

# TUGAS AKHIR\_ALFREDO SITEPU\_55242110005.pdf

*by Cek Turnitin*

---

**Submission date:** 12-Aug-2024 08:13AM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2431037572

**File name:** TUGAS\_AKHIR\_ALFREDO\_SITEPU\_55242110005.pdf (2.24M)

**Word count:** 9169

**Character count:** 63989

**PENGARUH PELAYANAN BUS KOMERSIAL TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL KUALANAMU**

**<sup>1</sup>  
TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan  
Program Studi Manajemen Bandar Udara  
Program Diploma Tiga

Oleh :

**ALFREDO SITEPU**

**NIT. 55242110005**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA**

**PROGRAM DIPLOMA TIGA**

**POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG**

**JULI 2024**

**PENGARUH PELAYANAN BUS KOMERSIAL TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL KUALANAMU**

**<sup>1</sup>  
TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan  
Program Studi Manajemen Bandar Udara  
Program Diploma Tiga

Oleh :

**ALFREDO SITEPU**

**NIT. 55242110005**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA**

**PROGRAM DIPLOMA TIGA**

**POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG**

**JULI 2024**

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH PELAYANAN BUS KOMERSIAL TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU**

**Oleh:**

**ALFREDO SITEPU**  
**NIT 55242110005**

#### **PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA**

Penggunaan bus sebagai moda transportasi di Bandar Udara khususnya bandar udara kualanamu menjadi pilihan utama bagi banyak penumpang. Fenomena ini dapat dijelaskan dengan adanya sejumlah kelebihan yang dimiliki oleh bus dibandingkan dengan moda transportasi lain, seperti biaya yang lebih terjangkau, kapasitas penumpang yang lebih besar, dan jangkauan rute yang luas dari Bandar Udara kualanamu ke daerah tujuan. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa bus komersial di Bandar Udara Internasional Kualanamu. Metode penelitian yang dipakai adalah metode kuantitatif, berlandaskan pada filsafat positivisme, filsafat positivisme adalah pendekatan yang menekankan pentingnya empirisme dan observasi langsung dalam memahami fenomena. Penelitian ini dilakukan pada populasi atau sampel tertentu menggunakan teknik untuk pengambilan sampel secara acak. Penumpang merasa nyaman dan aman dengan layanan yang disediakan apabila kualitas pelayanan terjaga dengan baik. Oleh karena itu, perusahaan penyedia jasa bus komersial di Bandar Udara harus mengevaluasi pelayanan secara berkala untuk memastikan kenyamanan pelanggan yang berdampak positif pada peningkatan pendapatan tahunan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa bus komersial di Bandar Udara Internasional Kualanamu. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa layanan bus komersial berpengaruh 77,8% terhadap kepuasan penumpang.

**Kata kunci :**Bus komersial, Kepuasan Penumpang, Pelayanan

**ABSTRACT**

**THE IMPACT OF COMMERCIAL BUS SERVICES ON  
PASSENGER SATISFACTION AT KUALANAMU  
INTERNATIONAL AIRPORT**

By :

**ALFREDO SITEPU**  
**NIT : 55242110005**

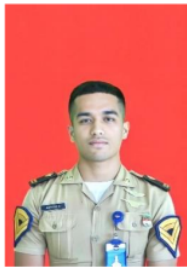
**PROGRAM STUDY OF AIRPORT MANAGEMENT  
DIPLOMA THREE PROGRAM**

*The use of buses as a mode of transportation at the airport, especially kualanamu airport, is the main choice for many passengers. This phenomenon can be explained by the existence of a number of advantages possessed by buses compared to other modes of transportation, such as more affordable costs, greater passenger capacity, and a wide range of routes from Kualanamu Airport to the destination. This study aims to examine the effect of service quality on user satisfaction of commercial bus services at Kualanamu International Airport. The research method used is quantitative method, based on the philosophy of positivism, the philosophy of positivism is an approach that emphasizes the importance of empiricism and direct observation in understanding phenomena. This research is conducted on a specific population or sample using techniques for random sampling. Passengers feel comfortable and safe with the services provided if the quality of service is well maintained. Therefore, companies providing commercial bus services at the airport must evaluate services regularly to ensure customer comfort which has a positive impact on increasing annual revenue. The results of this study indicate that service quality indicators have a significant influence on the satisfaction of commercial bus service users at Kualanamu International Airport. The results of the Coefficient of Determination Analysis Test show that commercial bus services have a 77.8% effect on passenger satisfaction.*

**Keyword :** *Commercial Bus, Passenger Satisfaction, Service*

## PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir : “PENGARUH PELAYANAN BUS KOMERSIAL TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang.



Nama : ALFREDO SITEPU

NIT : 55242110005

PEMBIMBING I



**HERLIANA FEBIYANTI, S.T., M.M.**

Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 19830207 200712 2 002

PEMBIMBING II



**SUNARDI, S.T., M.Pd., M.T.**

Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 19720217 199501 1 001

**KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA**



**Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST.M.Si**

Pembina (IV/A)  
NIP. 19760612 199803 1 001

## PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir : “PENGARUH PELAYANAN BUS KOMERSIAL TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang. Tugas akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 25 Juli 2024.

ANGGOTA



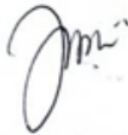
**Dr. Ir. SETIYO, M.M.**  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 19601127 198002 1 001

SEKRETARIS



**SUNARDI, S.T., M.Pd., M.T.**  
Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 19720217 199501 1 001

KETUA



**M. INDRA MARTADINATA, S.ST., M.Si.**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19810306 200212 1 001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alfredo Sitepu

NIT : 55242110005

Program Studi : Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara

Menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul “PENGARUH PELAYANAN BUS KOMERSIAL TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 25 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



ALFREDO SITEPU  
NIT. 55242110005



## **PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR**

Tugas akhir Diploma Tiga yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti HaKI yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil Penelitian Tugas Akhir ini dapat ditulis dalam Bahasa Indonesia sebagai berikut :

Sitepu, A. (2024) : *Pengaruh Pelayanan Bus Komersial Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Kualanamu*, Tugas Akhir Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan Sebagian atau seluruh tugas akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Palembang.

*Dipersembahkan Kepada*  
*Bapak Suryanta Boy Putra Sitepu dan Mamak Mirona br Sembiring Milala*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas pembuatan Tugas Akhir di kampus Politeknik Penerbangan Palembang. Pelaksanaan kegiatan Tugas Akhir dimaksudkan untuk memenuhi syarat kelulusan pada Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara di Politeknik Penerbangan Palembang.

Kegiatan penelitian Tugas Akhir bertujuan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mahasiswa di bidang Manajemen Bandar Udara, yang nantinya dapat penulis pergunakan saat berada di dunia kerja. Selain itu kegiatan Tugas Akhir juga banyak memberikan pembelajaran dan pengalaman tentang dunia penerbangan yang bermanfaat kepada penulis.

Dalam pembuatan laporan seminar proposal ini, banyak rintangan dan kesulitan yang penulis alami. Namun berkat bimbingan dan bantuan dari semua pihak akhirnya penelitian tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan berkat dan anugerah-Nya;
2. Orang tua penulis yang selalu mendoakan dan memberi dukungan kepada penulis;
3. Bapak Sukahir, S.Si.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang;
4. Bapak Dwi Candra Yuniar, S.H., S.ST., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara;
5. Ibu Herlina Febiyanti, S.T., M.M. selaku pembimbing I;
6. Bapak Sunardi, S.T., M.Pd., M.T. selaku pembimbing II;
7. Bapak Ir. Bambang Wijaya Putra, M.M. selaku dosen pembimbing penyusunan laporan selama OJT;
8. Seluruh personel Divisi Operasional Bandar Udara Internasional Kualanmu;

9. Seluruh Dosen dan Civitas Akademi Program Studi Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang;
10. Seluruh Mahasiswa dan Alumni Program Studi Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang;
11. Citra Angelita Br Sitompul, yang telah mendampingi serta memberikan motivasi kepada penulis;
12. Seluruh pihak Internal dan Eksternal yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis mohon maaf jika terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan seminar proposal ini, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan dari semua pihak. Tidak lupa penulis berharap semoga laporan seminar proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, 25 Juli 2024



ALFREDO SITEPU  
NIT. 55242110005

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iv
PENGESAHAN PENGUJI .....	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Pembatasan Masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian .....	3
E. Hipotesis .....	3
F. Manfaat penelitian .....	3
G. Sistematika Penulisan .....	4
BAB II LANDASAN TEORI .....	6
A. Teori Penunjang .....	6
1. Bandar Udara .....	6
2. Kepuasan Pelanggan .....	6
3. Standar Pelayanan .....	7
4. Penumpang .....	8
5. Bus Komersial .....	8
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan .....	8
7. Kepuasan .....	9
B. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	11
BAB III METODE PENELITIAN .....	14
A. Desain Penelitian .....	14
B. Variabel Penelitian .....	15

1. Populasi .....	16
2. Sampel .....	17
3. Objek Penelitian .....	17
C. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	18
1. Teknik Pengumpulan Data .....	18
2. Instrumen Penelitian.....	18
D. Teknik Analisis Data .....	20
1. Uji Instrumen .....	21
2. Uji Asumsi Klasik .....	21
3. Uji Hipotesis .....	23
4. Uji Koefisien Determinasi .....	24
E. Tempat dan Waktu Penelitian .....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	25
A. Hasil .....	25
1. Deskripsi Responden.....	25
2. Uji Instrumen .....	30
3. Uji Asumsi Klasik .....	33
4. Uji T .....	36
5. Uji Koefisien Determinasi .....	36
B. Pembahasan.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	40
A. Kesimpulan .....	40
B. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA .....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Keputusan Penetapan Pembimbing Tugas Akhir.....	45
Lampiran B Tarif dan Rute Transportasi Publik Bandar Udara Kualanamu .....	47
Lampiran C Data Bus Komersial Di Bandar Udara.....	48
Lampiran D SOP Moda Transportasi Darat Bandar Udara Kualanamu .....	49
Lampiran E Hasil Cek Plagiarisme Turnitin .....	52
Lampiran F Lembar Observasi.....	53
Lampiran G Data Statistik Penumpang Pesawat 2023.....	54
Lampiran H Stasiun Bus Komersial di Bandar Udara Internasional Kualanamu	55
Lampiran I Bus Komersial di Bandar Udara Internasional Kualanamu .....	56
Lampiran J Rekomendasi Standard Operating Procedure .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Tahapan Penelitian .....	15
Gambar III. 2 Variabel Penelitian .....	16
Gambar IV. 1 Jenis Kelamin Responden .....	25
Gambar IV. 2 Umur Responden.....	26
Gambar IV. 3 Pernyataan Variabel X1 .....	26
Gambar IV. 4 Pernyataan Variabel X2 .....	27
Gambar IV. 5 Pernyataan Variabel X3 .....	27
Gambar IV. 6 Pernyataan Variabel X4 .....	27
Gambar IV. 7 Pernyataan Variabel X5 .....	28
Gambar IV. 8 Pernyataan Variabel X6 .....	28
Gambar IV. 9 Pernyataan Variabel Y1 .....	28
Gambar IV. 10 Pernyataan Variabel Y2 .....	29
Gambar IV. 11 Pernyataan Variabel Y3 .....	29
Gambar IV. 12 Pernyataan Variabel Y4 .....	29
Gambar IV. 13 Grafik Uji Normalitas Data 2024.....	34



## DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Skala Likert ( Sugiyono, 2022 ) .....	18
Tabel III. 2 Rancangan Pertanyaan Kuesioner ( Penulis, 2024 ) .....	19
Tabel III. 3 Waktu Penelitian ( Penulis, 2024 ).....	24
Tabel IV. 1 Uji Validitas Data Sumber ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024 ).....	30
Tabel IV. 2 Data Pengujian Sampel Variabel X ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024) .....	31
Tabel IV. 3 Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel X ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024 ) ...	31
Tabel IV. 4 Nilai Cronbach Alpha variabel X ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024 ) .....	32
Tabel IV. 5 Data Pengujian Sampel Variabel Y ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024) .....	32
Tabel IV. 6 Hasil uji reliabilitas data variabel Y ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024) .....	33
Tabel IV. 7 Nilai <i>Cronbach Alpha</i> variabel Y ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024) .....	33
Tabel IV. 8 One-Sample Komogorov Smirnov Test ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024 )	34
Tabel IV. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024 ) .....	35
Tabel IV. 10 Hasil uji regresi linear sederhana ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024).....	36
Tabel IV. 11 Hasil Uji T ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024 ) .....	36
Tabel IV. 12 Hasil Uji Determinasi ( SPSS <i>Version 26</i> , 2024 ) .....	37



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada bulan Desember 2023, jumlah penumpang pesawat udara mencapai 635.543 orang yang mendarat di Bandar Udara Internasional Kualanamu. Penumpang tersebut melanjutkan perjalanan dengan moda transportasi darat ke berbagai daerah di Sumatera Utara. Moda transportasi darat yang beroperasi di Bandara Kualanamu merupakan salah satu bentuk pelayanan penting dari bandara untuk menyediakan moda lanjutan bagi para penumpang. Bandara Kualanamu juga memiliki peran pengawasan untuk memastikan kenyamanan dan keamanan moda transportasi darat yang digunakan oleh penumpang.

