

# TUGAS AKHIR\_ISMAIL INSAN IKHSAN\_55242110014.pdf

*by Cek Turnitin*

---

**Submission date:** 12-Aug-2024 08:33AM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2431045849

**File name:** TUGAS\_AKHIR\_ISMAIL\_INSAN\_IKHSAN\_55242110014.pdf (2.35M)

**Word count:** 11660

**Character count:** 73892

**<sup>2</sup> PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER*  
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR  
UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU**

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

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan

Program Studi Manajemen Bandar Udara

Program Diploma Tiga

Oleh :

**ISMAIL INSAN IKHSAN**

**NIT. 55242110014**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA**

**PROGRAM DIPLOMA TIGA**

**POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG**

**JULI 2024**

<sup>2</sup>  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER*  
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR  
UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU**

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

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan

Program Studi Manajemen Bandar Udara

Program Diploma Tiga

Oleh :

**ISMAIL INSAN IKHSAN**

**NIT. 55242110014**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA**

**PROGRAM DIPLOMA TIGA**

**POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG**

**JULI 2024**

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU**

Oleh :

**ISMAIL INSAN IKHSAN**

**NIT. 55242110014**

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

Interaksi antara penumpang dan penyedia layanan di *check-in counter* merupakan hal yang sangat penting dikarenakan layanan yang diberikan di *check-in counter* menjadi pengalaman pertama yang dirasakan penumpang sebelum mereka melanjutkan penerbangan. Interaksi ini memiliki potensi yang besar untuk penumpang menentukan penilaian terhadap kualitas pelayanan. Dimana kualitas pelayanan sebagai tolak ukur seberapa baik penyedia layanan mampu memenuhi harapan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan di *check-in counter* dan seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup dengan mempertimbangkan lima aspek penting. Teknik sampling yang digunakan adalah jenis *purposive sampling* dengan sampel berjumlah 60 responden. Penelitian ini telah berhasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang dan mendapatkan 84% dari kepuasan penumpang ditinjau dari lima aspek, yaitu tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dari kelima aspek tersebut, aspek keandalan yang paling perlu menjadi perhatian agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan diseluruh aspek.

**Kata kunci** : Kualitas pelayanan, check-in counter, Penumpang, Kepuasan penumpang

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF CHECK-IN COUNTER SERVICE QUALITY ON PASSENGER SATISFACTION AT SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU AIRPORT**

By:

**ISMAIL INSAN IKHSAN**

**NIT: 55242110014**

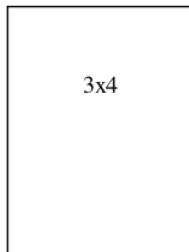
#### **PROGRAM STUDY OF AIRPORT MANAGEMENT DIPLOMA THREE PROGRAM**

*The interaction between passengers and service providers at the check-in counter is significant because the services provided at the check-in counter are the first experience passengers have before they continue their flight. This interaction has great potential for passengers to assess service quality. Where service quality is a measure of how well the service provider can meet passenger expectations. This study aims to determine whether there is an effect of service quality at the check-in counter and how much influence it has on passenger satisfaction at Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Airport. This research uses quantitative methods with data collection techniques using closed questionnaires by considering five important aspects. The sampling technique used is purposive sampling with a sample of 60 respondents. This study has successfully shown that service quality has a significant influence on passenger satisfaction and gets 84% of passenger satisfaction in terms of five aspects, namely physical appearance, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Of the five aspects, the reliability aspect needs the most attention so that service quality can be improved in all aspects.*

*Keywords : Service quality, check-in counter, passenger, passenger satisfaction*

## PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir: “<sup>2</sup>PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER*  
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI <sup>1</sup>BANDAR UDARA SULTAN  
SYARIF KASIM II PEKANBARU” 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.



Nama : ISMAIL INSAN IKHSAN  
NIT : 55242110014

PEMBIMBING I



MUH. SYAHRUL MUNIR, S.E., M.M.

Penata Muda Tk.1 (III/b)

NIP. 19840629 200812 1 002

PEMBIMBING II



Ir. DIRESTU AMALIA, S.T., MS.ASM.

Penata (III/c)

NIP. 19831213 201012 2 003

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA



Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.S.T., M.Si

Pembina (IV/a)

NIP. 19760612 199803 1 001

## PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir: “<sup>2</sup>PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM <sup>1</sup>II PEKANBARU” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan Ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang. Tugas Akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 23 Juli 2024.

ANGGOTA



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

Penata Tk. 1 (III/d)

19720217 199501 1 001

SEKRETARIS

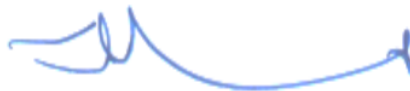


Ir. DIRESTU AMALIA, S.T., MS.ASM

Penata (III/c)

19831213 201012 2 003

KETUA



Dr. Ir. SETIYO, M.M.

Pembina Tk.1 (IV/b)

19601127 198002 1 001

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ISMAIL INSAN IKHSAN

NIT : 55242110014

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CHECK-IN COUNTER TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di 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 dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 23 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



ISMAIL INSAN IKHSAN

NIT. 55242110014



## **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 aturan HaKI yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi seizin Pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian Tugas Akhir ini dapat ditulis dalam bahasa Indonesia sebagai berikut:

Ikhsan, I.I. (2024): PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU, Tugas Akhir Program Diploma III, Politeknik Penerbangan Palembang.

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

*Dipersembahkan kepada  
Ayahanda Marfian Ikhsan dan Ibunda Reni Krisnawati*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “<sup>2</sup> Pengaruh Kualitas Pelayanan *Check-In Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru ”.

Penyusunan <sup>1</sup> Tugas Akhir dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Politeknik Penerbangan Palembang dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md). Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan penting dalam membimbing selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, terutama kepada:

1. Allah SWT, Sang Maha Pencipta yang telah memberikan limpahan berkah, anugerah dan lindungan kepada penulis.
2. Orang tua dan keluarga, terutama Bapak Marfian Ikhsan dan Ibu Reni Krisnawati yang selalu memberikan dukungan moral, spiritual, serta material tanpa henti. Doa dan kasih sayang kalian adalah kekuatan terbesar bagi penulis.
3. Bapak Sukahir, S.SiT., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak ir. Dwi Candra Yuniar, S.H., MT., MSi selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang.
5. Bapak Muh. Syahrul Munir, S.E., M.M. selaku pembimbing 1 yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, koreksi, dan motivasi yang tiada henti selama proses penyusunan tugas akhir ini.
6. Ibu Direstu Amalia, S.T., MS.ASM. selaku pembimbing 2 yang juga telah memberikan saran, masukan, dan dukungan berharga yang sangat membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen penguji, yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh Staf, Dosen, Instruktur dan Pengasuh, yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan berbagai fasilitas yang mendukung selama masa studi di Politeknik Penerbangan Palembang.

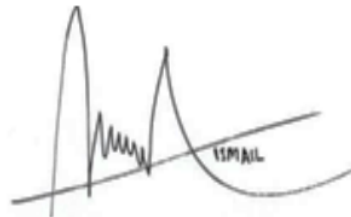
9. Rekan-rekan seperjuangan Taruna/i Program Studi Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-2, yang telah memberikan semangat, dukungan, serta kerja sama selama masa perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini.

10. Saudari Tri Faiqah atas dukungannya.

11. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan memberikan kontribusi dalam penyelesaian tugas akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi pembaca.

Palembang, 23 Juli 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'ISMAIL', with a stylized, somewhat abstract shape above it.

**ISMAIL INSAN IKHSAN**

NIT. 55242110014/DIII/MBU02A



# **1** **DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERUNTUKAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>1</b> <b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Perumusan Masalah</b> .....	<b>5</b>
<b>C. Batasan Masalah</b> .....	<b>5</b>
<b>D. Tujuan Penulisan</b> .....	<b>6</b>
<b>E. Hipotesis</b> .....	<b>6</b>
<b>F. Manfaat Penulisan</b> .....	<b>6</b>
<b>G. Sistematika Penulisan</b> .....	<b>7</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
<b>A. Landasan Teori</b> .....	<b>8</b>
<b>B. Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan</b> .....	<b>17</b>

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
A. Desain Penelitian .....	21
B. Variabel Penelitian .....	21
C. Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian .....	22
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	23
E. Teknik Analisis Data .....	25
F. Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
A. Hasil .....	27
B. Pembahasan .....	41
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>43</b>
A. Kesimpulan .....	43
B. Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>44</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>48</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Uji Validitas Variabel X.....	48
Lampiran B Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	49
Lampiran C Hasil Uji Reliabilitas Variabel X .....	49
Lampiran D Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....	50
Lampiran E Hasil Tabulasi Data X .....	50
Lampiran F Hasil Tabulasi Data Y .....	52
Lampiran G Titik Persentase Distribusi T (Tabel).....	54
Lampiran H Titik Persentase Distribusi R (Rtabel) .....	54
Lampiran I Lembar Bimbingan 1 .....	55
Lampiran J Lembar Bimbingan 2 .....	56



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tipe Check-in Linear .....	10
Gambar 2. 2 Tipe Check-in Pass Through .....	10
Gambar 2. 3 Tipe Check-in Island .....	11
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....	21
Gambar 3. 2 Variabel Penelitian .....	22
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	27
Gambar 4. 2 Umur Responden .....	28
Gambar 4. 3 Latar Belakang Pendidikan Responden .....	28
Gambar 4. 4 Pekerjaan Responden .....	29
Gambar 4. 5 Frekuensi Menggunakan Jasa Penerbangan Responden .....	29
Gambar 4. 6 Pernyataan Variabel X-1 .....	30
Gambar 4. 7 Pernyataan Variabel X-2 .....	30
Gambar 4. 8 Pernyataan Variabel X-3 .....	31
Gambar 4. 9 Pernyataan Variabel X-4 .....	31
Gambar 4. 10 Pernyataan Variabel X-5 .....	32
Gambar 4. 11 Pernyataan Variabel X-6 .....	32
Gambar 4. 12 Pernyataan Variabel X-7 .....	33
Gambar 4. 13 Pernyataan Variabel Y-1 .....	33
Gambar 4. 14 Pernyataan Variabel Y-2 .....	34
Gambar 4. 15 Pernyataan Variabel Y-3 .....	34
Gambar 4. 16 Pernyataan Variabel Y-4 .....	35
Gambar 4. 17 Grafik Uji Normalitas Data .....	37
Gambar 4. 18 Grafik Histogram .....	37
Gambar 4. 19 Grafik Scatterplot .....	38

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Data Penumpang 5 Tahun Terakhir (AMC Sheet) .....	2
Tabel I. 2 Permasalahan yang Terjadi .....	3
Tabel I. 3 Permasalahan yang Terjadi pada Bandara Lain .....	4
Tabel III. 1 Skala Likert (Sugiyono, 2013) .....	23
Tabel III. 2 Rancangan Pernyataan Kuesioner .....	24
Tabel III. 3 Tingkat hubungan antar variabel .....	26
Tabel III. 4 Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
Tabel IV. 1 Uji Validitas Data (SPSS Version 26, 2024) .....	35
Tabel IV. 2 Hasil Uji Reliabilitas (SPSS Version 26, 2024) .....	36
Tabel IV. 3 One Sample Kolmogrov Smirnov Test (SPSS Version 26, 2024) .....	36
Tabel IV. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas (SPSS Version 26, 2024) .....	38
Tabel IV. 5 Hasil Uji Linearitas (SPSS Version 26, 2024) .....	39
Tabel IV. 6 Hasil Uji Analisis Sederhana (SPSS Version 26, 2024) .....	39
Tabel IV. 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (SPSS Version 26, 2024) .....	40
Tabel IV. 8 Nilai Rata-Rata Indikator .....	41

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

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

Indonesia adalah negara yang memiliki keunggulan dan keunikan dalam kondisi geografisnya. Indonesia merupakan negara yang memiliki puluhan ribu kepulauan yang dimana setiap pulau-pulau tersebut dipisahkan oleh perairan. Setiap pulau memiliki kondisi permukaan geografis yang berbeda-beda, yang membuat masyarakat sangat membutuhkan transportasi untuk melakukan perpindahan. Ketika menghadapi situasi seperti ini transportasi memegang peran penting dalam menghubungkan wilayah dan negara tersebut.

Transportasi udara adalah pilihan yang ideal untuk melakukan perjalanan dengan cepat, aman, dan nyaman. Pesawat udara menyediakan sarana transportasi untuk menghubungkan antar pulau maupun wilayah serta pedalaman yang sulit diakses oleh sarana transportasi lain. Selain itu, pesawat udara merupakan moda transportasi antar negara yang efektif dan efisien.

Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau di 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. Bandar udara berperan sebagai gerbang utama bagi kegiatan ekonomi suatu daerah dan membuka akses ke wilayah-wilayah terpencil yang sulit dicapai oleh berbagai macam moda transportasi karena kondisi geografis yang menantang.

Perusahaan milik negara yang menyediakan layanan yang berhubungan dengan bandara disebut PT Angkasa Pura II. Adapun tujuan pendiriannya adalah untuk mengelola dan menggerakkan jasa kebandarudaraan serta jasa terkait bandar udara dengan menerapkan prinsip-prinsip cara mengelola perusahaan yang baik dan melakukan pemanfaatan terhadap sumber daya yang ada.

