. Pengaruh juga bisa bersifat langsung atau tidak langsung, di mana pengaruh langsung terjadi melalui interaksi langsung dengan faktor yang mempengaruhi, sementara pengaruh tidak langsung bisa terjadi melalui media atau perantara lainnya. Dengan demikian, pengaruh memainkan peran penting dalam proses perubahan dan perkembangan dalam berbagai aspek kehidupan manusia (Rafiq, 2020).

##### **2. Waktu Proses Pemeriksaan**

Menurut PM 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Kebandarudaraan di Bandara, Waktu proses pemeriksaan merupakan

Waktu tunggu dalam antrian untuk proses pemeriksaan penumpang dan bagasi dihitung mulai dari penumpang masuk ke antrian hingga selesai dilakukan pemeriksaan. Untuk mencapai target *LoS* waktu menunggu yang terbaik yaitu < 5 menit. Ketika pengguna jasa Bandara sudah memasuki antrean pemberian pelayanan pemeriksaan dokumen, maka pengguna jasa Bandara sudah mulai dihitung waktu proses pemeriksaannya hingga pengguna jasa Bandara mengambil bagasi yang di bawa ke kabin.

### 3. Luasan Area Pemeriksaan

Berdasar kepada PM 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Kebandarudaraan di Bandara, luasan area pemeriksaan merupakan kapasitas terminal dalam menampung penumpang pada saat jam penerbangan sibuk (*Peak Hour*) dan luasan area pemeriksaan di terminal untuk kegiatan operasional harus sesuai dengan peraturan menteri yang berlaku, pengguna jasa Bandara mendapatkan kenyamanan ketika pelaksanaan kegiatan operasional dengan jarak yang telah ditentukan. Luasan area pemeriksaan untuk kegiatan operasional juga tidak terganggu dengan kegiatan komersial.

### 4. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 61 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Perhubungan, Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah kumpulan petunjuk yang secara tertulisanya mengatur secara standar tentang proses administrasi pemerintahan, termasuk detail cara pelaksanaannya oleh pihak yang ditentukan, yang digunakan dalam melaksanakan peran dan kewajiban.

Ruang lingkup Standar Operasional Prosedur (SOP) mencakupi atas beragam tahap proses dilaksanakannya penyelesaian dalam masing-masing judul Standar Operasional Prosedur (SOP) berdasar kepada tugas beserta fungsi organisasi yang wujudnya ialah diberikannya pelayanan entah pelayanan teruntuk pihak internal ataupun eksternal Kementerian Perhubungan. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) guna melakukan perwujudan akan:

- a. Standardisasi dalam tahapan proses dilaksanakannya kegiatan, yang menjadikan mampu untuk terhindar dari kesalahan ataupun kelalaian;
- b. Menjamin bahwasanya penyelesaian kegiatan dijalankan bersama dengan kesesuaiannya atas tahapan proses yang berhasil ditentukan serta dilakukan penjadwalannya, menjadikannya mampu berlangsung dengan urut serta sesuai tahapan;
- c. Menjamin kesediaan akan informasi beserta data guna menyelesaikan setiap tahapan proses dilaksanakannya kegiatan.

#### 5. *Automatic Security Gate*

Menurut Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2024 mengenai Tata Cara Pemeriksaan Keimigrasian Terhadap Orang Yang Masuk Atau Keluar Wilayah Indonesia, *Autogate* adalah sistem gerbang otomatis elektronik yang dipergunakan oleh warga negara Indonesia atau Orang Asing tertentu pada saat melewati pemeriksaan masuk atau keluar Wilayah Indonesia.

*Automatic Security Gate* merupakan teknologi satu pintu yang penggunaannya menggunakan prinsip *scan* pada *Boarding Pass* pengguna jasa Bandara, tanpa harus dilakukan pemeriksaan kembali oleh personel *Airport Security*. Jenis *Boarding Pass* yang dapat diaplikasikan pada alat ini dapat berupa *Boarding Pass* Elektronik maupun *Boarding Pass* fisik (Al-Viqri, 2023). Dengan menggunakan fasilitas ini, pengguna jasa Bandara tidak perlu lagi mengantri di tempat pemeriksaan dokumen. Adapun manfaat penggunaan fasilitas *Automatic Security Gate* ini:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan personel Bandara
2. Mempermudah dan mempercepat proses pemeriksaan dokumen
3. Meningkatkan pengawasan personel *Airport Security* di area pemeriksaan orang dan bagasi.

#### 6. *Level of service (Los)*

Menurut Peraturan Menteri Nomor 41 tahun 2023 mengenai Standar Pelayanan Pengguna Jasa Kebandarudaraan di Bandara, tingkat pelayanan fasilitas yang dipergunakannya pada prosedur keberangkatan beserta kedatangan penumpang dikenal atas *Level of Service (LoS)*. *LoS*

ditentukan oleh sejumlah faktor, termasuk kenyamanan, keselamatan, dan keamanan operasional bandara. *LoS* mencakup berbagai aspek penting seperti keamanan, kelancaran, efisiensi, keselamatan penumpang, dan kemudahan penyelenggaraan layanan bandara. Dengan demikian, *LoS* dapat dianggap sebagai penanda yang menggambarkan evaluasi elemen-elemen beragam, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, yang berkaitan dengan peningkatan, efisiensi, dan kenyamanan penumpang di area terminal bandara. *LoS* juga mencerminkan kapasitas serta kemampuan bandara dalam memenuhi kebutuhan saat ini.

Penting bagi Bandara untuk memberikan pelayanan optimal guna meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Hal ini mencakup rasa aman, nyaman, dan efisiensi dalam layanan kepada pengguna jasa Bandara. Standar pelayanan ini menjadi acuan bagi staf Bandara guna mewujudkan lingkungan yang aman beserta nyaman teruntuk pengguna jasa yang datang dan pergi.

#### B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian yang memiliki kaitannya bersama pengaruh waktu proses, luasan area, dan standar operasional prosedur terhadap *LoS* di Bandara sudah pernah dilakukan sebelumnya dan relevan dengan penelitian dan permasalahan yang diangkat oleh peneliti.

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan (Penulis, 2024)

NO	JUDUL	PENELITI (TAHUN)	NAMA JURNAL	METODE	PEMBEDA
1	Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pemeriksaan Area Pintu Utama Oleh Aviation Security Di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok	Lalu Bendi Albayani Akbar (2023)	Student Research Journal	Sain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif.	Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif  Lokasi penelitian di Bandara Internasional Zainyuddin Abdul Madjid Lombok

NO	JUDUL	PENELITI (TAHUN)	NAMA JURNAL	METODE	PEMBEDA
					Hasil dari penelitian ini Petugas Avsec di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok menjalankan pemeriksaan sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun, terjadi beberapa kelalaian yang mengakibatkan seorang karyawan berhasil masuk ke area airside tanpa pemeriksaan yang sesuai dengan SOP.
2	Pengaruh Pelayanan Pemeriksaan Keamanan di Passengers Security Check Point Terhadap Kepuasan Penumpang di Unit Aviation Security (AVSEC) Bandara Internasional Supadio Pontianak	Febriyanti Sa Billa (2023)	JKPIM: Jurnal Kajian dan Penalaran Ilmu Manajemen	Dalam studi ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan mengumpulkan data primer melalui kuesioner online yang dibagikan kepada 33 karyawan PT. Angkasa Pura I di Bandara El Tari Kupang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan regresi linear sederhana.	Lokasi penelitian ini berada di Bandara El Tari Kupang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji regresi linear sederhana menghasilkan nilai signifikan $0,000 < 0,005$ , yang berarti $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima. Dari hasil ini, disimpulkan bahwa waktu proses pelayanan pekerja mempengaruhi komitmen organisasi.
3	Analisis Profesionalis	Mochamad Zoleva	Jurnal Kewarganegaraan	Penelitian ini menggunakan	Metode penelitian yang

NO	JUDUL	PENELITI (TAHUN)	NAMA JURNAL	METODE	PEMBEDA
	10 Kinerja Aviation Security (AVSEC) Terhadap Pemeriksaan Barang Bawaan Penumpang Di Bandara Abdulrachman Saleh Malang	Jasfadinar (2022)		pendekatan 10 litatif dengan metode wawancara langsung terhadap petugas Avsec (Aviation Security) serta pengumpulan data melalui dokumentasi.	digunakan yaitu kualitatif.  Lokasi penelitian ini berada di Bandara Abdulrachman Saleh  Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa petugas Avsec telah 10 meriksa barang bawaan penumpang sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun, mereka masih menghadapi beberapa kendala dalam pelaksanaan tugas tersebut.
4	4 Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Land Side (Sisi Darat) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Mozes Kilangin Timika	Patricia Juwynda Kondorura (2022)	Jurnal Ground Handling Dirgantara	8 Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang melibatkan data numerik.	Lokasi penelitian berada di Bandara Mozes Kilangin Timika Hasil dari penelitian ini 4. luasan area sisi darat mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 48,5%.
5	10 Pengaruh Beban Kerja Petugas Avsec Dalam Melaksanakan Tugas Keamanan dan Pelayanan Terhadap Kenyamanan Penumpang di	Kifni Iianto (2023)	JLEB: Journal of Law Education and Business	Penelitian ini 39. lah penelitian kuantitatif yang menggunakan data yang diperoleh melalui kuesioner.	Lokasi penelitian ini berada di Bandara Nusawiru Pangandaran.  Hasil dari penelitian ini yaitu



NO	JUDUL	PENELITI (TAHUN)	NAMA JURNAL	METODE	PEMBEDA
	Bandara Nusawiru Pangandaran				Penumpang merasa sangat puas dengan durasi pengecekan, sistem keamanan, baik dalam penanganan masalah maupun dalam menjaga keamanan bandara, fasilitas pendukung, kesiapan personel, serta pelayanan yang diberikan oleh petugas <i>Avsec</i> dalam menjalankan tugas keamanan dan pelayanan di Bandara Nusawiru Pangandaran.
6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Keamanan <i>Passenger Security Check Point (Pscp)</i> Oleh Unit <i>Aviation Security (Avsec)</i> Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak	Wulan Yunislamiaty (2023)	Jurnal Ground Handling Dirgantara	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis data menggunakan SPSS Statistik 21.	Lokasi penelitian ada di Bandara Internasional Supadio Pontianak  Hasil dari penelitian ini yaitu proses di <i>Passenger Security Check Point (PSCP)</i> oleh unit <i>Aviation Security (AVSEC)</i> berkontribusi besar 79,3% terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Supadio

NO	JUDUL	PENELITI (TAHUN)	NAMA JURNAL	METODE	PEMBEDA
					Pontianak, yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara waktu proses di PSCP dengan kepuasan penumpang.

## METODOLOGI PENELITIAN

### A. Metode Penelitian

Metode penelitian kuantitatif didasarkan pada pendekatan positivistik yang menggunakan data konkret sebagai landasan. Data dalam metode ini biasanya berupa angka yang diukur menggunakan alat statistik sebagai sarana untuk menguji perhitungan. Tujuan utama dari metode ini adalah untuk menghasilkan kesimpulan yang didasarkan pada analisis data yang kuat dan obyektif (Sugiyono, 2022).

#### 1. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

##### a. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data ialah suatu metode pengumpulan data melalui kuesioner dan observasi (Sugiyono, 2022). Penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan maksud memudahkan proses pengumpulan data terkait pengaruh waktu proses pemeriksaan, luasan area pemeriksaan, dan Standar Operasional Prosedur pemeriksaan dokumen terhadap *LoS* di area pemeriksaan dokumen Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II. Teknik pengumpulan data yang dijalankan penulis:

##### 1) Observasi

Sugiyono (2022: 145) menjelaskan bahwa observasi menjadi metode pengumpulan data yang mengandung karakteristik yang membedakannya dibanding pada teknik lainnya misalnya wawancara serta kuesioner. Berbeda dengan wawancara juga kuesioner yang memiliki keterlibatan akan interaksi bersama manusia, observasi bukan sebatas kepada manusia tetapi pula melibatkan pengamatan terhadap berbagai objek alam lainnya.

Metode pengumpulan data dengan jalur observasi dipergunakan saat penelitian berfokus pada perilaku manusia, proses kerja, fenomena alam, dan ketika jumlah subjek yang diamati relatif sedikit.