Dengan meningkatnya jumlah penumpang di bandar udara, kebutuhan akan transportasi yang cepat dan efisien untuk mencapai bandara juga semakin tinggi. Data penumpang pada bulan Desember 2023 menunjukkan bahwa penumpang taksi reguler sebanyak 10.501 orang, angkutan sewa khusus sebanyak 11.988 orang, dan penumpang bus sebanyak 27.469 orang. Fenomena ini menunjukkan preferensi yang signifikan terhadap penggunaan bus untuk melanjutkan perjalanan mereka setelah tiba di bandara. Bus, sebagai moda transportasi umum, memegang peran dalam mobilitas masyarakat di sekitar Bandara Internasional Kualanamu.

Bus menyediakan solusi yang terjangkau dan dapat diandalkan bagi masyarakat untuk mencapai dan meninggalkan bandara. Dibandingkan dengan taksi atau transportasi pribadi, bus menawarkan beberapa kelebihan, sehingga menjadi pilihan utama bagi banyak orang. Faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi ini meliputi kenyamanan, biaya yang lebih terjangkau, serta kemudahan akses dan konektivitas yang disediakan oleh layanan bus. Selain itu, layanan bus yang terintegrasi dengan baik dapat mengurangi kemacetan di sekitar area bandara, meningkatkan efisiensi operasional, dan pengalaman penumpang.

Bus juga dapat menjangkau rute dan tujuan yang lebih luas, termasuk destinasi yang terletak di tempat pedesaan atau jauh dari inti kota. Kemampuan untuk mencakup berbagai rute ini memungkinkan penumpang memiliki lebih banyak pilihan dalam memilih destinasi dan memudahkan aksesibilitas menuju ke atau dari Bandar Udara. Terakhir, ketersediaan armada bus yang cukup banyak menjadi faktor penting dalam kesuksesan penggunaan bus di Bandar Udara. Dengan adanya armada yang memadai, waktu tunggu penumpang dapat diminimalkan, memberikan layanan yang lebih efisien dan terencana.

Melalui kombinasi kelebihan biaya yang terjangkau, kapasitas penumpang yang besar, jangkauan rute yang luas, dan ketersediaan armada yang memadai, penggunaan bus di Bandara Udara telah menjadi pilihan yang lebih sering dipilih oleh penumpang yang mencari keseimbangan antara efisiensi, kenyamanan, dan kepraktisan. Oleh karena itu, keberadaan dan peningkatan layanan bus sangat penting untuk mendukung mobilitas dan aksesibilitas masyarakat ke dan dari bandar udara. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami alasan di balik preferensi ini dan bagaimana operator transportasi dapat mengoptimalkan layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan penumpang.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi nyata dalam perbaikan sistem transportasi bus, sehingga dapat tercapai kepuasan penumpang yang lebih tinggi. Melalui peningkatan ketepatan waktu, kebersihan dan kualitas pelayanan SDM, diharapkan layanan transportasi bus menjadi lebih andal dan nyaman bagi masyarakat.

Berdasarkan informasi di atas, maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH PELAYANAN BUS KOMERSIAL TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU”**

**B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan bus komersial memengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanamu ?

**C. Pembatasan Masalah**

Untuk menyusun penelitian ini, penulis memerlukan batasan masalah agar dalam penyusunan penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan yang semula. Terdapat tiga inti kualitas pelayanan yang digunakan pada penelitian ini menurut (Parasuraman, A; Berry, Leonard L; Zeithaml et al., 1988) yaitu *tangible*, *reliability*, dan *assurance*. Maka batasan masalah dalam penelitian ini berfokus dalam membahas pengaruh pelayanan bus komersial (*tangible*, *reliability*, *assurance*) terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanamu.

**D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah layanan bus komersial berdampak pada kepuasan penumpang di Bandar udara Internasional Kualanamu berdasarkan bagaimana masalah tersebut dirumuskan di atas.

**E. Hipotesis**

H0 : Tidak terdapat pengaruh pelayanan bus komersial terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanamu.

H1 : Terdapat pengaruh pelayanan bus komersial terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanamu.

**F. Manfaat penelitian**

Penulis berharap bahwa penelitian ini akan membantu pendidikan berdasarkan tujuan yang disebutkan di atas. Keuntungan studi ini adalah:

**a. Bagi Penulis**

Penelitian ini membantu penulis untuk memperluas pengetahuannya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan bus komersial di

Bandar Udara Internasional Kualanamu dan dampaknya terhadap kepuasan penumpang. Pendidikan karakter keuntungannya signifikan bagi taruna yang mengejar program diploma, dan juga berdampak begitu taruna lulus dan memasuki dunia kerja (Tambusai et al., 2021). Namun pendidikan akademik juga sama pentingnya dengan Pendidikan karakter untuk membangun sdm muda yang bersaing di masa depan. Selain itu, penelitian ini dimaksud sebagai persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Diploma Manajemen Transportasi pada Politeknik Penerbangan Palembang

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini akan membantu perusahaan untuk memahami secara lebih baik bagaimana pelayanan bus komersial mempengaruhi pengalaman dan kepuasan penumpang. Dengan demikian, perusahaan dapat mengidentifikasi area-area di mana layanan dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang diberikan PT. Angkasa Pura Aviasi selaku perusahaan pengelola kegiatan kebandarudaraan.

c. Bagi Politeknik Penerbangan Palembang

Hasil penelitian ini mampu memberi masukan berharga untuk memperkaya kurikulum yang diajarkan di Politeknik Penerbangan Palembang, khususnya dalam mata pelajaran terkait manajemen layanan penumpang dan transportasi udara. Dengan memahami bagaimana pelayanan bus komersial memengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara, kurikulum dapat diperbarui untuk mencakup aspek-aspek yang relevan dengan kebutuhan industri.

## **G. Sistematika Penulisan**

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini membahas mengenai landasan, pembentukan pertanyaan penelitian, tujuan, hipotesis, dampak, dan susunan penulisan yang akan dipertimbangkan.

**Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini menyajikan teori-teori pendukung serta tinjauan pustaka yang relevan dari studi sebelumnya yang terkait dengan topik yang sedang dibahas.

**Bab III Metode Penelitian**

Bab ini membahas tentang seleksi langkah-langkah dan metode penelitian, serta waktu dan lokasi penelitian, populasi dan sampel yang dipilih, serta subjek yang menjadi fokus dari penelitian.

**Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Hasil penelitian, termasuk data yang diperoleh, analisis data, diskusi, dan temuan penelitian, akan dibahas dalam bab ini.

**Bab V Simpulan**

Bab ini akan mengulas mengenai rangkuman juga rekomendasi dari hasil penelitian.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Teori Penunjang

##### 1. Bandar Udara

Berdasarkan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan) menyatakan bahwa Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Selain itu dalam (ICAO, 2024), Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk Bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan di darat dari pesawat udara (Annex, 1974).

##### 2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan (Z. Zhang & Sun, 2018) menjelaskan kepuasan pelanggan adalah respons yang dirasakan terhadap keseluruhan respons emosional antara kinerja yang diharapkan dan yang dirasakan. Kepuasan pelanggan juga diartikan sebagai perasaan puas atau tidak puas yang diciptakan dengan melakukan perbandingan pada kinerja yang dipersepsikan dan diekspektasikan dari suatu produk atau jasa (Kusumasitta, 2014). Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan terhadap ekspektasi mereka atas kinerja produk atau jasa. Pada penelitian ini digunakan tiga dimensi kepuasan pelanggan menurut Hawkins dan Lonney dalam (Rembet et al., 2020), yaitu kesesuaian harapan, minat beli ulang, dan kesediaan merekomendasikan.



Dimensi kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara harapan dengan pengalaman pelanggan terhadap kemampuan kerja produk atau jasa. Dimensi minat beli ulang merupakan keinginan pelanggan untuk Kembali menggunakan produk atau jasa. Terakhir, dimensi kesediaan merekomendasikan merupakan kesanggupan pelanggan untuk memberi rekomendasi suatu produk atau jasa yang sudah pernah digunakan kepada keluarga atau rekan mereka.

### 3. Standar Pelayanan

Berdasarkan (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No 41 Tahun 2023) Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara, Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Berdasarkan PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara Pasal 12, standar pelayanan terhadap penumpang meliputi pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah, dan kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang waktu sibuk.

Pelayanan bandar udara biasanya terdiri dari pelayanan sisi udara dan pelayanan sisi darat. Prasarana dan fasilitas pendukung pada sisi udara serta gedung terminal penumpang pada sisi darat digunakan untuk melayani keberangkatan dan kedatangan penumpang. Prasarana, sarana, fasilitas pendukung, dan gedung terminal secara keseluruhan termasuk dalam fasilitas bandar udara yang berfungsi melayani arus lalu lintas pesawat udara, penumpang dan kargo udara melalui bandar udara (Subekti, 2019)

#### 4. Penumpang

Berdasarkan (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 38, 2018), Penumpang adalah orang yang menggunakan jasa angkutan udara dan namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*). Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lain. Penumpang adalah orang yang membayar suatu produk dan jasa pada suatu perusahaan yang menyediakan jasa transportasi.

#### 5. Bus Komersial

Bus komersial adalah jenis bus yang digunakan untuk keperluan transportasi umum atau bisnis untuk meraih keuntungan, seperti angkutan penumpang di dalam kota, antar kota, antar provinsi, maupun untuk perjalanan wisata (Burnama et al., 2022). Bus ini biasanya dioperasikan oleh perusahaan swasta atau pemerintah dengan tujuan untuk menghasilkan keuntungan dari layanan transportasi yang diberikan. Fasilitas dalam bus komersial dapat bervariasi, mulai dari tempat duduk standar hingga yang lebih mewah seperti kursi yang dapat direbahkan, AC, hiburan di dalam bus, dan layanan makanan dan minuman. Menurut (Peraturan Menteri Perhubungan No 26 Tahun 2017) tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek, definisi dari mobil bus adalah kendaraan bermotor angkutan orang yang memiliki tempat duduk lebih dari 8 orang, termasuk pengemudi yang beratnya lebih dari 3.500 kg.

#### 6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan

Pelayanan memiliki kaitan yang kuat dengan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2019). Kepuasan pelanggan pada umumnya dikenal sebagai hasil dari kualitas pelayanan. Apabila kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan semakin positif, maka tingkat kepuasan mereka terhadap

penyedia layanan semakin baik (Aimee, 2019). Hal tersebut sesuai dengan yang dijelaskan oleh (Pereira et al., 2016) yaitu kualitas suatu produk atau jasa dapat menciptakan kesan positif pelanggan terhadap perusahaan dan juga menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan tergantung pada sesuai atau tidaknya kualitas pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan. Maka dari itu kepuasan pelanggan akan meningkat bila kualitas pelayanan yang diberikan baik. Sesuai dengan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian dari (Amrani et al., 2019) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan menurut dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Lalu dari hasil penelitian (Pham et al., 2013) diketahui bahwa adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Sementara itu hasil penelitian (Shah et al., 2020) menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang.

#### 7. <sup>4</sup> **Kepuasan**

Sutanto dan Khaerul Umam (2013:277) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan maju atau tidaknya suatu perusahaan.

Nursalam menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dari suatu produk dengan harapannya. Kepuasan pelanggan berhubungan dengan mutu pelayanan yaitu dengan mengetahui tingkat kepuasan seorang pelanggan. Menurut Yazid seperti dikutip Nursalam (2012:327) ada enam

faktor yang menyebabkan timbulnya rasa tidak puas pelanggan terhadap suatu produk yaitu:

- 1) Tidak sesuai harapan dan kenyataan
- 2) Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
- 3) Perilaku personel kurang memuaskan
- 4) Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang
- 5) *Cost* terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai
- 6) Promosi/ iklan tidak sesuai dengan kenyataan.

#### **8. Hubungan Konektivitas Antara Pesawat Udara di Bandar Udara Internasional Kualanamu Dengan Bus Komersial**

Hubungan konektivitas antara pesawat udara di Bandar Udara Internasional Kualanamu dengan bus komersial di Sumatera Utara memainkan peran penting dalam memastikan kelancaran mobilitas penumpang. Di Sumatera Utara, calon penumpang yang ingin menuju bandara memiliki akses ke beberapa loket bus komersial yang tersebar di berbagai kota, dengan tujuan akhir Bandara Kualanamu. Hal ini mempermudah penumpang untuk merencanakan perjalanan mereka dari daerah asal hingga tiba di bandara tanpa hambatan. Begitu juga bagi penumpang yang telah tiba di Bandara Kualanamu, tersedia loket bus komersial yang menawarkan perjalanan lanjutan ke berbagai daerah di Sumatera Utara. Integrasi ini menciptakan sistem transportasi yang efisien dan terkoordinasi, mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan penumpang. Konektivitas yang baik antara moda transportasi udara dan darat ini merupakan bagian penting dalam meningkatkan daya saing dan pelayanan bandara, serta mendukung perkembangan ekonomi dan mobilitas regional di Sumatera Utara.

