

TUGAS AKHIR_AFIF MUFLIH.docx

by wisnuputu200@gmail.com 1

Submission date: 15-Aug-2024 04:02AM (UTC-0700)

Submission ID: 2432393507

File name: TUGAS_AKHIR_AFIF_MUFLIH.docx (5.36M)

Word count: 8440

Character count: 52610

**PENGARUH FASILITAS ³SELF CHECK IN PADA ANTRIAN
¹CHECK IN COUNTER TERHADAP PENINGKATAN
LAYANAN SAAT JAM SIBUK DI TERMINAL 1
BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan

Program Studi Manajemen Bandar Udara

Program Diploma Tiga

Oleh :

AFIF MUFLIH
NIT. 55242110026



PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA

PROGRAM DIPLOMA TIGA

POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

JULI 2024

**PENGARUH FASILITAS ³SELF CHECK IN PADA ANTRIAN
¹CHECK IN COUNTER TERHADAP PENINGKATAN
LAYANAN SAAT JAM SIBUK DI TERMINAL 1
BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan

Program Studi Manajemen Bandar Udara

Program Diploma Tiga

Oleh :

AFIF MUFLIH
NIT. 55242110026



PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA

PROGRAM DIPLOMA TIGA

POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

JULI 2024

ABSTRAK

PENGARUH FASILITAS *SELF CHECK IN* PADA ANTRIAN *CHECK IN* COUNTER TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN SAAT JAM SIBUK DI TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA

Oleh :

AFIF MUFLIH

NIT. 55242110026

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA

Bandar udara internasional Juanda sering terdapat antrian panjang penumpang tepatnya di departure 3 dan departure 4 karena di area tersebut sering terjadi penumpukan antrian. Sedangkan, terdapat fasilitas self check in bisa digunakan untuk peningkatan layanan saat jam sibuk bagi penumpang yang tidak membawa bagasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas *Self Check In* Pada Antrian *Check in Counter* Terhadap Peningkatan Layanan Saat Jam Sibuk Di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda. Penelitian ini menggunakan metode statistik kuantitatif dengan populasi yang diambil saat waktu sibuk (*peak hour*) keberangkatan, pada tanggal 23 Desember 2023 pukul 16.00 wib dengan jumlah 2446 penumpang di terminal 1 bandar udara internasional Juanda. Dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 96 responden sebagai sumber data dengan menggunakan teknik random sampling. Data yang didapat akan diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 26 untuk mencari hasil penelitian. Setelah melakukan pengolahan data penelitian sehingga mendapat hasil bahwa terdapat pengaruh Pengaruh Fasilitas *Self Check In* Pada Antrian *Check in Counter* Terhadap Peningkatan Layanan. Melalui pengujian hipotesis yang menghasilkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,050 > 1,985$ artinya H_0 ditolak. Berdasarkan hasil nilai R^2 square atau nilai koefisien determinasi sebesar 14,9% yang berarti kemampuan mempengaruhi dari self check in terhadap peningkatan layanan adalah sebesar 14,9%. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah Fasilitas self check in pada antrian check in counter berpengaruh positif terhadap peningkatan layanan.

Kata Kunci: *Check in*, penumpang, layanan

ABSTRACT

THE IMPACT OF SELF CHECK IN FACILITIES ON THE CHECK IN COUNTER FRONTLINE ON IMPROVED SERVICE DURING BUSY HOURS AT TERMINAL 1 OF JUANDA INTERNATIONAL AIRPORT

By :

AFIF MUFLIH
NIT. 55242110026

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

Juanda International Airport often experiences long queues at Departure 3 and Departure 4 due to congestion in these areas. However, there is a self check-in facility available that can enhance service during peak times for passengers who are not checking in luggage. This study aims to determine the impact of the Self Check-In Facility on Check-In Counter Queues and its effect on service improvement during peak hours at Terminal 1 of Juanda International Airport. This study employs a quantitative statistical method with a population sample taken during peak departure hours on December 23, 2023, at 16:00 WIB, involving 2,446 passengers in Terminal 1 of Juanda International Airport. A sample of 96 respondents was selected using random sampling techniques to serve as data sources. The collected data will be processed using IBM SPSS version 26 to derive the research results. The data analysis indicates a significant influence of self check-in facilities on check-in counter queues, leading to improved services. Hypothesis testing reveals a value of t-count greater than t-table ($4.050 > 1.985$), indicating that the null hypothesis (H_0) is rejected. The R square value or coefficient of determination is 14.9%, implying that the self check-in facilities contribute 14.9% to the improvement of services. Based on the research findings and discussions, it can be concluded that self check-in facilities at check-in counters have a positive impact on service improvement.

Keywords: Check-in, passengers, services

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir: “PENGARUH FASILITAS ³ *SELF CHECK IN* PADA ANTRIAN *CHECK IN COUNTER* TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN SAAT JAM SIBUK DI TERMINAL 1 ⁴ BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang-Palembang.



Nama : AFIF MUFLIH

NIT : 55242110026

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Dr. Ir. SETIYO, M.M.
Pembina Tk.1 (IV/b)
NIP. 196011271980021001

MUH. SYAHRUL MUNIR, S.E., M.M.
Penata Muda Tk.1 (III/b)
NIP. 198406292008121002

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA

Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.S.T., M.Si.
Pembina (IV/a)
NIP. 197606121998031001

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir: “PENGARUH FASILITAS ³ *SELF CHECK IN* PADA ANTRIAN *CHECK IN COUNTER* TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN SAAT JAM SIBUK DI TERMINAL 1 ⁴ BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA” 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 24 Juli 2024.

ANGGOTA

SEKRETARIS

VIKTOR SURYAN, S.T., M.Sc.

Penata Tk.1 (III/d)
NIP. 198610082009121004

Dr. Ir. SETIYO, M.M.

Pembina Tk.1 (IV/b)
NIP. 196011271980021001

KETUA

GANDA RUSMANA, S.Si.T., M.M.

Pembina (IV/a)
NIP. 197103141993011002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Afif Muflih

NIT : 55242110026

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Diploma Tiga

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul “PENGARUH FASILITAS ³ *SELF CHECK IN* PADA ANTRIAN *CHECK IN COUNTER* TERHADAP ⁴ PENINGKATAN LAYANAN SAAT JAM SIBUK DI TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA” merupakan karya asli saya bukan hasil plagiarisme.

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

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

Palembang, 24 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan

Afif Muflih

¹ PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas akhir D.III 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 kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

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

Muflih, A. (2024): PENGARUH FASILITAS *SELF CHECK IN* PADA ANTRIAN *CHECK IN COUNTER* TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN SAAT JAM SIBUK DI TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA, Tugas Akhir Program Diploma III, Politeknik Penerbangan Palembang.

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

*Dipersembahkan kepada:
Ayahanda Sulaiman dan Ibunda Omyati
Serta Kakak Albari Putra*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan hidayahNya, Tugas Akhir yang berjudul PENGARUH FASILITAS SELF CHECK IN PADA ANTRIAN CHECK IN COUNTER TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN SAAT JAM SIBUK DI TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA ini dapat diselesaikan dengan baik.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses pelaksanaan penulisan Tugas Akhir, terutama kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat, iman, dan memberi kelancaran dalam penelitian penulis.
2. Kedua Orang Tua yang telah memberikan Restu dan Do'a serta dukungan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan Tugas Akhir ini dengan lancar serta menyelesaikan dengan baik.
3. Bapak Sukahir, S.Si.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak Dwi Candra Yuniar, S.H., S.S.T., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.
5. Bapak selaku Dosen Pembimbing Pertama Dr. Ir. Setiyo, M.M.
6. Bapak selaku Dosen Pembimbing Kedua Muh. Syahrul Munir, S.E., M.M.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.
8. Rekan-rekan Taruna-Taruni, atas Kebersamaan dan kerja samanya.
9. Semua orang yang sudah mendukung dan menyemangati dalam segala keadaan yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Tentunya karya tulis ini masih jauh dari sempurna. Atas segala kesalahan dan kata kata yang kurang berkenan, kami memohon maaf. Saran dan kritik membangun kami harapkan demi karya yang lebih baik di masa mendatang.