Dalam proses pengumpulan data, penulis menggunakan pendekatan observasi non-partisipan, di mana penulis berperan sebagai pengamat independen yang tidak terlibat langsung. Selain itu, penulis juga menerapkan observasi terstruktur sesuai dengan kebutuhan, yang direncanakan secara sistematis untuk menentukan objek yang diamati, waktu pelaksanaan, dan lokasi pengamatan. Pilihan menggunakan observasi terstruktur ini didasarkan pada pemahaman yang teliti mengenai variabel yang akan diamati oleh penulis.

## 2) Kuesioner

Untuk mencapai tujuan penelitian, penulis memilih menggunakan kuesioner sebagai instrumen untuk mengumpulkan data. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengiriman serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Menurut Sugiyono (2022: 142), kuesioner adalah serangkaian pertanyaan yang dirancang untuk mengumpulkan pendapat subjek penelitian tentang topik atau masalah tertentu. Informasi yang terkumpul dari kuesioner kemudian dianalisis dan disajikan dalam bentuk angket sebagai hasil dari penelitian ini. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *platform Google Form* sebagai sarana untuk menyusun kuesioner guna mengumpulkan informasi tentang waktu proses pelayanan pemeriksaan dokumen, luas area pemeriksaan dokumen, dan Standar Operasional Prosedur pemeriksaan dokumen. Pendekatan kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data yang relevan terkait dengan tantangan atau isu yang sedang difokuskan dalam penelitian.

### <sup>48</sup> b. Instrumen penelitian

Menurut Sugiyono (2022: 166), instrumen penelitian ialah alat yang dipergunakan dalam mengevaluasi fenomena yang dilakukan pengamatannya, baik pada pengukuran akan fenomena alam ataupun sosial. Instrumen penelitian berfungsi sebagai perangkat pengukur yang

mendukung perolehan informasi kuantitatif tentang berbagai karakteristik variabel secara objektif. Alat penelitian yang digunakan oleh penulis adalah kuesioner berstruktur (tertutup), di mana kuesioner dilakukan penyusunannya melalui pilihan jawaban yang menjadikan responden sebatas perlu melakukan pemilihan pada satu jawaban. Untuk memastikan keakuratan pengukuran, alat ini perlu memiliki skala yang terdefinisi dengan baik.

Tabel III. 1 Skala Pengukuran Instrumen Kuesioner (Sugiyono, 2022)

No	Simbol	Keterangan	Skor Penilaian
1.	SS	Sangat Setuju	5
2.	ST	Setuju	4
3.	RG	Ragu-ragu	3
4.	TS	Tidak Setuju	2
5.	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Tabel III. 2 Kisi-Kisi Instrumen Kuesioner Penulis (Penulis, 2024)

Variabel	Indikator/ Pernyataan	Nomor Soal
Variabel X <sub>1</sub>	Kecepatan pemeriksaan dokumen	1,2,3,4
	Peran Teknologi pada area pemeriksaan dokumen	5
	Perbandingan waktu proses dengan lokasi lain	6
	Sistem pengelolaan waktu proses	7
Variabel X <sub>2</sub>	Kenyamanan penumpang terhadap luasan area pemeriksaan	8,9,10,11
	Pengaturan luasan area	12
	Luasan area terhadap privasi penumpang	13,14,15,16
Variabel X <sub>3</sub>	Peran petugas dalam menjalankan SOP	17,18,19,20,21,22,23

Variabel	Indikator/ Pernyataan	Nomor Soal
Variabel Y	Kenyamanan area pemeriksaan	24
	Keamanan area pemeriksaan	25,26,27,28
	Proses pemeriksaan	29
	Pengalaman penumpang	30,31

## 2. Teknik Analisis Data

Analisis data yakni proses pengelolaan data yang diperoleh dari wawancara, observasi lapangan, serta dokumentasi (Febiyanti et al., 2021). Proses ini mencakup dikelompokkannya data menuju pada kategori yang relevan, pemecahan data agar menjadi unit yang lebih rinci, sintesis data, identifikasi pola-pola, pemilihan informasi penting yang layak dikaji, serta penarikan kesimpulan yang dapat dipahami (Sugiyono, 2022).

### a. Uji Instrumen

#### 1) Uji Validitas

Menurut Karimuddin (2021: 83), validitas yakni tingkat keakuratan serta kecermatan suatu instrumen atau alat ukur saat menjalankan pengukuran atas apa yang sebenarnya diinginkan untuk dilakukan pengukurannya. Pada konteks penelitian, alat ukur dianggap sah atau *valid* jika mampu mengukur variabel yang dimaksud dengan tepat.

Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini mempergunakan Uji Bivariate Pearson Correlations melalui bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Science* atau *Statistical Product and Service Solutions*). Kemudian bandingkan hasil dari korelasi  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  pada tingkat kesalahan (*error*) 5% atau 0,05. Jikalau nilai positif serta  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , mengartikan item mampu disebut *valid*. Jikalau  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , mengartikan item dikatakan tidak *valid*.

## 2) Uji Reliabilitas

Menurut Elvera (2021: 122), uji reliabilitas data ialah proses guna menilai kehandalan sebuah kuesioner sebagai indikator pada suatu variabel ataupun konstruk. Sebuah kuesioner dianggap memiliki reliabilitas jika jawaban dari responden dalam kuesioner tersebut tetap konsisten ataupun stabil pada satu waktu ke waktu lainnya. Sebuah kuesioner juga dianggap reliabel jikalau mencapai nilai *Cronbach alpha* besarnya melebihi pada 0,6. Dasar dari pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas ini:

- a) Jikalau nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  mengartikan kuesioner reliabel
- b) Jikalau nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,60$  mengartikan kuesioner tidak reliabel

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan pemrograman *SPSS (Statistical Package for Social Science* atau *Statistical Product and Service Solutions*) untuk menguji analisis reliabilitas dan menghasilkan *output* berupa *Tabel Reliability Statistics*.

### b. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dijalankan guna menentukan apakah model regresi yang diciptakan mampu berfungsi menjadi prediktor yang efektif. Pengujian asumsi klasik yang akan dijalankan mencakup pengujian normalitas, pengujian linearitas, pengujian multikolinearitas, beserta pengujian heteroskedastisitas.

#### 1) Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2021: 196), uji normalitas digunakan guna mengecek apakah variabel pengganggu ataupun residual pada model regresi berdistribusi normal. Uji t serta F diasumsikan bahwasanya residual ikut kepada distribusi normal. Pelanggaran terhadap asumsi ini dapat membuat uji statistik tidak *valid* teruntuk jumlah sampel yang kecil.

Melalui pemerhatian atas plot probabilitas normal yang melakukan perbandingan pada distribusi kumulatif bersama distribusi

normal, kenormalan residual dapat teridentifikasi. Distribusi normal akan melakukan pembentukan garis diagonal lurus, serta plot residual akan dilakukan pembandingannya memakai garis diagonal tersebut. Jikalau distribusi data residual adalah normal, mengartikan plot data sebenarnya akan mengikuti garis diagonal tersebut.

Selain itu, metode statistik alternatif guna melakukan pengujian normalitas residual yakni uji *Kolmogorov-Smirnov (K-S)*. Jikalau nilai signifikansi atas uji K-S besarnya melebihi pada 0,05, maka data dianggap memiliki distribusi normal.

#### 2) Uji Linieritas

Menurut Imam Ghozali (2021: 203), uji linearitas dipergunakan agar mampu mengevaluasi hubungan linear antar variabel-variabel. Keputusan pada uji ini sebagai berikut:

- a) Signifikansi  $> 0,05$  menunjukkan adanya hubungan linear yang signifikan antara variabel X serta variabel Y.
- b) Signifikansi  $< 0,05$  menunjukkan tidak adanya hubungan linear yang signifikan antara variabel X serta variabel Y.

#### 3) Uji Multikolinearitas

Menurut Imam Ghozali (2021: 157), uji multikolinearitas dipergunakan sebagai langkah pemeriksaan dalam korelasi antara variabel bebas pada model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak memperlihatkan korelasi antar variabel independen. Uji ini menggunakan *Variance Inflation Factor (VIF)* serta *tolerance* sebagai indikator. Model regresi berganda dianggap bebas dari multikolinearitas jika  $VIF < 10$  atau  $tolerance > 0,10$ .

#### 4) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Imam Ghozali (2021: 178), uji heteroskedastisitas digunakan sebagai sarana mengevaluasi perbedaan varian residual antara berbagai peninjauan pada model regresi. Homoskedastisitas muncul jikalau varian residual tetap antar pengamatan, sementara heteroskedastisitas timbul jikalau varian berbeda antar



pengamatan. Model regresi yang baik memperlihatkan homoskedastisitas atau tidak ada heteroskedastisitas. Deteksi heteroskedastisitas mampu dijalankan melalui *scatterplot* dan Uji *Glejser*. Meskipun *scatterplot* memiliki kelemahan, Uji *Glejser* memberikan analisis lebih rinci untuk menentukan keberadaan heteroskedastisitas. Jikalau nilai signifikansinya Uji *Glejser*  $\leq 0,05$ , data dianggap mengalami heteroskedastisitas; sebaliknya, jika  $> 0,05$ , data bebas dari heteroskedastisitas.

**c. Analisis Regresi Linear Berganda**

Menurut Imam Ghozali (2021: 145), regresi linear berganda dipergunakan sebagai langkah melakukan pengukuran kepada hubungan dan pengaruh variabel *independen* yang melebihi dari dua. Berikut adalah model persamaan regresi linear berganda menurut Murty dan Hudiwinarsih:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Di mana:

Y = *Level of Service*

a = Konstanta

X<sub>1</sub> = Waktu Proses

X<sub>2</sub> = Luasan Area

X<sub>3</sub> = Standar Operasional Prosedur

b<sub>1</sub> = Koefisien Waktu Proses

b<sub>2</sub> = Koefisien Luasan Area

b<sub>3</sub> = Koefisien Standar Operasional Prosedur

e = Standar Kesalahan

**d. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Menurut Imam Ghozali (2021: 147), koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) melakukan pengukuran kepada kemampuan model saat menjelaskan variabel *dependen*. Rentang nilai R<sup>2</sup> yakni antara nol dengan satu. Nilai R<sup>2</sup> rendah memperlihatkan terbatasnya variabel *independen* saat memberi penjelasan terkait variabel *dependen*, sementara nilai yang mendekati kepada angka satu menandakan bahwa variabel *independen*

memberi informasi yang mendekati lengkap untuk melakukan prediksi atas variasi variabel *dependen*.

**e. Uji Hipotesis**

1) Uji Statistik t (Uji Parsial)

Menurut Imam Ghozali (2021: 148), uji t atau uji parsial dipergunakan agar dapat menilai betapa besar pengaruh variabel *independen* dengan parsial pada variabel *dependen*. Kesimpulan dari uji t didasarkan pada:

- a) Jikalau  $t_{hitung} < t_{tabel}$  serta probabilitas ( $\alpha$ )  $> 0,05$ , mengartikan tidak ditemukannya bukti yang mencukupi untuk menolak  $H_0$ , yang berarti variabel *independen* secara parsial tidak mengandung pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependen*.
- b) Jikalau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan probabilitas ( $\alpha$ )  $< 0,05$ , mengartikan tidak ada bukti yang cukup untuk menerima  $H_0$ , yang berarti variabel *independen* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependen*.

2) Uji Statistik F (Uji Simultan)

Menurut Imam Ghozali (2021: 148), uji F dilakukan untuk menentukan apakah seluruh variabel *independen* pada model memiliki pengaruhnya dengan bersamaan terhadap variabel *dependen*. Jika probabilitas signifikansi  $< 5\%$ , variabel *independen* secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependen* (Imam Ghozali, 2018: 115). Hasil uji F diterima jikalau nilai  $f_{hitung} < f_{tabel}$  dan probabilitas ( $\alpha$ )  $> 0,05$ , menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan dengan cara bersama-sama. Jikalau nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  dan probabilitas ( $\alpha$ )  $< 0,05$ ,  $H_0$  ditolak, menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara bersama-sama.

