

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Jumlah personil *Customer Service* pasca *Covid* dipastikan memiliki pengaruh signifikan sebesar 42% terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, yang artinya kurangnya jumlah personil *Customer Service* di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan Informasi Penumpang, dan penambahan personil *Customer Service* di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dapat meningkatkan kepuasan penumpang di bandara tersebut.

B. Saran

1. Melakukan penambahan jumlah Personil *Customer Service* saat ini demi memaksimalkan dan menaikkan tingkat kepuasan pelayanan penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, dengan melakukan penambahan personil maka konter-konter yang kosong dapat di isi dengan pembagian siff kerja yang disusun menyesuaikan dengan jumlah personil, maka dapat meningkatkan kepuasan pelayanan informasi, ataupun keluhan penumpang di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.
2. Sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian sejenis terkait Jumlah Personil *Customer Service* Pasca *Covid* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru yang hasilnya berpengaruh 42 % maka kedepannya akan di teliti faktor-faktor lain yang belum di teliti dalam penelitian ini sebesar 58% untuk kemajuan penelitian ini dan sebagai penambah pengalaman peneliti dalam melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhababy, A. M. (2016). Bandar Udara Indonesia. *14*(5), 1–23.
- Anwar, Y. R., & Masyi'ah, A. N. (2024). *Pengaruh Keterlambatan Penerbangan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. *1*(2), 60–70.
- Arief, M. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Di Bandara Internasional Sultan Hasannudin Makassar. *Academica*, *03*(02), 1–12.
- Darwin, Muhammad, at all. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*.
- Desita, Y. A. (2021). Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*(9), 1689–1699.
- Eska Nugraha, M., Dwi Candra Yuniar, Herlina Febiyanti, & Yeti Komalasari. (2024). Korelasi Motivasi Taruna Pola Pembibitan terhadap Minat Belajar Matematika. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, *13*(2), 1405–1412.
<https://doi.org/10.58230/27454312.617>
- Fakhrudin, A. (2017). Pengaruh Kualitas Customer Service Terhadap Citra Perusahaan. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, *10*(1), 53.
- Febriyanti, H., Setiyo, S., Kusdarwanto, H., & Nadhifa Azzahra, V. (2023). the Impact of Closed Circuit Television Addition on Apron Movement Control Supervision in Apron C Juanda Airport. *Proceeding of International Conference of Advance Transportation, Engineering, and Applied Social Science*, *2*(1), 974–980. <https://doi.org/10.46491/icateas.v2i1.1769>
- Hanna, A. N., Mcdonald, J. S., Miller, C. H., & Couri, D. (1989). Pretreatment with paracetamol inhibits metabolism of enflurane in rats. *British Journal of Anaesthesia*, *62*(4), 429–433. <https://doi.org/10.1093/bja/62.4.429>
- Heri Retnawati. (2015). Teknik Pengambilan Sampel. *Ekp*, *13*(3), 1576–1580.
- ICAO. (2016). *Annex 14 Vol 1 Edisi 7 Tahun 2016*.

- KELUHAN PENUMPANG PADA PELAYANAN UNIT INFORMASI PT ANGKASA PURA BANDARA ADI SOEMARMO SOLO Abstrak.* (n.d.).
- Kewarganegaraan, J., Winata, A., Udara, M. T., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2022). *Image Terhadap Kepuasan Pelangan Bandar Udara Tjilik Riwut.* 6(1), 1524–1531.
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). 2742. *Metode Penelitian Kuantitatif (Agung Widhi Kurniawan).pdf* (p. 58).
- Martadinata, M. I., Febiyanti, H., Suryan, V., Pratama, R. A., & Nabilah, H. A. (2021). Implementasi Safety Management System Di Bandar Udara Internasional Radin Inten Ii Pada Masa Pandemi Covid -19. *Journal of Airport Engineering Technology (JAET)*, 2(01), 1–15.
<https://doi.org/10.52989/jaet.v2i01.44>
- Nashrullah, M., Fahyuni, E. F., Nurdyansyah, N., & Untari, R. S. (2023). Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data). In *Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data)*. <https://doi.org/10.21070/2023/978-623-464-071-7>
- Nimah, A. I., & Haryatmi, E. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Daily Apps Berbasis Web Di Internal Divisi Digital Marketing PT. Transcosmos Indonesia dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(4), 544–556.
<https://doi.org/10.51519/journalisi.v3i4.186>
- Nurdiansyah, F. A., & Saputro, E. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 22–31.
- Nurul Faoziah, A. (2022). The Influence of Service Quality of Airport Security Personnel on Passenger Satisfaction at Yogyakarta International Airport. *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)*, 2(3), 1259–1268.
<https://journal.yp3a.org/index.php/mudima/index>