Palembang, 24 Juli 2024



Afif Muflih

4
DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN PENGUJI	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Hipotesis	6
G. Sistematika Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. TEORI PENUNJANG	7
1. Bandar Udara.....	7
2. Check in.....	8

3. Penumpang	9
4. Standar Pelayanan	10
B. Penelitian Yang Relevan	10
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Desain Penelitian	13
B. Variabel Penelitian	14
C. Populasi dan Sampel	14
1. Populasi	14
2. Sampel	15
D. Teknik Pengumpulan Data	15
1. Observasi	15
2. Kuisisioner	16
E. Teknik Analisis Data	16
1. Uji Instrumen	16
2. Uji Asumsi Klasik	19
3. Analisis Regresi Sederhana	20
4. Uji Hipotesis	20
5. Uji Koefisien Determinasi	21
F. Tempat dan Waktu Penelitian	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
A. Hasil Penelitian dan Pembahasan	22
1. Karakteristik Responden	22
2. Hasil Uji Intrumen	23
3. Hasil Uji Asumsi Klasik	24
4. Hasil Analisis Regresi Sederhana	27
5. Hasil Uji T	28

6. Hasil Uji Koefisien Determinasi	28
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	30
A. Kesimpulan.....	30
B. Saran	30
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 grafik perbandingan penumpang perbulan tahun 2022 dan 2023	2
Gambar I. 2 Kondisi area check in saat peek hour	2
Gambar III. 1 Desain Penelitian	13
Gambar III. 2 Variabel Penelitian	14
Gambar IV. 1 Hasil Uji Normalitas	25

1
DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Data Lalu Lintas Udara	1
Tabel III. 1 Skala Likert	17
Tabel III. 2 Rancangan Pertanyaan Kuisisioner	17
Tabel IV. 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	22
Tabel IV. 2 Distribusi Responden Menurut Usia	22
Tabel IV. 3 Hasil Pengujian Validitas	23
Tabel IV. 4 Hasil Realibilitas	23
Tabel IV. 5 Hasil Normalitas	24
Tabel IV. 6 Hasil Heteroskedastisitas	26
Tabel IV. 7 Hasil Uji Linearitas	26
Tabel IV. 8 Hasil Analisis Regresi Sederhana	27
Tabel IV. 9 Hasil Uji T	28
Tabel IV. 10 Hasil Uji Determinasi	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Lembar Bimbingan	33
Lampiran B Kuesioner Penelitian	35
Lampiran C Pertanyaan kuisisioner	36
Lampiran D jawaban Responden	38
Lampiran E Titik Persentase Distribusi r (r_{tabel})	42
Lampiran F Titik Persentas Disitribusi t (t_{tabel})	43
Lampiran G Tabulasi Data	44
Lampiran H Uji Instrumen	46
Lampiran I Uji Asumsi Klasik	47
Lampiran J Analisis Regresi Sederhana	48
Lampiran K Uji Hipotesis	48
Lampiran L Uji Koefesien Deteminasi	48
Lampiran M Dokumentasi Penulis.....	48

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Nama	Pertama kali Muncul dalam halaman
AOLT	: <i>Airport Operation Landside & Terminal</i>	3
OJT	: <i>On The Job Training</i>	21
UU	: Undang – Undang	7
KM	: Keputusan Menteri Perhubungan	7
PM	: Peraturan Menteri Perhubungan	4
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solution</i>	16
BLUE	: <i>Best Linier Unbiased Estimated</i>	19
ICAO	: <i>International Civil Aviation Organization</i>	7

BAB I

PENDAHULUAN

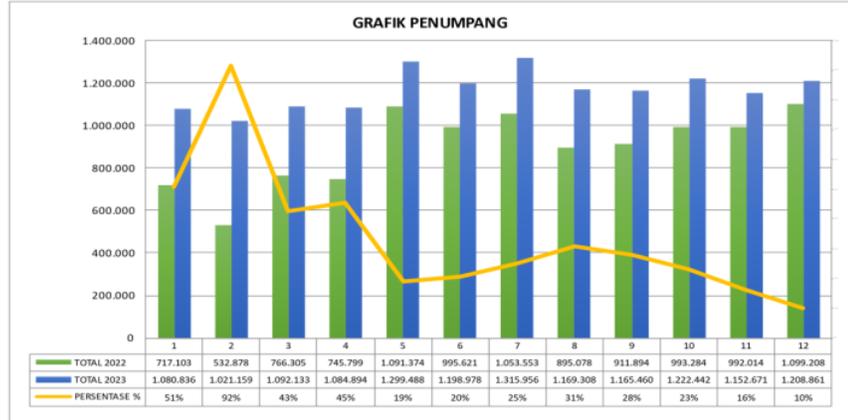
A. Latar Belakang

Pada era kemajuan teknologi yang pesat, sistem transportasi memiliki peran penting dalam mendukung konektivitas antarwilayah serta memfasilitasi pertumbuhan ekonomi. Transportasi bukan sekadar sarana perpindahan, perkembangan teknologi transportasi mencerminkan kemajuan peradaban manusia. Peningkatan infrastruktur jalan raya, perkeretaapian, penerbangan, dan transportasi maritim menjadi cermin kemauan masyarakat untuk menghadapi tantangan mobilitas dan konektivitas. Dalam transportasi ini melibatkan aktivitas dari pesawat udara sebagai sarana angkutan dan bandar udara sebagai infrastruktur yang berperan dalam melayani kegiatan angkutan udara. Bandar udara Internasional Juanda ialah salah satu bandara yang di kelola PT Angkasa Pura I (Persero) yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang terjamin. Bandar Udara Internasional Juanda juga salah satu jaringan transportasi yang sangat penting karena secara langsung serta tidak langsung menghubungkan dari berbagai kota maupun berbagai negara di dunia. Dengan Adanya Bandar Udara Internasional Juanda yang sebagai salah satu bandara terpadat dalam negeri yang setiap tahunnya dapat menampung kapasitas 14 juta penumpang pertahun. Seiring Meningkatnya minat penumpang dalam memilih transportasi udara dapat dilihat di Bandar Udara Internasional Juanda. Jumlah penumpang di bandar udara ini meningkat pada setiap tahunnya. Berikut adalah data peningkatan mobilitas penumpang dan pesawat sejak tahun 2021-2023 dan grafik penumpang 2022-2023 di Bandar Udara Internasional Juanda :

Tabel I. 1 Data Lalu Lintas Udara

Tahun	Aircraft	Passanger	Cargo
2021	55,942	5,909,837	70,244,407
2022	78,028	10,794,111.00	68,413,353
2023	96,391	14,012,186	67,522,888

(Sumber Laporan Tahunan Bandar Udara Internasional Juanda)



Gambar I. 1 grafik perbandingan penumpang perbulan tahun 2022 dan 2023

(Sumber Admin Bandar Udara Internasional Juanda)

Tabel 1.1 dan gambar 1.1 di atas menunjukkan terjadi kenaikan penumpang tahun 2022 dan tahun 2023. Jumlah total Penumpang pada tahun 2022 yaitu 10.794.111 penumpang, sedangkan jumlah Total penumpang Pada tahun 2023 yaitu 14.012.186 penumpang, Adanya kenaikan penumpang pada grafik serta data yang ada di atas, dapat diketahui perkembangan penumpang dan seberapa padatnya Bandara Internasional Juanda dari tahun ke tahun.



Gambar I. 2 Kondisi area check in saat peak hour

(Sumber Olahan Data Penulis 2024)

Dalam suatu bandar udara harus menyiapkan Salah satu fasilitas yang tersedia di Terminal Keberangkatan untuk melayani penumpang dan barang bawaan. Dengan

adanya fasilitas *check in counter* penumpang mendapatkan pelayan dan pengalaman yang baik pengguna jasa transportasi udara. Area *check in counter* ini digunakan untuk proses *check in* dan masukan barang bagasi penumpang sebelum melakukan penerbangan. Dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih, sehingga pelayanan *check in* menjadi lebih mudah dengan menggunakan fasilitas *self check-in* di bandar udara internasional Juanda. Fasilitas ini merupakan inovasi baru yang dapat mempermudah penumpang dalam melakukan beberapa prosedur keberangkatan (Anggela, 2023). Fasilitas *self check in* ini bisa digunakan saat penumpang tidak membawa barang bagasi. Penggunaan *self check in* bisa digunakan penumpang untuk melakukan proses tanpa harus ke loket *check in counter*.