### 3. Uji Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif adalah metode statistik yang menyajikan penggambaran akan data yang ada tanpa membuat generalisasi (Sugiyono, 2022). Deskripsi jawaban responden mengevaluasi setiap pertanyaan dalam kuesioner dengan menggunakan skala 1 hingga 5. Penilaian rata-rata responden dihitung berdasarkan skala yang telah ditetapkan, dengan interval kelas dihitung menggunakan:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Rentangan (R)}}{\text{Jumlah Kelas (K)}} = \frac{4}{5} = 0.80$$

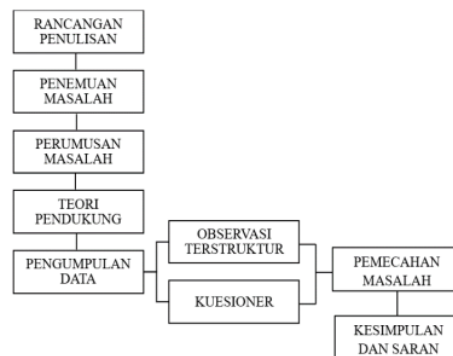
Tabel III. 3 Kriteria Pengukuran (Hasil Penelitian Penulis, 2024)

NO	Kriteria	Pernyataan
1	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
2	1,81 – 2,60	Tidak Setuju
3	2,61 – 3,40	Ragu-ragu
4	3,41 – 4,20	Setuju
5	4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Semakin tinggi nilai rata-rata yang diperoleh, semakin positif tanggapan responden terhadap item atau variabel tersebut.

#### B. Tahapan Penelitian

Suatu penelitian yang efektif diawalnya melalui langkah menetapkan permasalahan dan tujuan penelitian. Tahapan penelitian harus sesuai dengan masalah yang diidentifikasi dan tujuan yang ditetapkan (Elvera, 2021: 33). Langkah-langkah sistematis dan logis dalam penelitian kuantitatif meliputi:



Gambar III. 1 Tahapan Penelitian (Penulis, 2024)

### C. Variabel Penelitian

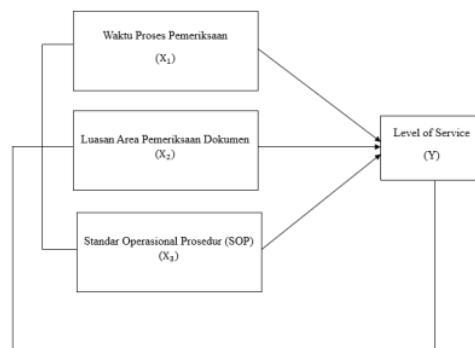
Menurut Wiratna (2023: 86), variabel secara teoritis adalah atribut yang memiliki variasi antara individu atau objek. Variabel penelitian yakni hal yang dilakukan penetapannya melalui peneliti supaya dipelajari, dari mana informasi dapat diekstraksi guna melakukan penarikan akan kesimpulan. Variabel yang dipergunakan pada penelitian ini mencakup:

#### 1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Menurut Karimuddin (2022: 54), variabel *independen* (variabel bebas) mempengaruhi perubahan variabel *dependen* (variabel terikat). Pada penelitian ini, variabel *independen* meliputi waktu proses pemeriksaan ( $X_1$ ), luasan area pemeriksaan ( $X_2$ ), dan Standar Operasional Prosedur ( $X_3$ ).

#### 2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Menurut Sidik (2021: 209), variabel *dependen* tidak jarang dilakukan penyebutannya dengan variabel *output* atau variabel terikat. Variabel terikat yakni variabel yang terpengaruhi pada variabel bebas. Di penelitian ini, variabel *dependen* yakni *LoS* atau tingkat pelayanan di Bandara ( $Y$ ). Berikut model hubungan antara variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ) serta variabel dependen ( $Y$ ):



Gambar III. 2 Hubungan Variabel (Penulis, 2024)

## D. Populasi, Sampel, Subjek, dan Objek <sup>43</sup>Penelitian

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2022: 130), populasi yakni area umum yang mencakupi atas objek ataupun subjek dalam jumlah beserta atribut tertentu yang telah dilakukan penentuannya melalui peneliti teruntuk studi dan analisis, dengan tujuan untuk menarik kesimpulan dari informasi yang diperoleh.

Populasi dalam penelitian merujuk pada keseluruhan sumber data atau subjek yang menjadi fokus studi atau sumber-sumber tempat data akan diperoleh (Abubakar, 2021).

Populasi penelitian ini mencakup seluruh pengguna jasa Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang pada jam sibuk penerbangan (*Peak Hour*) dari pukul 06.00 sampai 07.00 WIB, dari bulan Oktober 2023 hingga Januari 2024, dengan total 776 orang.

### 2. Sampel

Sampel ialah bagian akan <sup>27</sup>populasi yang digunakan dalam penelitian, yang menjadi perwakilan atas populasi yang lebih besar. Tujuan pengambilan sampel yakni untuk mendapatkan informasi yang akurat tentang populasi (Hikmawati, 2020). Menurut <sup>33</sup>Sugiyono (2022), jumlah anggota sampel sebaiknya paling sedikitnya 10 kali jumlah variabel yang diteliti. Ukuran sampel pada penelitian ini mengacu pada persentase yang diusulkan oleh Yount (1999):

Tabel III. 4 Tabel Yount 1999 (Sujarweni, 2019)

Besarnya Populasi	Besar Sampel
0 – 100	100%
101 – 1.000	10%
1.001 – 5.000	5%
5.001 – 10.000	3%
>10.000	1%

Berdasarkan data dari Pusat Informasi Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, populasi terdiri dari 776 pengguna jasa Bandara. Sampel yang digunakan adalah 77 responden, yang merupakan 10% dari 776, sesuai dengan Efrida (2023).

Untuk memastikan karakteristik sampel sesuai dengan populasi, <sup>5</sup> kriteria sampel pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

- <sup>34</sup>
- a) Penumpang di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang pada jam sibuk 06.00 - 07.00 WIB.
  - b) Penumpang berusia 20 - 39 tahun.
  - c) Penumpang yang sudah melaksanakan penerbangan yang melebihi dua kali melalui Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

### 3. Subjek Penelitian

Menurut Karimuddin (2021: 60), subjek penelitian merupakan sumber data yang dapat berasal dari berbagai variabel yang menjadi fokus penelitian, termasuk individu (manusia/responden) atau hewan percobaan, kelas, perusahaan, industri, atau wilayah (daerah). Subjek penelitian dipilih karena terdapat masalah yang melekat di dalamnya yang perlu diteliti. Dengan demikian, subjek ini berperan menjadi sumber data yang relevan teruntuk penelitian.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pengguna jasa Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang pada saat *peak hour* sebagai subjek penelitian.

### 4. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2022: 38), objek <sup>36</sup> penelitian adalah karakteristik, sifat, ataupun nilai yang dimiliki oleh individu, objek, atau kegiatan, yang variasinya dilakukan penetapannya melalui peneliti teruntuk studi beserta analisis.

Objek penelitian pada penelitian ini ialah pelayanan yang diberikan untuk pengguna jasa Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang saat Jam Sibuk Penerbangan (*Peak Hour*) di area pemeriksaan dokumen *Passenger Security Check Point (PSCP)*.



17 No	Jenis Kegiatan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
6	Pelaksanaan Sidang Tugas Akhir							



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

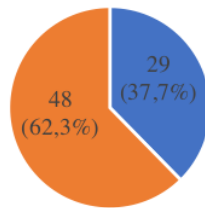
#### A. Hasil

35

##### 1. Karakteristik Responden

###### a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasar kepada penelitian yang dilakukan, karakteristik responden menurut jenis kelamin mampu diperhatikan melalui diagram berikut:



■ Laki-laki ■ Perempuan

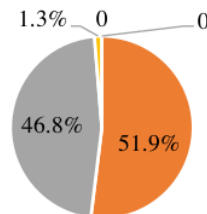
Gambar IV. 1 Diagram Distribusi Jenis Kelamin (Hasil Penelitian Penulis, 2024)

Berdasarkan diagram lingkaran tersebut, wanita menyumbang 48 responden atau 62,3%, sedangkan pria menyumbang 29 responden atau 37,7%. Ini memperlihatkan bahwasanya mayoritas responden dalam penelitian ini yakni wanita.

83

###### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dari penelitian yang dilakukan, adapun diagram lingkaran yang dapat dibuat:



66

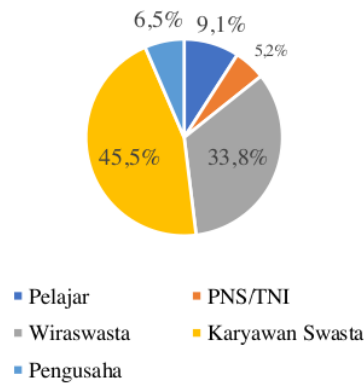
■ 16 - 19 Tahun ■ 20 - 29 Tahun ■ 30 - 39 Tahun

Gambar IV. 2 Diagram Distribusi Usia (Hasil Penelitian Penulis, 2024)

Berdasarkan diagram, responden berusia 20-29 tahun berjumlah 40 (51,9%), usia 30-39 tahun berjumlah 36 (46,8%), dan usia 40-49 tahun berjumlah 1 (1,3%). Dari data tersebut, penelitian ini didominasi oleh responden berusia 20-29 tahun.

**c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Dari penelitian yang dilakukan, adapun diagram lingkaran yang dapat dibuat:

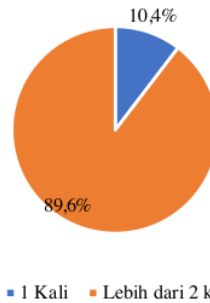


Gambar IV. 3 Diagram Distribusi Pekerjaan (Hasil Penelitian Penulis, 2024)

Dari diagram, terlihat bahwa pelajar berjumlah 7 (9,1%), Pegawai Negeri Sipil/TNI berjumlah 4 (5,2%), wiraswasta berjumlah 26 (33,8%), karyawan swasta berjumlah 35 (45,5%), dan pengusaha berjumlah 5 (6,5%). Penelitian ini didominasi oleh responden dengan pekerjaan karyawan swasta.

**d. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penerbangan**

Dari penelitian yang dilakukan, adapun diagram lingkaran yang dapat dibuat:



Gambar IV. 4 Diagram Distribusi Frekuensi Penerbangan  
(Hasil Penelitian Penulis, 2024)

Berdasarkan diagram, responden yang melakukan penerbangan sebanyak 1 kali berjumlah 8 (10,4%), sedangkan yang melakukan lebih dari 2 kali penerbangan berjumlah 69 (89,6%). Ini menunjukkan bahwa responden yang melakukan penerbangan lebih dari 2 kali di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang mendominasi dalam penelitian ini.

## 2. Uji Kualitas Data

### a. Uji Validitas

Uji validitas kuesioner dilakukan dengan melakukan pengukuran korelasi antara item dengan total skor (*Correlated Item Total Correlation*). Dalam pengujian ini, 40 responden digunakan sebagai penentu validitasnya. Kuesioner dianggap valid jika nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ataupun bernilai positif. Berikut hasil uji validitas terhadap kuesioner yang dilakukan pengisiannya oleh responden:

#### 1) Variabel Waktu Proses Pemeriksaan

Tabel IV. 1 Uji Validitas  $X_1$  (SPSS Version 26, 2024)

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0.566	0.312	Valid
2	0.635	0.312	Valid
3	0.697	0.312	Valid
4	0.622	0.312	Valid
5	0.566	0.312	Valid
6	0.635	0.312	Valid
7	0.813	0.312	Valid

Berdasarkan pada Tabel IV. 1, pernyataan variabel waktu proses pemeriksaan terbukti *valid* karena nilai  $r_{hitung}$  pada setiap pernyataan besarnya melebihi pada  $r_{tabel}$  di tingkat signifikansi 0,05.

## 2) Variabel Luasan Area Pemeriksaan

Tabel IV. 2 Uji Validitas  $X_2$  (SPSS Version 26, 2024)

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0.631	0.312	<i>Valid</i>
2	0.670	0.312	<i>Valid</i>
3	0.654	0.312	<i>Valid</i>
4	0.645	0.312	<i>Valid</i>
5	0.671	0.312	<i>Valid</i>
6	0.600	0.312	<i>Valid</i>
7	0.728	0.312	<i>Valid</i>
8	0.656	0.312	<i>Valid</i>
9	0.572	0.312	<i>Valid</i>

Berdasarkan pada Tabel IV. 2, pernyataan variabel luasan area pemeriksaan terbukti *valid* sebab nilai  $r_{hitung}$  pada setiap pernyataan besarnya melebihi pada  $r_{tabel}$  di tingkat signifikansi 0,05.