Tabel I. 1 Data Penumpang 5 Tahun Terakhir (*AMC Sheet*)

2018	2019	2020	2021	2022	2023
2.105.693	1.629.801	689.844	586.932	1.125.167	1.364.357

Salah satu bandara internasional yang memiliki lokasi strategis di Indonesia adalah Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, melayani ribuan penumpang setiap harinya. Seiring dengan meningkatnya volume penumpang dan ekspektasi terhadap pelayanan yang berkualitas, interaksi antara penumpang dan penyedia layanan memiliki potensi untuk menentukan kualitas layanan yang diterima penumpang. Salah satu titik interaksi yang sangat penting adalah *check-in counter* di bandara, karena layanan yang diberikan di sana menjadi pengalaman pertama yang dirasakan penumpang sebelum mereka melanjutkan penerbangan, sehingga tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang mereka terima.

*Check-in counter* merupakan bagian penting dari pengalaman penumpang di bandara karena merupakan awal interaksi langsung antara penumpang dan pihak bandara. Kualitas pelayanan di *check-in counter* dapat secara langsung berdampak pada persepsi dan kepuasan penumpang terhadap layanan maskapai penerbangan dan bandara, terutama dalam menghadapi persaingan yang semakin intensif di industri penerbangan.

Kualitas pelayanan diukur berdasarkan seberapa baik penyedia layanan dapat memenuhi harapan penumpang. Penilaian yang didasarkan pada persepsi penumpang sangat penting untuk menilai keseluruhan kualitas pelayanan suatu bandara dan sejauh mana layanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi awal penumpang terhadap bandara tersebut (Nursya'adah & Kurniawan, 2019). Bandara perlu memahami dan mengukur sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan penumpang terutama di *check-in counter*. Kualitas pelayanan di *check-in counter* dapat diukur melalui aspek tampilan fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Terpenuhinya **kepuasan** penumpang merupakan kunci yang berguna meningkatkan pendapatan bandara karena ketika ekspektasi penumpang dipenuhi, pelanggan akan merasa puas, yang berdampak pada pendapatan bandara. Selain meningkatkan pendapatan bandara, kepuasan pelanggan juga berdampak positif pada loyalitas penumpang (Angraini, 2023).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Clarita Sukma Ardhana & Kifni Yudianto pada tahun 2024 dengan variabel independen dan lokasi yang berbeda mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan maskapai Citilink meningkatkan kepuasan penumpang dengan indikator yang mempengaruhi yaitu *tangible*, *reliability*, *response*, *assurance* dan *emphaty* yang menyumbang 67% dari kepuasan penumpang. Penelitian yang dilakukan oleh Bimalaya, P. dan Puspitasari, Y. A. pada tahun 2022, dengan variabel independen dan lokasi yang berbeda, menunjukkan bahwasanya penumpang mendapati rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan tetapi terdapat beberapa faktor yang membuat penumpang kurang puas yaitu beberapa petugas lambat pada saat menangani proses *check-in*. Penelitian yang diteliti oleh Ismi Zakiyah & Gallis Nawang Ginusti pada tahun 2022 dengan metode penelitian, lokasi dan variabel independen yang berbeda mendapatkan hasil bahwa kualitas sudah cukup baik tetapi perlu memperbaiki beberapa hal, yaitu petugas harus lebih ramah, *responsif*, sopan dalam menghadapi penumpang dan berpakaian dengan rapih.

Tabel I. 2 Permasalahan yang Terjadi

No.	Permasalahan	Kondisi Saat Ini	Kondisi yang diharapkan
1.	Gangguan sistem <i>check-in</i>	Penumpang sering mengalami masalah teknis saat <i>check-in</i> , seperti sistem yang lambat atau <i>error</i> yang menyebabkan keterlambatan dan ketidaknyamanan bagi penumpang.	Sistem <i>check-in</i> yang handal dan berfungsi dengan baik, tanpa gangguan teknis.

2.	Ketidakpastian dalam proses <i>check-in</i>	Kurangnya komunikasi dan informasi yang jelas mengenai gangguan sistem <i>check-in</i>	Informasi yang jelas dan transparan jika terjadi masalah, dengan solusi yang cepat dan efektif
----	---	--	--

Adapun permasalahan yang terjadi di Bandar Udara lain terkait permasalahan mengenai kurangnya penerapan 5 indikator utama untuk kualitas pelayanan yang dapat dikaitkan dengan judul yang telah diambil oleh penulis.

Tabel I. 3 Permasalahan yang Terjadi pada Bandara Lain

No	Judul Kasus	Tempat dan Waktu	Keterangan
1.	Kondisi <i>check-in counter</i> yang usang dan tidak terawat	Bandara Soekarno-Hatta, 2022	Layar monitor yang menampilkan informasi penerbangan sering kali mati atau tidak akurat, menyebabkan kebingungan di kalangan penumpang. Selain itu, kebersihan area juga menjadi masalah, dengan tempat sampah yang sering penuh dan lantai yang kotor.
2.	Gangguan sistem <i>check-in</i>	Bandara Soekarno-Hatta, 2023	Mengakibatkan antrian panjang dan penumpang terlambat untuk <i>check-in</i> . Banyak penumpang mengeluh karena tidak ada pemberitahuan yang jelas mengenai penyebab dan durasi gangguan, serta kurangnya upaya dari pihak bandara untuk mengatasi masalah ini dengan cepat.

3.	Permasalahan pada mesin <i>check-in</i>	Bandara Soekarno-Hatta, 2023	Terjadi di <i>check-in counter</i> terminal 3 maskapai Garuda Indonesia yang mengakibatkan antrean penumpang yang sangat panjang dari pukul 07:00 hingga 10:00
----	---	------------------------------	--

Penelitian ini diharapkan dapat membantu maskapai dan bandara untuk memperbaiki dan menaikkan tingkat pelayanan agar terciptanya pengalaman perjalanan yang memuaskan serta dapat dijadikan acuan sebagai panduan untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk menaikkan tingkat kepuasan penumpang. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis menggunakan isu permasalahan tersebut untuk dituangkan ke dalam tulisan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Check-In Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru”

### **B. Perumusan Masalah**

Mengacu pada uraian identifikasi masalah di atas, penulis menyusun perumusan masalah yang ada sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan di *check-in counter* Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru berpengaruh terhadap kepuasan penumpang?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan di *check-in counter* Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru terhadap kepuasan penumpang?

### **C. Batasan Masalah**

Untuk memastikan penulisan Tugas Akhir ini lebih terfokus yang mana mengingat batasan waktu dan kemampuan penulis, fokus penulisan hanya akan difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan di *check-in counter* pada jam sibuk.

#### **D. Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan penyusunan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan di *check-in counter* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya kualitas pelayanan di *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

#### **E. Hipotesis**

H0: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan di *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

H1: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan di *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

#### **F. Manfaat Penulisan**

Berikut adalah manfaat yang dapat diserap dari penulisan Tugas Akhir dari penelitian ini :

##### **1. Bagi Penulis**

Memperluas pemahaman dan pengetahuan penulis tentang topik Tugas Akhir yang diselidiki, serta menerapkan teori dan pengetahuan yang diperoleh selama studi di Politeknik Penerbangan Palembang.

##### **2. Bagi Perusahaan**

Diharapkan agar dapat digunakan menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan evaluasi Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru di masa mendatang.

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

Dapat menambah ilmu pengetahuan serta data dokumentasi sebagai tambahan sumber wawasan, sekaligus menjadi bahan referensi untuk melakukan penelitian ilmiah bagi kegiatan Tugas Akhir selanjutnya.



### **G. Sistematika Penulisan**

Penulis menggunakan format standar penulisan yang telah ditetapkan pada buku pedoman penulisan yang telah diterbitkan oleh Politeknik Penerbangan Palembang agar diperoleh keseragaman sistematika penulisan, yaitu:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, hipotesis, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Berisikan landasan teori yang digunakan penulis dan kajian pustaka dari penelitian-penelitian relevan yang telah dilakukan sebelumnya.

#### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Menyajikan rincian metode penelitian pada penelitian ini, termasuk perencanaan metode, bahan atau materi, alat, dan data yang diperlukan untuk merancang prototipe, variabel, dan gambaran analisis hasil yang diinginkan.

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

Membahas hasil penelitian yang mencakup deskripsi data, analisis statistik deskriptif, pengujian hipotesis, interpretasi hasil dan diskusi dari hasil penelitian pada Tugas Akhir.

#### **BAB V: KESIMPULAN**

Membahasan tentang rangkuman dan rekomendasi dari hasil penelitian.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Landasan Teori

#### 1. Bandar Udara

Menurut ICAO di ANNEX 14 <sup>1</sup> *Aerodrome a defined area on land or water (including any buildings, installations and equipment) intended to be used either wholly or in part for the arrival, departure and surface movement of aircraft.*

Berdasarkan kalimat di atas bahwa *Aerodrome* adalah wilayah tertentu di daratan atau di atas perairan, termasuk bangunan-bangunan, yang dipergunakan untuk melayani *take off, landing* dan pergerakan pesawat udara di darat, baik secara penuh maupun sebagian.

#### 2. Check-in Counter

*Check-in counter* adalah tempat pendataan untuk para calon penumpang dan bagasi mereka yang kemudian akan diangkut ke dalam pesawat (Helmy, 2021). *Check-in counter* adalah proses menunjukkan tiket calon penumpang di bandara sehingga dapat mengetahui *gate*, waktu *boarding*, serta *seat* dan agar tas/koper calon penumpang dapat diletakkan di bagasi pesawat (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2023).

#### 3. Check-in

Salah satu layanan yang disediakan oleh bandara adalah *check-in*, yang digunakan untuk menyelesaikan semua pemeriksaan keamanan dan persyaratan layanan sebelum keberangkatan di bandara (Penerbangan, 2009). *Check-in counter* merupakan tempat yang memiliki tugas untuk menanyakan dan memeriksa segala sesuatu yang dimaksudkan untuk keselamatan penumpang yang sudah ditetapkan oleh perusahaan penerbangan (Hodi & Rachman, 2019). Berikut beberapa macam tahapan proses *check-in* yang ada :

##### a. Check-in Konvensional

*Check-in* konvensional di bandara adalah tempat di mana para penumpang melewati semua pemeriksaan keamanan dan layanan yang diperlukan sebelum naik ke pesawat (Hodi, n.d.). Dalam *check-in* konvensional, penumpang akan

berinteraksi langsung dengan petugas atau staf bandara di *check-in counter* untuk menyelesaikan berbagai prosedur, seperti memeriksa tiket penerbangan, meletakkan bagasi, mendapatkan *boarding pass*, dan melakukan proses pemeriksaan keamanan.

*b. Check-in Online*

Maskapai penerbangan menyediakan layanan yang disebut *online check-in*, yang sering dikenal sebagai *web check-in*, yang memungkinkan penumpang untuk melakukan *check-in* secara *online*. Namun, metode *check-in online* ini tidak sepenuhnya menghilangkan atau mengurangi antrean di *counter check-in* di Indonesia karena penumpang perlu mengambil kartu boarding pass di *check-in counter*.

*c. Mobile Check-in*

*Mobile check-in* adalah layanan yang difasilitasi oleh maskapai penerbangan yang berfungsi memberikan kemudahan kepada penumpang ketika melakukan proses *check-in* melalui perangkat seluler. Dengan menggunakan aplikasi atau situs *web* resmi maskapai, penumpang dapat melakukan *check-in* melalui perangkat mereka tanpa harus datang ke lokasi di bandar udara.

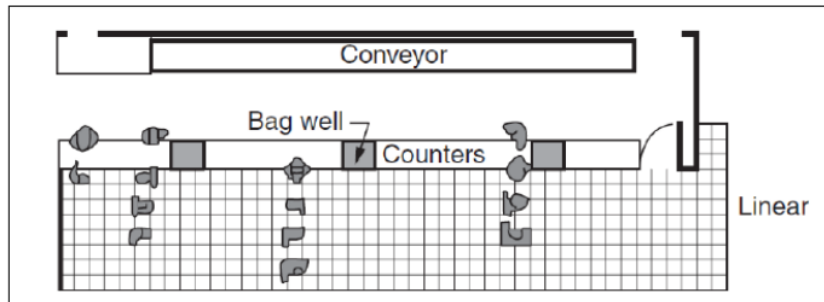
*d. Self Check-in*

*Self check-in* merupakan fasilitas yang digunakan untuk menyelesaikan proses keamanan dengan memakai mesin tetapi tidak termasuk penyerahan bagasi. Prosesnya sangat sederhana, yaitu dengan memindai barcode atau nomor *e-ticket*, memilih tempat duduk, dan mencetak *boarding pass* (Hodi & Rachman, 2019). Fasilitas atau lokasi di bandar udara yang memungkinkan penumpang untuk melakukan proses *check-in* sendiri tanpa harus berinteraksi dengan petugas atau staf bandar udara. Proses *self check-in* sangat mudah dan efisien. Penumpang hanya perlu mengikuti beberapa langkah berikut:

- a) Menginput nomor *e-ticket* atau melakukan *scan barcode*
- b) Memilih kursi yang diinginkan dari pilihan yang tersedia
- c) Mencetak kartu *boarding pass* mereka sendiri

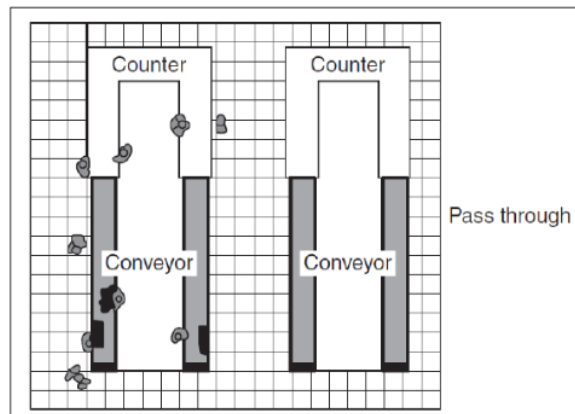
Adapun standar tipe/layout fasilitas *check-in* yang tertuang dalam *Manual of Standard Terminal Operation* dimana menurut *Federal Aviation Administration* (FAA) terdapat 3 tipe utama dari *check-in & baggage counter*, yakni:

a) *Linear*, umum digunakan pada area yang luas dengan bentuk linear yang memungkinkan penumpang langsung meninggalkan *counter* setelah proses.