- Pelayanan, S., & Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. *Undang–Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Dalam Satu Naskah*, 021, 2018. https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM_178_TAHUN_2015.pdf
- Prawiyogi, A. G., Sadiyah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- Purwita, W., & Kusumo Bintoro, B. P. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Penumpang. Studi Kasus: Pelayanan Jasa Penumpang di Bandara Wiriadinata Tasikmalaya. *Management, and Industry (JEMI)*, 2(3), 120–127.
- Ramadhan, A. F. (2021). Peran Customer Service PT. Sriwijaya Air dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bandara Soekarno-Hatta. *Jurnal Ilmu Komunikasi Andalan*, 4(1), 82–96. <https://jurnal.unma.ac.id/index.php/jika/>
- Sandjojo, C. T. (2017). Hubungan Antara Kualitas Persahabatan Dengan Kebahagiaan Pada Remaja Urban. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 6(2), 1721–1740.
- Setya Budi, A. D. A., Septiana, L., & Panji Mahendra, B. E. (2024). Memahami Asumsi Klasik dalam Analisis Statistik: Sebuah Kajian Mendalam tentang Multikolinearitas, Heterokedastisitas, dan Autokorelasi dalam Penelitian. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 3(01), 01–11. <https://doi.org/10.58812/jmws.v3i01.878>
- Soleh, A. M. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Dalam Dunia Penerbangan. *Penerbit Lebah Buku Group*. https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=Xi84MIIAAAJ&citation_for_view=Xi84MIIAAAJ:5nxA0vEk-isC

- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36.
<https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Surokim. (2016). Riset Komunikasi : Buku Pendamping Bimbingan Skripsi. *Pusat Kajian Komunikasi Publik Prodi Ilmu Komunikasi FISIB-UTM & Aspikom Jawa Timur*, 285. <http://komunikasi.trunojoyo.ac.id/wp-content/uploads/2016/01/BUKU-RISET-KOMUNIKASI-JADI.pdf>
- Syariah, K. B., & Ilmu, G. (n.d.). Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah. *september 2016*, 1–6.
- TAHAR, A., & KARTIKA RACHMAN, A. (2014). Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Accounting and Investment*, 15(1), 56–67.
- Utami, S., & Endrawijaya, I. (2018). Study of the Implementation of the Duties and Functions of Apron Movement Control (AMC) at Soekarno – Hatta Cengkareng International Airport on the Competency of Airport Operations Graduates (OBU) of the Indonesian Aviation College. *Jurnal Ilmiah Aviasi Langit Biru*, 11(1), 1–96.
- Viovent, V., & Arief, A. (2023). Pengaruh Leverage, Profitability, Ukuran Perusahaan, Capital Intensity Ratio, Dan Sales Growth Terhadap Tax Avoidance. *EBID:Ekonomi Bisnis Digital*, 1(2), 77–84.
<https://doi.org/10.37365/ebid.v1i2.179>
- Wahyono, A., & Fatmaningsih, S. (2019). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus : Ka Bandara Stasiun Sudirman Baru, Bni City). *Jurnal Manajemen*, 3(2), 45–59.
<https://doi.org/10.54964/manajemen.v3i2.124>
- Zuriyen Pembimbing, A., & Si Konsentrasi Hubungan Masyarakat -Jurusan Ilmu Komunikasi, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Di Bandara Sultan Syarif Kasim Ii Pekanbaru. *Jom Fisip*, 6, 1–10.