## 3) Variabel Standar Operasional Prosedur

Tabel IV. 3 Uji Validitas  $X_3$  (SPSS Version 26, 2024)

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0.798	0.312	<i>Valid</i>
2	0.755	0.312	<i>Valid</i>
3	0.887	0.312	<i>Valid</i>
4	0.679	0.312	<i>Valid</i>
5	0.610	0.312	<i>Valid</i>
6	0.691	0.312	<i>Valid</i>
7	0.819	0.312	<i>Valid</i>

Berdasarkan pada Tabel IV. 3, pernyataan variabel standar operasional prosedural terbukti *valid* sebab nilai  $r_{hitung}$  pada setiap pernyataan besarnya melebihi pada  $r_{tabel}$  dalam tingkat signifikansi 0,05.

#### 4) Variabel LoS

Tabel IV. 4 Uji Validitas Y (SPSS Version 26, 2024)

Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0.804	0.312	Valid
2	0.761	0.312	Valid
3	0.691	0.312	Valid
4	0.611	0.312	Valid
5	0.758	0.312	Valid
6	0.653	0.312	Valid
7	0.502	0.312	Valid
8	0.677	0.312	Valid

Berdasarkan pada Tabel IV. 4, pernyataan variabel LoS terbukti valid sebab nilai  $r_{hitung}$  pada setiap pernyataan besarnya melebihi pada  $r_{tabel}$  dalam tingkat signifikansi 0,05.

#### b. Uji Reliabilitas

Variabel mampu disebut reliabel jikalau menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 (Elvera, 2021: 122).

Tabel IV. 5 Uji Reliabilitas (SPSS Version 26, 2024)

Variabel	Cronbach Alpha	N of Items
Waktu Proses Pemeriksaan (X <sub>1</sub> )	0.760	7
Luasan Area Pemeriksaan (X <sub>2</sub> )	0.825	9
Standar Operasional Peosedur (X <sub>3</sub> )	0.868	7
Level of Service (Y)	0.835	8

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 4 variabel utama, waktu proses pemeriksaan, luasan area pemeriksaan, standar operasional prosedur, dan LoS memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 (*Cronbach Alpha* > 0.60) maka, dapat kita simpulkan bahwa pernyataan yang digunakan pada kuesioner penelitian ini reliabel.

### 3. Deskripsi Statistik

#### a. Waktu Proses Pemeriksaan

Pada kuesioner yang diteliti, terdapat 7 pernyataan yang mewakili indikator terkait variabel waktu proses pemeriksaan, seperti yang diperlihatkan melalui tabel di bawah ini:

Tabel IV. 6 Uji Deskripsi Statistik Waktu Proses (*SPSS Version 26, 2024*)

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1	Rata-rata	Kriteria
		SS	S	R	TS	STS		
1	Waktu yang dibutuhkan untuk proses pemeriksaan dokumen di bandara ini tergolong cepat dan efisien	19	46	10	2	0	4,06	Setuju
2	Waktu tunggu untuk pemeriksaan dokumen di bandara ini sangat singkat.	21	55	1	0	0	4,25	Sangat Setuju
3	Proses pemeriksaan dokumen dimulai dan selesai sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.	20	52	2	3	0	4,15	Setuju
4	Proses pemeriksaan dokumen di bandara ini dilakukan dengan efisien tanpa waktu tunggu yang tidak perlu.	22	49	6	0	0	4,20	Setuju
5	Teknologi yang digunakan di bandara ini	19	46	10	2	0	4,06	Setuju

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1	Rata-rata	Kriteria
		SS	S	R	TS	STS		
	membantu mempercepat proses pemeriksaan dokumen.							
6	Waktu proses pemeriksaan dokumen di bandara ini lebih singkat dibandingkan dengan bandara lain yang pernah saya kunjungi	30	45	2	0	0	4,36	Sangat Setuju
7	Sistem pengelolaan antrian di area pemeriksaan dokumen di bandara ini berjalan dengan baik sehingga meminimalkan waktu tunggu	29	42	2	4	0	4,24	Sangat Setuju
Rata-rata keseluruhan							4,19	Setuju

Dari tabel diatas dapat dijelaskan beberapa informasi terkait penelitian ini terkhusus pada variabel  $X_1$  yaitu waktu proses pemeriksaan:

- a) Variabel Variabel waktu proses pemeriksaan diukur dengan 7 item *skala Likert* 5 poin, rata-rata 4,19 (rentang 3,41–4,20). Mayoritas pengguna setuju bahwa waktu proses pemeriksaan sesuai dengan *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
- b) Pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi untuk variabel  $X_1$  adalah "Waktu proses pemeriksaan dokumen di bandara ini lebih singkat

dibandingkan bandara lain," dengan rata-rata 4,36. Mayoritas pengguna jasa Bandara sangat setuju bahwa pemeriksaan dokumen di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang lebih cepat daripada di bandara lain.

- c) Pernyataan dengan nilai rata-rata terendah "Teknologi yang digunakan di bandara ini membantu mempercepat proses pemeriksaan dokumen" dan "Waktu yang dibutuhkan untuk proses pemeriksaan dokumen di bandara ini tergolong cepat dan efisien", dengan nilai rata-ratanya 4,06. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ada pengguna jasa Bandara merasa teknologi yang digunakan untuk pemeriksaan dokumen belum dapat mempercepat proses pemeriksaan dokumen dan waktu proses pemeriksaan belum terlalu efisien.

#### b. Luasan Area Pemeriksaan

Pada kuesioner yang diteliti, terdapat 9 pernyataan yang mewakili indikator terkait variabel luasan area pemeriksaan, seperti yang diperlihatkan melalui tabel di bawah ini:

Tabel IV. 7 Uji Deskripsi Statistik Luasan Area (*SPSS Version 26, 2024*)

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1	Rata-rata	Kriteria
		SS	S	R	TS	STS		
1	Area tempat pemeriksaan dokumen di bandara ini memiliki luas yang memadai untuk menampung semua penumpang	24	45	8	0	0	4,20	Setuju
2	Luasan area tempat pemeriksaan dokumen memberikan	26	43	8	0	0	4,23	Sangat Setuju



No.	Pernyataan	5	4	3	2	1	Rata-rata	Kriteria
		SS	S	R	TS	STS		
	kenyamanan yang cukup bagi para penumpang selama menunggu							
3	Luas area tempat pemeriksaan dokumen memungkinkan pergerakan penumpang yang lancar dan tidak menyebabkan kepadatan	20	52	5	0	0	4,19	Setuju
4	Luas area tempat pemeriksaan dokumen sesuai dengan volume penumpang yang dilayani setiap harinya	22	48	7	0	0	4,19	Setuju
5	Pengaturan ruang dalam area pemeriksaan dokumen sudah diatur dengan baik sehingga tidak terasa sempit atau berdesakan	24	48	5	0	0	4,24	Sangat Setuju
6	Saya dapat dengan mudah mengakses	22	50	5	0	0	4,22	Sangat Setuju

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1	Rata-rata	Kriteria
		SS	S	R	TS	STS		
	berbagai bagian area pemeriksaan dokumen tanpa kesulitan karena luasan yang cukup							
7	Tersedia ruang yang cukup untuk antrian penumpang di area tempat pemeriksaan dokumen.	23	46	8	0	0	4,19	Setuju
8	Luas area pemeriksaan dokumen memberikan cukup ruang untuk menjaga keamanan dan privasi penumpang	25	43	9	0	0	4,20	Setuju
9	Proses pemeriksaan dokumen berlangsung lebih cepat karena luasnya area yang tersedia	21	49	7	0	0	4,18	Setuju
Rata-rata Keseluruhan							4,20	Setuju

Dari tabel diatas dapat dijelaskan beberapa informasi terkait penelitian ini terkhusus pada variabel  $X_2$  yaitu luasan area pemeriksaan:

- a) Variabel luasan area pemeriksaan diukur dengan 9 item *skala Likert* 5 poin, dengan rata-rata 4,20 (rentang 3,41 – 4,20). Mayoritas

pengguna Bandara setuju bahwa luasan area pemeriksaan memenuhi *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

- b) Nilai rata-rata tertinggi dari variabel  $X_2$  luasan area pemeriksaan adalah pada pernyataan bahwa "pengaturan ruang dalam area pemeriksaan dokumen sudah diatur dengan baik sehingga tidak terasa sempit atau berdesakan," dengan nilai rata-rata 4,24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna jasa Bandara merasa sangat setuju dengan pengaturan luasan area pemeriksaan dokumen.
- c) Nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan "Proses pemeriksaan dokumen berlangsung lebih cepat karena luasnya area yang tersedia" dengan nilai rata-ratanya 4,18. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ada pengguna jasa Bandara merasa proses pemeriksaan dokumen belum cepat apabila diperhatikan dari luasan area pemeriksaan dokumen.

#### c. Standar Operasional Prosedur

Pada kuesioner yang telah dianalisis, terdapat 7 pernyataan yang mewakili indikator terkait dengan variabel standar operasional prosedur, seperti yang tercantumkan melalui tabel di bawah ini:

Tabel IV. 8 Uji Deskripsi Statistik Standaar Operasional Prosedur

(SPSS Version 26, 2024)

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1	Rata-rata	Kriteria
		SS	S	R	TS	STS		
1	Petugas pemeriksaan dokumen di bandara ini selalu mematuhi standar operasional	21	46	8	2	0	4,11	Setuju

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1	Rata-rata	Kriteria
		SS	S	R	TS	STS		
	prosedur yang telah ditetapkan							
2	Pelaksanaan SOP oleh petugas pemeriksaan dokumen di bandara ini konsisten di setiap waktu dan kondisi	21	51	3	2	0	4,18	Setuju
3	Instruksi yang diberikan oleh petugas pemeriksaan dokumen jelas dan sesuai dengan SOP yang berlaku.	21	44	9	2	1	4,06	Setuju
4	Prosedur pemeriksaan dokumen yang dilakukan oleh petugas berjalan efisien dan sesuai dengan SOP	27	42	8	0	0	4,24	Sangat Setuju
5	Petugas pemeriksaan dokumen menunjukkan sikap profesional dan sopan sesuai	19	54	4	0	0	4,19	Setuju

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1	Rata-rata	Kriteria
		SS	S	R	TS	STS		
	dengan SOP yang berlaku							
6	Petugas pemeriksaan dokumen mampu menangani situasi khusus atau darurat dengan tepat sesuai SOP	21	48	3	5	0	4,10	Setuju
7	Kecepatan tindakan petugas dalam memproses dokumen sesuai dengan SOP yang ditetapkan	20	49	8	0	0	4,15	Setuju
Rata-rata Keseluruhan							4,15	Setuju

Dari tabel diatas dapat dijelaskan beberapa informasi terkait penelitian ini terkhusus pada variabel  $X_3$  yaitu Standar Operasional Prosedur:

- a) Variabel Standar Operasional Prosedur diukur dengan 7 pernyataan menggunakan skala Likert 5 poin, dengan nilai rata-ratanya 4,15 (rentang 3,41 – 4,20). Hasilnya menunjukkan mayoritas pengguna jasa Bandara setuju bahwa Standar Operasional Prosedur pemeriksaan dokumen memenuhi LoS di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
- b) Nilai rata-rata tertinggi dari variabel  $X_3$  Standar Operasional Prosedur adalah pada pernyataan bahwa "Prosedur pemeriksaan dokumen dilakukan oleh petugas berjalan efisien dan sesuai dengan SOP," dengan nilai rata-rata 4,24. Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna jasa Bandara sangat

setuju bahwa prosedur pemeriksaan dokumen dijalankan dengan efisien.

- c) Nilai rata-rata terendah adalah pada pernyataan bahwa "Instruksi dari petugas pemeriksaan dokumen jelas dan sesuai dengan SOP yang berlaku," pada nilai rata-rata 4,06. Hasil ini memperlihatkan bahwasanya sebagian pengguna jasa Bandara merasa instruksi dari petugas pemeriksaan dokumen masih kurang jelas.