Dalam Pelaksanaan observasi pada bagian unit *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT), penulis melakukan observasi langsung di terminal 1 tepatnya di *departure* 3 dan 4 pada saat jam sibuk. Pada *departure* 3 ini terdapat tempat *check in counter* yg digunakan maskapai Super Air Jet, Air Asia, Nam Air, Wings Air, Sriwijaya Air, Susi Air dan Airfast Indonesia sedangkan di *departure* 4 terdapat Maskapai Lion Air serta Batik Air. Area *check in counter* ini sering terjadinya penumpukan antrian di antrian *check-in* Lion dan Super Air Jet. Penumpukan antrian ini biasanya terjadi karena jam penerbangan yang hampir berdekatan dan juga kebanyakan dari penumpang membawa banyak barang bagasi yang menyebabkan lambatnya proses *check in*. Pada fasilitas *self check in* masih berjalan kurang optimal karena beberapa penumpang masih ada yang belum tahu cara menggunakan mesin *self check in*, pada beberapa situasi fasilitas *check in* tidak bisa mencetak *boarding pass* dan kebanyakan dari penumpang memutuskan ke antrian *check in counter* konvensional saat membawa barang bagasi mengakibatkan antrian yang panjang di *counter check in*. Seiring berjalannya waktu peningkatan jumlah penumpang pesawat senantiasa terus bertambah mengakibatkan adanya kepadatan di area *check in* dapat menyebabkan kualitas pelayanan penumpang kurang maksimal pada *check in counter*. Peningkatan pelayanan bandar udara merupakan tanggung jawab pengelola bandar udara. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus berdasarkan standar kesesuaian pelayanan yang ditetapkan secara nasional dan internasional.

Pengelola bandar udara berupaya untuk lebih meningkatkan kuantitas dan kualitas fasilitas yang ada guna memberikan pelayanan berkualitas (Dewi Dyah W, 2019).

Berdasarkan PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara berisikan standar pelayanan calon penumpang dan penumpang di terminal bandar udara yang merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan. Standar pelayanan yang dimaksud dimulai sejak memasuki area pelayanan, sebagai pengguna jasa bandar udara di area keberangkatan sampai dengan keluar di area pelayanan area kedatangan. Standar Pelayanan terhadap penumpang yang memberikan nilai tambah pada pelayanan salah satunya yaitu dengan adanya fasilitas *self check in counter*. Standar Pelayanan yang baik menjadi tolak ukur pada pada fasilitas *self check in* yaitu fasilitas tersebut bisa berfungsi, mudah terlihat dan areanya dalam kondisi bersih.

Dengan adanya permasalahan di atas, peneliti tertarik mengambil penelitian dengan judul “Pengaruh Fasilitas *Self Check In* Pada Antrian *Check in Counter* Terhadap Peningkatan Layanan Saat Jam Sibuk Di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda”

B. Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang yang diuraikan tersebut, maka penulis berusaha mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh fasilitas *self check in* pada antrian *check in counter* terhadap peningkatan pelayanan saat jam sibuk di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda?
2. Seberapa besar pengaruh fasilitas *self check in* pada antrian *check in counter* terhadap peningkatan layanan saat jam sibuk di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda?

C. Batasan Masalah

Agar memberikan pembahasan dan gambaran yang terarah dan jelas, maka penulis membatasi masalah pada penelitian yaitu berfokus pada area check in counter di terminal 1 tepatnya pada pengaruh fasilitas *self check in* pada antrian *check in counter* untuk peningkatan layanan saat jam sibuk tepatnya di *departure* 3 dan *departure* 4 Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda.

D. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hasil pengaruh fasilitas *self check in* pada antrian *check in counter* terhadap peningkatan layanan saat jam sibuk di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas *self check in* pada antrian *check in counter* terhadap peningkatan layanan saat jam sibuk di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diperoleh melakukan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis
Dapat meningkatkan pengetahuan serta wawasan mengenai pengaruh fasilitas *self check-in* pada antrian *check in counter* terhadap peningkatan layanan saat jam sibuk di terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda.
2. Bagi Perusahaan
Dapat dijadikan pertimbangan dengan Harapan memberikan kontribusi berupa masukan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas Bandar Udara Internasional Juanda guna memberikan kepuasan untuk penumpang sebagai pengguna jasa.
3. Bagi Lembaga Politeknik Penerbangan Palembang
Manfaat Penelitian ini diharapkan untuk memajukan ilmu pengetahuan serta data dokumentasi yang berguna sebagai referensi ilmiah untuk penelitian selanjutnya.

F. Hipotesis

Dalam penelitian ini terdapat hipotesis yang menjadi jawaban sementara, yaitu :

H₀ : Tidak terdapat pengaruh antara fasilitas *self check in* pada antrian *check in counter* terhadap peningkatan layanan saat jam sibuk di Bandar Udara Internasional Juanda

H_a : Terdapat pengaruh fasilitas *self check in* pada antrian *check in counter* terhadap peningkatan layanan saat jam sibuk di Bandar Udara Internasional Juanda

G. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dari penelitian ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini menerangkan latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian/batasan masalah, tujuan penelitian, hipotesis, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini mencakup teori-teori pendukung dan kajian pustaka dari penelitian penelitian sebelumnya yang relevan.

BAB III METODE PENELITIAN

Penelitian tugas akhir terdapat Metode menjelaskan tentang perencanaan, variable, bahkan atau materi dan alat yang digunakan, data yang dibutuhkan, instrumen untuk mencapai rancangan, metodologi, atau bahkan bahan serta peralatan yang digunakan, dan analisis hasil yang diharapkan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan mengulas tentang hasil penelitian yang mencakup data yang telah diperoleh, analisis data, pembahasan dan hasil penelitian

BAB V SIMPULAN

Dalam bagian ini akan membahas tentang kesimpulan serta saran mencakup penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. TEORI PENUNJANG

1. Bandar Udara

Dalam ICAO (*International Civil Aviation Organization*) pada *Annex 14, 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 area tertentu di daratan atau perairan termasuk bangunan yang diperuntukkan untuk melayani kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat udara di darat, baik secara keseluruhan maupun sebagian.

Berdasarkan (Undang - Undang No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, 2009) pasal 1 (satu) nomor 33 bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Berdasarkan jalur penerbangannya bandar udara dibagi menjadi dua jenis yaitu bandar udara internasional dan bandar udara domestik. Berdasarkan (Undang - Undang No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, 2009) bandar udara internasional adalah bandar udara yang peranannya dan kedudukannya sebagai pintu gerbang pelayanan internasional. Bandar udara internasional harus mengikuti prosedur pelayanan yang berlaku dalam dunia penerbangan internasional. Untuk memproses kedatangan dan keberangkatan meliputi keimigrasian bea dan cukai, karantina, dan pemeriksaan lainnya.

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, KM 211 Tahun 2020. Daerah terbatas (*Restricted Area*) merujuk pada area khusus di dalam fasilitas navigasi penerbangan dimana setiap orang yang masuk dilakukan

langkah-langkah pengendalian keamanan. Sementara itu, Sisi Darat mengacu pada daerah tertentu dan gedung-gedung di bandar udara selain daerah keamanan terbatas dan daerah terkendali yang dilakukan langkah-langkah keamanan. Daerah sisi darat ini mencakup :

1. Area lapor diri (*check-in area*)
2. Area *lobby* terminal keberangkatan dan kedatangan
3. Area penurunan penumpang (*drop zone*)
4. Area penjemputan penumpang (*pick up zone*)
5. Fasilitas penghubung antamoda
6. Area parkir kendaraan
7. Fasilitas jasa terkait penunjang dan memberi nilai tambah.

2. Check in

Check-In merupakan tahapan di mana penumpang melaporkan diri sebelum berangkat menggunakan suatu alat transportasi. Proses ini dapat dilakukan atau melalui layanan mandiri atau melalui *counter* oleh petugas lalu akan mendapatkan *boarding pass*. Setelah memiliki *boarding pass*, proses selanjutnya adalah boarding, di mana penumpang diizinkan memasuki ruang tunggu setelah verifikasi kesesuaian antara identitas pada *boarding pass* dan dokumen identitas yang dimiliki penumpang (I Wayan Ray, 2020). Sekarang terdapat berbagai cara untuk melaksanakan *check-in* di Indonesia, antara lain:

1. *Check-In* konvensional

Check-in konvensional ialah fasilitas yang memakai personel sumber daya manusia demi memenuhi berbagai prosedur dan persyaratan keamanan dan layanan melalui *counter* yang dioperasikan oleh sumber daya manusia.