(H. Zhang, 2008) mendefinisikan transportasi antarmoda sebagai suatu sistem yang menghubungkan moda transportasi yang berbeda seperti transportasi darat, transportasi udara, transportasi laut, dan kereta api sehingga dapat memfasilitasi penumpang untuk menyelesaikan

keseluruhan perjalanannya dengan menggunakan lebih dari satu moda. Integrasi transportasi dapat didefinisikan sebagai proses pengorganisasian melalui perencanaan dan pendistribusian elemen dari sistem transportasi dengan menggunakan moda, sektor, operator, dan organisasi berbeda dengan tujuan meningkatkan keuntungan social (NEA et al., 2003). Oleh karena itu, integrasi transportasi antarmoda tidak hanya memfasilitasi penumpang untuk terhubung kepada jaringan transportasi secara luas tetapi juga dengan perpindahan yang aman, nyaman dan efisien antar berbagai moda transportasi (Vespermann & Wald, 2011).

#### **B. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

Tujuan dari penelitian ilmiah ini adalah untuk membandingkan temuan penelitian sebelumnya dengan temuan penelitian saat ini. Kajian terdahulu ini digunakan sebagai acuan oleh penulis untuk melakukan penelitian ini dan membantu mereka memperkuat teori yang mereka gunakan untuk melakukan penelitian. Ini adalah penelitian sebelumnya dari beberapa jurnal yang terkait dengan penelitian penulis :

- a. Pada Penelitian (Lestari & Dharasta, 2024) yang menggunakan teknik penelitian kuantitatif memilih topik "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Pengguna Jasa Bus Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta". Dalam penelitian ini, data primer dan sekunder digunakan. Melalui survei, konsumen layanan bus Damri memberikan data primer, sementara data sekunder dari penelitian sebelumnya dikumpulkan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sementara kebahagiaan pengguna layanan tidak terpengaruh oleh lokasi, biaya memiliki dampak besar pada mereka yang menggunakan layanan bus Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Ini menunjukkan bahwa kebahagiaan konsumen secara negatif, meskipun tidak signifikan, dipengaruhi oleh lokasi. Kebahagiaan pelanggan dipengaruhi oleh lokasi umum, harga, dan kualitas layanan.
- b. Penelitian yang dilakukan oleh (Bimo Andono, 2022) yang mengkaji bagaimana persepsi pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan

pengguna jasa moda transportasi Bandar Udara Internasional Yogyakarta di Era New Normal Pandemi Covid-19. Dengan menggunakan metode kuantitatif, penelitian ini mengkaji korelasi antara variabel-variabel yang diteliti untuk menguji teori. Dalam penelitian ini, kuesioner dibagikan kepada peserta untuk mengumpulkan data menggunakan metodologi penelitian kuantitatif. Kuesioner didistribusikan melalui teknologi barcode. Fasilitas hasil ujian menerima koefisien penentuan 45,4%, atau 0,454, dari temuan diperoleh. Akibatnya, persepsi pelanggan dan kualitas layanan berdampak pada 45,4% keputusan pengguna jasa tentang moda transportasi yang akan digunakan selama pandemi COVID-19 ("new normal"). 54,6% dari keputusan ini dipengaruhi oleh sifat-sifat yang tidak tercakup dalam penelitian. Selain itu, selama "normal baru" epidemi COVID-19, keputusan pengunjung untuk menggunakan berbagai jenis transportasi telah dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh layanan berkualitas tinggi Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh (Wahyu Fadhilah & Sholihati Amalia, 2021) Sebuah studi terhadap penumpang bus Kota Damri di Bandung dilakukan dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota Damri terhadap Kepuasan Pelanggan**. Penelitian ini menggunakan metode survei eksplanasi bersamaan dengan metodologi kuantitatif untuk mendefinisikan suatu konsep atau peristiwa. Pendekatan penjelasan memberikan penjelasan dan ringkasan topik, maka metode ini secara alami menggunakan metode survei deskriptif (Harmon, 2017). Temuan penelitian menunjukkan bahwa layanan bus kota Damri Bandung masuk dalam kategori yang baik dalam hal kualitas. Namun, mengingat beberapa indikator terus menerima skor yang relatif tinggi, Perum Damri Cabang Bandung harus meningkatkan kualitas layanannya, terutama di daerah nyata dan dapat diandalkan. Selanjutnya, **kepuasan pelanggan bus kota Damri Bandung** masuk dalam **kategori baik**. Di sisi lain, **upaya** berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan diperlukan untuk mencapai tingkat kepuasan yang luar biasa. Selain itu, Studi ini

menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak 65,8% yang kuat terhadap kepuasan pelanggan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

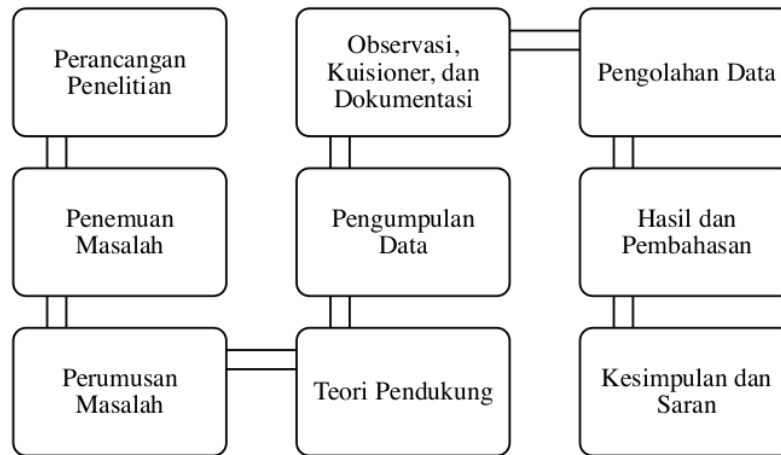
Berdasarkan teori positivis, metode penelitian kuantitatif digunakan untuk memeriksa populasi atau sampel tertentu. Instrumen penelitian digunakan untuk pengumpulan data, teknik pengambilan sampel sering diterapkan secara acak, dan analisis data kuantitatif atau statistik dilakukan untuk mengevaluasi hipotesis yang terbentuk sebelumnya. (Sugiyono, 2022).

Menurut Sugiyono (2022), prosedur ilmiah yang disebut metode penelitian digunakan untuk mengumpulkan data untuk tujuan tertentu. Istilah Metode penelitian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, mengacu pada upaya terorganisir untuk mengumpulkan, memproses, menganalisis, dan menyajikan data untuk memecahkan masalah atau menguji teori. Penulis dapat mengumpulkan data yang lebih valid dan sesuai dengan situasi lapangan dengan menggunakan metodologi penelitian. Teknik penelitian membentuk dasar untuk merumuskan prinsip-prinsip yang luas dan memberikan pendekatan metodis untuk memahami topik dan objek penelitian. Sementara itu, penelitian ini menggunakan skala Likert, yang memiliki level 1 hingga 5, sebagai alat pengukuran untuk mengukur persepsi peserta tentang fenomena sosial. (Sugiyono, 2016).

Penjelasan tersebut membawa seseorang pada kesimpulan bahwa pendekatan kuantitatif adalah metodologi penelitian yang menggunakan pengujian data statistik yang tepat untuk mengevaluasi ide. Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif untuk menguji Pengaruh Layanan Bus Komersial (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Kualanamu. Hal ini



didasarkan pada latar belakang dan definisi masalah dalam bab sebelumnya.



Gambar III. 1 Tahapan Penelitian

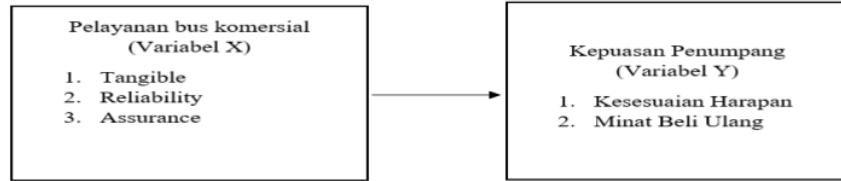
(Sumber: Zeithaml et al., 1988)

## B. Variabel Penelitian

Jenis variabel yang dipilih peneliti untuk diperiksa untuk mengumpulkan data dan menarik kesimpulan dikenal sebagai variabel penelitian. (Sugiyono, 2013). Dengan demikian, variabel independen dan dependen adalah dua kategori variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

- a. Menurut Sugiyono (2022:39), Variabel independen adalah variabel yang memiliki efek pada atau menyebabkan variabel dependen mengubah atau memanifestasikan diri.
- b. Menurut Sugiyono (2022:39), Variabel terikat atau dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau dibawa oleh variabel independen..

Variabel mandiri yang digunakan adalah Pengaruh Kesiapan Layanan Bus Komersial Terhadap Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanamu.



Gambar III. 2 Variabel Penelitian

(Sumber : Zeithaml et al., 1988)

Berdasarkan Gambar 3.1 maka diketahui :

- a. Variabel independen yang memodifikasi atau mempengaruhi variabel lain disebut variabel X. Disini, dampak layanan bus komersial adalah variabel X.
- b. Variabel Y adalah variabel terikat, artinya posisinya tergantung pada variabel independen atau dapat berubah sebagai respons terhadap perubahan variabel lain. Layanan penumpang adalah variabel Y dalam penelitian ini.

Inti dari variabel X dan Y akan sangat penting untuk proses pengumpulan data. Mereka akan digunakan dalam jurnal dan survei yang cocok dengan titik-titik di mana pengumpulan data diperlukan untuk menarik kesimpulan. Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2022), Populasi adalah kategori luas yang terdiri dari barang-barang atau orang-orang yang telah dipilih peneliti untuk diselidiki karena mereka memiliki karakteristik tertentu sebelum membuat pembahasan. Pertama, populasi penelitian dipilih. Penelitian ini menganalisis data penumpang bus yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Kualanamu pada bulan Desember 2023, yang berjumlah 882 penumpang. Data ini diambil dari rata-rata penumpang bus komersial pada bulan Desember 2023. Rata rata populasi merupakan penjumlahan seluruh nilai populasi dibagi dengan jumlah total nilai pada data tertentu (Setiawan, 2019)

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2022:81), Jumlah populasi dan karakteristiknya terdiri dari sampel; dalam penelitian ini, sampel adalah bagian dari jumlah populasi. Untuk menjamin kejelasan distribusi kuisioner yang akan dilakukan, penentuan sampel penelitian ini sangat penting.

Menurut Sugiyono (2022), probabilitas sampel adalah pendekatan pengambilan sampel di mana setiap orang dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih untuk sampel. Ukuran sampel untuk penyelidikan ini ditentukan oleh penulis menggunakan rumus Slovin sebagai alat ukur.

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Populasi

e = Batas kesalahan maksimal yang ditolerir sampel alias tingkat signifikan adalah 0,05(5%)

Berdasarkan rata-rata jumlah penumpang perbulan Desember 2023

$$n = \frac{882}{1+882 \cdot 0,05^2} + \frac{882}{1+882 \cdot 0,0025} = \frac{882}{1+2,205} = \frac{882}{3,205} = 275,5 = 275$$

Dengan pengertian diatas, maka didapatkan sampel menjadi 275 penumpang.

## 3. Objek Penelitian

Objek penelitian harus selalu menjadi pertimbangan pertama ketika melakukan penelitian. Dimana masalah yang harus dipecahkan melalui studi adalah subjek penelitian. Akibatnya, definisi objek penelitian adalah penjelasan tentang tujuan ilmiah yang akan diberikan dalam rangka mengumpulkan data dan informasi dengan maksud dan keuntungan tertentu. Namun memilih topik penelitian perlu disesuaikan dengan kebutuhan. Subjek penelitian ini adalah terminal bus komersial.

## **C. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

### **1. Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Kuisisioner (Angket)**

Sugiyono (2022), Untuk membuat analisis data lebih mudah, penelitian ini akan menggunakan kuisisioner, atau angket, yang dipakai untuk mengumpulkan data dengan cara memberi responden pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab. Penulis akan mengumpulkan beberapa sampel dari responden dan kemudian mengolah data mereka.

#### **b. Observasi**

Menurut Sugiyono (2022), Observasi adalah teknik pengumpulan data unik karena terbatas pada orang dan objek alam lainnya. Tempat observasi penelitian ini adalah area terminal bus Bandar Udara Internasional Kualanamu.

#### **c. Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2022), Dokumentasi adalah proses pengumpulan data dan informasi untuk keperluan penelitian dalam bentuk laporan, foto, buku, arsip, dokumen, catatan angka, dan foto.

### **2. Instrumen Penelitian**

Alat pengukuran untuk proses sosial dan lingkungan yang dapat diamati disebut instrumen penelitian. Untuk mendapatkan pengukuran yang tepat, diperlukan skala yang jelas (Sugiyono, 2022). Sugiyono (2022:93) mengklaim bahwa penulis menggunakan Skala Likert untuk mengukur sikap, keyakinan, dan persepsi subjek atau kelompok tentang fenomena sosial.