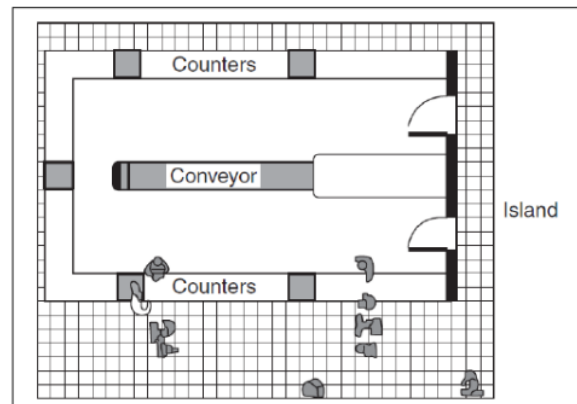
Gambar 2. 1 Tipe *Check-in Linear*  
Sumber: *Manual of Standard Terminal Operation*

b) *Pass through/flow through*, umum digunakan pada bandar udara dengan volume pelaporan bagasi (*baggage-only*) yang tinggi.



Gambar 2. 2 Tipe *Check-in Pass Through*  
Sumber: *Manual of Standard Terminal Operation*

c) *Island*, umum digunakan pada bandar udara dengan karakteristik terpusat (*centralized*). Setiap *island* memiliki posisi sejajar dengan arus penumpang yang melewati *public hall*.



Gambar 2. 3 Tipe *Check-in Island*  
 Sumber: *Manual of Standard Terminal Operation*

#### 4. Kepuasan Penumpang

Menurut (Ananta & Albanna, 2022) perasaan yang dialami oleh seseorang baik bahagia ataupun kecewa yang muncul setelah membandingkan pendapat dan kesan tentang pekerjaan, hasil produk, dan ekspektasi dapat disebut kepuasan. Penumpang merupakan individu yang namanya terdaftar dalam tiket penerbangan dan dapat memperlihatkan identitas diri yang sesuai dengan aturan serta mempunyai *boarding pass* (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2021). Reaksi konsumen ketika sebuah bisnis memenuhi harapan mereka dikenal sebagai kepuasan pelanggan. Jika harapan pelanggan terpenuhi, mereka akan senang, dan jika lebih dari itu, mereka akan sangat puas (Kusuma & Suwitho, 2015). Kepuasan pelanggan adalah evaluasi emosional seseorang terhadap kinerja nyata dari layanan yang dibandingkan dengan harapan mereka (Riyani dkk., 2021). Kepuasan penumpang dapat diukur dengan membandingkan pengalaman perjalanan mereka (Bimalaya & Puspitasari, 2022). Ketika sebuah perusahaan bekerja pada tingkat yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggannya, persepsi pembeli mengarah pada kepuasan pelanggan (Kusuma & Suwitho, 2015). Penumpang akan sangat senang dengan layanan ini jika kita memberikan mereka kenyamanan, layanan yang cepat, dan keramahan (Bimalaya & Puspitasari, 2022). Berdasarkan pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan penumpang adalah indikator seberapa baik produk atau layanan dari sebuah perusahaan atau organisasi mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

### **5. Pengaruh**

Menurut KBBI, pengaruh adalah kemampuan yang berasal dari suatu hal, bisa dari benda atau individu, yang mempengaruhi karakter, keyakinan, atau tindakan seseorang. Pengaruh terjadi ketika ada hubungan saling mempengaruhi (Istiani & Islamy, 2020). Pengaruh didefinisikan sebagai interaksi sebab akibat atau timbal balik antara faktor yang mempengaruhi dan yang dipengaruhi, dimana kedua elemen ini memiliki keterkaitan dan dianalisis untuk menemukan hubungannya. (Cahyono, 2016).

Berdasarkan penjelasan tersebut didapat kesimpulan berupa pengaruh adalah kekuatan atau kemampuan untuk memengaruhi orang lain, keadaan, atau lingkungan. Ini dapat berupa pengaruh langsung atau pengaruh tidak langsung.

### **6. Fasilitas Terminal Keberangkatan**

Sisi darat mencakup area-area dan bangunan-bangunan di Bandar Udara yang tidak termasuk dalam area keamanan terbatas dan daerah terkendali yang dikelola dengan langkah-langkah keamanan khusus (Kementerian Perhubungan, 2018). Adapun fasilitas terminal keberangkatan meliputi :

- a. *Check-in area* merupakan ruang yang digunakan sebagai tempat untuk menempatkan loket *check-in*. Luas area ini dapat diperluas sesuai dengan banyaknya penumpang yang dilayani oleh bandara ketika periode *peak hour*.
- b. Rambu dan marka di terminal bandara adalah tanda dan *signage* yang dirancang untuk memberikan arah dan mengatur aliran penumpang di dalam terminal. Standar internasional berlaku sebagai dasar dalam pembuatannya.
- c. Ruang tunggu, tempat duduk, dan fasilitas umum lainnya (toilet, telepon), serta *custom imigration quarantine*, atau *CIQ* (Bandara Internasional). Ketika bandara sibuk, besarnya harus menyesuaikan perubahan dari volume penumpang yang dilayaninya.

## 7. Kualitas Pelayanan

Menurut dalam (Riyani dkk., 2021) Kualitas pelayanan adalah ukuran kesempurnaan produk atau jasa untuk memenuhi kepuasan kebutuhan pelanggan pada ukuran tersebut. Menurut (Riyani dkk., 2021) Kualitas pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan terkait dengan produk dan jasa, serta kesesuaian dalam penyampaian untuk mencocokkan harapan pelanggan. Dua komponen utama ialah harapan layanan yang diharapkan dan pengalaman layanan yang dirasakan (Kusumayanti dkk., 2022). Menurut pandangan para ahli yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa Memenuhi permintaan pelanggan dengan menawarkan produk dan layanan luar biasa yang sesuai dengan harapan mereka adalah pengertian dari kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono dalam jurnal (Ardhana & Yudianto, 2024b), kualitas jasa atau pelayanan didefinisikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memberikan pelayanan yang tepat guna memenuhi harapan mereka, adapun lima indikator dominan yang menentukan kualitas pelayanan jasa:

- a. Tampilan fisik (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik petugas, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat dinilai baik.
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan dari petugas untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Kesiapan para petugas untuk memenuhi keinginan penumpang dengan tanggap dan ramah.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*Emphaty*), yaitu kesedian petugas dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, dan pemahaman atas kebutuhan individual penumpang.

## 8. Level Of Service

*Level of Service* (LOS) merupakan konsep yang digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur kualitas layanan atau pelayanan dalam berbagai konteks. Dalam konteks transportasi, *Level of Service* mengacu pada pengukuran tingkat kenyamanan,

keamanan, efisiensi, dan ketersediaan infrastruktur transportasi. Di bandara, *Level of Service* dapat diterapkan untuk mengukur kualitas layanan di berbagai area seperti *check-in counter*, keamanan, ruang tunggu, fasilitas penumpang, dan lain sebagainya. Dengan menggunakan indikator-indikator seperti waktu tunggu, efisiensi proses, kejelasan informasi, dan kepuasan penumpang, pihak bandara dapat mengevaluasi dan meningkatkan tingkat pelayanan yang diberikan kepada pengguna bandara.

### **9. Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah pendekatan ilmiah yang efektif untuk mengumpulkan data dengan tujuan tertentu. Data empiris yang dikumpulkan untuk penelitian ini memenuhi persyaratan akurasi tertentu. Data yang dianggap valid harus benar-benar objektif dan dapat dipercaya. Setiap penelitian memiliki tujuan dan manfaat khusus (Sugiyono, 2013).

Penulis menerapkan metode penelitian kuantitatif berdasarkan pendekatan positivisme, yang dipakai untuk menginvestigasi populasi atau sampel yang ada. Dengan pendekatan ini, Instrumen penelitian yang dipakai untuk mengumpulkan data, yang selanjutnya akan diteliti secara kuantitatif atau statistik untuk memvalidasi hipotesis (Sugiyono, 2013).

### **10. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian merujuk pada karakteristik, kualitas, atau konsep yang bersifat umum untuk berbagai subjek, objek, atau aktivitas. Variabel-variabel ini dipilih oleh peneliti untuk dianalisis, dievaluasi, dan dijadikan dasar penarikan kesimpulan akhir (Sugiyono, 2013). Variabel yang dipengaruhi atau dihasilkan oleh variabel bebas dikenal sebagai variabel terikat. Variabel bebas adalah variabel yang memiliki pengaruh atau menjadi penyebab perubahan pada variabel terikat (Nugraha dkk., 2024).



### **11. Populasi, Sampel dan Objek Penelitian**

Populasi adalah kumpulan individu atau sesuatu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk diperiksa dan dianalisis berdasarkan atribut tertentu (Sugiyono, 2013), Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki atribut dan jumlah tertentu yang harus mewakili populasi secara keseluruhan (Sugiyono, 2013). Penelitian ini menggunakan *non probability sampling* sebagai teknik sampling, khususnya *purposive sampling*. *Non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel di mana individu atau segmen tertentu dari populasi diberi peluang yang tidak sama untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2013), sedangkan Objek penelitian adalah ciri khusus yang memiliki variasi nilai, skor, atau ukuran yang berbeda-beda. Selain itu, objek penelitian juga dapat berupa konsep yang memiliki berbagai nilai atau makna (Surokim, 2016).

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

Karena pengumpulan data adalah tujuan utama dari penelitian ini, maka teknik pengumpulan data menjadi sangat penting. Tanpa strategi yang tepat, peneliti tidak akan dapat memperoleh data yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan (Sugiyono, 2013), sedangkan Instrumen penelitian adalah suatu alat pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam yang diamati (Sugiyono, 2013). Untuk mencapai pengukuran yang akurat, instrument ini harus memiliki skala yang jelas. Kesepakatan yang digunakan untuk mengidentifikasi jarak panjang atau pendek dalam alat pengukur disebut skala pengukuran. Penggunaan alat pengukur ini akan menghasilkan data yang dapat diukur (Sugiyono, 2013).

### **13. Teknik Analisis Data**

Setelah tahap pengumpulan data maka selanjutnya akan dilakukan analisis data. Prosedur ini meliputi pengelompokan data menurut variabel dan jenis responden, membuat tabel berdasarkan faktor-faktor yang diteliti, melakukan perhitungan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian dan hipotesis yang diajukan akan dilakukan pengujian (Sugiyono, 2013).

**a) Uji Instrumen**

## 1) Uji Validitas

Pengujian ini merupakan tata cara untuk mengukur kebenaran data penelitian mencerminkan keadaan yang sebenarnya terkait subjek yang diteliti. Pengujian ini berguna untuk mengevaluasi keabsahan kuesioner yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan dan mengukur data dari responden penelitian (Sugiyono, 2013).

## 2) Uji Reliabilitas

Pengujian ini menunjukkan seberapa konsistennya *output* penelitian dengan memakai objek yang sebanding untuk memproduksi data yang sebanding (Sugiyono, 2013).

**b) Uji Asumsi Klasik**

## 1. Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk menetapkan apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak normal. Distribusi normal pada nilai residual merupakan indikasi bahwa model regresi berfungsi dengan baik. metode untuk mengevaluasinya dengan cara mengamati sebaran data pada garis diagonal pada grafik yang digunakan sebagai dasar untuk membuat keputusan (Mardiatmoko, 2020).

## 2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian untuk mengetahui apakah nilai residual dalam suatu model data terregresi konstan atau tidak. Uji ini merupakan situasi di mana variasi residual tidak konsisten di setiap pengamatan dalam model regresi. (Mardiatmoko, 2020).

## 3) Uji Linearitas

Uji ini bertujuan untuk menentukan apakah terdapat hubungan yang linier antara kedua variabel tersebut (Wasposito dkk., 2013).

**c) Uji Analisis Regresi Sederhana**

Untuk melakukan pengujian hipotesis, penulis menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk menguji jika terdapat pengaruh antara kedua variabel tersebut. Pengujian ini berguna untuk menelusuri korelasi antara kedua variabel (Ardhana & Yudianto, 2024b).