Check-in konvensional memakai personel sumber daya manusia demi mengatur loket yang dimaksudkan untuk mematuhi protokol keamanan juga layanan berbeda.

2. *Online Check-In* atau *Web Check-In*

Online Check-In atau *web check-in* adalah fitur yang disediakan oleh maskapai penerbangan yang memungkinkan penumpang melakukan *check-in* dengan mudah melalui Internet. Di Indonesia, sistem *check-in online* atau *web check-*

in, dan *mobile check-in* tidak dapat sepenuhnya mengurangi atau menghilangkan antrian di *counter check-in* karena Calon penumpang masih perlu memasukkan bagasinya di *counter check-in*

3. *Mobile Check-In*

Mobile check-in ialah sebuah Fasilitas yang disediakan maskapai yang memudahkan pelanggan melakukan *check-in* memakai perangkat seluler. Caranya sama dengan *Check-In Online (Web Check-In)* hanya saja *Check-In Seluler (Mobile Check-In)* ini menggunakan Aplikasi.

4. *Self Check-In*

Self Check-In adalah fasilitas yang dirancang dengan memakai mesin untuk melaksanakan prosedur dan persyaratan keamanan serta pelayanan. Sistem *check-in* mandiri ini sangat mudah. scan barcode Anda atau masukkan nomor *e-tiket*, pilih kursi Anda dan cetak *boarding pass*.

3. Penumpang

Setiap orang yang menggunakan jasa bandar udara, dan memiliki akses lebih untuk masuk kedalam kawasan bandar udara, dengan melalui pemeriksaan dan memiliki dokumen perjalanan untuk dapat meneruskan perjalanannya menggunakan angkutan udara disebut dengan penumpang. Penumpang didefinisikan sebagai individu yang namanya terdaftar pada tiket penerbangan. Status penumpang dibuktikan dengan dokumen identitas yang sah. Selain itu, mereka harus memiliki *boarding pass* untuk masuk ke dalam pesawat (KM 211 Tahun 2020 Tentang Keamanan Penerbangan Nasional, 2020).

Menurut Handoyo & Sudibyo (2011) Penumpang adalah individu yang berada di dalam pesawat, tetapi bukan bagian dari awak pesawat atau awak cadangan dengan dokumen yang dimiliki oleh penumpang seperti tiket pesawat. Terdapat beberapa jenis penumpang, termasuk penumpang gelap, yang tidak memiliki dokumen penumpang yang sah. Penumpang transit adalah mereka yang berada di sebuah bandara untuk melanjutkan penerbangan dengan menggunakan pesawat yang sama. Sementara itu, penumpang transfer adalah mereka yang melanjutkan perjalanan dengan menggunakan pesawat yang berbeda.

4. Standar Pelayanan

Menurut (Suhartoyo, 2019) pada jurnalnya “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)”, Layanan ialah serangkaian operasi atau aktivitas yang terjadi dalam interaksi tatap muka antara manusia dan orang lain atau mesin sebenarnya dengan tujuan memuaskan klien. Dalam rangka memberikan pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, murah, dan terukur kepada masyarakat, standar pelayanan menjadi tolok ukur yang menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan dan menjadi acuan penilaian kualitas pelayanan. Standar Pelayanan yang baik menjadi tolak ukur pada pada fasilitas *self check in* yaitu fasilitas tersebut bisa berfungsi, mudah terlihat dan areanya dalam kondisi bersih (PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara, 2023) Standar pelayanan yang diberikan kepada penumpang diawali dari penumpang yang memasuki beranda (*curb*) keberangkatan dan dari kedatangan hingga beranda (*curb*) kedatangan penumpang (PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara, 2023). Berikut adalah beberapa standar pelayanan terhadap penumpang:

1. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang.
2. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang
3. Fasilitas yang memberikan nilai tambah.
4. Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang Ketika jam sibuk.

B. Penelitian Yang Relevan

Pendekatan penelitian terdahulu pada penelitian ilmiah bertujuan untuk melakukan perbandingan dari hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang terjadi sekarang Penelitian yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh bandar udara terkait fasilitas peningkatan pelayanan *check-in* telah dilakukan sebelumnya dan relevan dengan penelitian dan permasalahan yang akan

diangkat oleh penulis. Berikut merupakan beberapa penelitian yang penulis ambil sebagai bahan rujukan dalam penelitian ini:

1. “Analisa Tingkat Pelayanan *Check-In* Di Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta Terhadap Kepuasan Penumpang” oleh Putri et al. (2019). Dari penelitian ini penumpang kurang puas dengan pengalaman *Check-In* di Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta sebab area Check In kecil dan jumlah *check-in counter* terbatas.
2. “³ Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Check-In Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang” oleh Pratiwi (2020). Perhitungan analisis regresi linier sederhana dipakai untuk analisis data dalam penelitian ini. Dari skor tersebut, temuan penelitian menunjukkan bahwa di Bandara Abdulrachman Saleh Malang, kepuasan penumpang Batik Air dipengaruhi secara signifikan dari pemberian kualitas layanan oleh karyawan *check-in counter*.
3. “² Kajian kebutuhan *check-in counter* pada jam sibuk (*peak hour*) dengan menggunakan *service time* di bandar udara internasional Minangkabau Padang” oleh Kurniawan et al. (2019). Hasil penelitian ini adalah menunjukkan kekurangan jumlah check in counter paling banyak terjadi pada maskapai Lion Air yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada check in counter di bandar udara internasional Minangkabau Padang.
4. “³ Analisis Kepuasan Penggunaan Mesin Self Check-in di Bandar Udara Internasional Yogyakarta-Kulonprogo” oleh Pratiwi (2020). Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mendapatkan Kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa bandar udara dalam menggunakan mesin Self Check-in adalah sudah sesuai dengan harapan, minat dalam menggunakan mesin tersebut , serta ketersediaan merekomendasikan. Sedangkan berdasarkan hasil evaluasi menunjukkan bahwa penggunaan mesin Self Check in yang terdapat pada bandara tersebut, penumpang merasakan kepuasan..

5. ¹“Perbandingan Kinerja Self Check-In dan Check-In Konvensional untuk Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Soekarno-Hatta” oleh Muhammad Irfan Ardiansyah (2017). ³Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pendekatan *check-in* konvensional lebih *efisien* dibandingkan *check-in* mandiri, terlihat dari kuantitas pengguna di *counter check-in* dan alasan berkontribusi terhadap hal ini. Penyebabnya adalah faktor manusia (petugas di area *check-in*) serta sejauh mana penumpang kurang memahami perkembangan terkini tentang penggunaan self check-in.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian



Gambar III. 1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif pada penelitian ini berupaya menganalisis pengaruh Fasilitas *self check in* pada *antrian check-in counter* untuk peningkatan layanan di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda. Menurut Prof. Dr. Sugiyono (Purba, 2021), dalam jurnal yang berjudul “Implementasi Program Diklat Berjenjang Tingkat Dasar Dalam Jaringan Untuk Meningkatkan Kompetensi Pendidik PAUD”, Metodologi penelitian yang didasarkan pada positivisme disebut sebagai teknik kuantitatif. Pendekatan ini menggunakan peralatan penelitian untuk mengumpulkan data guna mempelajari suatu populasi atau sampel tertentu. Setelah pengumpulan data, analisis kuantitatif atau statistik dilakukan untuk menguji hipotesis yang dikembangkan sebelumnya.

B. Variabel Penelitian

Menurut Tritjahjo (Hertina et al., 2024) Variabel penelitian adalah suatu karakteristik, atribut, atau nilai yang dimiliki oleh individu, objek, atau kegiatan yang mengalami variasi tertentu. Variabel-variabel ini dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan diperiksa dengan tujuan untuk mengambil hasil yang relevan. Sehingga variabel penelitian yang dapat diperoleh melalui permasalahan dan judul penelitian tersebut adalah Fasilitas *self check in* dan antrian penumpang pada *check in counter*.



