

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Fasilitas *self check in* pada antrian *check in counter* berpengaruh positif terhadap peningkatan layanan. Hal ini berarti jika Fasilitas *self check in* semakin baik dan lebih dioptimalkan, maka peningkatan layanan juga semakin meningkat, sedangkan jika fasilitas *self check in* pada antrian *check in counter* semakin buruk maka peningkatan layanan akan semakin menurun.
2. Fasilitas *self check in* pada antrian *check in counter* memiliki pengaruh terhadap peningkatan layanan saat jam sibuk di terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda sebesar 14,9 %, sedangkan sebanyak 85,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian yang tidak diteliti pada penelitian ini

B. Saran

1. Melakukan pengoptimalan pada fasilitas *self check in* dengan melakukan sosialisasi kepada penumpang bisa melalui banner ataupun sosial media di terminal 1 bandar udara internasional juanda agar penumpang dapat lebih mengetahui cara menggunakan *self check in* dan bagi yang penumpang yang tidak membawa bagasi bisa melakukan proses *check in* dengan fasilitas *self check in*.
2. Melakukan pengadaan *self baggage drop* bagi penumpang yang membawa bagasi bisa melakukan *check in* dengan fasilitas *self check in*. lalu bisa meletakkan bagasinya di *self baggage drop* agar penumpang lebih mudah dalam mengurus bagasinya tanpa harus mengantri di *check in counter*.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggela, N. (2023). *Analisis Kepuasan Penggunaan Mesin Self Check-In Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta-Kulonprogo*. 1(3), 127–134. <https://doi.org/10.59031/jkpim.v1i3>
- Arifin, J. (2017). *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Elex Media Komputindo.
- Arikunto, S. (2021). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Bumi Aksara.
- Dewi Dyah W. (2019). *Pendataan Bandar Udara Berfungsi Sebagai Pendukung Peningkatan Layanan*. 43–49.
- Handoyo, S., & Sudiby, D. (2011). *AVIAPEDIA: Ensiklopedia Umum Penerbangan*. Kompas.
- Hertina, D., Sulasmi, Taufil, Mohamad. Z., Sutarto, Aziza, N., Suharyanto, Heryani, A., Iskandar, A., & Lukito, D. (2024). *Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Hurdawaty, R. (2020). Pengaruh Brand Image terhadap Keputusan Pembelian pada Domino's Pizza Lippo Karawaci Utara. *Jurnal Mandiri*.
- I Wayan Ray, R. (2020). Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Check-In dan Boarding Pass pada PT KAI DAOP I Jakarta (Studi Kasus Layanan Check In dan Boarding Pass di Stasiun Senen Jakarta). *Journal of Governance Innovation*, 2(1), 32–52. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v2i1.387>
- Imam Ghozali. (2018). Aplikasi Analisis Multivariete SPSS 25. In *Aplikasi analisis multivariete SPSS 25* (Vol. 105, p. 159).
- KM 211 Tahun 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional*. (2020).
- Kurniawan, A., Purwaningrum, I., & Toni. (2019). *Kajian Kebutuhan Check-In Counter Domestik Pada Jam Sibuk (Peak Hour) Dengan Menggunakan Service Time Di Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang*.
- Muhammad Irfan Ardiansyah, E. A. (2017). Perbandingan Kinerja Pelayanan Self Check-In dengan Check-In Konvensional untuk Maskapai Citilink dan Airasia Di Bandar Udara Internasional Surabaya. In *JURNAL TEKNIK ITS* (Vol. 6, Issue 2). www.flightstats.com