#### d) Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen secara parsial dipengaruhi oleh variabel independen dalam model regresi (Mardiatmoko, 2020). Hipotesis adalah sebuah asumsi awal terhadap perumusan masalah dengan dasar teori atau penemuan sebelumnya (Zaki & Saiman, 2021). Dalam pengujian hipotesis, terdapat suatu asumsi atau pernyataan yang dikenal sebagai hipotesis nol (Fisika dkk., 2016). Hipotesis nol adalah hipotesis yang menyatakan bahwa kedua variabel tidak ada hubungannya, ditulis sebagai  $H_0$ . Hipotesis alternatif merupakan hipotesis yang menyatakan bahwa kedua variabel memiliki keterkaitan atau hubungan ditulis dengan  $H_1$  (Zaki & Saiman, 2021).

#### e) Uji Koefisien Determinasi

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengevaluasi sejauh mana variabel independen memengaruhi variabel dependen (Mardiatmoko, 2020). Nilai koefisien determinasi dapat ditemukan dalam hasil pengujian, yang ditunjukkan dalam kolom adjusted R square (Gustina, 2021).

### B. Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan

Kajian ini merupakan kajian dari peneliti terdahulu dengan judul yang relevan dan dianggap memiliki kesamaan konteks pembahasan yang akan diteliti. Penelitian-penelitian ini dimanfaatkan untuk mencegah pengulangan studi dengan masalah pokok yang serupa.

#### 1. Clarita Sukma Ardhana & Kifni Yudianto

Pada tahun 2024 melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Check-in Counter* terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali”. Memakai metode kuantitatif dimana teknik pengumpulan data yang dipakai adalah dengan menggunakan kuesioner, untuk mencari tahu bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan penumpang Citilink di I Gusti Ngurah Rai Bali. Sampel yang dipakai adalah sebanyak 109 orang yang dimana menggunakan teknik pengambilan sampel *purposif sampling*. Untuk menguji hipotesis, regresi berganda digunakan, dan uji t dan koefisiensi determinasi digunakan. Hasil pengujian

mendapatkan hasil jika kualitas pelayanan maskapai Citilink akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 14,884 dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang didapatkan adalah terdapat lima faktor kualitas pelayanan meliputi *tangible*, *reliability*, *response*, *assurance*, dan *emphaty* yang menyumbang 67,1% dari kepuasan pelanggan maskapai Citilink (Ardhana & Yudianto, 2024a).

Perbedaan : Lokasi penelitian (Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali) & variabel independen (Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Check-in Counter*)

Persamaan : Metode penelitian (kuantitatif) & variabel dependen (kepuasan penumpang)

## **2. Bimalaya, P. & Puspitasari, Y. A.**

Pada tahun 2022 melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Petugas *Check-in Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima”. Menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan Wings Air merasa puas dengan ketepatan waktu pelayanan petugas *check-in counter*, tetapi karena beberapa petugas terlalu lama dalam melakukan proses *check-in*, ada beberapa masalah lain yang menyebabkan ketidakpuasan dari pada penumpang. Kesimpulannya adalah bahwa tingkat pelayanan yang diberikan oleh petugas *check-in counter* memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang Wings Air (Bimalaya & Puspitasari, 2022).

Perbedaan : Lokasi penelitian (Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima) & variabel independen (Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Check-in Counter*)

Persamaan : Metode penelitian (kuantitatif) & variabel dependen (kepuasan penumpang)

## **3. Ismi Zakiyah & Gallis Nawang Ginusti**

Pada tahun 2022 melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pelayanan *Check-in Counter* Maskapai Batik Air Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo”. Menggunakan metode penelitian kualitatif dimana data yang diambil melalui observasi, kuesioner penelitian kualitatif dan studi pustaka.

Dalam penelitian ini, penilaian terhadap kualitas pelayanan kepada penumpang dilihat dari enam aspek, yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Terdapat dua kesimpulan dari penelitian ini. Pertama, pelayanan *check-in* oleh Maskapai Batik Air di Bandar Udara Labuan Bajo dinilai cukup bagus, namun masih ada beberapa area yang perlu diperbaiki misalnya, meningkatkan keramahan, responsifitas, kebersihan dalam melayani penumpang, meningkatkan penampilan yang lebih rapi, dan menghindari memprioritaskan rekan kerja saat melayani penumpang. Kedua, hasil dari kuesioner yang diberikan kepada 30 responden menunjukkan bahwa kepuasan penumpang terhadap Maskapai Batik Air mencapai 90%. Ini menunjukkan bahwa hampir seluruh penumpang merasa puas. Namun, beberapa penumpang lainnya merasa terganggu oleh antrian panjang, proses pembayaran bagasi yang rumit, dan tingkat keramahan petugas yang kurang memuaskan (Zakiyah & Ginusti, 2022).

Perbedaan : Metode penenilitan (kualitatif), lokasi penelitian (Bandara Komodo Labuan Bajo), variabel indpenden (*Analisis Pelayanan Check-in Counter Maskapai Batik Air*)

Persamaan : Variabel dependen (*kepuasan penumpang*)

#### 4. Sitti Balqis Atwal & Andityo Pujo Laksana

Pada tahun 2022 melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Check-in Counter* Maskapai Garuda Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate”. Menggunakan metode kuantitatif dimana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner atau angket. Penelitian ini mengevaluasi beberapa indikator, seperti penampilan fisik, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan indikator tertinggi yang didapat berdasarkan hasil kuesioner adalah tampilan fisik, yaitu meliputi seragam yang rapih dan menarik dan komunikasi yang baik. Indikator terendah menurut hasil kuesioner adalah keandalan, yang memiliki pengaruh minimal terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini menyimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang (Atwal & Laksana, 2022).

Perbedaan : Lokasi penelitian (Bandara Sultan Babullah Ternate), variabel independen (Pengaruh Kualitas Pelayanan *Check-in Counter* Maskapai Garuda Indonesia)

Persamaan :Metode penelitian (kuantitatif), variabel dependen (kepuasan penumpang)

##### **5. Ali Yusram M.Ibrahim & Hodi**

Pada tahun 2022 melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Avsec Di *Security Check Point* (Scp) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate”. Dalam penelitian ini menerapkan metode penelitian kuantitatif. Survei ini menunjukkan bahwa para penumpang di Bandara terus menyuarakan ketidakpuasan terhadap proses pemeriksaan keamanan yang dilakukan oleh Petugas Keamanan Penerbangan AVSEC. Keluhan-keluhan ini berpusat pada kurangnya petugas di *Security Check Point* (SCP), seringnya terjadi kerusakan peralatan, dan sedikitnya jumlah mesin X-ray, yang menyebabkan antrean panjang pada *peak hour*. Penelitian ini mengamati lima indikator yaitu penampilan fisik, jaminan, daya tanggap, empati, dan keandalan. Data dari kuesioner yang dilakukan oleh 96 responden menunjukkan korelasi yang cukup besar antara kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pos pemeriksaan keamanan AVSEC dan kepuasan pelanggan di Bandara Sultan Babullah Ternate (Ibrahim dkk., 2022).

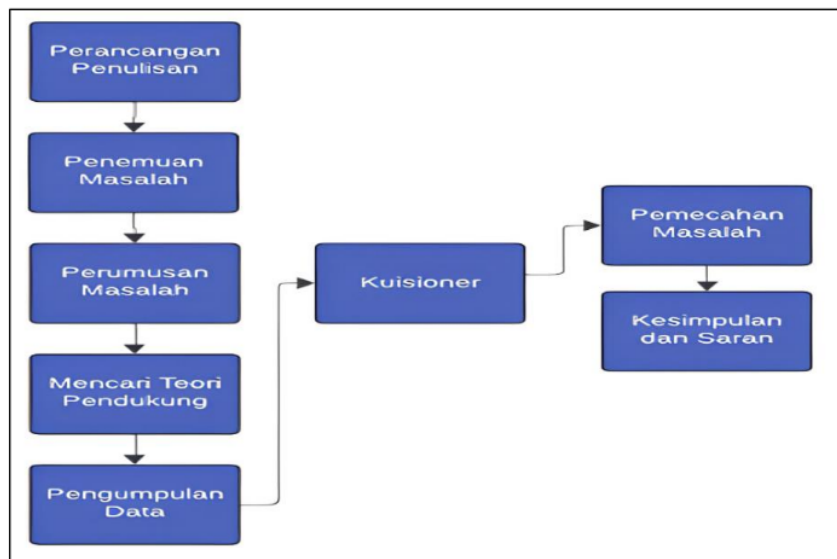
Perbedaan : Lokasi penelitian (Bandara Sultan Babullah Ternate), variabel independen (Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Avsec di *Security Check Point*)

Persamaan : Metode penelitian (kuantitatif), variabel dependen (kepuasan penumpang)

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Desain Penelitian

Metode kuesioner yang dipakai berfungsi untuk mengumpulkan data yang mencakup periode waktu masa lalu atau saat ini. Data dikumpulkan melalui wawancara atau pengisian kuesioner, dan hasil penelitian biasanya dapat digeneralisasi (Nugraha dkk., 2024).

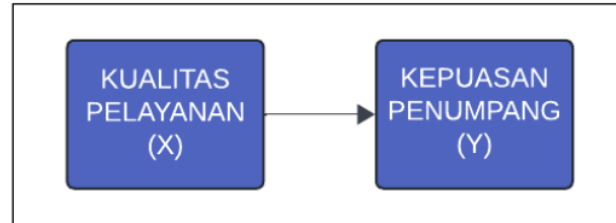


Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian

### B. Variabel Penelitian

Terdapat 2 variabel yang dipakai di dalam Tugas Akhir ini, yaitu Kualitas Pelayanan sebagai X1 dan Kepuasan Penumpang sebagai Y1:

1. Variabel X adalah variabel bebas yang mempengaruhi dan menjadi sebab perubahan variabel yang lain, dalam penelitian ini variabel X adalah Kualitas Pelayanan *Check-in Counter*
2. Variabel Y adalah variabel terikat yang posisinya sebagai akibat dari variabel bebas dan dapat dipengaruhi oleh variabel yang lain, dalam penelitian ini variabel Y adalah kepuasan penumpang.



Gambar 3. 2 Variabel Penelitian

### C. Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian

#### 1. Populasi

Peneliti memilih rata-rata jumlah keberangkatan penumpang pada jam waktu sibuk/*peak hour* pada bulan Oktober 2023, sebanyak 588 penumpang untuk dijadikan populasi penelitian.

#### 2. Sampel

Dalam buku Sugiyono, Roscoe memberikan pendapatnya tentang saran ukuran sampel sebagai berikut (Sugiyono, 2013) :

1. Dalam penelitian, ukuran sampel 30 hingga 500 dianggap cukup.
2. Setidaknya harus ada 30 sampel dalam setiap kategori jika sampel dibagi menjadi beberapa kelompok.
3. Ukuran sampel harus setidaknya sepuluh kali jumlah variabel yang diteliti jika analisis multivariat digunakan dalam penelitian.
4. Setiap kelompok harus memiliki 10-20 sampel untuk penelitian eksperimen dasar dengan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol.

Berdasarkan pernyataan di atas, penulis menentukan sampel penelitian ini sebanyak 60 sampel.

#### 3. Objek Penelitian

Objek penelitian yang diambil pada Tugas Akhir ini yaitu *check-in counter* Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.



## D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

### 1. Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner tertutup dipakai di penelitian ini yang dimana artinya responden cukup menjawab pernyataan yang diberikan sesuai dengan pengalaman mereka. Kuesioner pada penelitian ini merangkup tentang pengaruh kualitas pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

### 2. Instrumen Penelitian

Skala pengukuran pada Tugas Akhir ini menggunakan skala pengukuran *Likert*.

Tabel III. 1 Skala *Likert* (Sugiyono, 2013)

Jawaban	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Tjiptono menentukan 5 indikator utama *level of service* yang dimuat dalam artikel (Ardhana & Yudianto, 2024b), berikut merupakan 5 indikator tersebut yang kemudian disusun dalam bentuk kuesioner untuk mengetahui pengaruh kepuasan penumpang:

1. Tampilan fisik (*Tangible*), meliputi kebersihan area *check-in*, kondisi fasilitas *check-in counter* dan penampilan petugas.
2. Keandalan (*Reliability*), yang meliputi konsistensi waktu proses *check-in*, ketepatan penanganan bagasi dan penyediaan informasi yang akurat.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yang meliputi ketanggapan petugas, kesiapsiagaan petugas, dan kemampuan petugas dalam mengatasi keluhan penumpang.
4. Jaminan (*Assurance*), yang meliputi keahlian dan pengetahuan petugas, kesopanan dan kepercayaan penumpang terhadap informasi yang diberikan oleh petugas serta perasaan aman dan nyaman yang harus didapatkan oleh penumpang.
5. Empati (*Emphaty*), yang meliputi kepedulian, komunikasi dan keramahan serta tingkat pemahaman petugas dengan penumpang.