Gambar III. 2 Variabel Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan, Fasilitas *Self check in* pada *antrian check in counter* adalah variabel bebas atau variabel X, dan peningkatan layanan menjadi variabel terikat atau variabel Y. Dikarenakan antiran penumpang yang menjadi penyebab terjadinya perubahan variabel bebas yaitu pelayanan *check-in*.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2019) Populasi ialah kumpulan keseluruhan objek atau subjek yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk menjadi subjek studi dan dari hasil dapat ditarik. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang mencakup semua individu, objek, atau kegiatan yang menjadi fokus penelitian.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh penumpang yang ada di terminal 1 keberangkatan bandar udara internasional Juanda. Penentuan populasi diambil saat waktu sibuk (*peak hour*) keberangkatan, pada tanggal 23 Desember 2023 pukul 16.00 wib dengan jumlah 2446 penumpang di terminal 1 bandar udara internasional Juanda.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2022) sampel adalah sebagian kecil dari keseluruhan jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang sedang diteliti. Dengan demikian, Sebagian kecil dari populasi dapat mewakili populasi tersebut dan penting untuk diingat bahwa pemilihan sampel harus representatif. Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik non probability sampling dengan jenis purposive sampling. (Sugiyono, 2019) Purposive sampling adalah metode penentuan sampel di mana peneliti memilih responden atau unit sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam metode ini, sampel dipilih secara sengaja dan disesuaikan dengan kriteria atau karakteristik yang diinginkan oleh peneliti. Untuk menentukan sampel, penulis menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang diperlukan

N : Jumlah populasi

e : Tingkat kesalahan sampel

Untuk menentukan sampel penelitian, penulis menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut :

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

$$n = \frac{2446}{1+2446(0,1)^2} = \frac{2446}{1+2446(0,01)} = \frac{2446}{1+24,46} = 96,07 = 96 \text{ Penumpang}$$

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi (pengamatan) adalah cara pengumpulan data tentang objek atau peristiwa yang dapat dilihat yang memiliki karakteristik khusus dibandingkan dengan metode lainnya (Sugiyono, 2022).

2. Kuisisioner

Menurut Sugiyono (2019) Kuisisioner adalah suatu metode pengumpulan data di mana sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis diberikan kepada responden untuk dijawab. Dalam metode ini, responden diminta untuk memberikan tanggapan atau jawaban tertulis terhadap pertanyaan yang diajukan. Kuisisioner dapat berisi berbagai jenis pertanyaan, seperti pertanyaan pilihan ganda, pertanyaan skala likert, atau pertanyaan terbuka, tergantung pada tujuan penelitian dan variable yang ingin diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner yang berarti responden hanya perlu memilih jawaban yang sudah disediakan sesuai dengan pengalaman mereka.

E. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

Dalam melakukan analisis data, penting untuk memiliki data yang akurat yang akan digunakan dalam penelitian. Peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana melalui aplikasi SPSS 26 untuk membantu dalam analisis data. SPSS (*Statistical Product for the Social Sciences*) adalah perangkat lunak yang sangat berguna untuk mengolah berbagai jenis data dan menghasilkan laporan yang terstruktur dalam bentuk tabel, grafik, dan plot. Perangkat lunak ini mampu mengolah data statistic secara deskriptif dengan berbagai macam distribusi. Dalam penelitian ini, akan digunakan beberapa uji statistik untuk menganalisis data, antara lain:

Menurut Arikunto (2021) yang diambil dari *web site* (Thabroni, 2021) Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena yang diamati, yang juga dikenal sebagai instrumen penelitian. Penggunaan instrumen penelitian bertujuan untuk mendapatkan data atau informasi yang komprehensif tentang masalah atau fenomena yang sedang diteliti. Instrumen penelitian dapat berupa kuisisioner, wawancara, lembar observasi, atau alat pengukuran lainnya yang dirancang sesuai dengan karakteristik variabel yang ingin diukur. Dengan menggunakan instrument penelitian yang tepat, peneliti dapat mengumpulkan data yang diperlukan untuk

menganalisis dan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti.

Adapun penggunaan instrument penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu melalui kuisisioner diamana penyebarannya dilakukan secara langsung pada area *check in* Bandar Udara Internasional Juanda. Dalam penyusunan kuesioner menggunakan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan alat pengukuran yang digunakan untuk menilai sikap, pandangan, dan persepsi kelompok terhadap fenomena tertentu (Sugiyono, 2022). Adapun kisi kisi lembar kuesioner skala likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel III. 1 Skala Likert

Skor	Skala
5	Sangat Setuju (ST)
4	Setuju (S)
3	Netral
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

Sumber : penilaian skala likert

Pernyataan-pernyataan yang akan disebar dalam bentuk kuesioner tersebut, maka akan dibuat kisi-kisi pernyataannya. Pernyataan-pernyataan tersebut akan diberi penilaian berdasarkan tabel skala likert diatas. Berikut rancangan pertanyaan kuisisioner yang akan disebar :

Tabel III. 2 Rancangan Pertanyaan Kuisisioner

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
X Fasilitas Self check in pada antrian counter check-in	• Kesiapan fasilitas <i>self check in</i> dan <i>check in</i> counter	• fasilitas <i>self check in</i> dan <i>check-in</i> counter tersedia dan bisa digunakan penumpang saat melakukan proses <i>check-in</i>
	• Memberikan pelayanan yang tepat dan akurat	• Pengoperasian fasilitas <i>self check in</i> dapat memberi kemudahan bagi

		penumpang yang tidak membawa bagasi saat <i>check in</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan 	<ul style="list-style-type: none"> • penggunaan fasilitas <i>self check-in</i> membantu mempersingkat waktu pelayanan pada proses <i>check in</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Kesiapan dalam membantu apa yang dibutuhkan penumpang 	<ul style="list-style-type: none"> • fasilitas <i>self check-in</i> membantu kebutuhan penumpang dalam proses <i>check-in</i> saat jam sibuk
	<ul style="list-style-type: none"> • Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • petugas di area <i>check-in</i> sigap untuk membantu anda melakukan <i>check in</i> untuk penumpang yang kebingungan melakukan <i>self check in</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan petugas memahami konsumen 	<ul style="list-style-type: none"> • petugas di area <i>check-in</i> mampu memahami keadaan penumpang dalam membantu anda dalam pelaksanaan proses <i>self check-in</i>
Y Peningkatan layanan	<ul style="list-style-type: none"> • peningkatan efisiensi waktu pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • fasilitas <i>self check-in</i> dapat meningkatkan efisiensi layanan <i>check-in</i> pada jam sibuk
	<ul style="list-style-type: none"> • peningkatan kepuasan penumpang 	<ul style="list-style-type: none"> • Penggunaan fasilitas <i>self check-in</i> lebih memberi kepuasan kepada penumpang dibandingkan dengan <i>check-in</i> counter konvensional
	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan pengalaman pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan <i>self check-in</i> dapat meningkatkan pengalaman pelayanan Anda saat melakukan <i>check in</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan kebutuhan penumpang 	<ul style="list-style-type: none"> • Bagi penumpang pengguna self check in dapat meningkatkan kebutuhan penumpang yang tidak membawa bagasi
--	---	--

peneliti akan melakukan pengujian penelitian menggunakan perhitungan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Menurut Arifin (2017), SPSS merupakan program olah data statistik penunjang penelitian. Dalam pengolahan data terdapat dua Uji Instrumen yang akan dilakukan, yaitu sebagai berikut:

a) Uji Validitas

Uji validitas menggambarkan progress kesesuaian baik informasi nyata tentang item maupun informasi yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji dibuat untuk mengevaluasi kumpulan data penelitian demi dapat mempunyai validitas yang cukup untuk alat ukur yang digunakan, seperti kuesioner (Sugiyono, 2019).

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana konsistensi hasil pengukuran menggunakan objek yang sama dengan menghasilkan data yang serupa (Sugiyono, 2019). Reliabilitas merupakan pendukung penting untuk validitas, tetapi bukan syarat yang cukup untuk validitas. Variabel penelitian yang reliabel adalah nilai $\alpha > 0,60$ menurut Ghazali (Hurdawaty, 2020).

2. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini memakai beberapa uji prasyarat yang harus dipenuhi sebagai syarat untuk melakukan uji regresi sehingga akan memperoleh penelitian yang bersifat BLUE (*Best Linier Unbiased Estimated*). Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji sebuah data yang digunakan merupakan data linear terbaik dan tidak bias. Adapun uji asumsi yang harus dipenuhi sebelum asumsi analisis regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah pengujian yang dipakai demi mengetahui normal atau tidaknya distribusi model regresi (Sugiyono, 2022). Pengujian dapat digunakan

dengan metode grafik normal probability plots dalam program SPSS. Pendeteksian normalitas bisa dilakukan dengan mengamati distribusi titik-titik pada grafik (Santoso, 2017).

b) Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Sugiyono & Susanto, 2017) merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui variabel pengganggu dalam persamaan regresi yang mempunyai variasi yang sama atau tidak. Untuk memahami varians residual model regresi antara satu observasi dengan observasi berikutnya berbeda, digunakan uji heteroskedastisitas. Model yang bebas dari heteroskedastisitas ialah model ideal (Sugiyono & Susanto, 2017).

c) Uji Linearitas

Menurut (Sugiyono & Susanto, 2017) untuk mengetahui linearitas hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Metode analisis statistik seperti analisis regresi ditujukan untuk menjelaskan hubungan statistik antara dua variabel atau lebih. Sebab itu analisis regresi dipakai demi menelaah variabel terikat (*dependent*) pada satu maupun lebih variabel bebas (*independent*).