- Nugraha, I., Wibowo, R., & Putri, W. (2022). Uji validitas dan reliabilitas situational motivation scale (sims) dalam pendidikan jasmani untuk siswa sekolah dasar. *Jurnal Pendidikan Jasmani Dan Olahraga*, 21(3), 197–209. <https://doi.org/10.20527/multilateral.v21i3.13435>
- PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara. (2023).
- Pratiwi, N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang*.
- Purba, Y. M. S. (2021). *Implementasi Program Diklat Berjenjang Tingkat Dasar Dalam Jaringan Untuk Meningkatkan Kompetensi Pendidik PAUD*.
- Putri, K. A., Soegiri, H., Firdauzy Asj'ari, R., Manajemen, J., Udara, T., Fakultas,), Penerbangan, M., Penerbangan, P., Jl, S., & Andayani, J. (2019). *ANALISA TINGKAT PELAYANAN CHECK-IN DI TERMINAL KEBERANGKATAN DOMESTIK BANDAR UDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG*.
- Santoso, S. (2017). *Menguasai Statistik dengan SPSS 24*. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono, P. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono, P. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. ALFABETA.
- Sugiyono, & Susanto, A. (2017). *Cara Mudah Belajar SPSS dan LISREL Teori dan Aplikasi untuk Analisis Data*.
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law & Governance Journal*., 2(1), 143–154.
- Thabroni, G. (2021). *Metode Penelitian Deskriptif: Pengertian, Langkah & Macam*.
- Undang - Undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. (2009).

LAMPIRAN

Lampiran A Lembar Bimbingan



**POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
PROGRAM STUDI
DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA**

**LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

Nama Taruna : Asig Muslih
 NIT : 55242110026
 Course : MBU 02 Bravo
 Judul TA : Pengaruh Fasilitas Self Check in pada antrian Check in Counter Terhadap Peningkatan Layanan saat jam sibuk di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda
 Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Setiyo, M.M

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1	28/5/24	Bab I. Latar belakang Tambahan data & Facta. Bab II. Jelaskan (KSA) Standar pelayanan (Manajemen) untuk Managemen yg terdapat. Bab III. Review Realisasi. Selesai judul.	
2	26/06/24	layuklan Bab IV segera	
3	10/7/24	Kerbarui Keff yang judul (<5TH) Daftar pustaka gunakan Selesai akhir Buat abstrak & kesimpulan	
4	15/7/24	perbarui kesimpulan & abstrak.	
5	17/7/24	Dapat layout untuk ujian TA	

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

Dosen Pembimbing

DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST., M.Si.
NIP. 197606121998031001

(..... Dr. Ir. Setiyo, M.M.)
NIP. 196011271980021001



POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
PROGRAM STUDI
DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Nama Taruna : Afif Muslih
 NIT : 55242110026
 Course : MBU 02 Bravo
 Judul TA : Pengaruh fasilitas Self Check in pada antrian check in counter terhadap peningkatan layanan saat jam sibuk di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda
 Dosen Pembimbing : Muh. Syahrul Munir, S.E., M.M

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1.	31/5/2024	- Pembahasan BAB I, II & III - koreksi BAB I & II	
2.	13/6/2024	- evaluasi BAB III & IV - Lanjutkan BAB IV & V	
3.	1/7/2024	- evaluasi Bab IV - Revisi B. IV	
4.	3/7/2024	- evaluasi BAB IV & V - koreksi BAB IV & V	
5.	9/7/2024	- evaluasi BAB IV & V - koreksi BAB IV & V	
6.	12/7/2024	- Lanjutkan sidang Tugas Akhir	

Mengetahui,
 Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST., M.Si.
 NIP. 197606121998031001

Dosen Pembimbing

M. Syahrul Munir
 NIP. 19840629 2008121002

Lampiran B Kuesioner Penelitian

Surat Pengantar

Kepada Yth. Bapak/Ibu Penumpang

Bandar Udara International Juanda

Sidoarjo.

di tempat

Perihal: Pengisian Kuesioner Dengan hormat,

Saya adalah Taruna Madya dari Politeknik Penerbangan Palembang yang sedang melaksanakan penelitian di bidang Manajemen Bandar Udara dalam rangka penyelesaian studi. Topik yang diangkat dalam penelitian saya ini adalah “Pengaruh Fasilitas *Self Check In* Pada Antrian *Check in Counter* Terhadap Peningkatan Layanan Saat Jam Sibuk Di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda”.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon informasi secara penuh dan obyektif mengenai penilaian Bapak/Ibu terhadap pengalaman selama penerbangan di Bandar Udara International Juanda sesuai dengan daftar isian terlampir, dan saya menjamin kerahasiaan segala informasi dan keterangan penting yang telah diberikan.

Demikianlah surat pengantar ini disampaikan, atas perhatian dan partisipasi yang diberikan saya ucapkan terimakasih.