Tabel III. 2 Rancangan Pernyataan Kuesioner

Variabel	Pernyataan	Indikator
Variabel X	Fasilitas yang tersedia di <i>check-in counter</i> memadai dan terawat dengan baik	Tampilan Fisik ( <i>Tangible</i> )
	Petugas <i>check-in counter</i> berpenampilan rapih dan berkomunikasi dengan baik	
	Petugas <i>check-in counter</i> andal dalam melakukan proses <i>check-in</i> dengan baik dan benar	Keandalan ( <i>Reliability</i> )
	Petugas <i>check-in counter</i> dapat menyelesaikan masalah Anda dengan cepat dan akurat	
	Petugas <i>check-in counter</i> dengan cepat merespons permasalahan, permintaan dan pertanyaan anda	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )
	Anda yakin terhadap kemampuan dan pengetahuan petugas <i>check-in counter</i> dalam melayani anda	Jaminan ( <i>Assurance</i> )
	Petugas menunjukkan sikap ramah dan sopan saat melayani anda	Empati ( <i>Emphaty</i> )
Variabel Y	Anda merasa puas dengan pengalaman <i>check-in</i> secara keseluruhan di bandara ini	Kepuasan Umum
	Anda merasa puas dengan kecepatan dan efisiensi proses <i>check-in</i>	
	Anda akan merekomendasikan bandara ini kepada orang lain berdasarkan pengalaman <i>check-in</i> anda	Minat Merekomendasikan
	Anda akan merekomendasikan bandara ini kepada orang lain berdasarkan kelengkapan fasilitas <i>check-in counter</i> yang memadai dan terawat dengan baik	

## E. Teknik Analisis Data

Tugas Akhir ini menggunakan beberapa uji statistik dalam menganalisis data, yaitu:

### 1. Uji Instrumen

#### a) Uji Validitas

Rumus validitas yang dipakai adalah rumus *person product moment* yang mana jika nilai  $R_{hitung}$  melebihi nilai  $R_{tabel}$ , dengan demikian pernyataan tersebut valid.

#### b) Uji Reliabilitas

Pengujian ini berguna untuk melihat konsistensi yang dimiliki oleh kuesioner. Jika nilai *Cronbach alpha* melebihi nilai 0,60 maka variable dapat dikatakan reliabel.

### 2. Uji Asumsi Klasik

#### a) Uji Normalitas

Jika nilai signifikan melebihi nilai 0,05 maka data dapat dikatakan terdistribusi normal.

#### b) Uji Heteroskedastisitas

Jika nilai signifikansi melebihi nilai 0,05 maka data dapat dikatakan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

#### c) Uji Linearitas

Jika nilai signifikansi kurang dari nilai 0,05 maka variable dapat dikatakan memiliki hubungan yang linier.

### 3. Uji Analisis Regresi Sederhana

Pengujian ini dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y : Variabel dependen (kepuasan penumpang)

X : Variabel independen (pelayanan *check-in counter*)

a : Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b : Koefisien regresi (nilai peningkatan/penurunan)

e : Pengaruh variable lain yang tidak ikut dianalisis

#### 4. Uji Hipotesis

Pengujian ini berdasarkan tingkat signifikansi 0,05 yang ditetapkan dengan kriteria:

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

#### 5. Uji Koefisien Determinasi

Pengujian ini dilakukan untuk menentukan besaran pengaruh variabel X terhadap variabel Y, dengan berdasarkan dengan nilai R square.

Tabel III. 3 Tingkat hubungan antar variabel

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 1,99	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

#### F. Tempat dan Waktu Penelitian

Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru pada saat melakukan kegiatan *On The Job Training* yang dilakukan di bulan Oktober 2023 hingga Januari 2024.

Tabel III. 4 Tempat dan Waktu Penelitian

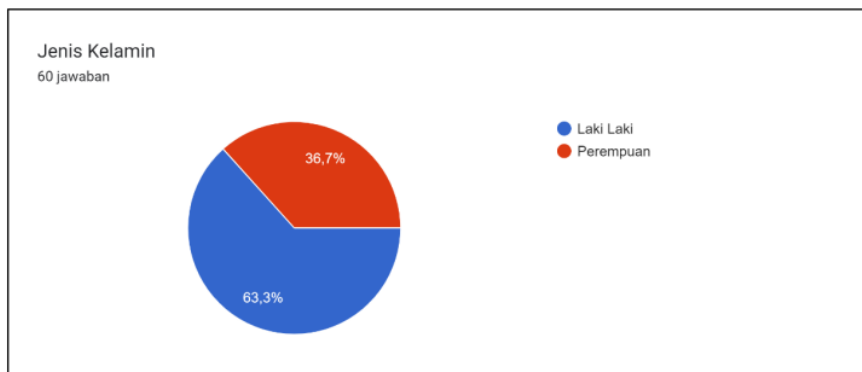
Uraian	Oktober 2023	November 2023	Desember 2023	Januari-Mei 2024
Observasi Lapangan				
Pengumpulan Data				
Proses Data				
Penelitian				
Proposal Tugas Akhir				

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil

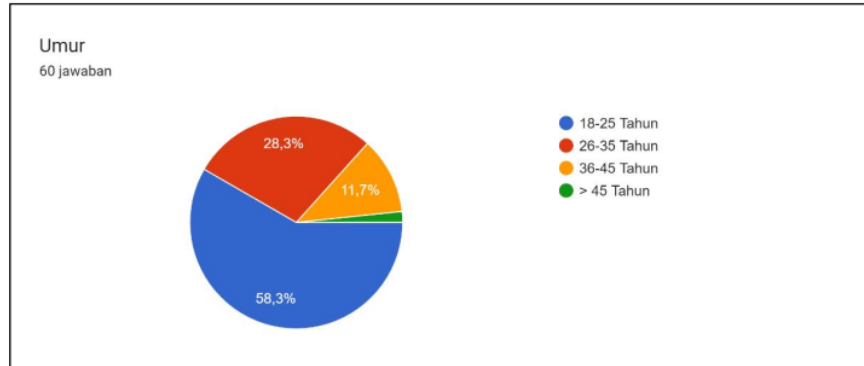
#### 1. Deskripsi Karakteristik Responden

60 sampel dan 60 responden secara keseluruhan, diberikan kuesioner oleh peneliti. Peneliti dapat menentukan karakteristik responden berdasarkan data yang telah didapat, seperti berikut :



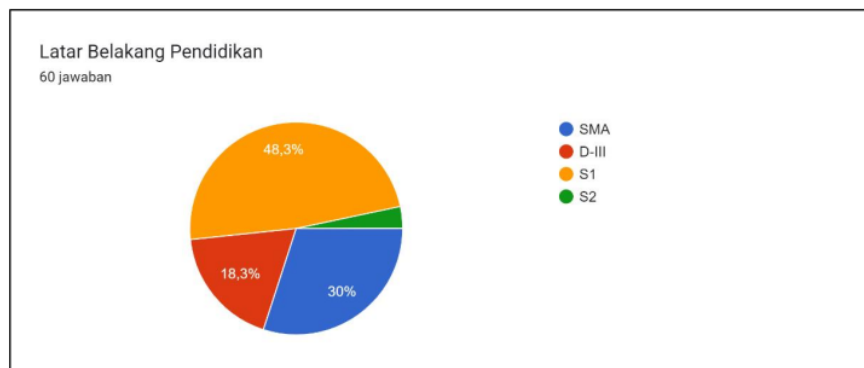
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden  
Sumber : *Google Form*, 2024

Berdasarkan hasil kuesioner mengenai data responden dengan kategori jenis kelamin didapat responden dengan jenis kelamin laki-laki adalah sejumlah 41 orang (68,3%) dan responden dengan jenis kelamin Perempuan adalah sejumlah 19 orang (31,7%).



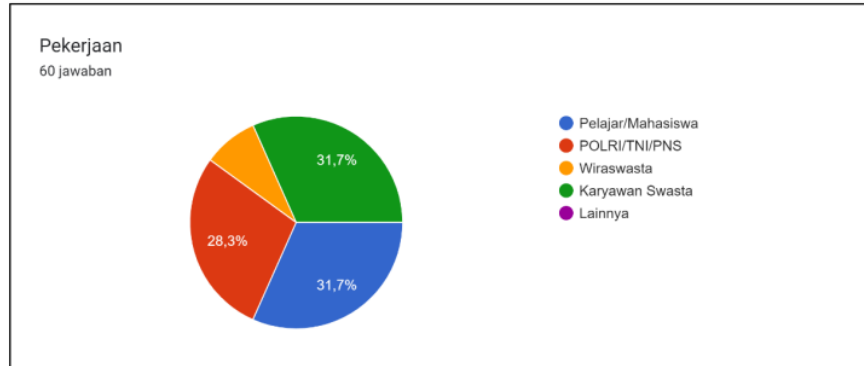
Gambar 4. 2 Umur Responden  
Sumber : *Google Form*, 2024

Berdasarkan hasil kuesioner mengenai data responden dengan kategori Umur, jumlah responden terbanyak ada pada kelompok umur 18-25 tahun, yaitu 36 responden (60%), kelompok umur 26-35 tahun, sebanyak 17 responden (28,3%), kelompok umur 36-45 tahun sebanyak 7 responden (11,7%), dan kelompok umur lebih dari 45 tahun 1 responden (1,7%).



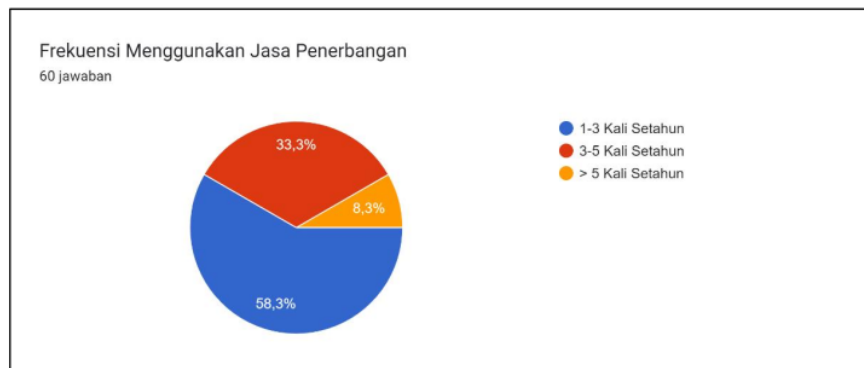
Gambar 4. 3 Latar Belakang Pendidikan Responden  
Sumber : *Google Form*, 2024

Berdasarkan hasil kuesioner mengenai data responden dengan kategori latar pendidikan terakhir, jumlah responden terbanyak ada pada kelompok S1, yaitu 34 responden (56,7%), pendidikan terakhir SMA sebanyak 16 responden (26,7%), pendidikan terakhir D-III sebanyak 8 responden (13,3%), dan pendidikan terakhir S2 sebanyak 2 responden (3,3%).



Gambar 4. 4 Pekerjaan Responden  
Sumber : *Google Form*, 2024

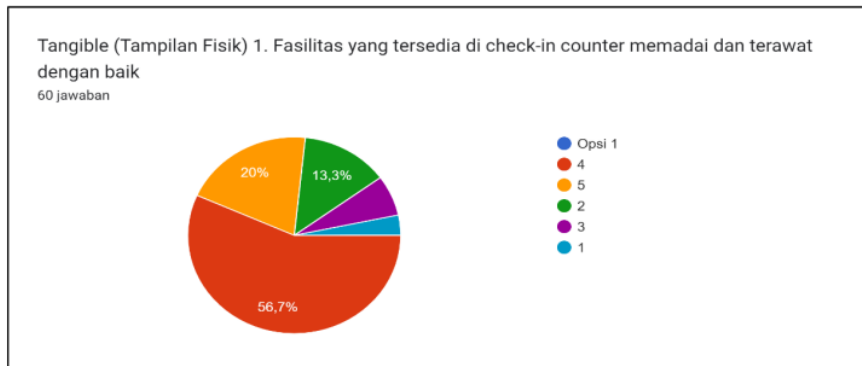
Berdasarkan hasil kuesioner mengenai data responden dengan kategori pekerjaan, jumlah responden terbanyak ada pada kelompok pekerjaan sebagai karyawan swasta, yaitu 20 orang (33,3%), kelompok pekerjaan sebagai POLRI/TNI/PNS sebanyak 19 responden (31,7%), kelompok pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 15 responden (25%), dan kelompok pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 6 responden (10%).



Gambar 4. 5 Frekuensi Menggunakan Jasa Penerbangan Responden  
Sumber : *Google Form*, 2024

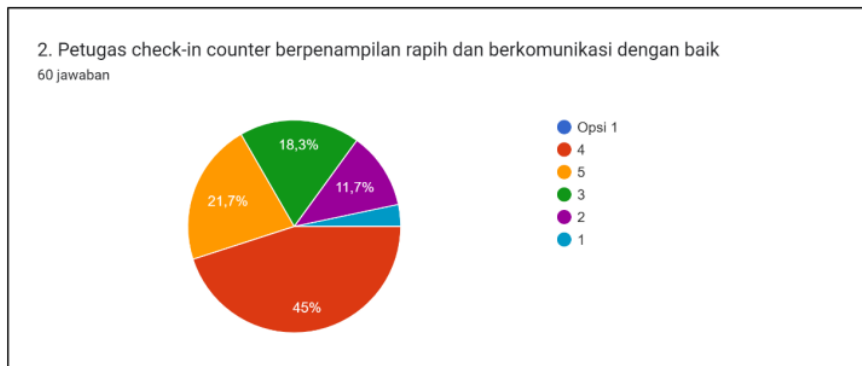
Berdasarkan hasil kuesioner mengenai data responden dengan kategori frekuensi menggunakan jasa penerbangan, responden terbanyak ada pada frekuensi penerbangan 1-3 kali setahun, yaitu 32 orang (53,3%), frekuensi penerbangan 3-5 kali setahun sebanyak 23 responden (38,3%), dan frekuensi penerbangan >5 kali setahun sebanyak 5 responden (8,3%).