LAMPIRAN

Lampiran A Surat Keputusan Penetapan Pembimbing Tugas Akhir

	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN BADAN LAYANAN UMUM POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG	
JL. ADI SUCIPTO No. 001 SUKODADI - SUKARAMI PALEMBANG 30154	TELP : (0711) 410930	FAX : (0711) 420385 Email : poltekbang.plg@dephub.go.id Home Page : poltekbangplg.ac.id

SURAT KEPUTUSAN
DIREKTUR POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
NOMOR : SK – Poltekbang.Plg 165 Tahun 2024

TENTANG

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

DIREKTUR POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG,

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



	BERLIANA		M.Si.	M. Si.
11	FAJAR DUARI JONATAN SIHOMBING	55242110011	Minulya Eska Nugraha, M.Pd.	Sutiyo, S. Sos., M.Si.
			Wildan Nugraha, S.F	Zuenita Hermala

Lampiran B Pertanyaan Koesioner

PERNYATAAN

- 1.Sangat Tidak Setuju
- 2.Tidak Setuju
- 3.Ragu-ragu
- 4.Setuju
- 5.Sangat Setuju

B *I* U ↻ ☰ ☷ ✕

⋮

Saya dengan mudah dapat menemui Personil Customer Service di Counter-counter Customer Service bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

B *I* U ↻ ✕

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju



Jumlah personil customer service yang lebih memadai dapat mempercepat waktu respons terhadap permintaan saya di Bandara Sultan Syarif Kasim II

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju



Jumlah personil customer service yang belum mencukupi di Bandara Sultan Syarif Kasim II dapat menyebabkan keterlambatan dalam penanganan masalah dan keluhan saya

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju



Saya memiliki kendala untuk menanyakan keluhan saya dikarenakan sulitnya menemukan personil customer service di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

B *I* U ↻ ✕

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

Penambahan jumlah personil customer service di Bandara Sultan Syarif Kasim II dapat meningkatkan efisiensi layanan kepada penumpang

B *I* U ↻ ✕

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

Personil customer service yang ada saat ini di Bandara Sultan Syarif Kasim II mampu menangani semua pertanyaan dan keluhan saya dengan baik

B *I* U ↻ ✕

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

⋮

Saya merasa belum cukup puas dengan jasa pelayanan informasi di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

B *I* U ↻ ✕

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

Personil customer service di Bandara Sultan Syarif Kasim II saat ini dapat mengurangi tingkat frustrasi saya saat membutuhkan bantuan

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

Saya merasa lebih yakin dan percaya diri mendapatkan bantuan yang cepat jika personil customer service di Bandara Sultan Syarif Kasim II menempati seluruh counter customer service

B *I* U ⇄ ✕

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

⋮

Saya merasa puas jika para personil customer service lebih cepat, tanggap, dan ramah dalam melakukan pelayanan kepada saya

B *I* U  

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

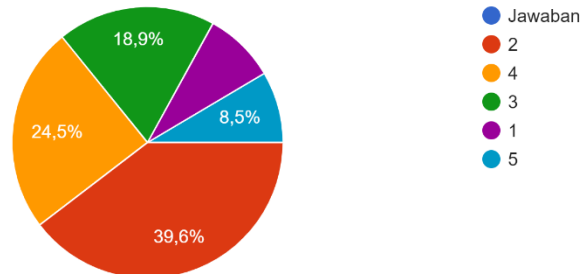
5

Sangat Setuju

Lampiran C Jawaban Responden

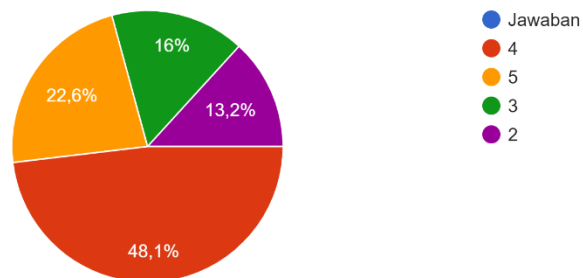
Saya dengan mudah dapat menemui Personil Customer Service di Counter-counter Customer Service bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