Sidoarjo, 24 Januari 2024

Hormat saya,

Afif Muflih

Lampiran C Pertanyaan kuisioner

Kuesioner Penelitian "PENGARUH FASILITAS SELF CHECK IN PADA ANTRIAN CHECK IN COUNTER UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SAAT JAM SIBUK DI TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA"

Assalamu'alaikum wr.wb.

Perkenalkan saya Afif Muflih mahasiswa dari Program Studi D-III Manajemen Bandar Udara (MBU) Angkatan ke-2 Bravo Politeknik Penerbangan Palembang, saat ini sedang melakukan penelitian terkait Pelayanan yang ada di Terminal 1 Bandar Udara Sultan Internasional Juanda.

Saya mohon kesediaannya untuk menjawab beberapa pernyataan yang telah disediakan dengan sejujur-jujunya. Seluruh informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas partisipasi dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

AFIF MUFlih.
 CP: email : afifmuflih15@gmail.com

Nama *

Teks jawaban singkat

Kuesioner Penelitian "PENGARUH FASILITAS SELF CHECK IN PADA ANTRIAN CHECK IN COUNTER UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SAAT JAM SIBUK DI TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA"

Jenis Kelamin *

Laki Laki
 Perempuan

Usia *

16-20 tahun
 21-30 tahun
 31-40 tahun
 41-50 tahun
 >50 tahun

Fasilitas self check in dan check in counter tersedia dan bisa digunakan penumpang saat melakukan proses check in *

1 2 3 4 5
 sangat tidak setuju sangat setuju

Kuesioner Penelitian "PENGARUH FASILITAS SELF CHECK IN PADA ANTRIAN CHECK IN COUNTER UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SAAT JAM SIBUK DI TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA"

Pengoperasian fasilitas self check in dapat memberi kemudahan bagi penumpang yang tidak membawa bagasi saat check in *

1 2 3 4 5
 sangat tidak setuju sangat setuju

Penggunaan fasilitas self check-in membantu mempercepat waktu pelayanan pada proses check in *

1 2 3 4 5
 sangat tidak setuju sangat setuju

Fasilitas self check-in membantu kebutuhan penumpang dalam proses check in saat jam sibuk *

1 2 3 4 5
 sangat tidak setuju sangat setuju

Petugas di area check-in siap untuk membantu anda melakukan check in untuk penumpang yang kebingungan melakukan self check in *

1 2 3 4 5
 sangat tidak setuju sangat setuju

Kuesioner Penelitian "PENGARUH FASILITAS SELF CHECK IN PADA ANTRIAN" Amma perubahan telah disimpan di drive Kirim

Pertanyaan Jawaban Setelan

Petugas di area check-in mampu memahami keadaan penumpang dalam membantu anda dalam pelaksanaan proses self check-in *

1 2 3 4 5

sangat tidak setuju sangat setuju

fasilitas self check-in dapat meningkatkan efisiensi layanan check-in pada jam sibuk *

1 2 3 4 5

sangat tidak setuju sangat setuju

Penggunaan fasilitas self check-in lebih memberi kepuasan kepada penumpang dibandingkan dengan check-in counter konvensional *

1 2 3 4 5

sangat tidak setuju sangat setuju

Menggunakan self check-in dapat meningkatkan pengalaman pelanggan Anda saat melakukan check-in *

1 2 3 4 5

sangat tidak setuju sangat setuju

Baik penumpang pengguna self check in dapat meningkatkan kebutuhan penumpang yang tidak membawa bagasi *