3. Analisis Regresi Sederhana

Pada dasarnya, analisis ini dilakukan dengan tujuan mengidentifikasi dampak variabel independen terhadap variabel dependen. (Sugiyono, 2019). Untuk mencari hubungan dengan menggunakan rumus regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dengan Keterangan :

Y = Variabel dependent (peningkatan layanan)

X = Variabel independent (Fasilitas self *check in* pada antrian *check in counter*)

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

4. Uji Hipotesis

a) Uji T

Menurut (Imam Ghozali, 2018) Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh sebuah variabel independen terhadap variasi variabel dependen secara individual. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut::

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

Menurut (Imam Ghozali, 2018) untuk mencari nilai T tabel dapat menggunakan rumus:

$$T_{tabel} = a; n - 2$$

Keterangan:

- a = Taraf signifikansi (0,05)
- n = Jumlah responden/sampel

5. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) menurut Nugraha et al. (2022) adalah uji koefisien yang diukur untuk menetapkan seberapa baik model memaparkan perubahan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ada antara 0 hingga 1. Nilai R^2 yang rendah merujuk bahwa variabel independen mempunyai kemampuan terbatas dalam menyatakan variasi variabel dependen. Menambahkan variabel independen pada model akan menaikkan skor R^2 walau variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

F. Tempat dan Waktu Penelitian

Pada penelitian ini penulis mengambil tempat penelitian pada area *check in counter* di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penulis memilih tempat ini sebagai objek penelitian karena telah melaksanakan *On the Job Training* (OJT) pada bulan Oktober 2023 hingga bulan Februari 2024.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 96 responden penumpang di Terminal 1 Bandar Udara internasional Juanda dengan melakukan penyebaran kusioner secara online melalui *platform google forms*. Dari data yang ada, kita dapat dapat mengidentifikasi karakteristik reponden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel IV. 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	50	52,1%
Perempuan	46	47,9%
Jumlah	96	100%

Sumber: Olahan Data Penulis (2024)

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan dari hasil distribusi frekuensi yang dilakukan oleh peneliti bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 50 orang atau 52,1%, sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 46 orang atau 47,9%. Hal ini menunjukkan bahwa responden laki-laki adalah yang paling dominan.

Tabel IV. 2 Distribusi Responden Menurut Usia

Klasifikasi	Jumlah Responden	Persentase
16 - 20 Tahun	33	34,4%
21 - 30 Tahun	56	58,3%
31 - 40 Tahun	7	7,3%
41 - 50 Tahun	0	0%
> 50 Tahun	0	0%
Jumlah	96	100%

Sumber: Olahan Data Penulis (2024)

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa responden paling banyak berusia 21-30 tahun sebanyak 56 orang atau 58,3%. Sebanyak 33 orang atau 34,4% responden dengan usia 16-20 tahun. Sebanyak 7 orang atau 7,3% responden dengan usia 31-40 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan usia 21-30 tahun adalah yang paling dominan.

2. Hasil Uji Instrumen

a) Uji Validitas

Metode untuk menilai validitas kuesioner ini adalah korelasi menggunakan bevariate pearson. Suatu variabel dikatakan valid djika $r_{hitung} > r_{tabel}$

Tabel IV. 3 Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Indikator Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Status
X Fasilitas <i>self check in</i> pada antrian <i>check in counter</i>	1	0,430	0,2006	Valid
	2	0,585	0,2006	Valid
	3	0,623	0,2006	Valid
	4	0,758	0,2006	Valid
	5	0,648	0,2006	Valid
	6	0,651	0,2006	Valid
Y Peningkatan Layanan	1	0,872	0,2006	Valid
	2	0,805	0,2006	Valid
	3	0,731	0,2006	Valid
	4	0,789	0,2006	Valid

Sumber: Olahan Data Penulis (2024)

Berdasarkan hasil diatas dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel X maupun Y memiliki status valid dikarenakan $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,2006.

b) Uji Realibilitas

Sebuah kuesioner memiliki reliabilitas kalau tanggapan nya untuk pernyataan yang sama stabil beriringan waktu. Begitu pula pada variabel dikatakan reliabel jika memberikan hasil Cronbach Alpha $> 0,60$.

Tabel IV. 4 Hasil Realibilitas

	Croncbach's Alpha	N of items
X	0,681	6
Y	0,805	4

Sumber: Olahan Data Penulis (2024)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan *cronbach alpha* yang dihasilkan melebihi signifikansi 0,60 yang butir - butir instrumen penelitian tersebut *reliable* dan dapat dijadikan alat pengumpul data penelitian.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Untuk mengetahui nilai residu berdistribusi teratur atau tidak maka dilakukan uji normalitas. Residu terdistribusi secara teratur ialah tanda model regresi berkualitas baik. Sebuah data dapat dicetuskan terdistribusi normal apabila taraf signifikan $> 0,05$, adapun aplikasi IBM SPSS versi 26 menjadi alat untuk menguji normalitas di penelitian ini. Saat dilakukan uji normalitas dengan analisis statistik One-Sample Kolmogorov-Smirnov, ialah dengan membandingkan Kolmogorov Smirnov hitung bersama nilai signifikan. Secara detail terdapat di tabel berikut.

Tabel IV. 5 Hasil Normalitas

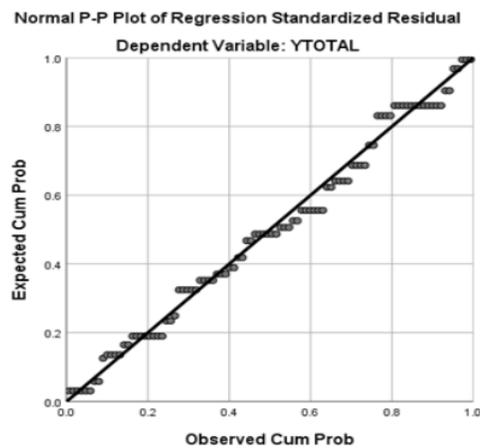
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		96
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	2,11047677
	<i>Most Extreme Differences</i>	
	<i>Absolute</i>	,079
	<i>Positive</i>	,079
	<i>Negative</i>	-,072
<i>Test Statistic</i>		,079
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,160 ^c
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		
<i>c. Lilliefors Significance Correction.</i>		

Sumber: Olahan Data Penulis(2024)

2 Berdasarkan uji normalitas pada Tabel IV.5 di atas, nilai Uji Normalitas yaitu 0,160 dimana nilai ini lebih besar dibandingkan nilai signifikan pada uji Normalitas yaitu 0,05. Hal ini menjelaskan bahwa model regresi sudah memenuhi asumsi normalitas atau data berdistribusi normal

Berdasarkan tampilan dibawah, dapat dilihat titik-titik pada plot selalu mengikuti dan mendekati garis diagonal. Oleh karena itu, berdasarkan prinsip pengambilan keputusan dalam uji normalitas distribusi nilai residual adalah normal.

Gambar IV. 1 Hasil Uji Normalitas



Sumber Olahan Data Penulis(2024)

b) Uji Heteroskedastisitas

Pada uji heteroskedastisitas, tujuan utamanya adalah demi memeriksa suatu perbedaan antara residu satu pengamatan bersama residu pengamatan lainnya. uji heteroskedastisitas pada riset ini memakai aplikasi IBM SPSS versi 26. Homoskedastisitas adalah sifat suatu model regresi yang memenuhi syarat dan mempunyai varians residual yang sama antar data. Gejala heteroskedastisitas tidak jika data pada nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Hasil tes ditampilkan di tabel berikut ini:

Tabel IV. 6 Hasil Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,738	1,335		3,181	,002
	Variabel x	-,109	,055	-,198	-1,961	,053

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Olahan Data Penulis(2024)

Berdasarkan Uji Heteroskedastisitas pada tabel diatas dapat dilihat bahwa taraf signifikansi pada uji heteroskedastisitas ini senilai 0,053 yang artinya lebih dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan pada penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

c) Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk menguji apakah model yang dibangun memiliki hubungan yang bersifat linier atau tidak. Analisis regresi ialah teknik statistik yang digunakan untuk menggambarkan hubungan statistik antara dua variabel atau lebih. Oleh karena itu, analisis regresi digunakan untuk menguji ketergantungan antara suatu variabel terikat dengan satu atau lebih variabel bebas. Jika nilai signifikansi <0,05 maka variabel terikat berpengaruh terhadap variabel bebas.