106 jawaban



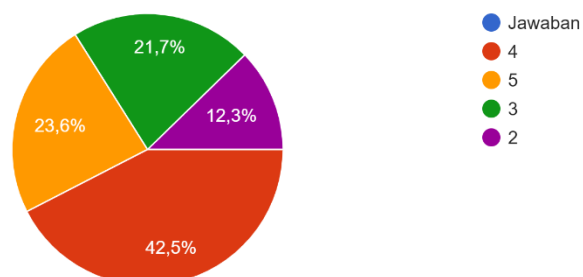
Jumlah personil customer service yang lebih memadai dapat mempercepat waktu respons terhadap permintaan saya di Bandara Sultan Syarif Kasim II

106 jawaban



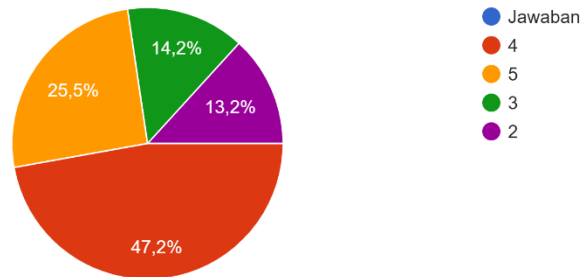
Jumlah personil customer service yang belum mencukupi di Bandara Sultan Syarif Kasim II dapat menyebabkan keterlambatan dalam penanganan masalah dan keluhan saya

106 jawaban



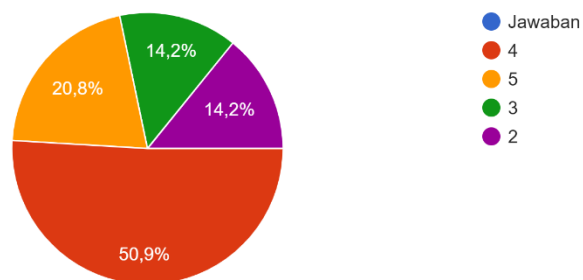
Saya memiliki kendala untuk menanyakan keluhan saya dikarenakan sulitnya menemukan personil customer service di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

106 jawaban



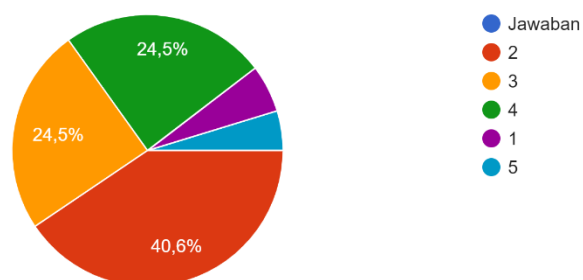
Penambahan jumlah personil customer service di Bandara Sultan Syarif Kasim II dapat meningkatkan efisiensi layanan kepada penumpang

106 jawaban



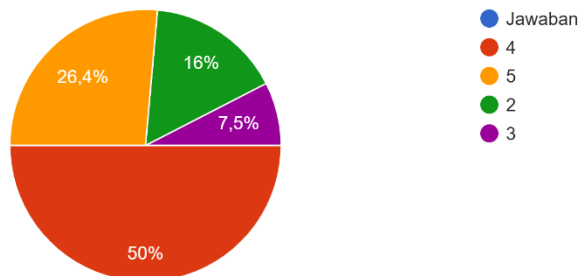
Personil customer service yang ada saat ini di Bandara Sultan Syarif Kasim II mampu menangani semua pertanyaan dan keluhan saya dengan baik