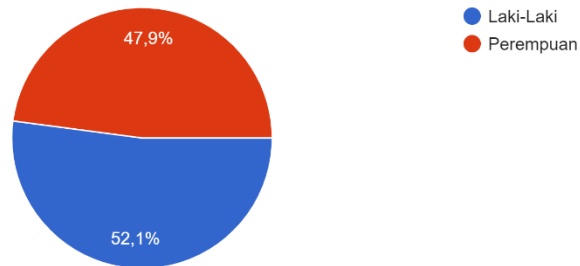
1 2 3 4 5

sangat tidak setuju sangat setuju

Lampiran D jawaban Responden

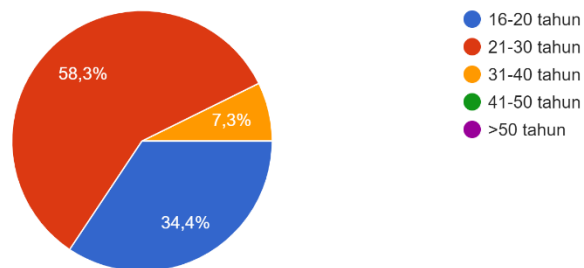
Jenis Kelamin

96 jawaban



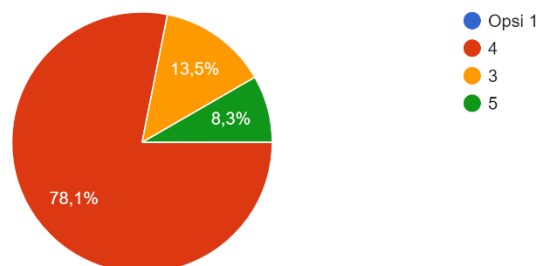
Usia

96 jawaban



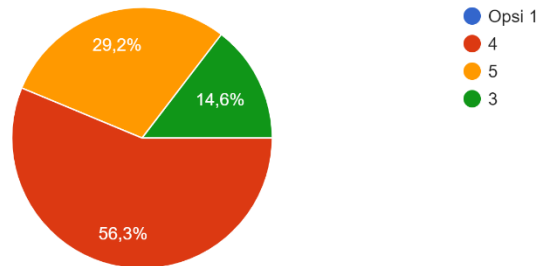
Fasilitas self check in dan check-in counter tersedia dan bisa digunakan penumpang saat melakukan proses check-in

96 jawaban



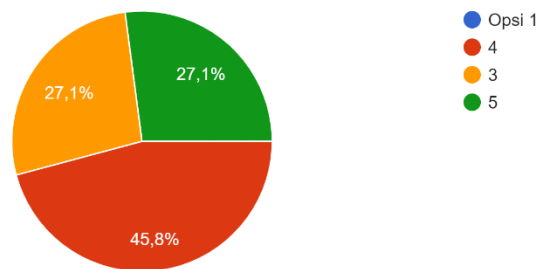
Pengoperasian fasilitas self check in dapat memberi kemudahan bagi penumpang yang tidak membawa bagasi saat check in

96 jawaban



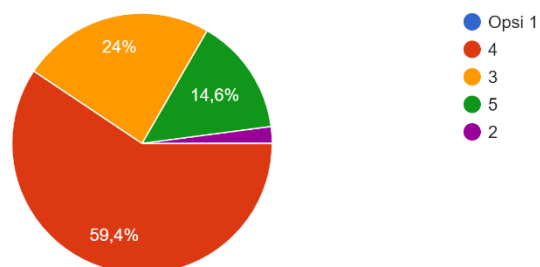
Penggunaan fasilitas self check-in membantu mempersingkat waktu pelayanan pada proses check in

96 jawaban



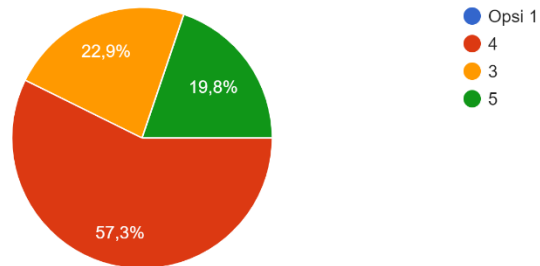
Fasilitas self check-in membantu kebutuhan penumpang dalam proses check-in saat jam sibuk

96 jawaban



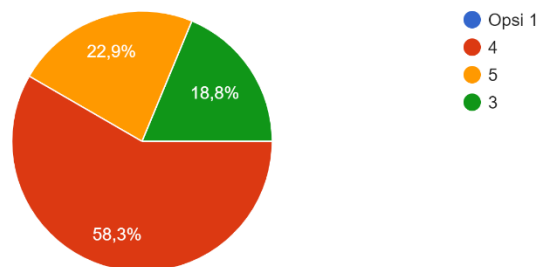
Petugas di area check-in sigap untuk membantu anda melakukan check in untuk penumpang yang kebingungan melakukan self check in