Tabel III. 1 Skala Likert ( Sugiyono, 2022 )

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju ( STS )	1
2	Tidak Setuju ( TS )	2
3	Netral (N)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Deklarasi ini akan diberikan sebagai kuesioner, dan selanjutnya mereka akan diatur dalam kotak. Tabel skala Likert yang ditunjukkan di atas akan digunakan untuk mengevaluasi pernyataan ini. Lihat tabel berikut untuk informasi lebih lanjut:

Tabel III. 2 Rancangan Pertanyaan Kuesioner ( Parasuraman,A.et al., 1988,)

Variabel	Aspek	Indikator	Item Pernyataan	
X Pengaruh Pelayanan Bus Komersial	Tangibles (Bukti Fisik)	Fasilitas di dalam bus	2 Fasilitas atau prasarana di dalam bus berfungsi dengan baik.	
		Penampilan para petugas bus	Penampilan petugas bus	
	Reliability (Keandalan)	Ketepatan Waktu	Ketepatan waktu kedatangan bus.	
		Informasi	Ketersediaan informasi kedatangan dan tarif bus.	
	Assurance	Keamanan		2 Membuat penumpang merasa aman dari tindakan kriminal

	(Jaminan)		selama dalam perjalanan
		Sopan Santun	Petugas bus secara konsisten bersikap sopan
Y Kepuasan Penumpang	Kesesuaian Harapan	Kesesuaian Pelayanan	Pelayanan yang diberikan sesuai harapan
		Kesesuaian Fasilitas	Fasilitas penunjang yang diberikan sesuai harapan
	Minat Beli Ulang	Minat Beli Faktor Pelayanan Pegawai	Berminat menggunakan kembali karena pelayanan yang diberikan oleh pegawai memuaskan
		Minat Beli Faktor Fasilitas Terpenuhi	Berminat menggunakan kembali karena fasilitasnya memadai

#### D. Teknik Analisis Data

Analisis penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif yang mengumpulkan data menggunakan pengamatan dan kuesioner terkuantifikasi. Menurut Sugiyono (2022), Instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data, dan pendekatan kuantitatif ini digunakan untuk memeriksa populasi atau sampel tertentu. Metode ini melibatkan pengujian hipotesis yang dihasilkan melalui analisis data kuantitatif atau statistik.

## 1. Uji Instrumen

### A. Uji Validitas

Proses menentukan seberapa dekat data yang dikumpulkan oleh peneliti cocok dengan peristiwa aktual yang terjadi pada subjek dikenal sebagai pengujian validitas. Tujuannya adalah untuk menentukan apakah data penelitian memiliki validitas yang cukup untuk diukur menggunakan alat seperti kuesioner (Sugiyono, 2022). Kriteria berikut digunakan saat menggunakan SPSS 26.0 untuk aplikasi Windows untuk melakukan uji validitas ini:

A. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan valid

B. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid

### B. Uji Reliabilitas

Dengan menggunakan objek pembandingan untuk menghasilkan data pembandingan, uji ketergantungan menunjukkan tingkat konsistensi dalam hasil pengukuran (Sugiyono, 2022). Dalam konteks SPSS 26.0 untuk perangkat lunak Windows, variabel dianggap dapat diandalkan jika memenuhi kriteria berikut:

a. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0.60$  maka reliabel

b. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0.60$  maka tidak reliabel

## 2. Uji Asumsi Klasik

Menurut (Imam Ghazali, 2018) <sup>2</sup> Uji asumsi klasik terdiri dari tiga uji: linearitas, normalitas, dan heteroskedastisitas. Mereka digunakan untuk analisis regresi linear.

### A. Uji Normalitas

Uji normalitas data, menurut Prof. Dr. Sugiyono (2019), adalah prosedur untuk menentukan apakah distribusi data yang dianalisis mengikuti distribusi normal. Distribusi normal berbentuk lonceng simetris. Teknik yang paling populer untuk menentukan apakah data normal adalah Metode Satu Sampel Kolmogorov-Smirnov.

Distribusi data dibandingkan dengan distribusi normal konvensional menggunakan Metode Satu Sampel Kolmogorov-Smirnov. Untuk membandingkan fungsi distribusi data aktual dalam tes ini dengan fungsi distribusi kumulatif teoritis yang diprediksi oleh distribusi normal standar, statistik uji dihitung. Temuan tes ini menunjukkan apakah data memiliki distribusi normal atau tidak.

#### B. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Imam Ghazali, 2018) Variasi residu model regresi dinilai antara pengamatan dalam uji heteroskedastisitas. Ini disebut sebagai homoskedastisitas jika varian residual tetap stabil atau konstan selama rentang pengamatan. Jika tidak, itu disebut sebagai heteroskedastisitas. Untuk mengetahui apakah terdapat pola atau kecenderungan varians residual yang dapat mempengaruhi validitas hasil analisis regresi, maka dilakukan uji heteroskedastisitas. Estimasi parameter regresi yang salah dan hasil mungkin timbul dari heteroskedastisitas.

#### C. Uji Linearitas

Model regresi menggunakan uji linearitas untuk memastikan apakah ada hubungan linier antara variabel dependen dan independen. Analisis regresi adalah teknik statistik untuk menganalisis korelasi statistik antara dua variabel atau lebih. Analisis regresi meneliti hubungan ketergantungan antara satu atau lebih faktor independen dan variabel terikat, atau variabel terikat.

Untuk memastikan apakah model regresi yang dikembangkan menunjukkan hubungan linier antara variabel terikat dan independen. Pendekatan regresi non-linier harus dipertimbangkan sebagai rencana cadangan jika hubungan antara variabel non-linier dan metode regresi linier terbukti tidak efektif.



### 3. Uji Hipotesis

Untuk memvalidasi hipotesis, hubungan linier antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) ditemukan menggunakan analisis regresi linier langsung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan positif atau negatif antara variabel independen dan dependen, serta untuk memperkirakan nilai variabel dependen sebagai nilai variabel independen turun.

Rumus berikut dapat digunakan untuk menemukan hubungan menggunakan regresi linier dasar:

$$Y = a + bX + e$$

Dengan keterangan:

Y	=	Variabel dependent (kepuasan penumpang)
X	=	Variabel independent (pelayanan petugas <i>check in counter</i> )
a	=	Konstanta (nilai Y apabila X = 0)
b	=	Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)
e	=	Pengaruh variabel lain yang tidak ikut dianalisis

Menurut Imam Ghozali (2018), Pada dasarnya, uji t-statistik digunakan untuk menentukan sejauh mana variabel independen mempengaruhi variasi masing-masing variabel dependen. Tingkat signifikansi untuk uji-t adalah  $\alpha = 5\%$ . Uji t-statistik digunakan untuk mengevaluasi hipotesis alternatif, dan jika nilai signifikansi t kurang dari 0,05, hipotesis alternatif dikatakan diterima. Ini menyiratkan bahwa variabel independen memiliki dampak yang berbeda dan substansial pada variabel dependen. Ketika ditanya pertanyaan tentang hubungan antara dua atau lebih variabel, uji-t menawarkan jawaban sementara. Berikut ini adalah parameter pengujian, yang memiliki tingkat signifikansi 0,05:

- $T_{hitung} > T_{tabel} (\alpha = 0,05)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- $T_{hitung} < T_{tabel} (\alpha = 0,05)$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

#### 4. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) menurut (Ilham Nugraha, 2022) adalah tes koefisien yang menilai seberapa baik model memperhitungkan varians variabel dependen. Koefisien penentuan memiliki nilai antara 0 dan 1. Terlepas dari apakah variabel independen memiliki dampak signifikan pada variabel dependen, menambahkannya ke model akan meningkatkan nilai  $R^2$ -nya. Nilai  $R^2$  yang rendah menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variasi variabel dependen dibatasi.

#### E. Tempat dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian untuk tugas akhir ini di Bandar Udara Internasional Kualanamu di terminal bus komersial, dan dipilih menjadi tempat penelitian karena penulis melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di bandar udara tersebut. Waktu penelitian dimulai sejak bulan November 2023 sampai dengan Januari 2024, dengan tempat di Bandar Udara Internasional Kualanamu Medan.

Tabel III. 3 Waktu Penelitian

Uraian	Okt 2023	Nov 2023	Des 2023	Jan-Mei 2024
Observasi Lapangan				
Pengumpulan Data				
Proses Data				
Penelitian				
Proposal Tugas Akhir				

## BAB IV

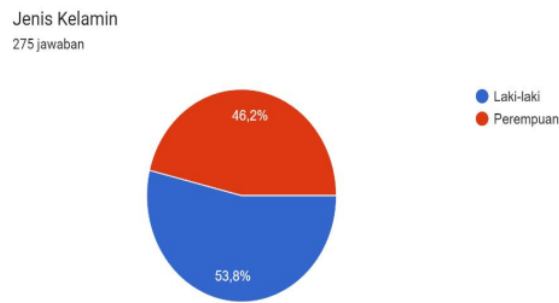
### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil

##### 1. Deskripsi Responden

##### 2. Jenis kelamin Responden

Terdapat 275 responden yang mengikuti penelitian ini, berdasarkan jumlah sampel yang ditetapkan dan kuesioner yang telah disebarluaskan oleh peneliti. Berdasarkan usia dan jenis kelamin, karakteristik responden berikut dapat ditentukan dari data yang dikumpulkan: Jenis Kelamin

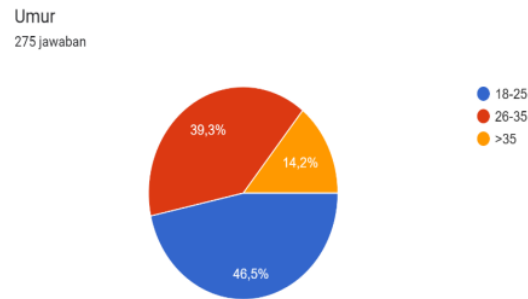


Gambar IV. 1 Jenis Kelamin Responden

Sumber : Hasil data kuesioner 2023

Pria menjawab 148 orang, atau 53,8% dari total, sementara wanita menjawab 127 orang, atau 46,2% dari total, menurut data distribusi frekuensi peneliti, yang ditampilkan pada tabel di atas. Menurut data, ada lebih banyak pria daripada wanita yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Fitur Tanggapan dari Responden Sangat mungkin bahwa responden mengisi kuesioner dari berbagai sudut pandang.

### 3. Umur Responden



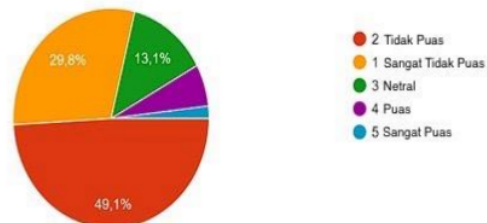
Gambar IV. 2 Umur Responden

Sumber : Hasil data kuesioner 2023

Pada gambar di atas kebanyakan responden yang mengisi kuesioner adalah penumpang yang berusia 18-25 tahun dengan jumlah 128 orang, dan penumpang yang berusia 26-35 tahun dengan jumlah 108 responden. Penumpang yang berusia lebih dari 35 tahun berjumlah 39 orang.

### 3. Pernyataan Variabel

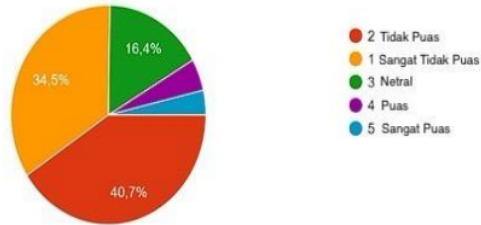
Tangible 1. Fasilitas atau prasarana di dalam bus berfungsi dengan baik.  
275 jawaban



Gambar IV. 3 Pernyataan Variabel X1

Sumber : Hasil data kuesioner 2023

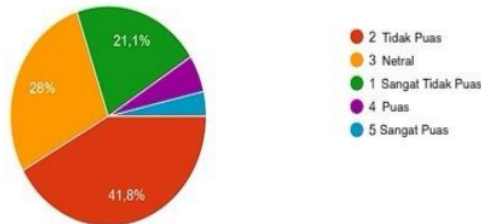
2. Penampilan petugas bus.  
275 jawaban



Gambar IV. 4 Pernyataan Variabel X2

Sumber : Hasil data kuesioner 2023

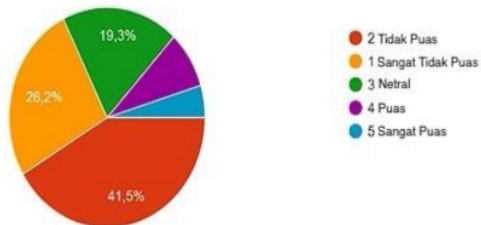
Reliability 1. Ketepatan waktu kedatangan bus.  
275 jawaban



Gambar IV. 5 Pernyataan Variabel X3

Sumber : Hasil Kuesioner Tahun 2023

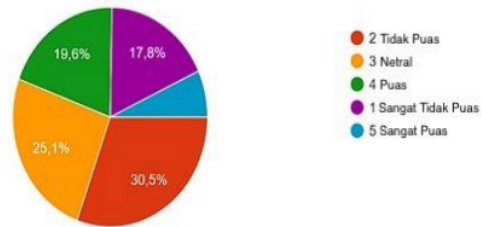
2. Ketersediaan informasi kedatangan dan tarif bus.  
275 jawaban



Gambar IV. 6 Pernyataan Variabel X4

Sumber : Hasil Kuesioner Tahun 2023

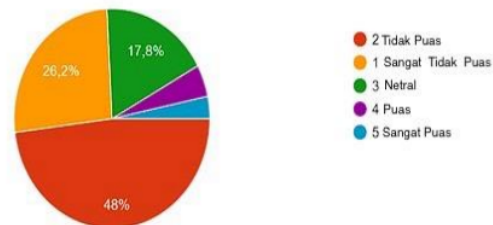
Assurance 1. Membuat penumpang merasa aman dari tindakan kriminal selama perjalanan.  
275 jawaban