106 jawaban



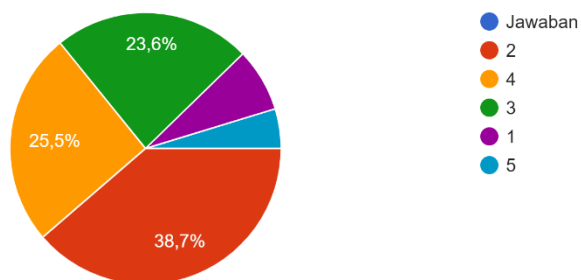
Saya merasa belum cukup puas dengan jasa pelayanan informasi di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

106 jawaban



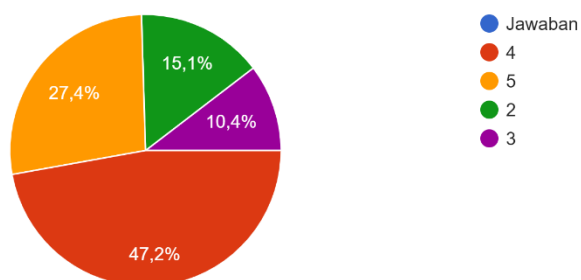
Personil customer service di Bandara Sultan Syarif Kasim II saat ini dapat mengurangi tingkat frustrasi saya saat membutuhkan bantuan

106 jawaban



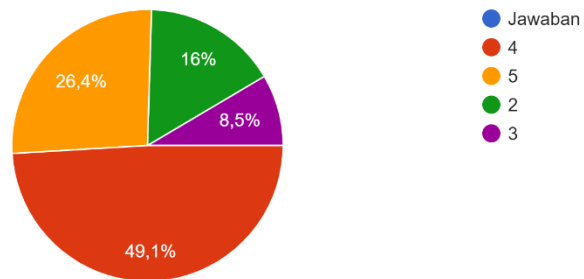
Saya merasa lebih yakin dan percaya diri mendapatkan bantuan yang cepat jika personil customer service di Bandara Sultan Syarif Kasim II menempati seluruh counter customer service

106 jawaban



Saya merasa puas jika para personil customer service lebih cepat, tanggap, dan ramah dalam melakukan pelayanan kepada saya

106 jawaban



Lampiran D Tabel Distribusi Rtabel

Tabel r untuk df = 101 - 150

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
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864

Lampiran E Tabel Distribusi Ttabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 -120)

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
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392	
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262	
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135	
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011	
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890	
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772	
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657	
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544	
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434	
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327	
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222	
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119	
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019	
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921	
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825	
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731	
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639	
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549	
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460	
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374	
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289	
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206	
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125	
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045	
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967	
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890	
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815	
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741	
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669	
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598	
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528	
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460	
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392	
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326	
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262	
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198	
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135	
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074	
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013	
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954	

Lampiran F Tabel Tabulasi Data X

R	X1	X2	X3	X4	X5	X TOTAL
1	2	5	5	4	4	20
2	2	4	4	5	4	19
3	3	4	4	5	4	20
4	1	5	5	4	5	20
5	1	3	5	4	5	18
6	2	4	4	5	5	20
7	1	5	3	3	5	17
8	2	4	4	4	5	19
9	2	5	5	5	4	21
10	3	4	4	4	5	20
11	2	4	3	3	3	15
12	1	5	4	5	4	19
13	1	3	5	4	3	16
14	2	4	4	4	5	19
15	1	5	5	5	4	20
16	2	4	4	4	4	18
17	3	4	4	3	4	18
18	2	4	5	5	4	20
19	4	2	3	2	3	14
20	2	5	5	4	5	21
21	5	3	2	5	3	18
22	3	2	2	2	2	11
23	4	4	4	4	4	20
24	3	5	4	4	5	21
25	3	5	5	4	4	21
26	1	3	4	3	4	15
27	4	4	5	5	4	22
28	4	5	4	5	4	22
29	4	4	5	4	5	22
30	4	5	4	4	5	22
31	3	3	4	5	4	19
32	4	4	5	3	5	21
33	5	5	3	5	2	20
34	4	5	5	5	5	24
35	3	4	3	5	3	18
36	5	4	5	4	4	22
37	5	5	3	4	3	20