96 jawaban



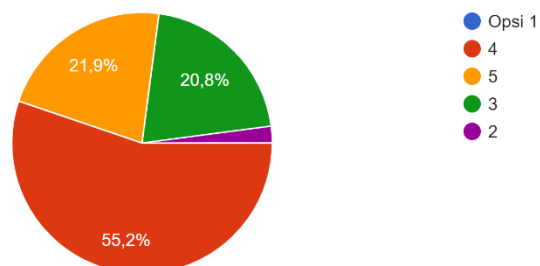
Petugas di area check-in mampu memahami keadaan penumpang dalam membantu anda dalam pelaksanaan proses self check-in

96 jawaban



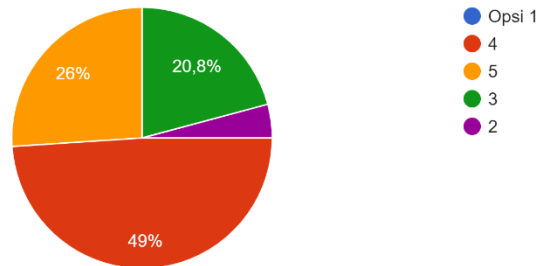
fasilitas self check-in dapat meningkatkan efisiensi layanan check-in pada jam sibuk

96 jawaban



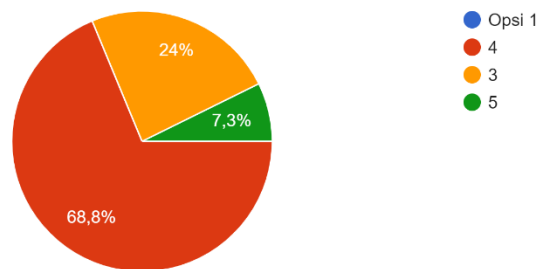
Penggunaan fasilitas self check-in lebih memberi kepuasan kepada penumpang dibandingkan dengan check-in counter konvensional

96 jawaban



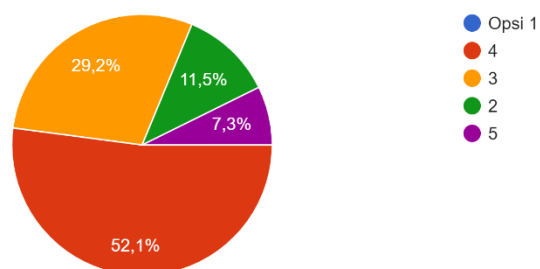
Menggunakan self check-in dapat meningkatkan pengalaman pelayanan Anda saat melakukan check in

96 jawaban



Bagi penumpang pengguna self check in dapat meningkatkan kebutuhan penumpang yang tidak membawa bagasi

96 jawaban



Lampiran E Titik Persentase Distribusi r (r_{tabel})

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323

Lampiran F Titik Persentas Disitribusi t (t_{tabel})**Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)**

\Pr \backslash df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66258	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528

Lampiran G Tabulasi Data

NO	Fasilitas <i>Self Check In</i> Pada Antrian <i>Check In Counter</i> (X)						Total	Peningkatan Layanan (Y)				Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6		Y1	Y2	Y3	Y4	
R1	4	4	3	4	3	5	23	3	3	3	2	11
R2	3	3	5	3	4	3	21	4	5	3	3	15
R3	4	5	4	4	4	4	25	5	5	4	4	18
R4	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12
R5	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	13
R6	3	4	3	4	4	4	22	5	5	5	5	20
R7	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	3	14
R8	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	3	15
R9	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	3	15
R10	4	4	3	4	3	5	23	3	3	3	2	11
R11	4	4	4	3	3	3	21	5	4	4	4	17
R12	4	5	4	4	4	4	25	5	5	4	4	18
R13	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12
R14	4	5	4	4	4	4	25	5	5	4	4	18
R15	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12
R16	4	4	3	4	3	5	23	4	4	4	2	14
R17	5	3	5	3	4	3	23	4	5	4	4	17
R18	4	5	4	4	4	4	25	5	5	4	4	18
R19	3	4	4	5	3	4	23	4	4	4	4	16
R20	4	3	4	2	5	4	22	4	4	4	4	16
R21	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	2	14
R22	4	3	3	3	4	3	20	2	2	5	5	14
R23	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	16
R24	3	3	4	4	4	5	23	5	4	4	4	17
R25	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	16
R26	4	4	5	4	5	5	27	4	4	4	3	15
R27	5	5	5	5	4	5	29	4	5	4	4	17
R28	4	5	4	4	4	4	25	5	5	4	4	18
R29	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	16
R30	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	16
R31	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16
R32	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	16
R33	4	5	5	5	4	4	27	4	4	4	4	16
R34	4	5	4	4	5	4	26	4	4	4	4	16
R35	4	4	5	4	5	4	26	4	4	4	4	16
R36	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	16
R37	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
R38	5	4	5	4	4	4	26	5	5	5	5	20
R39	4	5	4	5	4	4	26	4	2	4	4	14
R40	4	5	4	4	5	4	26	4	4	4	4	16
R41	3	5	5	3	4	4	24	3	3	3	3	12
R42	4	4	3	4	3	5	23	3	3	3	2	11
R43	3	3	5	3	4	3	21	4	5	3	3	15
R44	4	5	4	4	4	4	25	5	5	4	4	18
R45	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12
R46	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	13
R47	3	4	3	4	4	4	22	5	5	5	5	20
R48	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	3	14
R49	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	3	15
R50	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	3	15