Uji linearitas diketahui dengan menggunakan tabel anova. Setelah dilakukan perhitungan menggunakan program SPSS ver 26, hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV. 7 Hasil Uji Linearitas

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	73,849	1	73,849	16,405	,000 ^b
	Residual	423,709	94	4,501		
	Total	496,990	95			

a. Dependent Variable: Variabel_y
b. Predictors: (Constant), Variabel_x

Sumber: Olahan Data Penulis(2024)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan dari uji linearitas adalah 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan dalam pengujian hipotesis adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X terhadap variabel Y.

4. Hasil Analisis Regresi Sederhana

Tabel IV. 8 Hasil Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,515	2,185		2,981	,004
	Fasilitas Self Check In pada antrian <i>Check-in counter</i>	,367	,091	,385	4,050	,000

Sumber: Olahan Data Penulis(2024)

Secara umum rumus persamaan regresi linear sederhana dapat dituliskan sebagai $Y = a + bX$. Untuk mengetahui nilai koefisien regresi tersebut, dapat merujuk pada tabel IV.7.

a = bilangan konstan dari koefisien tidak konstan. Pada penelitian ini nilainya adalah 6,515. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada Fasilitas Self Check In pada antrian *Check-in counter* (X) maka nilai konsisten peningkatan layanan (Y) adalah sebesar 6,515.

b = bilangan koefisien regresi. Nilainya adalah 0,367. Angka ini berarti setiap 1% tingkat Fasilitas Self Check In pada antrian *Check-in counter* (X), maka peningkatan layanan (Y) bertambah sebesar 0,367

karena nilai koefisien regresi tidak bernilai minus (-), maka (X) berpengaruh terhadap (Y). Sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 6,515 + 0,367 X$

5. Hasil Uji T

Uji hipotesis parsial bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y). Berdasarkan hasil perhitungan uji T dengan menggunakan IBM SPSS versi 26 dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV. 9 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,515	2,185		2,981	,004
	Fasilitas Self Check In pada antrian Check-in counter	,367	,091	,385	4,050	,000

a. Dependent Variable: Peningkatan Layanan

Sumber: Olahan Data Penulis(2024)

Berdasarkan dari tabel IV.8 mengenai pengaruh Fasilitas *Self Check In* pada antrian *Check-in counter* terhadap peningkatan layanan mendapatkan nilai signifikan sebesar $(0,000) < 0,05$. Dengan hasil T_{hitung} diperoleh sebesar 4,050 dan pada penelitian ini dapat diperoleh T_{tabel} adalah $T(0,05;94)$ atau sebesar 1,985 yang berarti nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga terdapat pengaruh antara Fasilitas *self check in* pada antrian *check-in counter* terhadap peningkatan layanan.

6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi ini mengukur sejauh mana kekuatan suatu model saat menjelaskan variabel bebas yaitu kemampuan *self check-in* pada antrian *check-in counter* mempengaruhi variabel terikat ialah peningkatan layanan. Dengan memakai IBM SPSS versi 26, penelitian ini menyelidiki koefisien determinasi dan menghasilkan sebagai berikut

Tabel IV. 10 Hasil Uji Determinasi

<i>Model Summary</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
<i>1</i>	,385 ^a	,149	,140	2,122
<i>a. Predictors: (Constant), X</i>				

Sumber: Olahan Data Penulis(2024)

Berdasarkan hasil uji di atas terbentuk suatu hubungan keceratan pada variable Fasilitas *self check in* pada antrian *check-in counter* terhadap peningkatan layanan sebesar 0,149 dalam bentuk persentase yaitu 14,9% yang artinya terdapat pengaruh variabel X terhadap Y sebesar 14,9 % dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain 85,1%.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

B. Saran

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

DAFTAR PUSTAKA

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

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

LAMPIRAN

Lampiran A Lembar Bimbingan



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

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

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

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1	28/5/24	Bab I liter belahing tambahkan data & Fact 2 Bab II. Jelaskan (Keff) Standar layanan (Manajemen) buku/mana yg tidak Bab III. Rencanakan Realisasi Seluruh judul.	
2.	26/06/24	layuklan Bab IV Segera	
3	10/7/24.	Perbarui keff yang judul (KSTH) Doktopustaka gonakan seluruh aturan Buat abstrak & kutupulan	
4.	05/7/24.	perbarui kutupulan & abstrak.	
5.	17/7/24.	Dapat layut untuk ujian TA	

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

Dosen Pembimbing

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

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



POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
PROGRAM STUDI
DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Nama Taruna : Afif Muglih
NIT : 55242110076
Course : MBU 02 Bravo
Judul TA : Pengaruh fasilitas Self Check in pada antrian check in counter terhadap peningkatan layanan saat jam sibuk di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda
Dosen Pembimbing : Muh. Syahrul Munir, S.E., M.M

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

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

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

Dosen Pembimbing

M. Syahrul Munir
NIP. 19840629 200811002

Lampiran B Kuesioner Penelitian

Surat Pengantar

Kepada Yth. Bapak/Ibu Penumpang

Bandar Udara International Juanda

Sidoarjo.

di tempat

Perihal: Pengisian Kuesioner Dengan hormat,

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

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

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

Sidoarjo, 24 Januari 2024

Hormat saya,

Afif Muflih

Lampiran C Pertanyaan kuisisioner

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

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Perkenalkan saya ATF Muflih mahasiswa dari Program Studi Di B Manajemen Bandar Udara (DBM) Angkatan ke-2 Bravo Politeknik Perbangsan Palembang, saat ini sedang melakukan penelitian terkait Pelayanan yang ada di Terminal 1 Bandar Udara Sultan Internasional Juanda.

Saya mohon kerendahannya untuk menjawab beberapa pernyataan yang telah disediakan dengan menggunakan skala informasi yang diberikan akan diguna kerendahannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas partisipasi dan kerendahannya, saya ucapkan terima kasih.

ATF MUFILIH,
DIP: email: atfhu@n11@gmail.com

Nama *
Tulis jawaban dengan

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
- Perempuan

Usia *

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

Fasilitas self check in yang check in counter **tercepat** dan bisa dilakukan **permanen** saat **tidak** ada proses check in

1	2	3	4	5	
sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sangat setuju

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

1	2	3	4	5	
sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sangat setuju

Penyediaan fasilitas self check in **memberi kesempatan untuk pelayanan pada** proses check in

1	2	3	4	5	
sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sangat setuju

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

1	2	3	4	5	
sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sangat setuju

Petugas di area check in **siapa** untuk **membantu** anda melakukan check in untuk **penumpang** yang **bertanggung jawab** melakukan self check in

1	2	3	4	5	
sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sangat setuju

Kuesioner Penelitian "PENGARUH FASILITAS SELF-CHECK IN PADA ANTRIF" Simulasi penelitian online
diunggah di Sima

Partisipan Jawaban Selesai

Partisipan: Apakah di area check-in mampu memisahkan keadaan persampulng dalam membantu anda dalam pelaksanaan proses self-check-in?

1 2 3 4 5
sangat tidak setuju sangat setuju

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

1 2 3 4 5
sangat tidak setuju sangat setuju

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

1 2 3 4 5
sangat tidak setuju sangat setuju

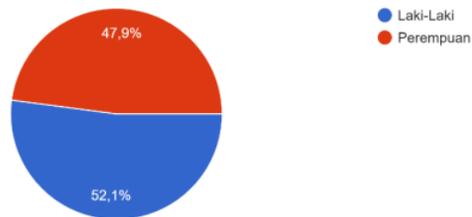
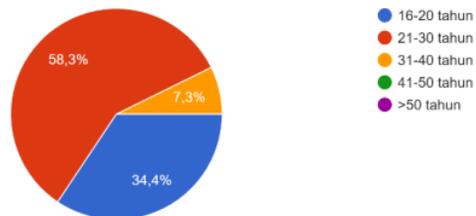
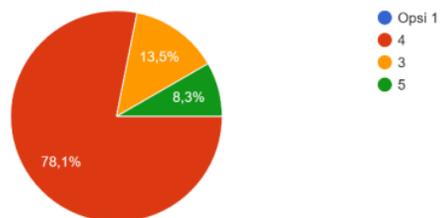
Mempunyai self-check-in dapat meningkatkan keselamatan pelayanan Anda saat melakukan check-in.