Gambar IV. 7 Pernyataan Variabel X5

Sumber : Hasil data kuesioner 2023

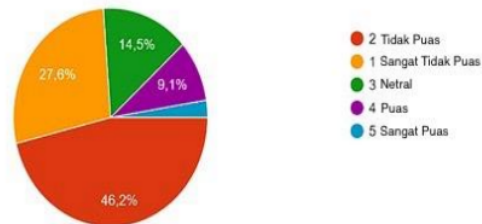
2. Petugas bus secara konsisten bersikap sopan.  
275 jawaban



Gambar IV. 8 Pernyataan Variabel X6

Sumber : Hasil data kuesioner 2023

Kesesuaian Harapan 1. Pelayanan yang diberikan sesuai harapan  
275 jawaban

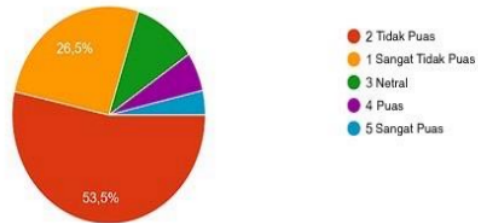


Gambar IV. 9 Pernyataan Variabel Y1

Sumber : Hasil data kuesioner 2023

2. Fasilitas penunjang yang diberikan sesuai harapan.

275 jawaban

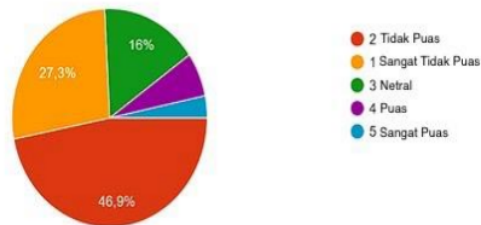


Gambar IV. 10 Pernyataan Variabel Y2

Sumber : Hasil data kuesioner 2023

Minat Beli Ulang 1. Berminat menggunakan kembali karena pelayanan yang diberikan oleh pegawai memuaskan.

275 jawaban

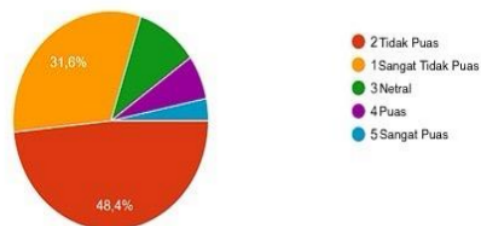


Gambar IV. 11 Pernyataan Variabel Y3

Sumber : Hasil data kuesioner 2023

2. Berminat menggunakan kembali karena fasilitasnya memadai.

275 jawaban



Gambar IV. 12 Pernyataan Variabel Y4

Sumber : Hasil data kuesioner 2023

## 2. Uji Instrumen

### 1. Uji Validitas Data

Reliabilitas atau kesesuaian kuesioner yang digunakan peneliti untuk mengukur dan mendapatkan data studi dari peserta dapat dipastikan dengan bantuan uji validitas. Hasil uji validitas Pearson dihasilkan menggunakan premis yang tercantum di bawah ini.

Perbandingan penilaian antara rhitung dan rtabel

A. Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{Valid}$

B. Jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel} = \text{Tidak Valid}$

Dari hasil uji Validitas setiap variabel memiliki hasil valid, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

**Tabel IV. 1** Uji Validitas Data Sumber ( SPSS Version 26, 2024 )

Variabel	Indikator Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Status
X Pengaruh Pelayanan Bus Komersial	1	0.740	0.118	Valid
	2	0.716	0.118	Valid
	3	0.691	0.118	Valid
	4	0.755	0.118	Valid
	5	0.687	0.118	Valid
	6	0.762	0.118	Valid
Y Kepuasan Penumpang	1	0.834	0.118	Valid
	2	0.823	0.118	Valid
	3	0.820	0.118	Valid
	4	0.880	0.118	Valid

Berdasarkan hasil uji instrumen penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada 275 responden, data yang diperoleh, seperti yang ditunjukkan pada Tabel IV.1 di atas.



## 2. Uji Reliabilitas data

Ketika kuesioner diulang untuk mengikuti uji reliabilitas alpha Cronbach, tujuan uji reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut konsisten (V. Wiratna Sujarweni, 2014). Jika nilai alfa Cronbach lebih dari 0,6, kuesioner dianggap kredibel. Tabel IV.2 di bawah ini menggambarkan bagaimana ketergantungan data variabel X diuji menggunakan 275 sampel.

**Tabel IV. 2** Data Pengujian Sampel Variabel X ( SPSS Version 26, 2024)

		N	%
Cases	Valid	275	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	275	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Dalam uji reliabilitas variabel X sehingga mendapatkan nilai *Cronbach Alpha* per-pernyataan variabel X seperti pada tabel di bawah ini.

**Tabel IV. 3** Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel X ( SPSS Version 26, 2024 )

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	11.3309	14.478	.622	.779
X02	11.3200	14.255	.572	.788
X03	11.0545	14.621	.546	.794
X04	11.1018	13.610	.615	.779
X05	10.6691	13.872	.502	.808
X06	11.2327	14.114	.645	.774

Nilai rata-rata Cronbach Alpha untuk variabel X, berdasarkan 275 responden, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel IV. 4** Nilai Cronbach Alpha variabel X ( SPSS *Version 26*, 2024 )

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.816	6

Untuk menguji reliabilitas data variabel Y, dilakukan analisis dengan menggunakan 275 sampel, seperti yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini. Penelitian ini memanfaatkan aplikasi IBM SPSS versi 26 untuk menguji reliabilitas data variabel Y. Detailnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel IV. 5** Data Pengujian Sampel Variabel Y ( SPSS *Version 26*, 2024)

<b>Case Processing Summary</b>		N	%
Cases	Valid	275	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	275	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Dalam uji reliabilitas variabel Y sehingga mendapatkan nilai *Cronbach Alpha* per-indikator variabel Y seperti pada tabel IV. 6.

**Tabel IV. 6** Hasil uji reliabilitas data variabel Y ( SPSS Version 26, 2024)

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y01	6.1964	6.428	.693	.826
Y02	6.2582	6.630	.682	.831
Y03	6.2073	6.559	.673	.835
Y04	6.3091	6.171	.774	.792

3 Untuk nilai rata-rata Chronbach Alpha variabel Y dengan jumlah responden sebanyak 275 orang dapat dilihat seperti tabel dibawah ini .

**Tabel IV. 7** Nilai Cronbach Alpha variabel Y ( SPSS Version 26, 2024)

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.860	4

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

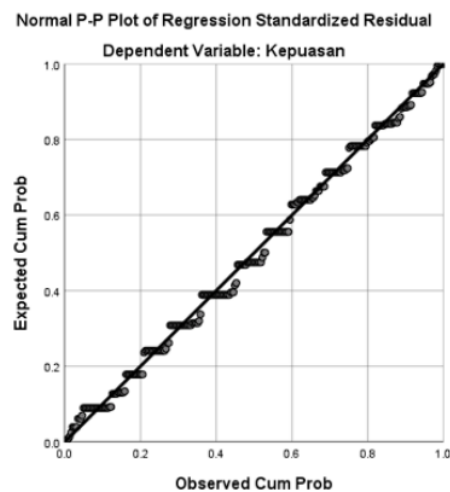
Metrik normalitas menentukan apakah distribusi residu normal. Residual distribusi normal adalah model regresi yang baik. Jika tingkat signifikansi lebih dari 0,05, data dianggap normal. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS versi 26. Analisis Statistik Satu menggunakan sampel Kolmogorov-Smirnov tunggal. Ini membandingkan koefisien Kolmogorov-Smirnov dengan koefisien signficance. Tabel IV. 8 memberikan informasi lebih rinci.

**Tabel IV. 8** One-Sample Komogorov Smirnov Test ( SPSS Version 26, 2024 )

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		275
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.55864962
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.052
	Negative	-.042
Test Statistic		.052
Asymp. Sig. (2-tailed)		.066 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.

Tes Kolmogorov-Smirnov (KS), yang menghasilkan nilai dua sisi atau dua ekor, digunakan untuk melakukan tes normal. Jika, sesuai kriteria yang diterapkan, perhitungan Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai lebih besar dari 0,05, data dianggap didistribusikan secara teratur. Garis yang digunakan untuk menentukan keadaan normal mengikuti titik-titik dalam grafik data normal. Ini dijelaskan pada gambar di bawah ini:



Gambar IV. 13 Grafik Uji Normalitas Data 2024

Sumber : Hasil data kuesioner 2023

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menentukan apakah residu dari satu pengamatan berbeda dari residu dari yang lain. Model regresi yang layak menunjukkan homoskedas, atau kesamaan dalam varians residual di antara pengamatan. Jika nilai signifikansi lebih tinggi dari 0,05, data tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas. Program IBM SPSS, versi 26, digunakan untuk melakukan uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini. Hasilnya ditampilkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV. 9** Hasil Uji Heteroskedastisitas ( SPSS Version 26, 2024 )

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	.985	.179		5.499	.000
	Pelayanan	.019	.013	.091	1.514	.131

a. Dependent Variable: ABS RES

## 3. Uji Linearitas

Mencari tahu apakah model yang dibangun menunjukkan hubungan linier adalah tujuan dari uji linearitas. Teknik statistik untuk menampilkan hubungan antara dua atau lebih variabel adalah analisis regresi. Untuk memastikan hubungan ketergantungan antara satu atau lebih variabel independen dan variabel terikat, kadang-kadang disebut sebagai variabel dependen, juga dikenal sebagai variabel independen, analisis regresi digunakan. Perangkat lunak IBM SPSS versi 26 digunakan untuk melakukan uji linearitas dalam penyelidikan ini. Variabel terikat diperkirakan berdampak pada variabel independen jika nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Untuk membuktikan hipotesis di atas, linearitas akan diuji, seperti yang ditunjukkan pada tabel IV. 10.

**Tabel IV. 10** Hasil uji regresi linear sederhana ( SPSS Version 26, 2024)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2334.544	1	2334.544	957.452	.000 <sup>b</sup>
	Residual	665.652	273	2.438		
	Total	3000.196	274			

a. Dependent Variable: Kepuasan  
b. Predictors: (Constant), Pelayanan

#### 4. Uji T

Menemukan dampak variabel independen (X) pada variabel dependen (Y) adalah tujuan dari uji hipotesis parsial. Teori-teori berikut diuji:

$H_0$  : tidak terdapat pengaruh X terhadap Y

$H_a$  : terdapat pengaruh X terhadap Y

Berdasarkan hasil perhitungan uji T dengan menggunakan IBM SPSS versi 26 dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel IV. 11** Hasil Uji T ( SPSS Version 26, 2024 )

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.459	.299		-1.534	.126
	Pelayanan	.658	.021	.882	30.943	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Penumpang

#### 5. Uji Koefisien Determinasi

Penelitian ini menggunakan uji koefisien determinasi tujuannya memastikan sejauh mana model dapat menjelaskan pengaruh variabel terikat, kebahagiaan penumpang, pada variabel independen, layanan yang diberikan oleh petugas Bus Umum. IBM SPSS versi 26 digunakan untuk mengelola tes ini, dan hasilnya dapat dilihat pada tabel IV. 12 :

**Tabel IV. 12** Hasil Uji Determinasi ( SPSS Version 26, 2024 )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.882 <sup>a</sup>	.778	.777	1.562

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

## B. Pembahasan

### 1. Hasil Uji Validitas Data

Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengevaluasi seberapa baik alat ukur atau media bekerja untuk mengumpulkan data. Ini biasanya digunakan untuk menilai efisiensi kuesioner dalam mengumpulkan informasi (Janna & Herianto, 2021). Setiap indikasi pernyataan adalah sah, menurut Uji Validitas Tabel IV.2, karena nilai yang dihitung lebih tinggi dari nilai tabel 0,118.

### 2. Hasil Uji Reliabilitas Data

Tujuan dari uji reliabilitas data adalah untuk menentukan apakah data dapat diulang dan konsisten di seluruh pengukuran (Janna & Herianto, 2021). Nilai Cronbach Alpha untuk variabel X lebih dari 0,60, menunjukkan bahwa data untuk variabel X dan Y dapat diandalkan, menurut Uji Reliabilitas pada Tabel IV.3 dan IV.4.

### 3. Hasil Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas untuk mengetahui diambil atau tidaknya sampel dari populasi yang terdistribusi normal (Amry, 2011). Uji normalitas Tabel IV.8 menghasilkan nilai Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,066, di atas tingkat signifikansi 0,05. Ini menunjukkan distribusi normal data yang digunakan dalam penyelidikan ini.

### 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Ketika ada variasi disparitas dari residual untuk setiap pengamatan dalam model regresi, itu dikenal sebagai heteroskedastisitas (MARDIATMOKO,

2020). Tabel IV.10 menunjukkan bahwa temuan uji heteroskedastisitas memiliki nilai signifikansi 0,131, yang lebih tinggi dari ambang batas 0,05. Sehingga tidak ada tanda-tanda heteroskedastisitas dalam pengolahan data ini.