R51	4	4	3	4	3	5	23	3	3	3	2	11
R52	3	3	5	3	4	3	21	4	5	3	3	15
R53	4	5	4	4	4	4	25	5	5	4	4	18
R54	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12
R55	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	13
R56	3	4	3	4	4	4	22	5	5	5	5	20
R57	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	3	14
R58	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	3	15
R59	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	3	15
R60	4	4	3	4	3	5	23	3	3	3	2	11
R61	4	4	4	3	3	3	21	5	4	4	4	17
R62	4	5	4	4	4	4	25	5	5	4	4	18
R63	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12
R64	4	5	4	4	4	4	25	5	5	4	4	18
R65	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12
R66	4	4	3	4	3	5	23	4	4	4	2	14
R67	5	3	5	3	4	3	23	4	5	4	4	17
R68	4	5	4	4	4	4	25	5	5	4	4	18
R69	3	4	4	5	3	4	23	4	4	4	4	16
R70	4	3	4	2	5	4	22	4	4	4	4	16
R71	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	2	14
R72	4	3	3	3	4	3	20	2	2	5	5	14
R73	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	16
R74	3	3	4	4	4	5	23	5	4	4	4	17
R75	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	16
R76	4	4	5	4	5	5	27	4	4	4	2	14
R77	5	5	5	5	4	5	29	4	5	4	4	17
R78	4	5	4	4	4	4	25	5	5	4	4	18
R79	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	16
R80	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	16
R81	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16
R82	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	16
R83	4	5	5	5	4	4	27	4	4	4	4	16
R84	4	5	4	4	5	4	26	4	4	4	4	16
R85	4	4	5	4	5	4	26	4	4	4	4	16
R86	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	16
R87	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
R88	5	4	5	4	4	4	26	5	5	5	5	20
R89	4	5	4	5	4	4	26	4	2	4	4	14
R90	4	5	4	4	5	4	26	4	4	4	4	16
R91	3	5	5	3	4	4	24	3	3	3	3	12
R92	4	4	3	4	3	5	23	3	3	3	2	11
R93	3	3	5	3	4	3	21	4	5	3	3	15
R94	4	5	4	4	4	4	25	5	5	4	4	18
R95	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12
R96	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	13