38	4	4	5	4	4	21
39	3	4	4	4	4	19
40	5	5	4	5	5	24
41	5	5	4	5	4	23
42	5	5	4	5	4	23
43	3	4	5	4	5	21
44	3	5	5	4	5	22
45	3	4	5	5	5	22
46	2	4	4	4	4	18
47	3	5	4	4	5	21
48	3	4	4	4	4	19
49	3	4	4	4	4	19
50	2	4	4	4	4	18
51	4	4	5	5	4	22
52	3	5	5	5	5	23
53	2	3	4	3	4	16
54	3	5	5	4	4	21
55	3	5	5	4	4	21
56	5	4	5	4	4	22
57	4	4	3	2	3	16
58	5	3	4	3	4	19
59	1	4	4	3	4	16
60	2	3	4	4	3	16
61	2	4	4	4	4	18
62	2	4	3	4	4	17
63	2	4	3	4	4	17
64	2	4	4	4	4	18
65	2	4	4	4	4	18
66	1	3	4	4	3	15
67	2	4	4	4	4	18
68	2	3	4	4	4	17
69	2	4	3	4	4	17
70	3	5	4	5	4	21
71	2	4	5	5	4	20
72	2	5	4	5	5	21
73	2	4	4	3	4	17
74	2	4	4	4	3	17
75	2	4	4	4	4	18
76	2	4	4	4	4	18
77	2	4	4	4	4	18
78	2	4	4	4	4	18

79	2	4	4	4	4	18
80	2	4	3	4	4	17
81	4	4	3	4	5	20
82	4	4	4	5	4	21
83	4	4	3	5	4	20
84	4	3	5	4	4	20
85	4	4	3	5	4	20
86	4	3	4	5	5	21
87	2	2	3	3	2	12
88	3	2	3	3	4	15
89	2	3	2	2	3	12
90	2	2	3	2	3	12
91	2	2	3	2	3	12
92	4	3	2	3	2	14
93	4	2	2	2	2	12
94	4	2	3	2	2	13
95	4	2	2	2	2	12
96	4	2	2	2	2	12
97	4	2	2	2	2	12
98	4	3	2	3	2	14
99	4	2	3	2	3	14
100	4	3	2	3	2	14
101	2	2	2	2	2	10
102	2	4	3	4	2	15
103	2	3	2	3	2	12
104	2	4	3	4	4	17
105	2	2	2	2	2	10
106	2	4	3	4	3	16

Lampiran G Tabel Tabulasi Data Y

R	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y TOTAL
1	2	4	4	5	4	19
2	1	5	4	5	5	20
3	2	5	2	4	5	18
4	1	4	1	4	4	14
5	2	5	1	5	4	17
6	1	4	2	4	5	16
7	2	5	2	5	4	18
8	3	4	1	4	5	17
9	2	3	2	3	3	13
10	1	3	2	4	5	15
11	2	4	3	3	5	17
12	2	5	1	4	4	16
13	1	5	2	5	3	16
14	3	5	2	4	4	18
15	1	4	1	4	4	14
16	3	5	1	3	4	16
17	2	4	2	5	4	17
18	2	3	2	5	4	16
19	5	2	3	2	4	16
20	2	5	1	4	3	15
21	4	4	4	3	3	18
22	4	2	4	5	2	17
23	4	5	3	5	5	22
24	3	4	3	4	5	19
25	3	4	5	4	4	20
26	4	4	2	5	5	20
27	4	5	4	5	4	22
28	4	3	4	5	4	20
29	4	5	3	4	5	21
30	4	5	4	4	4	21
31	3	4	3	4	3	17
32	3	4	4	5	5	21
33	4	3	4	4	5	20
34	3	4	5	4	4	20
35	3	4	3	5	5	20
36	5	5	5	4	5	24
37	4	4	3	5	4	20