#### 5. Hasil Uji Linearitas

Tujuan dari uji linearitas adalah untuk memastikan apakah model yang dikembangkan menunjukkan hubungan linier (Sugiyono, 2022). Nilai signifikan uji linearitas adalah 0,000 atau kurang dari 0,05 berdasarkan hasil uji linier yang ditunjukkan pada Tabel IV.9. Dalam konteks pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel X memiliki dampak yang cukup besar terhadap variabel Y.

#### 6. Hasil Uji T

Menentukan dampak variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) merupakan tujuan uji hipotesis parsial (Sugiyono, 2022). Tabel IV.12 menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  disetujui berdasarkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $T_{table} > T_{hitung}$  sebesar  $30,943 > 1,968$ . Hal ini menunjukkan bahwa ada korelasi kuat antara kepuasan penumpang dan layanan bus komersial.

#### 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Sejauh mana variabel terikat dipengaruhi oleh kapasitas model untuk menjelaskan variabel independen ditentukan oleh uji koefisien determinasi (Sugiyono, 2022). Karakteristik pelayanan Bus Komersial dan kepuasan penumpang sebesar 77,8% menunjukkan keterkaitan yang erat, ditunjukkan oleh hasil uji analisis koefisien determinasi pada Tabel IV.13. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa variabel X, yang merupakan layanan bus komersial, memiliki peluang 77,8% untuk mempengaruhi variabel Y, yaitu kebahagiaan penumpang. Sementara itu, hingga 22,2%



4 dipengaruhi oleh variabel tambahan yang tidak termasuk dalam persamaan regresi dan tidak dilihat dalam penelitian ini.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Berdasarkan Hasil Uji T mengenai pengaruh pelayanan bus komersial terhadap kepuasan penumpang adanya pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Bus Komersial Terhadap Kepuasan Penumpang.
2. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa variabel X yang merupakan layanan bus komersial berpengaruh 77,8% terhadap variabel Y, yaitu kepuasan penumpang. Sementara itu, hingga 22,2%<sup>4</sup> dipengaruhi oleh variabel tambahan yang tidak termasuk dalam persamaan regresi dan tidak dilihat dalam penelitian ini.

#### **B. Saran**

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan:  
Meningkatkan pelayanan bus komersial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, perusahaan harus terus meningkatkan kualitas layanan, termasuk aspek kenyamanan, ketepatan waktu, dan profesionalisme petugas.
2. Pelatihan dan Pengembangan Karyawan:  
Untuk meningkatkan kepuasan penumpang, perusahaan perlu mengadakan pelatihan rutin bagi petugas, terutama dalam hal pelayanan dan komunikasi dengan penumpang.
3. Pemantauan dan Evaluasi Berkala:  
Melakukan evaluasi berkala terhadap pelayanan yang diberikan untuk memastikan bahwa standar kualitas tetap terjaga dan dapat ditingkatkan jika diperlukan.
4. Penggunaan Teknologi:  
Memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, seperti sistem pemesanan online, pelacakan bus secara real-time, dan feedback penumpang secara digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- AMRANI, M. B., Details, P. author, & ; HAMZA, Faris; MOSTAPHA, E. H. (2019). Social and Administrative Sciences. *Journal of Social and Administrative Sciences*, 4(1), 124–131.
- Annex, The convention on Internal Civil Aviation 29 (1974).  
[https://www.icao.int/documents/annexes\\_booklet.pdf](https://www.icao.int/documents/annexes_booklet.pdf)
- Bimo Andono, S. K. (2022). Analisis Pengaruh Persepsi Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Moda Transportasi Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta Di Era New Normal Pandemi Covid-19. In *JUPUMI* (Vol. 1). <http://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php>
- Burnama, G., Sandhyavitri, A., & Maizir, H. (2022). Strategi Kesenambungan Operasional Bus Transmetro Pekanbaru Ditinjau Dari Aspek Komersial. *Sainstek (e-Journal)*, 10(2), 138–146. <http://ejournal.sttp-yds.ac.id/index.php/js/article/view/151%0Ahttps://ejournal.sttp-yds.ac.id/index.php/js/article/download/151/141>
- Harmon, H. G. dan. (2017). *Metode Penelitian Bisnis Dan Keuangan, Konsep Dan Implementasinya*.
- ICAO, 62 Encyclopedia of International Strategic Management 123 (2024).  
<https://doi.org/10.4337/9781800884045.ch33>
- Kusumasitta. (2014). RELEVANSI DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN BAGI PENGUNJUNG MUSEUM Di TAMAN MINI INDONESIA INDAH. *Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 7, 1–176.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.25105/jmpj.v7i1.525>
- Lestari, D. A., & Dharasta, Y. S. M. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Pengguna Jasa Bus Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. *Aerospace Engineering*, 1(1), 9.  
<https://doi.org/10.47134/aero.v1i1.2331>
- MaminiainaAimee, R. (2019). a Thorough Literature Review of Customer Satisfaction Definition, Factors Affecting Customer Satisfaction and Measuring Customer Satisfaction. *International Journal of Advanced Research*, 7(9), 828–843. <https://doi.org/10.21474/ijar01/9733>
- NEA, OGM, & TSU. (2003). Integration and regulatory structures in public

transport. *Final report. Brussels: DGTREN.*

- Parasuraman, A; Berry, Leonard L; Zeithaml, V. A., Kelley, S. W., & Turley, L. . (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 5–6.  
<http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0148296399000843>
- Peraturan Menteri Perhubungan No 26 Tahun 2017, 15 (2017).
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 38, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 115 Tahun 2018 1 (2018).  
<http://hubdat.dephub.go.id/km/tahun-2018/2669-peraturan-menteri-perhubungan-republik-indonesia-nomor-pm-115-tahun-2018-tentang-pengaturan-lalu-lintas-operasional-mobil-barang-selama-masa-angkutan-natal-tahun-2018-dan-tahun-baru-2019/download>
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No 41 Tahun 2023, 1 (2023).
- Pereira, D., Gusti, N., Giantari, K., & Sukaatmadja, I. P. G. (2016). *Pengaruh Service Quality Terhadap Satisfication Dan Customer Loyalty Koperasi Dadirah Di Dili Timor Leste*. 3, 455–488.
- Pham, H., Hoa, T., Kwambai, K. D., Wandera, M., Yadav, M. K., Rai, D. A. K., Sharma, P., Gounder, N., Nadham, V., Nahid, B., Barriga-cabanillas, O., Lybbert, T. J., 강용목, KAMAU CAROLINE NJERI, Massengo, H., Nangila, L. O., Barclays, I. N., Nairobi, B., Ryu, H.-S., ... Jain, A. (2013). Assessment of the Impact of Personal Loans To Primary School Teachers in Tanzania: a Case Study of Mvomero District Council: Morogoro Region. *Department of Finance and Accounting, School of Business, University of Nairobi ii*, 14(4), 70–89. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/middle-east-and-africa/africas-overlooked-business-revolution%0Ahttps://www.mckinsey.com/featured-insights/middle-east-and-africa/africas-overlooked-business-revolution%0Ahttps://www.mckinsey.com/featured-insight>
- Rembet, V. N., Mananeke, L., Loindong, S. J., Performance, P. S., & Terhadap, D. A. N. L. (2020). *KEPUASAN NASABAH BANK SULUTGO CABANG BEO EFFECT OF SERVICE INFLUENCE , TRUST , AND LOCATION OF CUSTOMER SATISFACTION Jurnal EMBA Vol . 8 No . 3 Juli 2020 , Hal .*

332 -343. 8(3), 332–343.

- Setiawan, K. (2019). Metodologi Penelitian. *Universitas Lampung*, 1–14.  
www.penapersada.com
- Shah, F. T., Syed, Z., Imam, A., & Raza, A. (2020). The impact of airline service quality on passengers' behavioral intentions using passenger satisfaction as a mediator. *Journal of Air Transport Management*, 85(March 2019).  
<https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101815>
- Subekti, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Bandar Udara Berdasarkan Persepsi Penumpang (Studi Kasus : Bandar Udara Sentani Jayapura). *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(5), 275.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.25104/warlit.v26i5.897>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung. Alfabeta.
- Tambusai, J. P., Febiyanti, H., Candra Yuniar, D., & Utami, W. A. (2021). Peran Penting Pendidikan Karakter dalam Pendidikan Vokasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 7142–7148.  
<https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/2103>
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa : prinsip, penerapan, dan penelitian* (A. Diana (ed.)). Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, 1 12 (2009).
- Vespermann, & Wald. (2011). Intermodal integration in air transportation: status quo, motives and future developments. *Journal of Transport Geography*.
- Wahyu Fadhillah, M., & Sholihati Amalia, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 7(3), 2022. <https://doi.org/https://doi.org/10.35313/jrbi.v7i2.3254>
- Zhang, H. (2008). Real-time intermodal substitution: strategy for airline recovery from schedule perturbation and for mitigation of airport congestion. *Journal of Transportation Research Board*.

Zhang, Z., & Sun, H. (2018). *Assessing Customer Satisfaction of Urban Rail Transit Network in Tianjin Based on Intuitionistic Fuzzy Group Decision Model*. 2018(1986).

## LAMPIRAN

### Lampiran A Surat Keputusan Penetapan Pembimbing Tugas Akhir



**SURAT KEPUTUSAN**  
**DIREKTUR POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG**  
**NOMOR : SK - Poltekbang.Plg 145 Tahun 2024**

**TENTANG**

**PENETAPAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA BANDAR UDARA PROGRAM SARJANA TERAPAN ANGKATAN 1A DAN 1B, PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA ANGKATAN 2A DAN 2B SERTA PROGRAM STUDI PENYELAMATAN DAN PEMADAM KEBAKARAN PENERBANGAN PROGRAM DIPLOMA TIGA ANGKATAN 2**

**DIREKTUR POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG,**

- Menimbang** :
- a. bahwa Politeknik Penerbangan Palembang sebagai Perguruan Tinggi melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian kepada masyarakat;
  - b. penulisan Tugas Akhir adalah mata kuliah wajib yang telah ditetapkan dalam kalender akademik Politeknik Penerbangan Palembang;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Direktur Politeknik Penerbangan Palembang tentang penetapan Pembimbing Tugas Akhir Program Studi Teknologi Rekayasa Bandar Udara Program Sarjana Terapan Angkatan 1A dan 1B, Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan 2A dan 2B serta Program Studi Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran Penerbangan Program Diploma Tiga Angkatan 2.
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
  - 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
  - 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
  - 4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 78 Tahun 2020 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Palembang;
  - 5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 102 tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Palembang;
  - 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan;



Lampiran III Surat Keputusan Direktur Politeknik  
Penerbangan Palembang  
Nomor : SK - Poltekbang.Plg 44 Tahun 2024  
Tanggal : 13 Maret 2024

**DAFTAR DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR DAN TARUNA PROGRAM STUDI  
MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA ANGKATAN 2A**

NO	NAMA	NIT	DOSEN PEMBIMBING I	DOSEN PEMBIMBING II
1	ABDI MARTIN SITANGGANG	55242110001	Ir. M Indra Martadinata, S.ST., M.Si.	Herlina Febiyanti, S.T., M.M.
2	ADINDA AULIA	55242110002	Wahyudi Saputra, S.SiT., M.T.	Jalinsyah Deny Yunusahavid.S.E., M.M
3	AFIF WAHYU SUHARDI	55242110003	Wahyudi Saputra, S.SiT., M.T.	Anton Abdullah, S.T., M.M.
4	AINUR ROFIQ INSANI	55242110004	Pitri Masitoh, S.Pd. MS.ASM.	Parjan, S.Si.T., M.T.
5	ALFREDO SITEPU	55242110005	Herlina Febiyanti, S.T., M.M.	Sunardi,S.T.,M.Pd.,M.T.
6	AMILIA MAHGFIRA	55242110006	Herlina Febiyanti, S.T., M.M.	Jalinsyah Deny Yunusahavid.S.E., M.M
7	ATIKAH HANAN MARSA HARAHAP	55242110007	Sunardi,S.T.,M.Pd.,M.T.	Ir. Dwi Candra Yuniar, S.ST., M.Si.
8	AURA MEUNASAH RINJANI	55242110008	Minulya Eska Nugraha, M.Pd.	Heru Kusdarwanto, S.E.,M.T.
9	CINTIA FIDELLA	55242110009	Ir. Asep Muhamad Soleh, M.Pd.	Pitri Masitoh, S.Pd. MS.ASM.
10	DESNANDA BINTANG BERLIANA	55242110010	Ir. Dwi Candra Yuniar, S.ST., M.Si.	Anton Abdullah, S.T., M.M.
11	FAJAR DUARI JONATAN SIHOMBING	55242110011	Minulya Eska Nugraha, M.Pd.	Sutiyo, S. Sos., M.Si.
12	HABIB KURNIAWAN	55242110012	Wildan Nugraha, S.E. MS.ASM.	Zusnita Hermala, S.Kom., M.Si.
13	I GUSTI AGUNG NARAYANI	55242110013	Ahmad Bahrawi, S.E., M.T.	Minulya Eska Nugraha, M.Pd.
14	ISMAIL INSAN IKHSAN	55242110014	M. Syahrul Munir, S.E., M.M.	Ir. Direstu Amalia, S.T. MS. ASM.
15	LATHIFA HASNA ARIQAH	55242110015	Minulya Eska Nugraha, M.Pd.	Ganda Rusmana, S.SiT., M.M.
16	M.RIDHO FADILLA	55242110016	Mohammad Syukri Pesilette, S.T., M.M.	Parjan, S.Si.T., M.T.
17	MUHAMMAD ANDRA AZIR	55242110017	Anton Abdullah, S.T., M.M.	Sutiyo, S. Sos., M.Si.
18	MUHAMMAD FAQIH SAMARKANDI	55242110018	Ir. Dwi Candra Yuniar, S.ST., M.Si.	Sukahir, S.S.T., M.T
19	MUHAMMAD FITRAH AZIZULHAQ ERWIN THAYF PUTRA	55242110019	Heru Kusdarwanto, S.E.,M.T.	Minulya Eska Nugraha, M.Pd.
20	MUHAMMAD RAFIF ALDI	55242110020	Parjan, S.Si.T., M.T.	Herlina Febiyanti, S.T., M.M.
21	RICKY RIZALDI	55242110021	Ir. Dwi Candra Yuniar, S.ST., M.Si.	Ahmad Bahrawi, S.E., M.T.
22	SHIFFA AIRAMI ALFARI	55242110022	Ir. Direstu Amalia, S.T. MS. ASM.	Heru Kusdarwanto, S.E.,M.T.
23	TANIA APRODHITA	55242110023	Sukahir, S.S.T., M.T.	Ir. Viktor Suryan, S.T., M.Sc.
24	ZALZARIANA ADILIA PARMONO	55242110024	Parjan, S.Si.T., M.T.	Thursina Andyani, M.Sc.