## 2. Deskripsi Jawaban Responden



Gambar 4. 6 Pernyataan Variabel X-1  
Sumber : *Google Form*, 2024

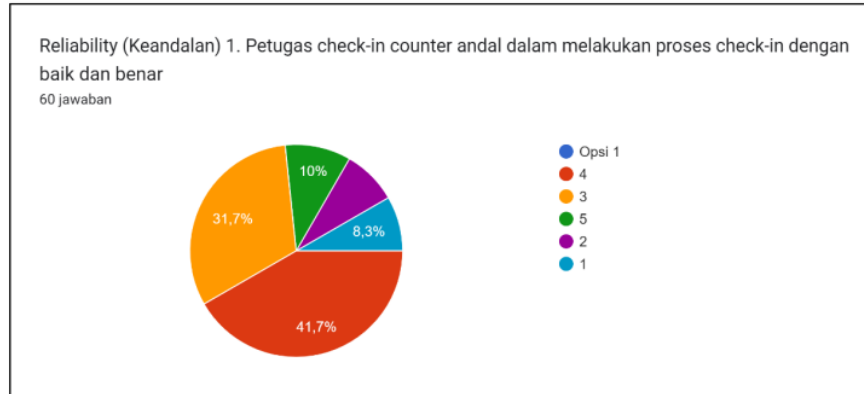
Berdasarkan hasil kuesioner pernyataan nomor 1 indikator *tangible* (tampilan fisik), didapat bahwa 12 responden (20%) menjawab sangat setuju, 34 responden (56,7%) menjawab setuju, 4 responden (6,7%) menjawab netral, 8 responden (13,3%) menjawab tidak setuju, dan 2 responden (3,3%) menjawab sangat tidak setuju.



Gambar 4. 7 Pernyataan Variabel X-2  
Sumber : *Google Form*, 2024

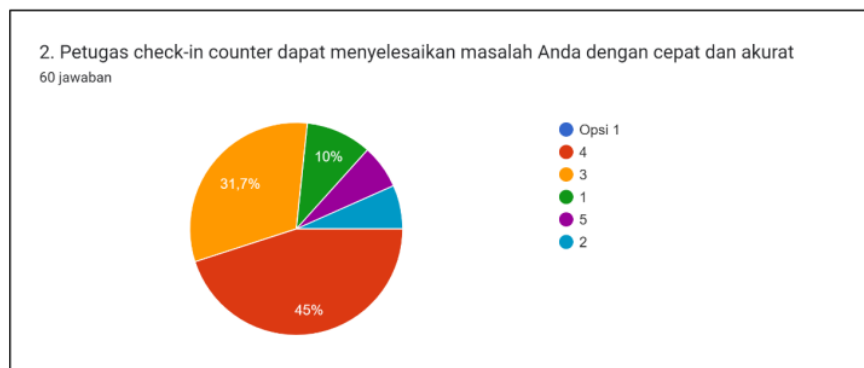
Berdasarkan hasil kuesioner pernyataan nomor 2 indikator *tangible* (tampilan fisik), didapat bahwa 13 responden (21,7%) menjawab sangat setuju, 27 responden (45%) menjawab setuju, 11 responden (18,3%) menjawab netral, 7 responden (11,7%) menjawab tidak setuju dan 2 responden (3,3%) menjawab sangat tidak setuju.





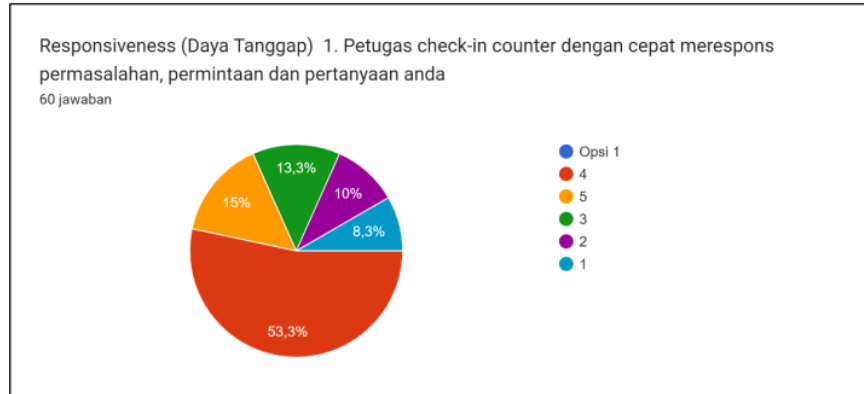
Gambar 4. 8 Pernyataan Variabel X-3  
Sumber : *Google Form*, 2024

Berdasarkan hasil kuesioner pernyataan nomor 1 indikator *reliability* (keandalan), didapat bahwa 6 responden (10%) menjawab sangat setuju, 25 responden (41,7%) menjawab setuju, 19 responden (31,7%) menjawab netral, 5 responden (8,3%) menjawab tidak setuju dan 5 responden (8,3%) menjawab sangat tidak setuju.



Gambar 4. 9 Pernyataan Variabel X-4  
Sumber : *Google Form*, 2024

Berdasarkan hasil kuesioner pernyataan nomor 2 indikator *reliability* (keandalan) didapat bahwa 4 responden (6,7%) menjawab sangat setuju, 27 responden (45%) menjawab setuju, 19 responden (31,7%) menjawab netral, 4 responden (6,7%) menjawab tidak setuju dan 6 responden (10%) menjawab sangat tidak setuju.



Gambar 4. 10 Pernyataan Variabel X-5  
Sumber : *Google Form, 2024*

Berdasarkan hasil kuesioner pernyataan nomor 1 indikator *responsiveness* (daya tanggap) didapat bahwa 9 responden (15%) menjawab sangat setuju, 32 responden (53,3%) menjawab setuju, 8 responden (13,3%) menjawab netral, 6 responden (10%) menjawab tidak setuju dan 5 responden (8,3%) menjawab sangat tidak setuju.



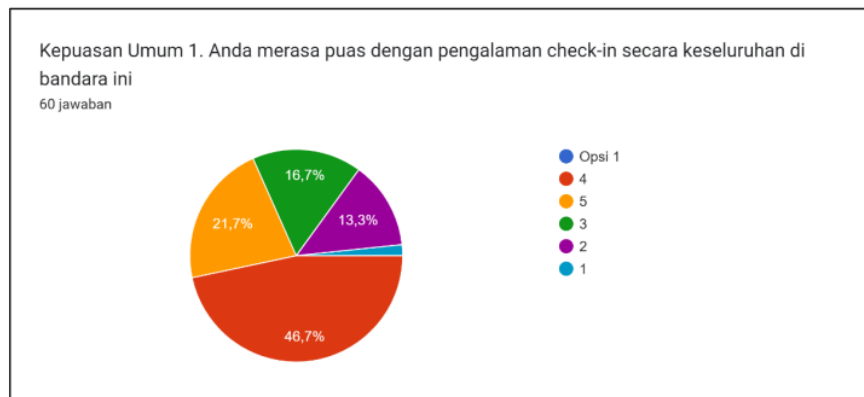
Gambar 4. 11 Pernyataan Variabel X-6  
Sumber : *Google Form, 2024*

Berdasarkan hasil kuesioner pernyataan nomor 1 indikator *assurance* (jaminan) didapat bahwa 6 responden (10%) menjawab sangat setuju, 29 responden (48,3%) menjawab setuju, 14 responden (23,3%) menjawab netral, 6 responden (10%) menjawab tidak setuju dan 5 responden (8,3%) menjawab sangat tidak setuju.



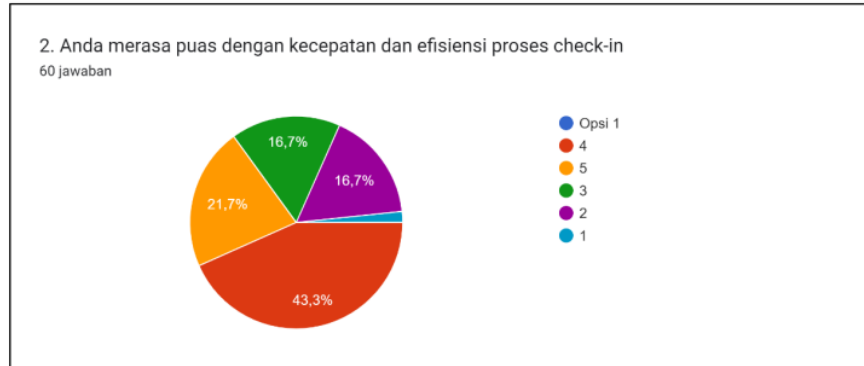
Gambar 4. 12 Pernyataan Variabel X-7  
Sumber : *Google Form*, 2024

Berdasarkan hasil kuesioner pernyataan nomor 1 indikator *emphaty* (empati) didapat bahwa 8 responden (13,3%) menjawab sangat setuju, 30 responden (50%) menjawab setuju, 12 responden (20%) menjawab netral, 6 responden (10%) menjawab tidak setuju dan 4 responden (6,7%) menjawab sangat tidak setuju.



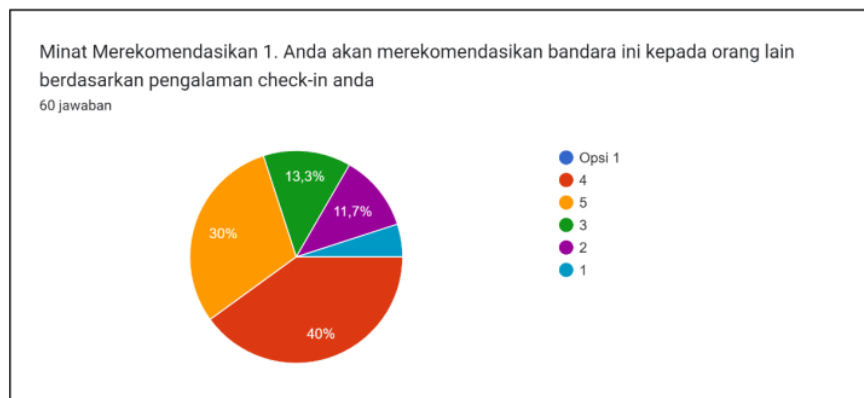
Gambar 4. 13 Pernyataan Variabel Y-1  
Sumber : *Google Form*, 2024

Berdasarkan hasil kuesioner pernyataan nomor 1 indikator kepuasan umum didapat bahwa 13 responden (21,7%) menjawab sangat setuju, 28 responden (46,7%) menjawab setuju, 10 responden (16,7%) menjawab netral, 8 responden (13,3%) menjawab tidak setuju dan 1 orang (1,7%) menjawab sangat tidak setuju.



Gambar 4. 14 Pernyataan Variabel Y-2  
Sumber : *Google Form*, 2024

Berdasarkan hasil kuesioner pernyataan nomor 2 indikator kepuasan umum didapat bahwa 13 responden (21,7%) menjawab sangat setuju, 26 responden (43,3%) menjawab setuju, 10 responden (16,7%) menjawab netral, 10 responden (16,7%) menjawab tidak setuju dan 1 orang (1,7%) menjawab sangat tidak setuju.



Gambar 4. 15 Pernyataan Variabel Y-3  
Sumber : *Google Form*, 2024

Berdasarkan hasil kuesioner pernyataan nomor 1 indikator minat merekomendasikan didapat bahwa 18 responden (30%) menjawab sangat setuju, 24 responden (40%) menjawab setuju, 8 responden (13,3%) menjawab netral, 7 responden (11,7%) menjawab tidak setuju dan 3 orang (5%) menjawab sangat tidak setuju.



Gambar 4. 16 Pernyataan Variabel Y-4  
Sumber : *Google Form*, 2024

Berdasarkan hasil kuesioner mengenai pernyataan nomor 2 indikator minat merekomendasikan didapat bahwa 9 responden (15%) menjawab sangat setuju, 26 responden (43,3%) menjawab setuju, 16 responden (26,7%) menjawab netral, 7 responden (11,7%) menjawab tidak setuju dan 2 responden (3,3)% menjawab sangat tidak setuju.

### 3. Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas Data

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

Variabel	Indikator Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
Variabel X Kualitas Pelayanan <i>Check-in Counter</i>	1	0,928	0,254	Valid
	2	0,880	0,254	Valid
	3	0,884	0,254	Valid
	4	0,897	0,254	Valid
	5	0,888	0,254	Valid
	6	0,918	0,254	Valid
	7	0,916	0,254	Valid
Variabel Y Kepuasan Penumpang	1	0,917	0,254	Valid
	2	0,923	0,254	Valid
	3	0,919	0,254	Valid
	4	0,902	0,254	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh nilai  $R_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $R_{tabel}$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam Tugas Akhir ini dianggap valid.

### b. Uji Reliabilitas Data

Tabel IV. 2 Hasil Uji Reliabilitas (SPSS Version 26, 2024)

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,961	0,60	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,934	0,60	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, didapat nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel X adalah 0,961 dan untuk variabel Y adalah 0,934. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam Tugas Akhir ini dianggap reliabel.