1 2 3 4 5
sangat tidak setuju sangat setuju

Bagi penumpang bandara self-check-in dapat meningkatkan ketidulusan penumpang yang tidak membawa bagasi.

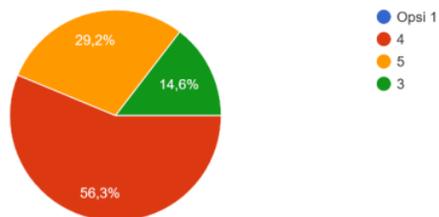
1 2 3 4 5
sangat tidak setuju sangat setuju

Lampiran D jawaban Responden

Jenis Kelamin
96 jawabanUsia
96 jawabanFasilitas self check in dan check-in counter tersedia dan bisa digunakan penumpang saat melakukan proses check-in
96 jawaban

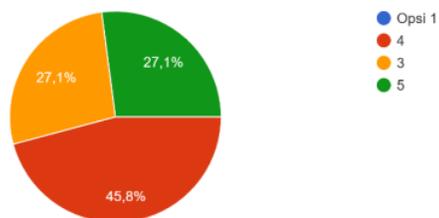
Pengoperasian fasilitas self check in dapat memberi kemudahan bagi penumpang yang tidak membawa bagasi saat check in

96 jawaban



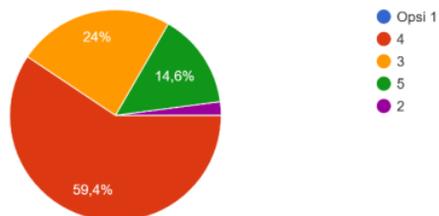
Penggunaan fasilitas self check-in membantu mempersingkat waktu pelayanan pada proses check in

96 jawaban

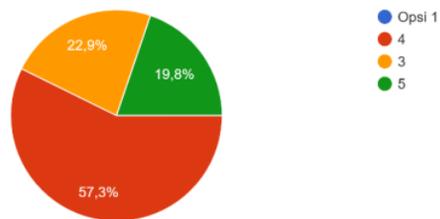


Fasilitas self check-in membantu kebutuhan penumpang dalam proses check-in saat jam sibuk

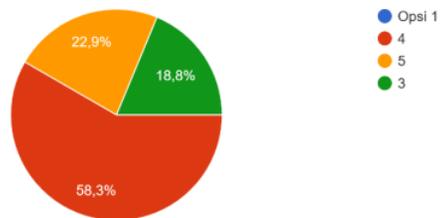
96 jawaban



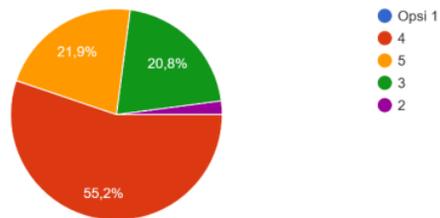
Petugas di area check-in sigap untuk membantu anda melakukan check in untuk penumpang yang kebingungan melakukan self check in
96 jawaban



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

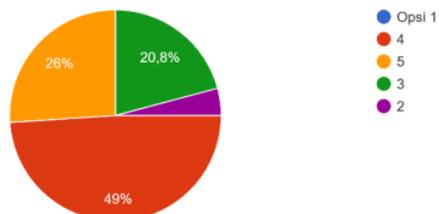


fasilitas self check-in dapat meningkatkan efisiensi layanan check-in pada jam sibuk
96 jawaban



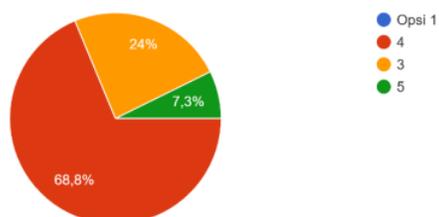
Penggunaan fasilitas self check-in lebih memberi kepuasan kepada penumpang dibandingkan dengan check-in counter konvensional

96 jawaban



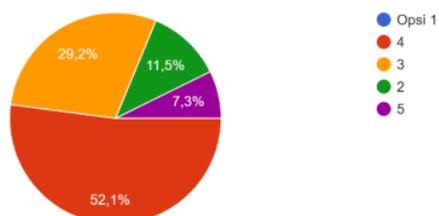
Menggunakan self check-in dapat meningkatkan pengalaman pelayanan Anda saat melakukan check in

96 jawaban



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

96 jawaban



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

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

Lampiran F Titik Persentas Disitribusi t (tabel)

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

Lampiran G Tabulasi Data

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

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

Lampiran H Uji Instrumen

Uji Validitas

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

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

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

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

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

Uji Realibilitas

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.681	6

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	4

Lampiran I Uji Asumsi Klasik

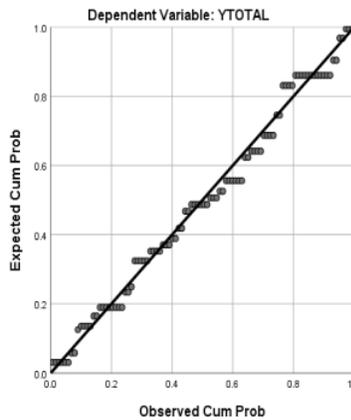
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

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

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

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

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

a. Dependent Variable: ABS_RES

Uji Linearitas

ANOVA^a

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

a. Dependent Variable: YTOTAL

b. Predictors: (Constant), XTOTAL

Lampiran J Analisis Regresi Sederhana

Coefficients^a

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

a. Dependent Variable: YTOTAL

Lampiran K Uji Hipotesis

Uji T

Coefficients^a

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

a. Dependent Variable: YTOTAL

Lampiran L Uji Koefisien Deteminasi

Koefisien refresi sederhana

Model Summary^b

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

a. Predictors: (Constant), XTOTAL

b. Dependent Variable: YTOTAL

Lampiran M Dokumentasi Penulis

Departure 3&4 saat jam sibuk



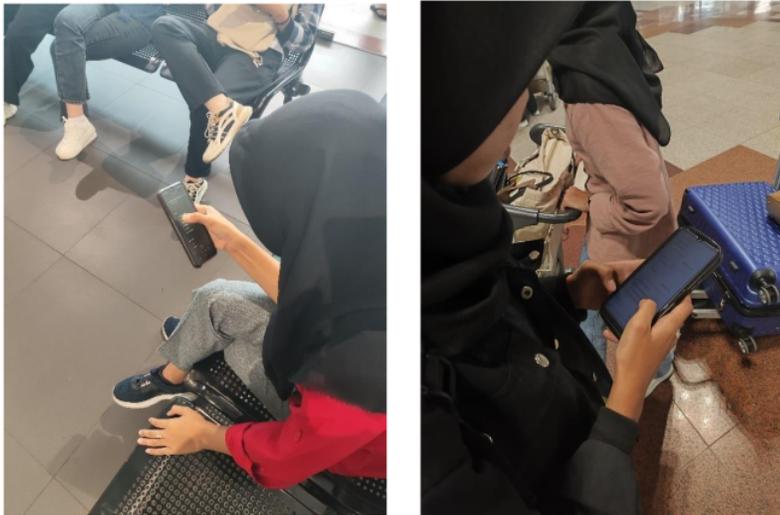
Fasilitas Self check in saat jam sibuk



Penumpang yang tidak membawa bagasi



Dokumentasi Responden



TUGAS AKHIR_AFIF MUFLIH.docx

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.poltekbangplg.ac.id Internet Source	8%
2	ejournal.poltekbangsby.ac.id Internet Source	4%
3	jurnal.sttkd.ac.id Internet Source	2%
4	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	2%
5	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
6	123dok.com Internet Source	1%
7	Submitted to Universiti Malaysia Pahang Student Paper	1%
8	repository.unhas.ac.id Internet Source	1%
9	repository.its.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

TUGAS AKHIR_AFIF MUFLIH.docx

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67