**d. Level of Service**

Pada kuesioner yang diteliti, terdapat 8 pernyataan yang mencerminkan indikator terkait dengan variabel *level of service*, seperti yang tercantum dalam tabel di bawah ini:

Tabel IV. 9 Uji Deskripsi Statistik *LoS* (SPSS Version 26, 2024)

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1	Rata-rata	Kriteria
		SS	S	R	TS	STS		
1	Area pemeriksaan dokumen di bandara ini selalu bersih dan rapi	15	58	4	0	0	4,14	Setuju
2	Proses pemeriksaan dokumen di bandara ini memastikan keamanan penumpang dengan baik	19	51	7	0	0	4,15	Setuju
3	Antrian di area pemeriksaan dokumen diatur dengan baik untuk menjaga keamanan dan ketertiban	24	47	6	0	0	4,23	Sangat Setuju

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1	Rata-rata	Kriteria
		SS	S	R	TS	STS		
4	Saya merasa bahwa tindakan keamanan tambahan yang diterapkan di area pemeriksaan dokumen efektif	24	47	6	0	0	4,23	Sangat Setuju
5	Saya merasa aman selama proses pemeriksaan dokumen di bandara ini	15	53	9	0	0	4,07	Setuju
6	Proses pengumpulan data diri selama pemeriksaan dokumen berlangsung mudah dan tidak rumit	21	51	5	0	0	4,20	Setuju
7	Pengalaman pemeriksaan dokumen yang menyenangkan di bandara ini berkontribusi besar terhadap kepuasan saya secara keseluruhan	18	52	7	0	0	4,14	Setuju

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1	Rata-rata	Kriteria
		SS	S	R	TS	STS		
	terhadap penerbangan							
8	Kenyamanan selama perjalanan saya dipengaruhi secara positif oleh pengalaman pemeriksaan dokumen yang menyenangkan di bandara ini	17	54	6	0	0	4,14	Setuju
Rata-rata Keseluruhan							4,16	Setuju

Dari tabel diatas dapat dijelaskan beberapa informasi terkait penelitian ini terkhusus pada variabel Y yaitu *Level of Service*:

- a) Variabel *LoS* diukur mempergunakan 8 item pernyataan dalam skala likert 5 poin, nilai rata-rata mencapai 4,16, berada dalam rentang 3,41 – 4,20. Hasilnya menunjukkan mayoritas pengguna jasa Bandara merasa puas dengan standar *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
- b) Variabel Y *LoS* menunjukkan nilai tertinggi pada pernyataan tentang keamanan antrian dan efektivitas tindakan keamanan di area pemeriksaan dokumen, dengan rata-rata 4,23. Ini menunjukkan mayoritas pengguna jasa Bandara merasa sangat setuju terhadap keamanan dan efektivitas tindakan keamanan di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
- c) Rata-rata terendah ada pada pernyataan bahwa pengguna jasa bandara merasa aman selama proses pemeriksaan dokumen, dengan nilai 4,07. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa pengguna jasa bandara masih merasa tidak aman selama proses pemeriksaan dokumen.

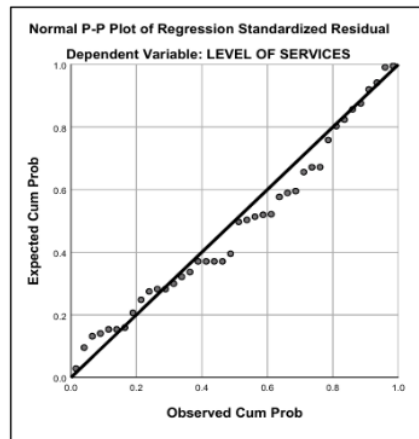


#### 28 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas yakni memastikan apakah distribusi dari model regresi, variabel pengganggu, ataupun residual mengikuti distribusi normal (Imam Ghozali, 2021).

##### a) Kurva Normal P-Plot



Gambar IV. 5 Kurva P-Plot (SPSS Version 26, 2024)

Dari grafik *P-Plot* kurva normal di atas, tampak bahwasanya titik-titik tersebar sekeliling garis dengan baik, ikut kepada garis lurus tanpa deviasi yang signifikan. Ini menunjukkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi serta data mampu dipergunakan secara *valid*.

##### b) Uji Kolmogorov-Smirnov

Pengujian dengan Kurva Normal P-Plot bisa mengarah pada kesimpulan yang salah dengan data yang terbatas. Oleh karena itu, disarankan menggunakan metode alternatif seperti one sample Kolmogorov-Smirnov (one sample K-S) non-parametrik. Jikalau nilai K-S signifikan, mengartikan residual tidak terdistribusi normal. Sebaliknya, jikalau tidak signifikan, residual dianggap terdistribusi normal jikalau nilai signifikansinya diatas 0,05.

Tabel IV. 10 Kolmogorov-Smirnov (SPSS Version 26, 2024)

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.93195280
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.109
	Negative	-.072
Test Statistic		.109
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Melalui tabel di atas, diperoleh pengetahuan bahwasanya hasil pengujian melalui metode *one-sample Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.200 (*Asymp. Sig (2-tailed)*), yang besarnya melebihi pada 0,05. Hal ini menunjukkan bahwasanya nilai residual terdistribusi secara normal.

#### b. Uji Linieritas

Uji linearitas dipergunakan guna melakukan penentuan terkait apakah ditemukannya hubungan linier yang signifikan antara dua variabel. Data yang baik memperlihatkan keberadaan hubungan linier antara variabel bebas (X) serta variabel terikat (Y) (Imam Ghazali, 2021). Sebelum melakukan uji regresi linier, uji linearitas sering kali menjadi persyaratan. Keputusan dasar dari uji ini adalah: jikalau nilai signifikansi besarnya melebihi pada 0,05, mengartikan terdapat hubungan linier antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y); sebaliknya, jikalau nilai signifikansi tidak menyentuh 0,05, mengartikan tidak ada hubungan linier yang signifikan antara kedua variabel tersebut.

Dari hasil pengujian menggunakan *SPSS* ditemukan bahwa hasil uji linieritas dari penelitian ini, yaitu:

a) Uji Linieritas  $X_1$ Tabel IV. 11 Uji Linieritas  $X_1$  (SPSS Version 26, 2024)

ANOVA Table			F	Sig
Y * X1	Between Groups	(Combined)	2.873	.012
		Linearity	23.402	.000
		Deviation from Linearity	.820	.613
Within Groups				
Total				

Hasil analisis ANOVA menunjukkan signifikansi *deviation from linearity*  $0,613 > \alpha$  (0,05), menunjukkan data memiliki hubungan linier.

b) Uji Linieritas  $X_2$ Tabel IV. 12 Uji Linieritas  $X_2$  (SPSS Version 26, 2024)

ANOVA Table			F	Sig
Y * X2	Between Groups	(Combined)	48.883	.000
		Linearity	564.729	.000
		Deviation from Linearity	1.988	.071
Within Groups				
Total				

Hasil analisis ANOVA menunjukkan signifikansi *deviation from linearity*  $0,071 > \alpha$  (0,05), menunjukkan data memiliki hubungan linier.

c) Uji Linieritas  $X_3$ Tabel IV. 13 Uji Linieritas  $X_3$  (SPSS Version 26, 2024)

ANOVA Table			F	Sig
Y * X3	Between Groups	(Combined)	2.043	.062
		Linearity	10.885	.003
		Deviation from Linearity	1.161	.356
Within Groups				
Total				

Hasil analisis ANOVA menunjukkan signifikansi *deviation from linearity*  $0,356 > \alpha$  (0,05), menunjukkan data memiliki hubungan linier.

## c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas tujuannya ialah guna memeriksa korelasi antar variabel independen dalam regresi (Imam Ghozali, 2021). Model dianggap bebas dari multikolinieritas jikalau  $VIF < 10$  serta  $Tolerance > 0,1$ . Hasilnya tercantum dalam tabel berikut:

Tabel IV. 14 Uji Multikolinieritas (SPSS Version 26, 2024)

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients <sup>a</sup>			Collinearity Statistics Tolerance	Collinearity Statistics VIF
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.		
1							
	(Constant)	-.583	1.653		-.353	.726	
	X1	.119	.072	.115	1.665	.105	.424
	X2	.842	.052	.905	16.190	.000	.650
	X3	-.027	.056	-.030	-.471	.641	.513

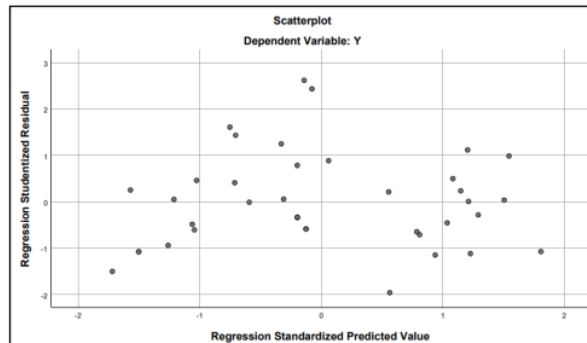
a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan data penelitian, VIF untuk  $X_1$  adalah 2,359, untuk  $X_2$  adalah 1,538, dan untuk  $X_3$  adalah 1,951. Dengan demikian, tidak ada variabel *independen* yang mempunyai VIF diatas 10, menunjukkan tidak adanya multikolinieritas dalam model regresi. Selain itu, nilai tolerance untuk  $X_1$  ialah 0,424,  $X_2$  ialah 0,650, serta  $X_3$  ialah 0,513, yang semuanya melebihi ambang batas 0,1. Oleh karena itu, mampu dihasilkan simpulan bahwasanya tidak ada multikolinieritas pada model ini.

#### d. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas tujuannya ialah guna menentukan apakah variance residual antar pengamatan pada model regresi berbeda (Imam Ghozali, 2021). *Variance* yang sama disebut homoskedastisitas, sedangkan *variance* yang tidak sama dikatakan dengan heteroskedastisitas.

##### a) Uji Heterokedastisitas Secara Grafik



Gambar IV. 6 Uji Heterokedastisitas (SPSS Version 26, 2024)

Untuk mendeteksi heteroskedastisitas, amati pola dalam grafik *scatterplot* antara *SRESID* serta *ZPRED*. Sumbu *Y* memperlihatkan nilai prediksi *Y*, sedangkan sumbu *X* memperlihatkan residual yang telah distudentisasi. Hasil pengujian

scatterplot memperlihatkan bahwasanya titik-titik pada grafik tersebar dengan acak di atas dan di bawah 0 dalam sumbu Y. Ini menunjukkan tidak adanya heteroskedastisitas pada model regresi.

b) Uji Heterokedastisitas Statistik

Uji Glejser dilakukan melalui langkah meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel bebas.

Tabel IV. 15 Uji Heterokedastisitas (SPSS Version 26, 2024)

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients*			Collinearity Statistics Tolerance
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	
1						
	(Constant)	.951	1.040		.915	.366
	X1	.001	.045	.004	.014	.989
	X2	-.017	.033	-.110	-.533	.597
	X3	.014	.035	.089	.384	.703

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Dari tabel yang ditampilkan, tampak bahwasanya semua nilai signifikansi variabel *independen* melebihi 0,05, dengan rincian nilai signifikansi pada  $X_1$  sejumlah 0,989, untuk  $X_2$  sejumlah 0,597, dan untuk  $X_3$  sejumlah 0,703. Oleh sebab itu, mampu dihasilkan simpulan bahwasanya tidak terdapat heteroskedastisitas di data penelitian.