38	5	4	3	4	4	20
39	2	3	2	4	4	15
40	3	5	3	5	5	21
41	5	5	3	5	5	23
42	3	4	3	4	5	19
43	3	5	4	5	4	21
44	3	4	3	3	5	18
45	3	4	3	5	4	19
46	2	4	2	4	3	15
47	3	5	3	5	5	21
48	2	4	2	4	4	16
49	2	4	2	4	4	16
50	3	4	3	4	4	18
51	4	5	4	5	4	22
52	3	5	3	4	5	20
53	3	4	2	4	4	17
54	4	5	4	5	5	23
55	3	5	3	5	4	20
56	4	4	4	5	4	21
57	3	4	4	3	3	17
58	5	4	5	4	4	22
59	2	4	2	4	4	16
60	2	4	2	4	4	16
61	2	4	2	4	4	16
62	2	4	2	3	4	15
63	2	4	2	4	3	15
64	2	4	2	4	4	16
65	2	4	2	4	4	16
66	2	4	1	3	4	14
67	2	3	2	4	4	15
68	2	4	2	4	4	16
69	2	4	2	4	4	16
70	3	5	3	5	4	20
71	2	4	2	5	5	18
72	2	4	2	5	5	18
73	2	4	2	4	4	16
74	2	4	2	5	5	18
75	2	4	2	4	4	16
76	2	4	2	4	4	16
77	2	4	2	4	4	16
78	2	4	2	4	4	16

79	2	4	2	4	4	16
80	2	4	2	4	3	15
81	4	4	4	4	5	21
82	4	5	4	4	5	22
83	4	5	4	3	4	20
84	4	4	5	4	4	21
85	4	5	4	4	5	22
86	4	5	4	5	5	23
87	4	5	4	4	4	21
88	4	4	4	4	4	20
89	4	2	4	2	2	14
90	2	2	2	3	2	11
91	2	2	4	2	2	12
92	4	3	4	2	2	15
93	4	2	4	2	2	14
94	4	4	4	4	4	20
95	4	4	4	3	4	19
96	2	2	3	2	2	11
97	3	2	3	2	2	12
98	3	2	3	2	2	12
99	3	2	3	2	2	12
100	3	2	3	2	2	12
101	2	2	2	2	2	10
102	2	2	2	2	2	10
103	3	2	3	2	2	12
104	2	2	2	2	2	10
105	2	2	2	2	2	10
106	2	2	2	2	2	10

Lampiran H Uji Instrumen Validitas X dan Y

Correlations							
		X1	X2	X3	X4	X5	Jumlah Personil Customer Service
X1	Pearson Correlation	1	-.019	-.119	.040	-.111	.284**
	Sig. (2-tailed)		.845	.223	.684	.258	.003
	N	106	106	106	106	106	106
X2	Pearson Correlation	-.019	1	.579**	.699**	.632**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.845		.000	.000	.000	.000
	N	106	106	106	106	106	106
X3	Pearson Correlation	-.119	.579**	1	.572**	.716**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.223	.000		.000	.000	.000
	N	106	106	106	106	106	106
X4	Pearson Correlation	.040	.699**	.572**	1	.560**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.684	.000	.000		.000	.000
	N	106	106	106	106	106	106
X5	Pearson Correlation	-.111	.632**	.716**	.560**	1	.784**
	Sig. (2-tailed)	.258	.000	.000	.000		.000
	N	106	106	106	106	106	106
Jumlah Personil Customer Service	Pearson Correlation	.284**	.817**	.771**	.816**	.784**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000	
	N	106	106	106	106	106	106