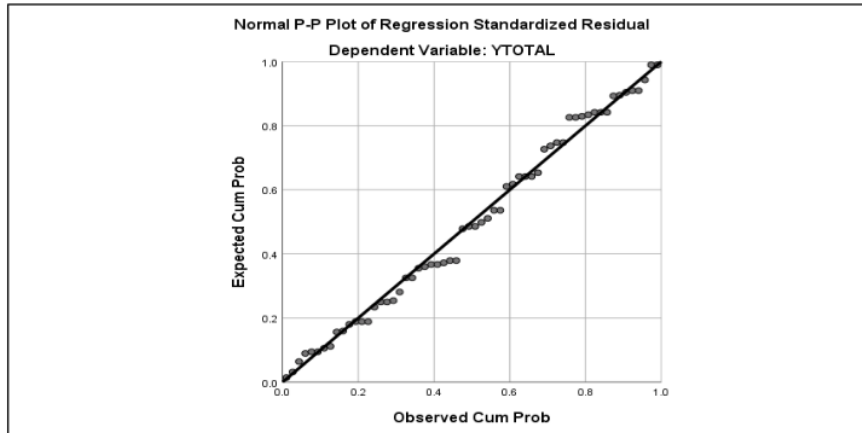
### c. Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Tabel IV. 3 *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* (SPSS Version 26, 2024)

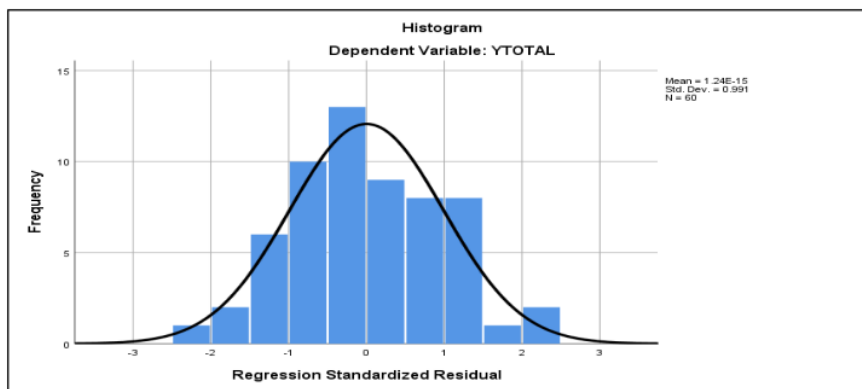
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.55282387
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.089
	Negative	-.078
Test Statistic		.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Berdasarkan hasil uji *one sample Kolmogorov-Smirnov test*, didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,200, dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Dengan demikian data yang digunakan dalam Tugas Akhir ini berdistribusi normal.



Gambar 4. 17 Grafik Uji Normalitas Data  
Sumber : SPSS Version 26, 2024

Jika data yang diperoleh normal, maka ketika ditampilkan dalam bentuk grafik, titik-titik akan mengikuti garis yang menjadi acuan pengambilan keputusan. Seperti yang terlihat dari gambar tersebut, dimana asumsi normalitas terpenuhi karena titik-titik tersebut tidak jauh dari garis diagonal (Nurhalizah & Oktiani, 2024).



Gambar 4. 18 Grafik Histogram  
Sumber : SPSS Version 26, 2024

Uji Histogram dinyatakan bersifat normal dikarenakan jumlah angka seimbang dari -3 sampai dengan 3 dan membentuk gunung ditengah grafik, yang berarti bahwa variabel bersifat seimbang.

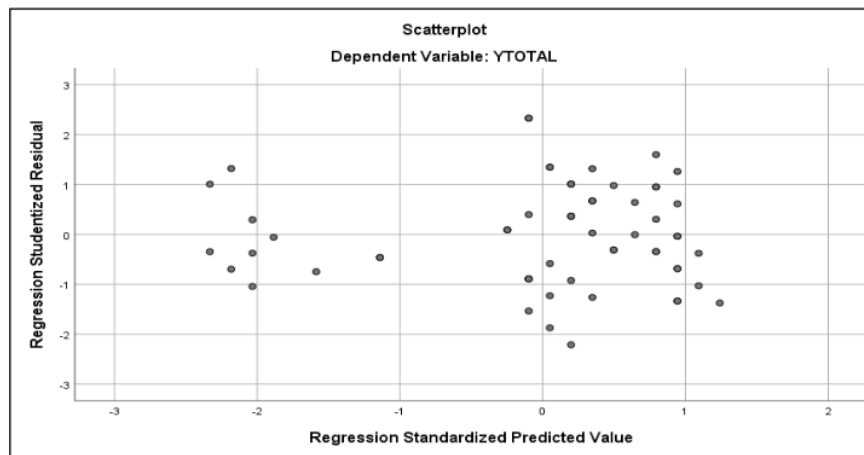
## 2. Uji Heteroskedastisitas

Tabel IV. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas (SPSS Version 26, 2024)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.994	.438		2.268	.027
	XTOTAL	.011	.017	.085	.648	.520

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,520, dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada data yang digunakan dalam Tugas Akhir ini.



Gambar 4. 19 Grafik *Scatterplot*  
Sumber : SPSS Version 26, 2024

Berdasarkan grafik *scatterplot* diatas, tidak terdapat gejala heteroskedastisitas karena terdapat penyebaran titik di antara sumbu Y yang tidak beraturan (Nurhalizah & Oktiani, 2024).



### 3. Uji Linearitas

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

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	733.469	1	733.469	299.029	.000 <sup>b</sup>
	Residual	142.264	58	2.453		
	Total	875.733	59			
a. Dependent Variable: YTOTAL						
b. Predictors: (Constant), XTOTAL						

Berdasarkan hasil uji linearitas didapatkan nilai signifikansi 0,000, dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier pada data yang digunakan dalam Tugas Akhir ini.

#### d. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel IV. 6 Hasil Uji Analisis Sederhana (SPSS Version 26, 2024)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.789	.775		2.307	.025
	XTOTAL	.525	.030	.915	17.292	.000
a. Dependent Variable: YTOTAL						

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa :

$$a = 1.789 \quad b_1 = 0.525$$

Dengan demikian persamaan regresi yang dihasilkan adalah :

$$Y = 1.789 + 0.525X$$

Definisi dari persamaan regresi tersebut adalah :

$a$  = Nilai 1.789 artinya jika kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) adalah positif

$b_1$  = Nilai 0,525 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan penumpang (Y) bersifat positif. Ini mengartikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Dalam konteks ini, jika variabel kualitas pelayanan (X) mengalami peningkatan sebesar 1%, maka kepuasan penumpang (Y) juga akan meningkat sebesar 0,525.

### e. Uji Hipotesis

#### 1. Uji hipotesis membandingkan nilai sig. Dengan 0,05

Hipotesis dianggap diterima jika nilai signifikansi lebih rendah dari taraf signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0,05. Pengujian hipotesis pada Tabel IV.6, menghasilkan signifikansi sebesar 0,000, yang dimana kurang dari 0,05. Didapatkan hasil pada Tugas Akhir ini yang menunjukkan penolakan terhadap hipotesis nol ( $H_0$ ) dan penerimaan hipotesis alternatif ( $H_a$ ), yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan penumpang (Y).

#### 2. Uji Hipotesis dengan Uji t

Berdasarkan table IV.6 didapatkan nilai  $T_{hitung}$  sebesar 17,292, selanjutnya peneliti harus menghitung nilai  $T_{tabel}$  dengan menggunakan rumus  $df = n-2$ , yaitu  $60-2 = 58$ . Pada tingkat signifikansi 5%, didapatkan nilai  $T_{tabel}$  sebesar 2,030. Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dapat diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) dapat ditolak karena nilai  $T_{hitung}$  sebesar 17,292 lebih tinggi dari nilai  $T_{tabel}$  sebesar 2,030. Hal ini menunjukkan bahwa kesenangan penumpang (Y) dan variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan.

### f. Uji Koefisien Determinasi

Tabel IV. 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (SPSS Version 26, 2024)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.915 <sup>a</sup>	.838	.835	1.566

a. Predictors: (Constant), XTOTAL

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai *R Square* 0,838, atau setara dengan 83,8% jika dikonversi ke persentase, yang dibulatkan menjadi 84%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh yang sangat kuat sebesar 84% terhadap kepuasan penumpang (Y), sedangkan 16% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

## B. Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan di *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang dinilai sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai persentase rata-rata kuesioner yang mencerminkan indikator pernyataan untuk masing-masing variabel X (kualitas layanan) dan Y (kepuasan penumpang) (Atwal & Laksana, 2022) sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel IV. 8 Nilai Rata-Rata Indikator

Variabel	Indikator	Nilai Rata-Rata Indikator (%)
Variabel X	<i>Tangible</i> (Tampilan Fisik)	75%
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	66%
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	71%
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	68%
	<i>Emphaty</i> (Empati)	71%
Variabel Y	Kepuasan Umum	74%
	Minat Merekomendasikan	73%

Berdasarkan nilai rata-rata variabel X (Kualitas pelayanan) dimana didapatkan *tangible* (tampilan fisik) sebagai nilai rata rata tertinggi yaitu dengan (75%), kemudian *reliability* (keandalan) yang mendapatkan nilai rata-rata terendah yaitu dengan (66%), hal ini sejalan dengan penelitian (Atwal & Laksana, 2022) yang juga menggunakan persamaan indikator dimana *tangible* (tampilan fisik) menjadi indikator yang mendapatkan nilai tertinggi dan indikator *reliability* (keandalan) mendapatkan penilaian terendah. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa adanya kepuasan penumpang terhadap indikator *tangible* (tampilan fisik) yang berarti fasilitas yang ada di *check-in counter* tergolong memadai dan terawat dengan baik serta petugas yang selalu menjaga penampilan agar tetap rapih dan juga kemampuan petugas yang dapat berkomunikasi dengan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa senang dengan penampilan petugas *check-in counter*, terutama petugas yang berseragam terlihat ramah dan profesional serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik.

Penelitian yang sama pun dilakukan oleh (Pamungkas & Laksana, 2023) di bandar udara Rahadi Oesman yang menggunakan 5 indikator sebagai dasar pembuatan variabel X. Penelitian tersebut mendapatkan hasil indikator ketanggapan mencapai nilai tertinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,19, yang mana hal ini menunjukkan sebagian besar responden berpendapat bahwa petugas *check-in counter* sudah bersikap cepat, tanggap, dan akurat, sedangkan pada Tugas Akhir ini justru didapat nilai sebaliknya, *reliability* mendapat nilai terendah. Adapun (Tri dkk., 2020) menunjukkan perlu adanya peningkatan pada indikator *tangible*, *assurance*, dan *empathy* serta nilai kepuasan responden pada indikator *reliability* dan *responsiveness* menunjukkan penumpang merasa terkesan dengan ketepatan waktu penerbangan dan keseriusan para *ground handling* dalam melakukan pelayanan.

Untuk variabel Y (kepuasan penumpang) terdapat 2 indikator yaitu kepuasan umum dan minat merekomendasikan. Berdasarkan nilai rata-rata yang telah didapat, indikator kepuasan umum (74%) mendapatkan nilai yang lebih besar dari minat merekomendasikan (73%), yang kemudian dapat diartikan bahwa penumpang merasa puas dengan pengalaman check-in serta merasa puas dengan kecepatan dan efisiensi proses check in di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, didapatkan hasil dimana hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, yang mana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan di *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

2. Berdasarkan hasil pengujian determinasi didapatkan besaran pengaruh yang sangat kuat antara kualitas pelayanan di *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru sebesar 84% , sedangkan sisanya  $(100\% - 84\%) = 16\%$  dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil nilai rata-rata indikator variabel kualitas pelayanan (X), indikator dengan nilai rata rata terkecil terdapat pada indikator *reliability* (keandalan) sebesar 66%. Indikator *reliability* pada penelitian ini mengacu pada keandalan petugas dalam melakukan proses *check-in* dan cara petugas menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh penumpang dengan cepat dan akurat. Untuk menambah kepuasan penumpang maka pihak maskapai perlu membuat pelatihan dan pengembangan berkala yang ditujukan untuk petugas *check-in counter* mengenai *SOP*, selanjutnya petugas disarankan untuk melakukan *briefing* dan observasi secara berkala untuk mengetahui gejala-gejala permasalahan apa saja yang dialami oleh penumpang agar petugas dapat selalu menemukan solusi yang tepat dengan cepat dan akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananta, N. Y., & Albanna, F. (2022). Kualitas Pelayanan Check-in Counter Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air Pada Bandar Udara. *Ground Handling Dirgantara*, 5(2), 223–232.
- Angraini, N. (2023). Mengukur Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.26858/jab.v2i1.43447>
- Ardhana, C. S., & Yudianto, K. (2024a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Check-In Counter terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. *MES Management Journal*, 3(1), 15–29. <https://doi.org/10.56709/mesman.v3i1.139>
- Ardhana, C. S., & Yudianto, K. (2024b). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Check-In Counter terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. *MES Management Journal*, 3(1), 15–29. <https://doi.org/10.56709/mesman.v3i1.139>
- Atwal, S. B., & Laksana, A. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter Maskapai Garuda Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. *Growth*, 20(1), undefined-undefined. <https://doi.org/10.36841/GROWTH-JOURNAL.V20I1.1904>
- Cahyono, A. S. (2016). Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat Di Indonesia. *Publiciana*, 9(1), 140–157. <https://doi.org/10.36563/PUBLICIANA.V9I1.79>
- Fisika, J., Matematika, F., Ilmu, D., & Alam, P. (2016). *Regresi Linier Sederhana*.
- Gustina, I. (2021). Pengaruh Sistem Pengendalian Intern dan Penerapan Sistem AKuntansi Keuangan Daerah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 10(1), 56–64. <https://doi.org/10.32520/jak.v10i1.1658>
- Helmy, M. (2021). *Analisis Tingkat Pelayanan Check-in Counter Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II*.
- Hodi. (t.t.). *Perbandingan Kinerja Self Check-In Dan Check-In Konvensional Untuk Maskapai Garuda Indonesia Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta*.
- Hodi, & Rachman, I. A. (2019). 5 Perbandingan Kinerja Self Check-In Dan Check-