## 5. Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian persyaratan analisis regresi klasik memperlihatkan bahwasanya variabel berhasil melakukan pemenuhan pada asumsi klasik. Selanjutnya, penelitian berlanjut melalui pengujian signifikansi serta interpretasi model regresi. Berdasarkan koefisien regresi, persamaan regresi disusun sebagai berikut:

Tabel IV. 16 Analisis Regresi Linier Berganda (SPSS Version 26, 2024)

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients*			Collinearity Statistics Tolerance	Collinearity Statistics VIF
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.		
1							
	(Constant)	-.583	1.653		-.353	.726	
	X1	.119	.072	.115	1.665	.105	.424
	X2	.842	.052	.905	16.190	.000	.650
	X3	-.027	.056	-.030	-.471	.641	.513

a. Dependent Variable: Y

$$Y = -0,583 + 0,119 X_1 + 0,842 X_2 + (-0,027 X_3) + e$$

Dengan:

Y = Level of Service

$X_1$  = Waktu Proses

$X_2$	=	Luasan Area
$X_3$	=	Standar Operasional Prosedur
$e$	=	Tingkat Kesalahan

Setelah dilakukannya pengolahan data perhitungan dengan *SPSS 26*, maka dapat disimpulkan:

- a. Konstanta sebesar -0,583 bernilai negatif, yang menunjukkan bahwa jika Waktu Proses, Luasan Area, dan Standar Operasional Prosedur tidak ada atau bernilai 0, maka *LoS* akan berkurang.
- b. Koefisien regresi  $X_1$  (Waktu Proses) sebesar 0,119 bernilai positif, yang berarti bahwa pengaruh Waktu Proses terhadap *LoS* adalah positif dan cukup kuat. Jika Waktu Proses meningkat, maka *LoS* juga akan meningkat.
- c. Koefisien regresi  $X_2$  (Luasan Area) sebesar 0,842 bernilai positif, yang memberikan pertanda bahwasanya pengaruh Luasan Area terhadap *LoS* ialah positif dan cukup kuat. Jika Luasan Area meningkat, maka *LoS* juga akan meningkat.
- d. Koefisien regresi  $X_3$  (Standar Operasional Prosedur) sebesar -0,027 bernilai negatif, yang menunjukkan bahwa pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap *LoS* adalah berlawanan. Jika skor Standar Operasional Prosedur meningkat, maka *LoS* akan menurun, dan sebaliknya, jika Standar Operasional Prosedur menurun, maka *LoS* akan meningkat.

#### 6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi  $R^2$  melakukan pengukuran atas seberapa baik model menjadi penjelas akan variasi variabel dependen. Nilainya antara 0 serta 1.  $R^2$  rendah memberikan pertana variabel *independen* kurang menjelaskan variasi variabel *dependen*, sedangkan nilai tinggi memperlihatkan bahwasanya variabel *independen* nyaris seluruhnya menjadi penjelas dalam variasi variabel *dependen* (Imam Ghozali, 2021).

Tabel IV. 17 Koefisien Determinasi (SPSS Version 26, 2024)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.963 <sup>a</sup>	.927	.921	.970

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Dengan  $R^2$  sebesar 0,921, variabel *independen* seperti waktu proses, luasan area, dan standar operasional prosedur menjelaskan 92% variasi dalam variabel dependen *Level Of Service*. Sisa 8% diberikan penjelasannya melalui variabel lain yang tidak dipergunakan pada analisis ini.

## 7. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis menunjukkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2022). Hasilnya sebagai berikut:

### a. Uji Signifikasi Parsial (Uji t)

Uji t statistik memperlihatkan pengaruh variabel bebas secara individual saat menjelaskan variasi variabel terikat (Imam Ghozali, 2021). Hasilnya tertera pada tabel hipotesis.

Tabel IV. 18 Uji t (SPSS Version 26, 2024)

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients <sup>a</sup>			Collinearity Statistics Tolerance	Collinearity Statistics VIF
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.		
1							
	(Constant)	-.583	1.653		-.353	.726	
	X1	.119	.072	.115	1.665	.105	.424
	X2	.842	.052	.905	16.190	.000	.650
	X3	-.027	.056	-.030	-.471	.641	.513

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel uji t, pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

#### 1) Pengaruh Variabel Waktu Proses ( $X_1$ ) terhadap *LoS* (Y)

Adapun hipotesis yang akan diuji:

$H_0$  : Tidak ditemukannya pengaruh antara waktu proses pemeriksaan secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

$H_1$  : Terdapat pengaruh antara waktu proses pemeriksaan secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

Dalam tabel,  $t_{hitung}$  adalah 1,665 (positif), sementara  $t_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$  dan  $df = 36$  ialah 2,028094. Karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  (1,665 < 2,028),  $H_0$  diterima. Nilai signifikansi 0,105 > 0,05, sehingga  $H_0$  juga diterima, menunjukkan tidak ada pengaruh parsial waktu proses pemeriksaan terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

2) Pengaruh Variabel Luasan Area ( $X_2$ ) terhadap *LoS* ( $Y$ )

Adapun hipotesis yang akan diuji:

$H_0$  : Tidak ditemukannya pengaruh antara luasan area pemeriksaan secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

$H_2$  : Terdapat pengaruh antara luasan area pemeriksaan secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

Dalam tabel,  $t_{hitung}$  adalah 16,190 (positif), sementara  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $df = 36$  ialah 2,028094. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (16,190 > 2,028),  $H_2$  diterima. Nilai signifikansinya 0,000 < 0,05, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Ini menunjukkan adanya pengaruh parsial luasan area pemeriksaan pada *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

3) Pengaruh Variabel Standar Operasional Prosedur ( $X_3$ ) terhadap *LoS* ( $Y$ )

Adapun hipotesis yang akan dilakukan pengujiannya:

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh antara standar operasional prosedur secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.



$H_3$  : Terdapat pengaruh antara standar operasional prosedur secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

Dalam tabel,  $t_{hitung}$  adalah -0,471 (negatif), sementara  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $df = 36$  ialah 2,028094. Karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  (-0,471 < 2,028),  $H_0$  diterima. Nilai signifikansinya 0,641 > 0,05, sehingga  $H_0$  juga diterima, menunjukkan tidak ada pengaruh parsial standar operasional prosedur terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F atau uji simultan ini pada dasarnya dilakukan untuk menentukan apakah semua variabel *independen* yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel *dependen* (Sugiyono, 2022).

Adapun hipotesis simultan yang akan diuji:

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh antara waktu proses pemeriksaan, luasan area pemeriksaan, dan Standar Operasional Prosedur pemeriksaan secara simultan terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

$H_4$  : Terdapat pengaruh antara waktu proses pemeriksaan, luasan area pemeriksaan, dan Standar Operasional Prosedur pemeriksaan secara simultan terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

Tabel IV. 19 Uji F (SPSS Version 26, 2024)

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	429.102	3	143.034	152.016	.000 <sup>b</sup>
	Residual	33.873	36	.941		
	Total	462.975	39			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Menurut hasil uji signifikansi simultan, nilai  $f_{hitung}$  (152,016) secara signifikan lebih besar dibanding dengan nilai  $f_{tabel}$  (2,87) pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Nilai signifikansinya yang didapat ialah  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_4$  diterima. Hal ini mengindikasikan bahwasanya terdapat pengaruh simultan antara waktu proses pemeriksaan, luasan area pemeriksaan, dan Standar Operasional Prosedur terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

## B. Pembahasan

Berdasarkan riset yang dilakukan, dalam studi ini ditemukan bahwa penggunaan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkannya kepada pengguna jasa Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, di ruang tunggu pada jam sibuk penerbangan (06.00 WIB – 07.00 WIB) dengan menggunakan *skala Likert* untuk analisis data, sejalan dengan studi sebelumnya (Gunarsih, 2021). Penyebaran kuesioner dilakukan melalui *platform Google Form* sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Parinata & Puspaningtyas, 2021). Penelitian ini sudah melewati uji validitas beserta reliabilitas untuk menilai kecocokan kuesioner sebagai instrumen penelitian (Alfarizi, 2021). Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan dengan melibatkan 40 responden yang memiliki kesesuaian pada kriteria yang telah dilakukan penentuannya (Prasianto & Hartomo, 2022).

Uji validitas mempergunakan tabel koefisien *product moment* dan uji reliabilitas dengan *cronbach's alpha* (Utami, 2023). Uji asumsi klasik mencakup normalitas, linieritas, multikolinieritas, heterokedastisitas, dan koefisien determinasi (Siswanto & Hastuti, 2023). Pengolahan data mempergunakan aplikasi *SPSS (Statistical Product and Service Solutions)* versi *IBM SPSS 26* (Nugraha et al., 2024).

Karakteristik responden pada penelitian ini mencakupi atas jenis kelamin, usia, pekerjaan, serta frekuensi penerbangan (Hikmah, 2023). Distribusi jenis kelamin responden menunjukkan bahwa 62,3% adalah perempuan dan 37,7% adalah laki-laki. Sedangkan distribusi usia responden adalah 51,9% berusia 20-29 tahun, 46,8% berusia 30-39 tahun, dan 1,3% berusia 40-49 tahun. Berdasarkan pekerjaan, adapun persentase distribusinya, yaitu pekerjaan

sebagai pelajar dengan persentase 9,1%, pekerjaan Pegawai Negeri Sipil/TNI dengan persentase 5,2%, responden dengan pekerjaan wiraswasta memiliki persentase 33,8%, responden dengan pekerjaan karyawan swasta memiliki persentase 45,5%, responden dengan pekerjaan pengusaha memiliki persentase 6,5%. Berdasarkan frekuensi penerbangan, responden dengan penerbangan 1 kali memiliki persentase 10,4%, dan responden dengan frekuensi penerbangan lebih dari 2 kali yaitu 89,6%.

### 1. Pengaruh Waktu Proses Terhadap *LoS*

Pengukuran hubungan variabel waktu proses menggunakan kuesioner dengan 7 pernyataan. Uji validitas menyatakan item valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,312) (Anggraini et al., 2022). Hasil penelitian menunjukkan semua item pernyataan valid, dengan nilai  $r_{hitung}$  sebagai berikut; Item pertama memiliki nilai  $r_{hitung}$  sebesar 0,566, menunjukkan validitas yang cukup tinggi. Item kedua dengan nilai  $r_{hitung}$  0,635 juga menunjukkan validitas yang tinggi. Item ketiga menunjukkan nilai  $r_{hitung}$  sebesar 0,697, yang merupakan salah satu nilai tertinggi dalam pengujian ini. Item keempat memiliki nilai  $r_{hitung}$  0,622, yang juga berada di atas ambang validitas. Item kelima kembali menunjukkan nilai  $r_{hitung}$  sebesar 0,566, serupa dengan item pertama. Item keenam memiliki nilai  $r_{hitung}$  0,635, sama dengan item kedua, menunjukkan validitas yang konsisten. Terakhir, item ketujuh memiliki nilai  $r_{hitung}$  tertinggi yaitu 0,813, menunjukkan validitas yang sangat kuat *Cronbach's alpha* = 0,760 > 0,60, menunjukkan pernyataan terkait waktu proses adalah reliabel (Darma et al., 2024).

Untuk uji deskripsi statistik ditemukan bahwa rata-rata keseluruhan dari 7 item pernyataan adalah 4,19 sejalan dengan penelitian (Yanuar, 2023). Sehingga pengguna jasa Bandara merasa setuju bahwa waktu proses sesuai dengan *level of services* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

Dalam uji asumsi klasik, beberapa pengujian dijalankan guna melakukan pemastian akan data memenuhi kriteria yang dibutuhkan. Hasil uji normalitas memperlihatkan nilai signifikansinya (sig) sekitar 0,200, yang melebihi ambang batasan 0,05, menandakan data normal (Bahrawi &

Muharomansyah, 2023). Uji linieritas menunjukkan nilai signifikansinya berkisar 0,613, yang lebih dari 0,05, mengindikasikan hubungan data yang linier (Muharmansyah, 2023). Uji multikolonieritas menunjukkan nilai tolerance sebesar 0,424 serta nilai VIF berkisar 2,359; dengan tolerance besarnya melebihi pada 0,1 dan VIF kurang dari 10, ini menunjukkan tidak adanya multikolinieritas (Lestari, 2023). Terakhir, uji heterokedastisitas menunjukkan nilai signifikansi variabel independen sebesar 0,989, yang melebihi 0,05, menandakan tidak adanya heterokedastisitas dalam data (Yolinza, 2023).

Penelitian ini mempergunakan analisis regresi linier berganda sejalan pada (Nurani et al., 2023). Pada penelitian ini dengan koefisien  $X_1$  sebesar 0,119 bernilai positif, yang berarti bahwa pengaruh waktu proses terhadap LoS adalah positif dan cukup kuat. Jika waktu proses meningkat, maka LoS juga akan meningkat.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini mempergunakan uji korelasi (Masuku, 2024). Dengan nilai signifikansi  $0,105 > 0,05$ ,  $H_0$  diterima, sehingga variabel waktu proses tidak memiliki pengaruh parsial terhadap LoS di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

Sebagai perusahaan yang berjalan dalam bidang jasa penerbangan Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, memang seharusnya memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan LoS Bandara. Penelitian ini selaras bersama penelitian (Farisi, 2024), bahwasanya ketepatan waktu tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, waktu proses pemeriksaan tidak memiliki pengaruh terhadap *level of service*, dikarenakan waktu pemeriksaan orang dan barang yang dilakukan lebih dari 5 menit. Sesuai dengan PM 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Kebandarudaraan di Bandara, waktu proses untuk pemeriksaan orang dan barang maksimal adalah 5 menit. Kendala tersebut terjadi karena penumpukan antrean pada area pemeriksaan dokumen, petugas pemeriksaan dokumen yang menjalankan tugas di area tersebut hanyalah satu orang terkhusus pada jam sibuk penerbangan (*Peak Hour*). Ditambah dengan tidak adanya teknologi

bantuan pada area pemeriksaan dokumen yang menyebabkan penumpukan antrean dan keterlambatan pemeriksaan orang dan barang.