DIREKTUR,



SUKAHIR, S.Si.T.,M.T.  
NIP. 197407141998031001





## Lampiran B Tarif dan Rute Transportasi Publik Bandar Udara Kualanamu

inJourney  
Indonesia  
Aviation and Tourism

ANGKASA PURA  
AVIASI

#KNOInfografis

## Tarif dan Rute Transportasi Publik Bandara Kualanamu

ARMADA	RUTE	TARIF
DAMRI	• KNO ↔ Plaza Medan Fair • KNO ↔ Amplas	• Rp 40.000 • Rp 30.000
ALMASAR	• KNO ↔ Kabanjahe • KNO ↔ Tanjung Balai	• Rp 60.000 • Rp 90.000
ALS	• KNO ↔ Binjai • KNO ↔ Ring Road	• Rp 60.000 • Rp 40.000
PELITA PARADEP	• KNO ↔ Siantar	• Rp 70.000
NICE TRANS GROUP	• KNO ↔ Plaza Millenium	• Rp 40.000

### PILIHAN TRANSPORTASI LAIN\*

BLUE BIRD | GOLDEN BIRD | ABADI | GOJEK | GRAB | MAXIM

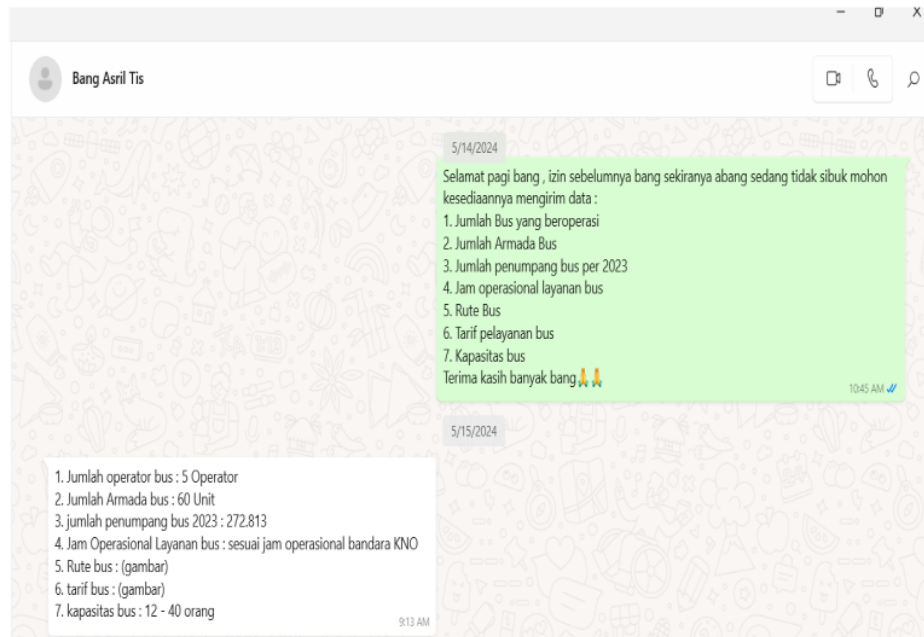
\*Tarif menyesuaikan jarak tempuh



**KNO**<sup>TM</sup>

www.kualanamu-airport.com | f Kualanamu International Airport | @kualanamu.airport | @kualanamu.airport

Lampiran C Data Bus Komersial Di Bandar Udara



REKAPITULASI TUJUAN PENUMPANG BUS BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU  
BULAN DESEMBER TAHUN 2023



NO	TUJUAN	JMLAH PENUMPANG/TANGGAL																														JUMLAH		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		31	
1	STABAT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	MEDAN KOTA (KAREPOUR)	202	213	199	176	190	223	216	190	191	255	218	221	176	248	260	294	284	331	360	328	412	490	465	343	263	332	324	361	285	290	275	8621	
3	AMPLAS	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	BINAI	310	315	299	237	256	271	305	253	291	282	264	253	274	295	319	342	319	299	393	309	424	476	576	401	341	321	350	443	473	425	348	10544	
5	RING ROAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
6	SIANTAR	51	45	49	43	45	44	62	53	63	66	68	65	73	61	67	72	66	83	80	82	87	95	100	149	122	115	126	108	163	175	160	2638	
7	KABANJAHE	50	70	68	46	65	65	73	43	54	54	78	47	57	54	78	89	105	77	79	79	173	195	210	253	276	127	180	85	97	162	127	113	3275
8	TI BALAI	2	5	3	1	1	0	0	1	4	6	1	0	0	1	3	1	2	2	1	1	4	0	1	2	1	4	4	2	0	2	3	58	
9	MILENUM	70	75	65	65	68	71	69	75	70	72	77	79	70	75	74	78	71	70	70	77	79	77	76	70	75	73	65	72	98	93	110	2329	
	<b>TOTAL</b>	<b>689</b>	<b>723</b>	<b>683</b>	<b>568</b>	<b>633</b>	<b>674</b>	<b>725</b>	<b>615</b>	<b>673</b>	<b>759</b>	<b>675</b>	<b>675</b>	<b>647</b>	<b>758</b>	<b>812</b>	<b>892</b>	<b>819</b>	<b>864</b>	<b>983</b>	<b>1048</b>	<b>1201</b>	<b>1348</b>	<b>1471</b>	<b>1241</b>	<b>929</b>	<b>1025</b>	<b>954</b>	<b>1083</b>	<b>1181</b>	<b>1112</b>	<b>1009</b>	<b>27469</b>	

## Lampiran D SOP Moda Transportasi Darat Bandar Udara Kualanamu

Revisi ke	1	<b>STANDARD OPERATING PROCEDURE</b> <b>MODA TRANSPORTASI DARAT</b>	 <b>Kualanamu</b> International Airport Operated by ANGKASA PURA II
Tanggal	23/11/2020		
Paraf			

**BAB II**
**TATA TERTIB PELAYANAN PENGEMUDI DAN KENDARAAN ANGKUTAN PEMADU  
 MODA DARAT**
**2.1. Standar Minimal Pelayanan Pengemudi & Kendaraan Pemadu Moda Darat Bandara**

1. Perusahaan Operator melalui pengemudi wajib bertanggungjawab menyiapkan kendaraan dalam kondisi siap operasi (bersih, aman dan nyaman) setiap kali akan melayani mengangkut penumpang;
2. Kendaraan disiapkan untuk beroperasi mulai dari titik awal Pool kendaraan/ masing-masing perusahaan dan atau dari area Pengendapan Sementara yang tersedia di bandara;
3. Kendaraan wajib mengikuti *flow/rute* titik-titik pemberhentian pengendapan, menurunkan dan menaikkan penumpang yang telah ditentukan oleh PT Angkasa Pura II ;
4. Perusahaan Operator Taksi dan Bus wajib mengganti dengan kendaraan lain untuk melanjutkan perjalanan sampai ke tujuan sesuai kebutuhan pengguna jasa selambat-lambatnya dalam waktu 30 menit jika Kendaraan yang sedang digunakan oleh pengguna jasa mengalami kerusakan;
5. Kendaraan yang dioperasikan Manajemen Perusahaan Operator wajib mematuhi semua ketentuan operasional dan layanan Kendaraan yang dioperasikan yang dipersyaratkan dan diperjanjikan termasuk ketentuan spesifikasi teknis, usia, dan ketentuan lainnya;
6. Manajemen Perusahaan Operator berkewajiban membina para karyawan dan pengemudi kendaraan sesuai *Standard Operating Procedures* bandara yang berlaku dan menindak para Karyawan dan Pengemudi yang tidak menjalankan SOP dan tata tertib bandara yang dipersyaratkan;
7. Menjaga keselamatan, keamanan, ketertiban, kebersihan lingkungan Bandara dan kenyamanan para penumpang di dalam kendaraan;
8. Perusahaan Operator dan Pengemudi Kendaraan Pemadu Moda jika mendapat permasalahan/ kendala ketidak tertiban layanan dilapangan wajib melaporkan terlebih dahulu secara berjenjang kepada perusahaan PT Angkasa Pura II;
9. Setiap operator menyiapkan petugas untuk mengatur ketertiban para anggota nya masing-masing;
10. Bagi semua petugas pemadu moda angkutan darat tidak diperkenankan menawarkan jasanya kepada calon penumpang secara aktif (berteriak dan memaksa);

Revisi ke	1	<b>STANDARD OPERATING PROCEDURE</b> <b>MODA TRANSPORTASI DARAT</b>	 Kualanamu International Airport Operated by ANGKASA PURA II
Tanggal	23/11/2020		
Paraf			

11. Kepada petugas pelayanan tidak diperbolehkan menawarkan jasanya kepada penumpang keluar dari konter yang telah disediakan;
12. Petugas Pelayanan Taksi, Angkutan Sewa Khusus, Rent Car standby di konter terpadu di dalam terminal Airport Railink Station, Petugas Pelayanan Bus masih menggunakan konter eksisting selasar kedatangan Zona A;
13. Menjaga kebersihan dan fasilitas yang telah disediakan di area konter terpadu moda darat;
14. Setiap pemadu moda darat wajib mengikuti aturan penempatan parkir/*standby* kendaraan yang dikeluarkan oleh PT Angkasa Pura II;
15. Setiap pemadu moda darat wajib memberikan data jumlah penumpang perhari.

#### 2.2. Larangan Bagi Pengemudi Di Area Bandara

1. Menggunakan pakaian bukan seragam kerja pada saat bekerja;
2. Menggunakan sandal pada saat bekerja;
3. Tidak berpenampilan rapi (seragam dinas tidak kotor, tidak memakai celana berbahan jeans, kancing baju tidak terpasang, dsb.);
4. Tidak Bersikap sopan dan ramah kepada pengguna jasa;
5. Merokok pada saat mengemudikan kendaraan;
6. Merokok pada tempat yang tidak ditentukan;
7. Dilarang mencuci basah kendaraan selama di area bandara kecuali membersihkan kering;
8. Dilarang berjualan, main kartu/berjudi;
9. Dilarang membawa dan minum minuman keras/beralkohol;
10. Mabuk atau dibawah pengaruh narkoba selama di area bandara dan saat melayani Pengguna jasa dan saat mengemudi;
11. Terlibat perkelahian atau melakukan kegiatan yang dapat mengganggu keselamatan, keamanan, kenyamanan, ketertiban, dan kelancaran operasional bandar udara;
12. Melakukan kegiatan, transaksi, penarikan biaya tarif/dari pengguna diluar tarif jasa yang ditentukan;
13. Melakukan Demonstrasi dan kegiatan-kegiatan yang melanggar tata tertib bandara dan melanggar hukum;
14. Peadu moda taksi dilarang menolak calon penumpang untuk perjalanan jarak dekat maupun jarak jauh dengan menggunakan argometer.