- In Konvensional Untuk Maskapai Garuda Indonesia. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 12(2), 78–84. <https://doi.org/10.56521/MANAJEMEN-DIRGANTARA.V12I2.65>
- Ibrahim, M., Hodi, & Yusran, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Avsec Di Security Check Point (Scp) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. *Growth*, 20(1), 190. <https://doi.org/10.36841/growth-journal.v20i2.1950>
- Istiani, N., & Islamy, A. (2020). Fikih Media Sosial Di Indonesia. *Asy Syar'Iyyah: Jurnal Ilmu Syari'Ah Dan Perbankan Islam*, 5(2), 202–225. <https://doi.org/10.32923/asy.v5i2.1586>
- Kementerian Perhubungan. (2018). Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Km 211 Tahun 2021. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 115 Tahun 2018*, 1–8.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara*. 1–61.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2023). *MEnteri P Er H U B U N G a N R Ep U B Lik in D O N E Sia*. 1–97.
- Kusuma, R. W., & Suwitho. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 4(12), 2–17.
- Kusumayanti, F. A., Manajemen, D-Iv, Udara, T., Tinggi, S., Kedirgantaraan, T., & Abstrak, Y. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Ground Handling Dirgantara*, 4(02), 168–177. <https://doi.org/10.56521/JGH.V4I01.527>
- MARDIATMOKO, G.-. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Nugraha, M. E., Candra Yuniar, D., Febiyanti, H., Komalasari, Y., & Palembang, P. P. (2024). Korelasi Motivasi Taruna Pola Pembibitan terhadap Minat

- Belajar Matematika. Dalam *Jurnal Kependidikan* (Vol. 13, Nomor 2).  
<https://jurnaldidaktika.org/1405>
- Nurhalizah, S., & Oktiani, N. (2024). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(3), 197–207.  
<https://doi.org/10.62421/jibema.v1i1.18>
- Nursya'adah, D., & Kurniawan, A. (2019). Persepsi Mahasiswa Stie Sutaatmadja Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Bandara. *Jurnal Edukasi (Ekonomi, Pendidikan dan Akuntansi)*, 7(2). <https://doi.org/10.25157/je.v7i2.2840>
- Pamungkas, Y., & Laksana, A. P. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman*.
- Penerbangan, U.-U. R. I. N. 1 T. 2009 T. (2009). Undang - Undang Penerbangan Republik Indonesia. Dalam *American Journal of Research Communication* (Vol. 5, Nomor August, hlm. 12–42).
- Bimalaya, P., & Puspitasari, Y. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Check-in Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(9), 3583–3588. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i9.1223>
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (Prof. Dr. Sugiyono, Ed.; 2013 Ed.)*. Alfabeta.
- Surokim. (2016). Riset Komunikasi : Buku Pendamping Bimbingan Skripsi. *Pusat Kajian Komunikasi Publik Prodi Ilmu Komunikasi FISIB-UTM & Aspikom Jawa Timur*, 285.
- Tri, Rachmat, Yanto, Yuli, & Nefertari. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Maskapai Penerbangan XpressAir Bandung*.
- Wasposito, A. A., Handayani, N. C., & Paramita, W. (2013). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Pt*.



*Unitex Dibogor.*

Zaki, M., & Saiman, S. (2021). Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian. *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(2), 115–118. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i2.216>

Zakiah, I., & Ginusti, G. N. (2022). Analisis Pelayanan *Check-In Counter* Maskapai Batik Air Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(5), 2095–2110. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i5.313>

## LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Uji Validitas Variabel X

		Correlations							
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	XTOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.829**	.780**	.806**	.802**	.821**	.825**	.928**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
X2	Pearson Correlation	.829**	1	.729**	.721**	.722**	.789**	.770**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
X3	Pearson Correlation	.780**	.729**	1	.810**	.720**	.786**	.757**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
X4	Pearson Correlation	.806**	.721**	.810**	1	.735**	.810**	.786**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
X5	Pearson Correlation	.802**	.722**	.720**	.735**	1	.780**	.832**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
X6	Pearson Correlation	.821**	.789**	.786**	.810**	.780**	1	.807**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
X7	Pearson Correlation	.825**	.770**	.757**	.786**	.832**	.807**	1	.916**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
XTOTAL	Pearson Correlation	.928**	.880**	.884**	.897**	.888**	.918**	.916**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60

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

## Lampiran B Hasil Uji Validitas Variabel Y

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	YTOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.795**	.769**	.806**	.917**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
Y2	Pearson Correlation	.795**	1	.821**	.758**	.923**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
Y3	Pearson Correlation	.769**	.821**	1	.754**	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60
Y4	Pearson Correlation	.806**	.758**	.754**	1	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60
YTOTAL	Pearson Correlation	.917**	.923**	.919**	.902**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

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

## Lampiran C Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Case Processing Summary				Reliability Statistics	
		N	%	Cronbach's	
Cases	Valid	60	100.0	Alpha	N of Items
	Excluded:	0	.0	.961	7
	Total	60	100.0		

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

## Lampiran D Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Case Processing Summary				Reliability Statistics	
		N	%	Cronbach's	
Cases	Valid	60	100.0	Alpha	N of Items
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0		
	Total	60	100.0	.934	4

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

## Lampiran E Hasil Tabulasi Data X

R	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	XTOTAL
R1	4	4	4	4	3	3	4	26
R2	5	4	4	5	4	4	5	31
R3	4	4	4	4	5	4	5	30
R4	5	4	4	4	4	4	4	29
R5	3	3	3	4	3	3	4	23
R6	4	3	4	4	4	3	3	25
R7	3	3	4	3	4	3	3	23
R8	2	1	2	1	1	1	1	9
R9	5	5	5	4	5	4	5	33
R10	4	4	3	3	4	3	3	24
R11	4	4	3	4	4	3	4	26
R12	4	4	4	3	4	3	4	26
R13	5	5	4	5	5	4	4	32
R14	4	4	4	4	3	3	3	25
R15	4	4	4	4	4	4	4	28
R16	3	3	3	4	5	4	4	26
R17	4	3	4	4	4	4	4	27
R18	4	4	5	5	4	5	4	31
R19	4	3	3	3	4	3	4	24
R20	5	4	5	4	4	4	5	31
R21	4	4	4	3	4	3	3	25
R22	4	5	5	4	4	4	4	30
R23	4	5	3	3	4	4	4	27
R24	4	4	4	3	5	4	4	28
R25	4	4	3	3	5	4	4	27
R26	4	4	3	3	4	4	4	26
R27	1	2	1	1	1	1	2	9
R28	4	4	3	3	4	3	3	24
R29	4	5	3	3	4	4	4	27

R30	5	5	4	4	4	4	5	31
R31	1	2	2	2	1	1	1	10
R32	4	4	3	4	3	4	4	26
R33	5	4	4	4	5	4	5	31
R34	4	5	4	4	5	4	4	30
R35	5	5	4	4	4	5	5	32
R36	4	4	3	3	4	3	4	25
R37	4	4	3	3	3	4	3	24
R38	4	4	4	5	4	5	4	30
R39	4	3	3	3	5	4	4	26
R40	4	4	4	4	4	4	4	28
R41	4	5	3	3	4	4	4	27
R42	4	3	3	4	3	4	3	24
R43	4	4	3	4	4	4	3	26
R44	4	4	4	3	3	4	3	25
R45	5	5	4	4	4	5	4	31
R46	2	2	1	1	1	2	1	10
R47	5	5	4	4	4	4	4	30
R48	2	2	2	1	1	2	1	11
R49	5	4	4	4	4	4	4	29
R50	4	5	5	4	4	5	4	31
R51	2	2	1	2	2	1	2	12
R52	2	3	3	2	2	2	3	17
R53	5	5	4	4	4	4	4	30
R54	4	3	4	3	4	3	3	24
R55	3	3	2	3	2	2	2	17
R56	2	1	1	1	2	2	2	11
R57	4	4	5	4	4	5	5	31
R58	4	4	3	3	3	3	4	24
R59	2	2	2	2	2	2	2	14
R60	2	2	1	1	2	1	2	11

## Lampiran F Hasil Tabulasi Data Y

<b>8</b>	<b>Y1</b>	<b>Y2</b>	<b>Y3</b>	<b>Y4</b>	<b>YTOTAL</b>
R1	4	4	4	4	16
R2	4	5	4	5	18
R3	5	5	5	5	20
R4	5	4	4	5	18
R5	3	3	4	4	14
R6	4	5	4	4	17
R7	4	3	3	4	14
R8	2	2	2	2	8
R9	4	4	5	4	17
R10	5	5	4	4	18
R11	4	4	5	4	17
R12	3	3	3	3	12
R13	5	4	5	4	18
R14	3	3	4	3	13
R15	5	5	4	4	18
R16	5	4	4	4	17
R17	4	3	4	3	14
R18	4	5	5	4	18
R19	4	4	4	3	15
R20	4	4	4	4	16
R21	3	4	4	3	14
R22	4	5	4	4	17
R23	4	4	5	5	18
R24	4	5	4	3	16
R25	5	4	4	4	17
R26	4	4	5	3	16
R27	2	1	1	2	6
R28	3	3	3	3	12
R29	4	5	5	3	17
R30	4	4	4	4	16
R31	1	2	1	2	6
R32	4	4	5	4	17
R33	5	5	5	5	20
R34	5	4	5	5	19
R35	5	4	4	4	17
R36	4	4	5	4	17
R37	5	<b>8</b>	5	4	18
R38	5	4	4	4	17
R39	3	3	4	4	14

R40	4	4	4	4	16
R41	4	4	4	4	16
R42	3	4	3	3	13
R43	4	4	5	3	16
R44	3	3	3	3	12
R45	4	4	4	5	17
R46	2	2	3	2	9
R47	4	5	5	5	19
R48	2	2	2	2	8
R49	4	4	5	4	17
R50	4	4	5	4	17
R51	2	2	2	2	8
R52	3	2	2	3	10
R53	4	5	5	4	18
R54	4	3	3	3	13
R55	3	2	2	3	10
R56	2	2	1	1	6
R57	5	5	4	5	19
R58	4	3	3	3	13
R59	2	2	2	2	8
R60	2	2	2	1	7

Lampiran G Titik Persentase Distribusi T (Tabel)

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41		0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42		0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43		0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44		0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45		0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46		0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47		0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48		0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49		0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50		0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51		0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52		0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53		0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54		0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55		0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56		0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57		0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58		0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59		0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60		0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61		0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62		0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63		0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471

Lampiran H Titik Persentase Distribusi R (Rtabel)

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



## Lampiran I Lembar Bimbingan 1



POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG  
PROGRAM STUDI  
DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR  
TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Nama Taruna : ISMAIL INSAN IKHSAN  
NIT : 55242110014  
Course : MBU 02 A  
Judul TA : Pengaruh Kualitas pelayanan check-in counter terhadap kepuasan Penumpang di bandara udara Sultan syarif Kasim II Pekanbaru

Dosen Pembimbing : Mub. Syahrul Munir

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1	15/5/24	- Pembahasan BAB I, II & III	
2	29/5/24	- Kuis umum	
3	6/6/24	- evaluasi Bab IV & V - koreksi BAB IV & V	
4	14/6/24	- evaluasi BAB VI & VII - Lanjutan BAB IV & V	
5	24/6/24	- evaluasi Bab VIII & IX - koreksi BAB IV & V	
6	23/6/24	- evaluasi Bab X & XI - koreksi BAB IV & V - koreksi Babter pustaka	
7	12/7/24	- Lanjutan sidang Tugas Akhir	

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

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

NIP. 19760612198031001

Dosen Pembimbing

M. Syahrul Munir

NIP. 198406292008121002

## Lampiran J Lembar Bimbingan 2



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

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

Nama Taruna : Ismail Insan Ikhwan  
 NIT : 55242110014  
 Course : MBU 02 A  
 Judul TA : Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter terhadap Kepuasan Pemumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru  
 Dosen Pembimbing : Diresw Anelliq

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1.	03/06/2024	Bab I sd III. Liste Quetman. approve	
2.	06/06/2024	Perbaikan	
3.	11/06/2024	Bab IV dan V Lanjutkan	
4.	20/06/2024	- Tambah sitasi & perbaikan - Tambah diskusi A Bab IV - Kpt Gambar.	
5.	04/07/2024	- Buka pedoman kembali, cek kerapian - Direkomendasikan ul/ sidang T.A	
6.	11/07/2024	Persiapan PPT.	

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST., M.Si.  
NIP. 19760612198031001

Dosen Pembimbing

NIP.

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	4%
2	jurnal.kdi.or.id Internet Source	2%
3	Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Student Paper	1%
4	eprints.unpak.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Clayton College & State University Student Paper	1%
6	text-id.123dok.com Internet Source	1%
7	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
8	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%

---

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On