Waktu proses memiliki peranan penting terhadap *level of service*. Karena LoS berperan untuk mengukur kepuasan penumpang (*customer satisfaction*). Berdasarkan penelitian Sunarmintyastuti (2021), salah satu indikator kepuasan pelanggan adalah kemampuan untuk menerima pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan. Maka dari itu Bandara diusahakan untuk mampu memberikan pelayanan yang baik dimulai dari ketepatan waktu proses pelayanan pemeriksaan. Penelitian ini sejalan dengan (Renouw, 2023) ketepatan waktu pelayanan secara parsial juga tidak mengandung dampak yang signifikan pada kepuasan pelanggan.

## 2. Pengaruh Luasan Area Terhadap LoS

Pengukuran hubungan variabel luasan area menggunakan kuesioner dengan 9 pernyataan memperlihatkan bahwasanya keseluruhan item pernyataan valid, dengan nilai  $r_{hitung}$  masing-masing sebagai berikut: item pertama 0,631, item kedua 0,670, item ketiga 0,654, item keempat 0,645, item kelima 0,671, item keenam 0,600, item ketujuh 0,728, item kedelapan 0,656, dan item kesembilan 0,572, semuanya melebihi  $r_{tabel}$  sebesar 0,312 (Yudhana, 2022). Nilai cronbach's alpha berkisar 0,825 memperlihatkan bahwasanya pernyataan terkait luasan area pemeriksaan adalah reliabel. Penelitian ini konsisten dengan uji validitas dan reliabilitas sebelumnya (Ismail & Yusuf, 2021).

Untuk uji deskripsi statistik ditemukan bahwa rata-rata keseluruhan dari 9 item pernyataan adalah 4,20, penelitian yang menggunakan uji deskripsi statistik sejalan dengan (Khumaini & Nadiya, 2021). Sehingga pengguna jasa Bandara merasa setuju bahwa luasan area pemeriksaan sesuai dengan LoS di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

Uji asumsi klasik memperlihatkan bahwasanya data yang digunakan normal pada nilai  $sig > 0,05$  (Puspita Indah & Farida, 2021). Uji linieritas menunjukkan nilai signifikansi  $0,071 > \alpha$ , menunjukkan hubungan data yang linier (Lioso et al., 2023). Uji multikolinieritas menunjukkan nilai VIF  $1,538 < 10$  dan nilai tolerance  $0,650 > 0,1$

(Lesmana et al., 2020), menunjukkan tidak ada multikolinieritas dalam penelitian ini. Uji heterokedastisitas memperlihatkan nilai signifikansinya variabel independen berkisar  $0,597 > 0,05$  (Nurmalasari & Maradesa, 2021), menunjukkan tidak adanya heterokedastisitas dalam data.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, sejalan bersama penelitian (Fairuzsyifa & Nugroho, 2024). Pada penelitian ini dengan koefisien  $X_2$  sebesar 0,842 bernilai positif, yang berarti bahwa pengaruh luasan area terhadap LoS adalah positif dan cukup kuat. Jika luasan area meningkat, maka LoS juga akan meningkat.

Uji hipotesis menggunakan uji korelasi (Kusumawati & Albanna, 2024). Dengan nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$ ,  $H_0$  ditolak, memperlihatkan bahwasanya variabel luasan area memiliki pengaruh parsial terhadap LoS di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

Kenyamanan penumpang menjadi prioritas bagi personel Bandara. Begitupula dengan kriteria *Level of Services* yang harus dipenuhi. Menurut *Airport Development Reference Manual* Edisi 10, *Level of Services* berperan untuk menjadi tolok ukur untuk memberikan desain yang realistis di Bandara, sehingga desain area yang diberikan kepada penumpang tidak terlalu berlebihan dan tidak kekurangan. Luas area juga memerlukan pertimbangan yang cermat agar pengguna Jasa Bandara mudah dalam melakukan proses operasional penerbangan demi menciptakan kenyamanan dan keamanan. Menurut penelitian (Annisa et al., 2020), luas area merupakan pengukuran dua dimensi dari bagian permukaan yang memiliki batas yang terdefinisi, sering kali dibentuk oleh kurva tertutup. Luas area pemeriksaan dokumen berarti dapat diartikan sebagai suatu kawasan yang disediakan untuk kegiatan pemeriksaan dokumen pengguna jasa Bandara yang dilayani oleh petugas *airport security*. Luas area dijadikan sebagai salah satu faktor yang krusial bagi kenyamanan pengguna jasa Bandara dan dapat memberikan pengalaman penerbangan yang baik kepada penumpang. Pada penelitian ini, luasan area memiliki pengaruh terhadap *level of service*, hal tersebut berarti luasan area di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II sudah sesuai dengan *Level of*

*Service*. Dan pada luasan area pemeriksaan dokumen, pengguna jasa Bandara sudah merasa nyaman dan aman terhadap pelayanan yang diberikan pada area tersebut. Penelitian ini sejalan bersama (Raflita et al., 2023), yang memberi pernyataan bahwasanya luas area memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *level of service*.

### 3. Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap LoS

Pengukuran hubungan variabel Standar Operasional Prosedur menggunakan kuesioner dengan 7 pernyataan menunjukkan bahwa semua item pernyataan *valid*. Nilai  $r_{hitung}$  bagi masing-masing item yakni sebagai berikut: item pertama 0,798, item kedua 0,755, item ketiga 0,887, item keempat 0,679, item kelima 0,610, item keenam 0,691, dan item ketujuh 0,819, semuanya melebihi  $r_{tabel}$  sebesar 0,312 (Syarif & Riza, 2022). Nilai *cronbach's alpha* sebesar  $0,868 > 0,60$ , memperlihatkan reliabilitas item pernyataan terkait dengan Standar Operasional Prosedur (Fahmi et al., 2022).

Untuk uji deskripsi statistik ditemukan bahwa rata-rata keseluruhan dari 7 item pernyataan adalah 4,15 sejalan dengan penelitian (Safarti, 2021). Sehingga pengguna jasa Bandara merasa setuju bahwa standar operasional prosedur sesuai dengan LoS di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II. Pada uji asumsi klasik, hasilnya sebagai berikut: uji normalitas memperlihatkan nilai sig berkisar 0,200, melebihi ambang batas 0,05, menunjukkan bahwa data yang dipergunakan normal (Qomari & Nilawati Astini, 2021). Uji linieritas memperlihatkan nilai signifikansi berkisar 0,356, lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ , menunjukkan adanya hubungan linier antar data (Wulandari & Lestari, 2024). Uji multikolinieritas menunjukkan nilai VIF sebesar 1,951 dan nilai *tolerance* sebesar 0,513, yang memperlihatkan bahwasanya tidak ada multikolinieritas dalam penelitian ini (Natalie & Lisiantara, 2022). Uji heterokedastisitas menunjukkan nilai signifikansinya berkisar 0,703, melebihi 0,05, memperlihatkan bahwasanya tidak terdapat heterokedastisitas dalam data (Brestilliani, 2020).

Penelitian ini mempergunakan analisis regresi linier berganda sejalan bersama (Mamlua'atul Mufidah & Basuki, 2023). Pada penelitian ini dengan koefisien  $X_3$  sebesar -0,027 bernilai negatif, yang memiliki artian bahwa pengaruh standar operasional prosedur pada LoS adalah negatif dan lemah. Jika skor Standar Operasional Prosedur meningkat, maka LoS akan menurun, dan sebaliknya, jika Standar Operasional Prosedur menurun, maka LoS akan meningkat.

Uji hipotesis pada penelitian ini mempergunakan uji korelasi sejalan bersama (Waluyo et al., 2024). Nilai signifikansinya  $0,641 > 0,05$ , mengartikan  $H_0$  diterima, menjadikan pada variabel Standar Operasional Prosedur, tidak terdapat pengaruh antara standar operasional prosedur secara parsial terhadap LoS di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

Standar Operasional Prosedur pada Bandara erat kaitannya dengan kegiatan pelayanan pada Bandara tersebut. Bandara harus memiliki kualitas pelayanan yang bagus dan sesuai dengan *Level of Service*. Standar operasional prosedur biasanya berisikan dokumen instruksi tertulis terkait dengan penyelenggaraan dan tata kerja dari organisasi yang diurus (Dhian Anggraini & Ika, 2021). Pada penelitian ini, Standar Operasional Prosedur tidak memiliki pengaruh terhadap *Level of Service*. Berdasarkan observasi peneliti, hal tersebut mampu timbul dikarenakan pelayanan yang disajikan oleh petugas *airport security* belum memenuhi Standar Operasional Prosedur khususnya pada area pemeriksaan dokumen. Disebutkan pada Standar Operasional Prosedur *Airport Security*, pada jam sibuk, petugas pemeriksaan dokumen bertugas untuk mengatur antrean penumpang dan bertanggung jawab atas pemeriksaan identitas pengguna jasa Bandara. Namun di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, petugas pemeriksaan dokumen pada jam sibuk lebih memaksimalkan pemeriksaan pada area PSCP sehingga yang menjaga pada area pemeriksaan dokumen hanya satu orang, dan bertugas melakukan pemeriksaan dokumen, sehingga antrean pengguna jasa Bandara terjadi penumpukan. Berdasarkan penelitian (Dewangkara & Hasin, 2023), Standar Operasional Prosedur memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan.



#### 4. Pengaruh Waktu Proses, Luasan Area, dan Standar Operasional Prosedur terhadap LoS

Hasil penelitian pada pengguna jasa Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II menunjukkan bahwa variabel waktu proses, luasan area, dan standar operasional prosedur berpengaruh positif terhadap LoS dengan skor statistik deskriptif sebesar 4,16 (Ismiyanti & Handoyo, 2021). Uji F memperlihatkan bahwasanya variabel *independen* dengan cara signifikan menjadi pemengaruh pada variabel terikat (Ariyani et al., 2021), dengan  $f_{hitung} 152,016$  yang jauh melebihi  $f_{tabel} 2,87$  pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ , serta signifikansinya  $0,000$  yang lebih kecil dari  $0,05$ , sehingga  $H_4$  diterima. Koefisien determinasi memperlihatkan bahwasanya variabel waktu proses, luasan area, dan standar operasional prosedur secara bersama-sama menjelaskan 92% variasi dalam variabel terikat. Temuan ini mendukung hipotesis bahwa "Pengaruh Waktu Proses, Luasan Area, dan Standar Operasional Prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Level of Service*" (Africha Anggraini et al., 2023).