Revisi ke	1	<b>STANDARD OPERATING PROCEDURE</b> <b>MODA TRANSPORTASI DARAT</b>	 Kualanamu International Airport Operated by ANGKASA PURA II
Tanggal	23/11/2020		
Paraf			

### BAB III

#### FLOW DAN FASILITAS OPERASIONAL PELAYANAN KENDARAAN DAN PENUMPANG

##### 3.1. FLOW / ALUR KENDARAAN

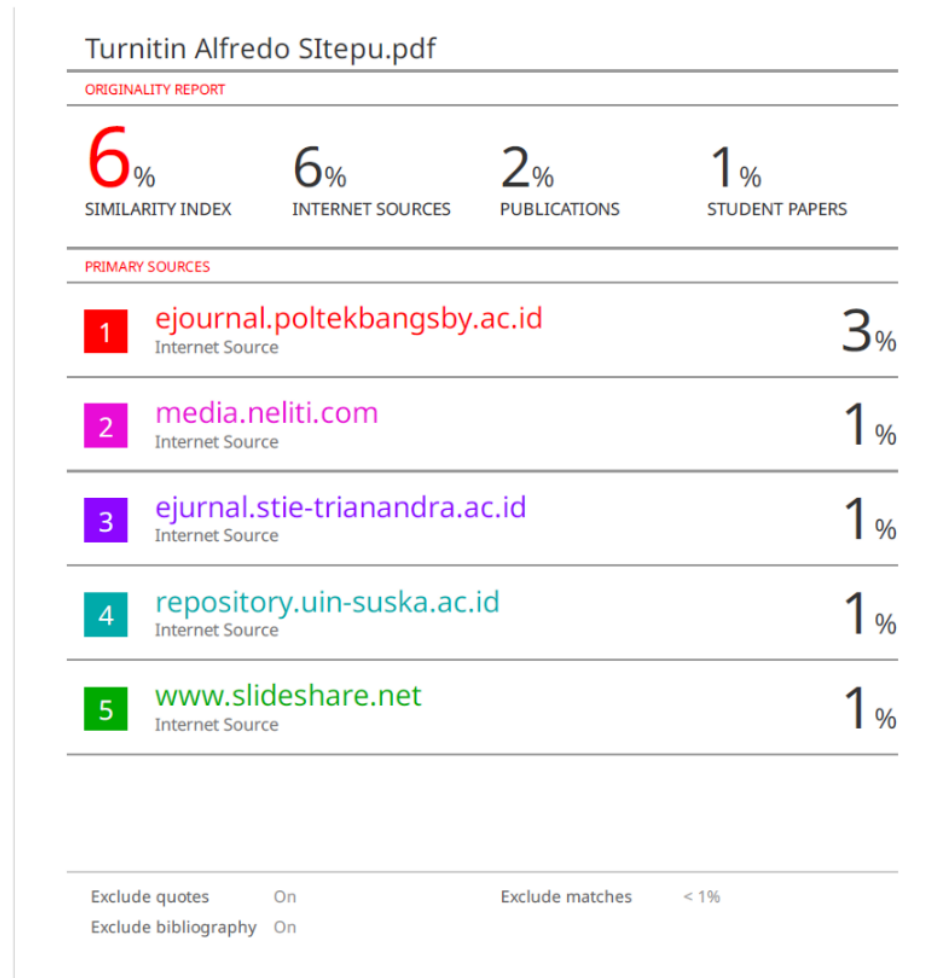
###### 3.1.1. Kendaraan Bus Dari Luar Bandara Yang Membawa Penumpang :

- a. Kendaraan Bus Pemadu Moda dari luar area bandara yang membawa penumpang tujuan bandara melalui lajur atas menuju terminal keberangkatan dan menurunkan penumpang di sebelah kiri *curbside* terminal yang bersign *BUS drop zone*;
- b. Bus dilarang parkir di area *dropzone*;
- c. Waktu menurunkan penumpang di *dropzone* 5-7 menit;
- d. Pengemudi/crew bus membantu menurunkan bagasi penumpang;
- e. Selanjutnya bus masuk ke area *buffer* bus (sebelah kanan depan terminal) menunggu giliran masuk ke area menaikkan penumpang di bus *Pick up* area sebelah kanan *curbside* Terminal;
- f. Posisi bus di area *pick up* sesuai dengan rute masing-masing dan tidak boleh parkir di tempat yang tidak ditentukan;
- g. Bus harus diberangkatkan dari area bandara selambat-lambatnya setiap 30 menit atau setiap waktu harus diberangkatkan bila kapasitas bus sudah terisi penuh;
- h. Dari titik muat bus angkutan pemadu moda ke kanan mengikuti alur disamping arca parkir A, kemudian mengikuti rambu petunjuk jalur keluar menuju gerbang Bandara selanjutnya menuju ke arah kota.

###### 3.1.2. Kendaraan Taksi, Angkutan Sewa Khusus & Rent Car Dari Luar Bandara Yang Membawa Penumpang :

- a. Kendaraan taksi, angkutan sewa khusus (Aplikasi), *rent car* dari luar area bandara yang membawa penumpang tujuan bandara melalui lajur atas menuju terminal keberangkatan dan menurunkan penumpang di sebelah kanan *curbside* terminal, khusus taksi yang ber sign taksi *drop off*;
- b. Taksi, angkutan sewa khusus (Aplikasi), *rent car* dilarang parkir di area *drop off*;
- c. Waktu menurunkan penumpang di *drop off* 5 menit;
- d. Pengemudi taksi, angkutan sewa khusus (Aplikasi), *rent car* membantu menurunkan bagasi penumpang;
- e. Bila taksi merencanakan akan melayani/mendapatkan penumpang pengguna jasa dari bandara selanjutnya masuk ke area *buffer* taksi (sebelah kiri depan terminal) menunggu

## Lampiran E Hasil Cek Plagiarisme Turnitin



## Lampiran F Lembar Observasi

No	Pernyataan	Ya	Kadang-Kadang	Tidak
1.	Tempat duduk di bus komersial ini nyaman dan sesuai dengan standar.	√		
2.	Kebersihan di dalam bus dijaga dengan baik dan bebas dari sampah.	√		
3.	Jadwal keberangkatan dan kedatangan bus sesuai dengan waktu yang dijanjikan.		√	
4.	Staf bus bersikap sopan dan ramah dalam melayani penumpang.		√	
5.	Perjalanan dengan bus komersial ini terasa aman dan penumpang merasa terlindungi.		√	
6.	Informasi mengenai rute, jadwal, dan tarif bus mudah diakses dan dipahami oleh penumpang.			√
7.	Harga tiket bus sebanding dengan kualitas pelayanan yang diberikan.	√		
8.	Fasilitas pendukung seperti AC, Wi-Fi, dan bagasi berfungsi dengan baik dan memadai.			√

Lampiran G Data Statistik Penumpang Pesawat 2023

**DATA STATISTIK PENUMPANG PER BULAN**  
KMD

Tanggal 2023-01-01 s.d 2023-12-31

NO	BULAN	PENUMPANG		BAGASI		PENJUALAN		KARGO		POS		Jumlah	Final					
		REG	TRNS	TRNS	TRNS	TRNS	TRNS	TRNS	TRNS	TRNS	TRNS							
1	JANUARI 2023	2.797	2.703	3.419	307.136	138.669	17.979	662.783	2.974.737	1.278.339	0	8.221.847	2.669.436	1.512.249	4.181.742	764	814	1.578
2	FEBRUARI 2023	2.226	2.228	4.016	275.669	264.747	29.926	174.276	2.423.620	1.820.466	0	4.827.320	2.183.196	1.461.493	1.384.221	0	4.802	4.802
3	MAREK 2023	2.054	2.131	4.792	308.364	275.817	26.181	662.082	1.801.990	2.442.093	0	5.328.320	1.623.183	1.460.135	4.221.318	199	2.892	1.042
4	APRIL 2023	2.433	2.438	4.800	311.379	281.881	29.399	611.762	3.013.073	2.438.835	0	1.813.829	2.263.822	1.242.929	1.866.371	11	4.802	4.802
5	MAY 2023	2.798	2.799	5.427	318.811	318.829	28.853	664.976	2.907.968	3.052.865	0	5.984.634	1.624.982	1.342.124	1.947.196	0	799	799
6	JUNI 2023	2.811	2.811	1.421	339.038	300.434	34.114	665.784	1.815.872	2.822.464	0	1.818.636	1.448.296	1.319.227	1.387.523	0	298	298
7	JULI 2023	2.811	2.811	1.422	349.290	323.834	29.399	889.093	3.193.462	2.821.224	0	8.118.636	2.709.849	1.421.411	4.141.221	1	728	728
8	AUGUSTUS 2023	2.994	2.994	4.761	282.228	283.098	18.444	368.871	3.332.393	2.325.298	0	5.397.902	1.779.181	1.396.767	1.572.884	1	0	0
9	SEPTEMBER 2023	2.994	2.994	4.761	278.763	286.048	18.444	378.418	3.349.432	2.331.667	0	4.825.119	1.778.713	1.322.141	4.312.278	486	0	486
10	OKTOBER 2023	2.261	2.273	4.514	288.477	272.207	18.298	378.476	2.861.911	2.333.148	0	1.294.139	1.264.736	1.441.299	1.311.127	0	0	0
11	NOVEMBER 2023	1.996	2.000	4.197	281.197	281.784	28.145	342.146	2.462.749	2.248.784	0	4.716.181	1.999.322	1.361.162	1.594.884	0	0	0
12	DESEMBER 2023	2.434	2.435	4.909	349.274	277.872	17.398	431.143	1.333.732	1.862.482	0	1.498.434	1.718.374	2.101.934	4.914.428	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>29.487</b>	<b>29.487</b>	<b>58.914</b>	<b>3.493.824</b>	<b>3.465.139</b>	<b>343.981</b>	<b>3.391.985</b>	<b>33.834.613</b>	<b>31.799.390</b>	<b>0</b>	<b>45.447.834</b>	<b>16.343.343</b>	<b>18.462.464</b>	<b>45.147.387</b>	<b>1.491</b>	<b>34.088</b>	<b>16.442</b>

Catatan:  
 REG = MANAJEMEN BUKU - DEWASA - ANAK - BAYI  
 TRNS = TRANSIT + TRANSFER  
 Tanggal: 18/01/2024 20:38:19  
 C:\BANKING\GMD\FORMAT EXCEL\31



Lampiran H Stasiun Bus Komersial di Bandar Udara Internasional Kualanamu



Lampiran I Bus Komersial di Bandar Udara Internasional Kualanamu



## Lampiran J Rekomendasi Standard Operating Procedure

### BAB IV

#### PELAYANAN JASA ANGKUTAN PEMADU MODA DARAT

##### 4. 1. Pelayanan Jasa Bus Komersial

- a. Pelaksanaan kegiatan layanan jasa Angkutan Pemadu Moda Darat Bandara (Taksi dan Bus) di Bandara Kualanamu dilaksanakan secara terpadu di masing-masing Kounter Layanan Terpadu (Transportation Common Use Counter);
- b. Kounter Terpadu Jasa Angkutan Pemadu Moda (Common Use Counter) Bus tersedia di area akses kedatangan sisi kanan;
- c. Kounter Terpadu Taksi, Angkutan Sewa Khusus (Aplikasi) dan rent car tersedia di dalam terminal Airport Railink Station;
- d. Jam Operasi Layanan Kounter dan Petugas setema 24 Jam dan/atau minimal menyesuaikan kebutuhan pelayanan pengguna setema jam Operasional Penerbangan reguler, sejak jadwal Penerbangan pertama hingga jadwal penerbangan terakhir setiap hari;
- e. Untuk petugas pelayanan pembelian tiket moda angkutan darat harus memakai seragam yang resmi dan tanda pengenal;
- f. Petugas pelayanan di area kedatangan bersifat pasif atau tidak menawarkan jasa kepada penumpang, jadi petugas pelayanan bersifat menunggu penumpang;
- g. Tidak ada lagi petugas yang keluar dari kounter moda angkutan darat untuk menawarkan jasa kepada penumpang;
- h. Petugas pelayanan kounter diharuskan berjenis kelamin wanita;
- i. Maksimal setiap kounter moda angkutan darat di isi oleh petugas setiap perusahaan;
- j. Menjaga kebersihan dan fasilitas yang telah disediakan di area kounter moda angkutan darat;
- k. Sumber daya manusia harus memiliki 5 skill dasar sesuai bidang kerja, yaitu:
  1. Kemampuan mengemudi yang baik

##### 2. Kemampuan komunikasi

##### 3. Pengetahuan tentang keselamatan dan keamanan

##### 4. Pelayanan pelanggan

##### 5. Kemampuan navigasi

1. Sumber daya manusia pelayanan bus komersial wajib memiliki lisensi dasar dan sertifikat (dikeluarkan pihak bandara) sesuai bidang kerja:
  1. Surat izin mengemudi B1 umum
  2. Sertifikat kesehatan pengemudi
  3. Sertifikat pelatihan mengemudi di area bandara
  4. Sertifikat pelatihan keselamatan dan keamanan
  5. Sertifikat pelatihan layanan pelanggan

##### 4. 2. Rekomendasi Penggunaan Teknologi Dalam Pelayanan Bus Komersial di Bandar Udara

- a. Sistem Pemantauan dan Manajemen Armada (Fleet Management System);
- b. Aplikasi Mobile untuk Penumpang;
- c. Sistem Pembayaran Elektronik (e-Payment);
- d. Sistem Informasi Penumpang (Passenger Information System);
- e. Teknologi Keselamatan dan Keamanan.

## ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	5%
2	media.neliti.com Internet Source	4%
3	ejournal.poltekbangsby.ac.id Internet Source	2%
4	stiealwashliyahsibolga.ac.id Internet Source	2%
5	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
6	docplayer.info Internet Source	1%
7	jdi.h.dephub.go.id Internet Source	1%
8	eprints.poltekkesjogja.ac.id Internet Source	1%
9	digilib.sttkd.ac.id Internet Source	1%

---

Exclude quotes      On

Exclude matches      < 1%

Exclude bibliography      On