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

Correlations							
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Kepuasan Penumpang
Y1	Pearson Correlation	1	.118	.704**	.033	.125	.599**
	Sig. (2-tailed)		.228	.000	.737	.200	.000
	N	106	106	106	106	106	106
Y2	Pearson Correlation	.118	1	.040	.706**	.722**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.228		.684	.000	.000	.000
	N	106	106	106	106	106	106
Y3	Pearson Correlation	.704**	.040	1	.031	.047	.556**
	Sig. (2-tailed)	.000	.684		.754	.630	.000
	N	106	106	106	106	106	106
Y4	Pearson Correlation	.033	.706**	.031	1	.693**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.737	.000	.754		.000	.000
	N	106	106	106	106	106	106
Y5	Pearson Correlation	.125	.722**	.047	.693**	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	.200	.000	.630	.000		.000
	N	106	106	106	106	106	106
Kepuasan Penumpang	Pearson Correlation	.599**	.754**	.556**	.717**	.755**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	106	106	106	106	106	106

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

Lampiran I Instrumen Reabilitas X dan Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.702	5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.700	5

Lampiran J Counter kosong *Customer Service* Bandara Sultan Syarif Kasim II
Pekanbaru



Lampiran K Lembar Pembimbing 1



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

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

Nama Taruna : Fajar Duari Jonatan Sihombing
 NIT : 55242110011
 Course : Manajemen Bandar Udara 02 Alpha
 Judul TA : PENGAPUH JUMLAH PERSONIL CUSTOMER SERVICE PASCA COVID TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BANDAR UDARA SULTAN SYAHID KASIMI II PEKANBARU

Dosen Pembimbing : MINULYA ESKA NUGRAHA, M.Pd.

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1	20 Mei 2024	- alur Pembuatan bab 4 - Indikator pembuatan koisioner	
2	20 Juni 2024	- Perbaiki bab 4	
3	24 Juni 2024	- Penambahan bab 4 - Penambahan tabel	
4	26 Juni 2024	- Penyelesaian bab 4 - Penambahan Sitasi pada pembahasan	
5	28 Juni 2024	- Perbaiki dan penyelesaian bab 5 - pemutusan kesimpulan dan saran	
6	1 Juli 2024	- membuat Abstrak dan lampiran - pengecekan Laporan Tugas Akhir keseluruhan	
7	5 Juli 2024	Acc ke ufrim TA	

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

DWICANDRA YUNIAR, S.H., S.ST., M.Si.
NIP. 197606121998031001

Dosen Pembimbing

Minulya Eska Nugraha, M.Pd.
NIP. 198803082020121006

Lampiran L Lembar Pembimbing 2



POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
PROGRAM STUDI
DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Nama Taruna : FAJAR DUARI JOYATAN SIHOMBING
 NIT : 55242110011
 Course : MANAJEMEN BANDAR UDARA 02 ALPHA
 Judul TA : PENGARUH JUMLAH PERSONIL CUSTOMER SERVICE PASCA COVID TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BANDAR UDARA SULTAN SYAHID KASIM II PEKANBARU

Dosen Pembimbing : SUTIYO, S.Sos., M.Si.

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1	21 Mei 2024	- Penulisan bab 1 dan 2 - memperkuat Latar belakang	
2	29 Mei 2024	- penulisan bab 3 - membuat metode dan instrumen kuantitatif	
3	13 Juni 2024	- Penambahan bab 4 - perbaiki dan penambahan sitasi	
4	17 Juni 2024	- Perbaiki bab 4 - Penambahan Jurnal Referensi	
5	21 Juni 2024	- Memperjelas kesimpulan dan saran - menyertakan sitasi di pembahasan	
6	25 Juni 2024	- Pembuatan abstrak dan lampiran - pemeriksaan ulang bab 1-5.	
7	8 Juli 2024	Acc ke ujian TA	

Mengetahui,
 Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

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

Dosen Pembimbing

Sutyono
 NIP. 196810111991121001

Lampiran M Hasil Pengecekan Plagiasi

Turnitin

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Lampiran N Penulis dan Petugas Customer Service Bandara