## SIMPULAN DAN SARAN

**A. Kesimpulan**

Hasil analisis ini dengan tujuannya guna memberikan jawaban terkait dengan pertanyaan yang sudah dilakukan pengajuannya pada rumusan masalah pada BAB I. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa dampak waktu proses, luasan area, dan standar operasional prosedur terhadap *Level of Service* ialah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian dengan uji hipotesis (Uji t) untuk variabel waktu proses menyimpulkan bahwasanya  $H_0$  diterima, sehingga tidak terdapat pengaruh antara waktu proses pemeriksaan secara parsial terhadap *LoS* di bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.
2. Hasil penelitian dengan uji hipotesis (Uji t) menyimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, dan  $H_2$  diterima. Maka terdapat pengaruh antara luasan area pemeriksaan secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.
3. Hasil penelitian dengan uji hipotesis (Uji t) menyimpulkan bahwasanya  $H_0$  diterima, sehingga tidak terdapat pengaruh antara standar operasional prosedur secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.
4. Hasil penelitian dengan uji hipotesis (Uji f) menyimpulkan  $H_4$  diterima, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara waktu proses pemeriksaan, luasan area pemeriksaan, dan Standar Operasional Prosedur pemeriksaan secara simultan terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

**B. Saran**

Berdasar kepada hasil analisis di atas, berikut beberapa rekomendasi yang mampu diberikan:

**1. Bagi Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II**

Bagi Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, penelitian ini memegang harapannya untuk dapat memberi kontribusi dalam meningkatkan standar

pelayanan. Dengan meningkatkan standar pelayanan tersebut, diharapkan tujuan Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II dapat tergapai sejalan bersama yang diharapkannya. Berdasarkan <sup>3</sup> hasil penelitian ini, berikut beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan oleh peneliti:

- a. Berdasar kepada variabel waktu proses, Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II memungkinkan melakukan otomatisasi proses, yaitu penerapan teknologi seperti *autogate* untuk mengotomatisasi pelaksanaan pemeriksaan dokumen.
- b. Berdasarkan variabel luasan area, akan lebih baik apabila Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II melakukan perencanaan ulang tata letak area pemeriksaan dokumen untuk mengoptimalkan penggunaan ruang yang ada. Selain itu Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II juga dapat memanfaatkan ruang terbuka di sekitar area pemeriksaan untuk memperluas area pemeriksaan dokumen.
- c. Berdasarkan variabel standar operasional prosedur, akan lebih baik apabila Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II melakukan evaluasi dan pembaruan SOP secara berkala guna melakukan pemastian bahwasanya prosedur tersebut tetap relevan beserta efektif, dan masih dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau pembaruan. Selain itu, Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II juga dapat melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan, untuk memastikan mereka memahami dan dapat menerapkan SOP dengan baik. Peningkatan teknologi juga diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pemeriksaan, Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II dapat mengadopsi teknologi terbaru yang dapat mendukung proses pemeriksaan dokume, seperti *autogate* atau pemindai biometrik.
- d. Berdasarkan variabel waktu proses, luasan area, dan standar operasional prosedur, Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II dapat melakukan peningkatan terhadap otomatisasi proses guna menghemat waktu proses dan mengefisiensikan personel *airport security* yang ada pada saat jam sibuk (*peak hour*), tentunya otomatisasi yang digunakan

mengadopsi teknologi terbaru seperti pemindaian canggih untuk meningkatkan keamanan dan kecepatan pemeriksaan dokumen sesuai dengan SOP yang berlaku. Selain itu Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II dapat mengkaji ulang tata letak Bandara untuk mengoptimalkan penggunaan ruang, termasuk area pemeriksaan dokumen. Bandara juga dapat memberikan pelatihan berkelanjutan kepada staf untuk memastikan mereka memahami dan dapat menerapkan SOP yang diperbarui dengan efektif, serta menggunakan teknologi baru yang diadopsi. Dengan mengintegrasikan peningkatan waktu proses, perluasan area, dan pembaruan standar operasional prosedur, Bandara Sultan Mahmud Baddarudin II dapat meningkatkan efisiensi operasional, kapasitas penumpang, dan kualitas layanan, sehingga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi semua pengguna Bandara.

### 3

## 2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikannya sebagai acuan studi berikutnya yang mengulas tentang waktu proses, luasan area, dan standar operasional prosedur terhadap *level of service*.

# TURNITIN\_I GUSTI AGUNG NARAYANI\_TA (1).pdf

## ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Musamus Merauke Student Paper	1%
2	<a href="http://jurnal.aksaraglobal.co.id">jurnal.aksaraglobal.co.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://jurnal.sttkd.ac.id">jurnal.sttkd.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://repository.ar-raniry.ac.id">repository.ar-raniry.ac.id</a> Internet Source	1%
7	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	1%
8	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	<1%
9	<a href="http://johannessimatupang.wordpress.com">johannessimatupang.wordpress.com</a> Internet Source	<1%

10	<a href="http://journal.upy.ac.id">journal.upy.ac.id</a> Internet Source	<1 %
11	<a href="http://www.rayyanjurnal.com">www.rayyanjurnal.com</a> Internet Source	<1 %
12	<a href="http://journal-stiayappimakassar.ac.id">journal-stiayappimakassar.ac.id</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="http://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
14	Milatun Nurin Nazema, Muhammad Syarif Hidayatullah Elmas, Mutinda Teguh Widayanto. "Pengaruh SOP Dan K3 Terhadap Produktivitas Kerja Di PT. Prabu Kencana Surya Pratama Probolinggo", JUMAD : Journal Management, Accounting, & Digital Business, 2024 Publication	<1 %
15	<a href="http://ejournal.lppmunidayan.ac.id">ejournal.lppmunidayan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://sintama.stibsa.ac.id">sintama.stibsa.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://eprints.pancabudi.ac.id">eprints.pancabudi.ac.id</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="http://asia.legalcentric.com">asia.legalcentric.com</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="http://jurnal.usu.ac.id">jurnal.usu.ac.id</a> Internet Source	<1 %

<1 %

20

[repo.uinsatu.ac.id](http://repo.uinsatu.ac.id)

Internet Source

<1 %

21

[ojs.stimihandayani.ac.id](http://ojs.stimihandayani.ac.id)

Internet Source

<1 %

22

[uia.e-journal.id](http://uia.e-journal.id)

Internet Source

<1 %

23

[repositori.uin-alauddin.ac.id](http://repositori.uin-alauddin.ac.id)

Internet Source

<1 %

24

Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

<1 %

25

[etd.iain-padangsidempuan.ac.id](http://etd.iain-padangsidempuan.ac.id)

Internet Source

<1 %

26

[eprints.uns.ac.id](http://eprints.uns.ac.id)

Internet Source

<1 %

27

[repository.upi.edu](http://repository.upi.edu)

Internet Source

<1 %

28

[text-id.123dok.com](http://text-id.123dok.com)

Internet Source

<1 %

29

[ojs.jurnalrekaman.com](http://ojs.jurnalrekaman.com)

Internet Source

<1 %

30

[www.ukm.my](http://www.ukm.my)

Internet Source

<1 %

31	<a href="http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id">jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id</a> Internet Source	<1 %
32	<a href="http://repository.unimus.ac.id">repository.unimus.ac.id</a> Internet Source	<1 %
33	<a href="http://ulbpress.ulb.ac.id">ulbpress.ulb.ac.id</a> Internet Source	<1 %
34	<a href="http://www.flightzona.com">www.flightzona.com</a> Internet Source	<1 %
35	<a href="http://jurnal.radenfatah.ac.id">jurnal.radenfatah.ac.id</a> Internet Source	<1 %
36	Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha Student Paper	<1 %
37	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	<1 %
38	Submitted to fpptijateng Student Paper	<1 %
39	Mario Adriel Titah. "THE INFLUENCE OF PRODUCT PACKAGING AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER PERCEPTION IN COFFEE SHOP (CASE STUDY ON TWENTIES COFFEE SHOP)", Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2022 Publication	<1 %
40	<a href="http://repositori.stiamak.ac.id">repositori.stiamak.ac.id</a>	



Internet Source

<1 %

41

[dspace.uii.ac.id](https://dspace.uii.ac.id)

Internet Source

<1 %

42

[repository.fisipkum.unsera.id](https://repository.fisipkum.unsera.id)

Internet Source

<1 %

43

[repository.uinsaizu.ac.id](https://repository.uinsaizu.ac.id)

Internet Source

<1 %

44

[vdocuments.mx](https://vdocuments.mx)

Internet Source

<1 %

45

FADHILA FIRDAUSA, Sri Rezki Artini, Hakas Prayuda. "Survai Analisis Sarana dan Prasarana LRT Sumatera Selatan Dalam Menghadapi Covid-19", Jurnal Penelitian Transportasi Darat, 2021

Publication

<1 %

46

Putra Chairy. "KEMAMPUAN BERSAING UMKM SEKTOR MAKANAN I KECAMATAN PERCUT SEI TUAN KABUPATEN DELI SERDANG", Juripol, 2021

Publication

<1 %

47

[core.ac.uk](https://core.ac.uk)

Internet Source

<1 %

48

[eprints.uny.ac.id](https://eprints.uny.ac.id)

Internet Source

<1 %

49 [ideriri.blogspot.com](http://ideriri.blogspot.com) <1 %  
Internet Source

---

50 [repository.umsu.ac.id](http://repository.umsu.ac.id) <1 %  
Internet Source

---

51 Intan Mega Utami, Irwina Meilani. "Pengaruh Fasilitas LRT terhadap Kepuasan Penumpang menuju Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang", *Railway Journal*, 2024 <1 %  
Publication

---

52 Ninik Murtiyani, Yufi Aris Lestari, Hartin Suidah, Hendra Ruzzy Okhfarisi. "PENGARUH SENAM YOGA TERHADAP DEPRESI PADA LANSIA DI UPT PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA PASURUAN, LAMONGAN", *Nurse and Health: Jurnal Keperawatan*, 2019 <1 %  
Publication

---

53 [digilib.uinsby.ac.id](http://digilib.uinsby.ac.id) <1 %  
Internet Source

---

54 [digilib.uns.ac.id](http://digilib.uns.ac.id) <1 %  
Internet Source

---

55 [digilibadmin.unismuh.ac.id](http://digilibadmin.unismuh.ac.id) <1 %  
Internet Source

---

56 [eprints.radenfatah.ac.id](http://eprints.radenfatah.ac.id) <1 %  
Internet Source

---

[journal.uii.ac.id](http://journal.uii.ac.id)

57	Internet Source	<1 %
58	pdffox.com Internet Source	<1 %
59	peraturan.bpk.go.id Internet Source	<1 %
60	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
61	repo.unikadelasalle.ac.id Internet Source	<1 %
62	repository.stiesia.ac.id Internet Source	<1 %
63	repository.trisakti.ac.id Internet Source	<1 %
64	repository.urindo.ac.id Internet Source	<1 %
65	www.sciencegate.app Internet Source	<1 %
66	Widya Lestari, Syamsul Bachri Daeng Parani, Ponirin Ponirin. "PENGARUH AKTIVITAS, MINAT DAN OPINI TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA SALON CHIQUITA DI KOTA PALU", Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT), 2015	<1 %

67

Yunita Indriani, Mohammad Saiful Bahri, Agung Yatiningrum. "Pengaruh Pelayanan Prima Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo", JUMAD : Journal Management, Accounting, & Digital Business, 2023

Publication

---

<1 %

68

[adoc.pub](http://adoc.pub)  
Internet Source

---

<1 %

69

[docs.microsoft.com](https://docs.microsoft.com)  
Internet Source

---

<1 %

70

[ejurnal.bunghatta.ac.id](http://ejurnal.bunghatta.ac.id)  
Internet Source

---

<1 %

71

[eprints.undip.ac.id](http://eprints.undip.ac.id)  
Internet Source

---

<1 %

72

[eprints.unm.ac.id](http://eprints.unm.ac.id)  
Internet Source

---

<1 %

73

[id.123dok.com](http://id.123dok.com)  
Internet Source

---

<1 %

74

[jurnal.stie-aas.ac.id](http://jurnal.stie-aas.ac.id)  
Internet Source

---

<1 %

75

[nailafithria.blogspot.com](http://nailafithria.blogspot.com)  
Internet Source

---

<1 %

76	<a href="http://ojs.unud.ac.id">ojs.unud.ac.id</a> Internet Source	<1 %
77	<a href="http://repository.bungabangsacirebon.ac.id">repository.bungabangsacirebon.ac.id</a> Internet Source	<1 %
78	<a href="http://repository.iainpalopo.ac.id">repository.iainpalopo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
79	<a href="http://repository.syekhnurjati.ac.id">repository.syekhnurjati.ac.id</a> Internet Source	<1 %
80	<a href="http://repository.unib.ac.id">repository.unib.ac.id</a> Internet Source	<1 %
81	<a href="http://repository.unwim.ac.id">repository.unwim.ac.id</a> Internet Source	<1 %
82	<a href="http://riset.unisma.ac.id">riset.unisma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
83	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
84	Mona Lestari, Annisa Rahmawaty, Fenny Etrawati, Nova Apriza Cahyani, Shinta Dwi Kasih, Masayu Gemala Rabiah, Reza Ardiansyah. "Persepsi Risiko Penumpang Pesawat Terbang", Jurnal Kesehatan, 2019 Publication	<1 %
85	Raden Fatchlul Hilal, Maudina Salsabila Azzahra. "Analisis Pengaruh Keamanan Waiting Room terhadap Kenyamanan	<1 %

# Penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali", El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 2023

Publication

---

---

Exclude quotes      Off

Exclude matches      Off

Exclude bibliography      On