Lampiran H Uji Instrumen

Uji Validitas

		Correlations						
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	XTOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.234 [*]	.152	.178	.132	.146	.430 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.022	.139	.083	.200	.155	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X2	Pearson Correlation	.234 [*]	1	.088	.479 ^{**}	.159	.236 [*]	.585 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.022		.395	.000	.121	.021	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X3	Pearson Correlation	.152	.088	1	.253 [*]	.564 ^{**}	.132	.623 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.139	.395		.013	.000	.200	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X4	Pearson Correlation	.178	.479 ^{**}	.253 [*]	1	.228 [*]	.640 ^{**}	.758 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.083	.000	.013		.025	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X5	Pearson Correlation	.132	.159	.564 ^{**}	.228 [*]	1	.251 [*]	.648 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.200	.121	.000	.025		.014	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X6	Pearson Correlation	.146	.236 [*]	.132	.640 ^{**}	.251 [*]	1	.651 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.155	.021	.200	.000	.014		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
XTOTAL	Pearson Correlation	.430 ^{**}	.585 ^{**}	.623 ^{**}	.758 ^{**}	.648 ^{**}	.651 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	YTOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.823 ^{**}	.451 ^{**}	.475 ^{**}	.872 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
Y2	Pearson Correlation	.823 ^{**}	1	.306 ^{**}	.359 ^{**}	.805 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
Y3	Pearson Correlation	.451 ^{**}	.306 ^{**}	1	.714 ^{**}	.731 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
Y4	Pearson Correlation	.475 ^{**}	.359 ^{**}	.714 ^{**}	1	.789 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
YTOTAL	Pearson Correlation	.872 ^{**}	.805 ^{**}	.731 ^{**}	.789 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Realibilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.681	6

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	4

Lampiran I Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

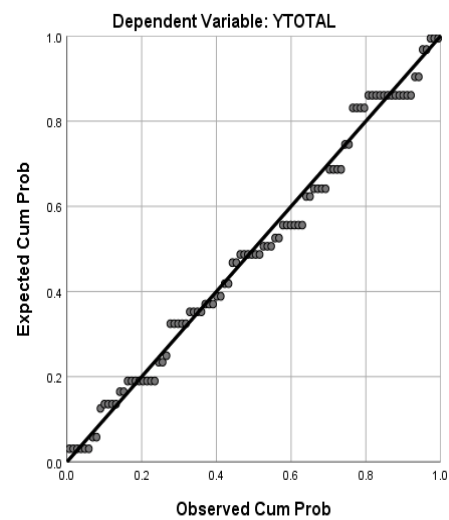
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.11047677
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.079
	Negative	-.072
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.160 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.247	1.335		3.181	.002
	XTOTAL	-.109	.055	-.198	-1.961	.053

a. Dependent Variable: ABS_RES

Uji Linearitas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	73.849	1	73.849	16.405	.000 ^b
	Residual	423.141	94	4.501		
	Total	496.990	95			

a. Dependent Variable: YTOTAL

b. Predictors: (Constant), XTOTAL

Lampiran J Analisis Regresi Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.515	2.185		2.981	.004
	XTOTAL	.367	.091	.385	4.050	.000

a. Dependent Variable: YTOTAL

Lampiran K Uji Hipotesis

Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.515	2.185		2.981	.004
	XTOTAL	.367	.091	.385	4.050	.000

a. Dependent Variable: YTOTAL

Lampiran L Uji Koefisien Deteminasi

Koefisien refresi sederhana

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.385 ^a	.149	.140	2.122

a. Predictors: (Constant), XTOTAL

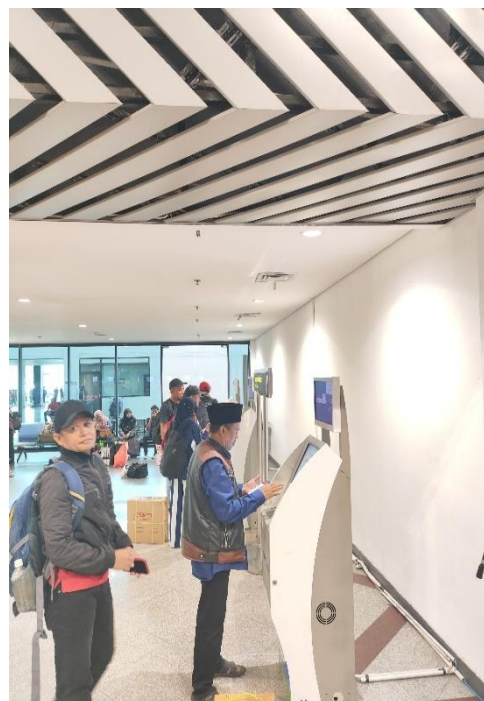
b. Dependent Variable: YTOTAL

Lampiran M Dokumentasi Penulis

Departure 3&4 saat jam sibuk



Fasilitas Self check in saat jam sibuk



Penumpang yang tidak membawa bagasi



Dokumentasi Responden

