

TUGAS AKHIR_LATHIFA HASNA ARIQAH_MBU 2 ALPHA_BAB 1-5

by Diana Young

Submission date: 21-Jul-2024 07:19PM (UTC-0700)

Submission ID: 2420424417

File name: TUGAS_AKHIR_LATHIFA_HASNA_ARIQAH_MBU_2_ALPHA_BAB_1-5.pdf (338.6K)

Word count: 6844

Character count: 42700

ABSTRAK

6
PENGARUH FASILITAS *SELF CHECK-IN* TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG DI BANDAR UDARA
JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG

Oleh:

Lathifa Hasna Ariqah
NIT. 55242110015

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA
MANAJEMEN BANDAR UDARA

Penelitian ini di latar belakang oleh banyaknya penumpang yang lebih memilih untuk mengantri di *counter check-in* konvensional daripada melakukan proses *check-in* secara mandiri. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan penumpang sebagai variabel terikat dan fasilitas *self check-in* sebagai variabel bebas. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan fasilitas *self check-in* di terminal keberangkatan Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Peneliti menggunakan pendekatan Roscoe untuk menentukan jumlah sampel dan diperoleh jumlah sampel penelitian adalah sebanyak 42 orang yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang terdiri dari 10 soal menggunakan *Google Form* yang kemudian diolah dengan bantuan IBM SPSS seri 26. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan taraf signifikansi 5%. Hasil penelitian menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima dengan nilai koefisien regresi (X) sebesar 0,906 dan nilai *R Square* 0,918. Simpulan dari penelitian ini yaitu terdapat pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang dengan nilai koefisien regresi (X) 0,906 yang berarti bahwa setiap penambahan 1% nilai fasilitas *self check-in* maka nilai kepuasan penumpang bertambah 0,906 dan pengaruh variabel fasilitas *self check-in* terhadap variabel kepuasan penumpang adalah sebesar 91,8%.

Kata kunci: Pengaruh, *self check-in*, kepuasan penumpang

ABSTRACT

THE EFFECT OF SELF CHECK-IN FACILITIES ON PASSENGER SATISFACTION AT AHMAD YANI AIRPORT SEMARANG

By:

Lathifa Hasna Ariqah
NIT. 55242110015

PROGRAM STUDY OF DIPLOMA THREE AIRPORT MANAGEMENT

This research is motivated by the large number of passengers who prefer to queue at conventional check-in counters rather than carry out the check-in process independently. The study aims to examine the effect of self-check-in facilities on passenger satisfaction at Jenderal Ahmad Yani Airport, Semarang. This research uses a quantitative approach with survey methods. The variables in this study are passenger satisfaction as the dependent variable and self-check-in facilities as the independent variable. The population consists of passengers who used the self-check-in facility at the departure terminal of Jenderal Ahmad Yani Airport, Semarang. Researchers used the Roscoe approach to determine the sample size, resulting in 42 samples collected through accidental sampling. Data collection involved distributing a questionnaire with 10 questions via Google Forms, and the data were processed using IBM SPSS version 26. The significance level was set at 5%. The results indicate that H_0 is rejected and H_a is accepted, with a regression coefficient (X) value of 0.906 and an R Square value of 0.918. The conclusion of this study is that self-check-in facilities significantly influence passenger satisfaction. Specifically, for every 1% increase in the self-check-in facility score, passenger satisfaction increases by 0.906. The self-check-in facility variable explains 91.8% of the variance in passenger satisfaction.

Keywords: Effect, self check-in, passenger satisfaction

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bandar udara atau bandara merupakan infrastruktur penting dalam sistem transportasi udara. Bandara adalah tempat bagi pesawat untuk melakukan lepas landas dan pendaratan, serta memfasilitasi aktivitas penerbangan secara efisien dan aman. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, “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 antarmoda transportasi. Bandara dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.”

Guna memenuhi kebutuhan penumpang yang semakin beragam, bandar udara harus mampu mengikuti perkembangan teknologi. Daryanto (2018), menyatakan bahwa dengan kemajuan teknologi dan perubahan yang cepat dalam pola kehidupan manusia, menjadikan aktivitas manusia berkembang dengan cepat dan menuntut pemenuhan kebutuhan yang semakin beragam dan kompleks. Kebutuhan manusia tidak hanya mencakup barang, tetapi juga mencakup jasa, salah satunya jasa transportasi yang dalam hal ini adalah jasa angkutan udara. Dengan bertambahnya jumlah orang yang menggunakan layanan angkutan udara dari tahun ke tahun, bandar udara dituntut untuk dapat terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kepada penumpang mengikuti perkembangan zaman dan era digitalisasi.

Untuk mencapai hal ini, peningkatan fasilitas di bandara menjadi sangat penting. Fasilitas adalah faktor krusial dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna atau konsumen dengan menyediakan kenyamanan, kemudahan, dan memenuhi kebutuhan mereka, jika fasilitas yang disediakan memenuhi kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas (Emmywati, 2016). Salah satu elemen penting dalam menghadirkan layanan kepada penumpang di bandara adalah fasilitas *check-in*. Agar lebih memudahkan penumpang dan meningkatkan efisiensi waktu beberapa bandara di Indonesia salah satunya

Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang telah menerapkan inovasi dalam pelayanan *check-in* berupa fasilitas *self check-in* yang dalam Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 41 Tahun 2023 merupakan salah satu fasilitas yang memberikan nilai tambah.

Sebagai salah satu gerbang utama di Jawa Tengah, Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanannya. Dengan mengimplementasikan teknologi ini, diharapkan kualitas layanan dan efisiensi operasional bandara dapat meningkat. Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang, yang terletak di bagian barat kota Semarang, Jawa Tengah, dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I (Persero). Bandara ini memiliki lima kios *self check-in* yang diperuntukkan bagi penumpang dengan bagasi kabin maksimal 7 kg. Namun, saat ini yang dapat menggunakan kios *self check-in* hanya penumpang maskapai Lion Air, Citilink, Batik Air, dan Sriwijaya Air.

Fasilitas *self check-in* memungkinkan penumpang menyelesaikan proses *check-in* secara mandiri tanpa bantuan petugas. melalui mesin otomatis tanpa perlu mengantri di konter *check-in* yang dioperasikan oleh petugas. Namun, kenyataannya di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang masih banyak penumpang yang lebih memilih untuk mengantri di konter *check-in* konvensional daripada melakukan proses *check-in* secara mandiri. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara inovasi yang diterapkan dan penerimaan serta kenyamanan penumpang dalam menggunakan teknologi tersebut.

Penelitian telah menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas *self check-in* dapat berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang. Sebagai contoh sebuah penelitian oleh Tatrassandi et al., (2022) menemukan bahwa fasilitas *self check-in* memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan penumpang Citilink di Bandara Adisucipto. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan tentang fasilitas *self check-in*, semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang di bandara tersebut.

Penelitian oleh Suoth, (2020) juga menunjukkan bahwa ¹ ada pengaruh signifikan antara variabel *fasilitas self check-in* dan variabel *kepuasan*

penumpang. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, fasilitas *self check-in* memiliki hubungan dengan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali (PT. Garuda Indonesia) dengan pengaruh sebesar 24,7%. Penumpang yang merasa puas cenderung memiliki pengalaman positif yang dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap maskapai dan bandara tersebut.

Dari penelitian terdahulu yang telah disebutkan menunjukkan bahwa fasilitas *self check-in* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di lokasi lain, oleh karena itu penting untuk mengevaluasi hal yang sama di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa fasilitas ini umumnya diterima dengan baik oleh penumpang dan berkontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan mereka. Namun keberhasilan implementasi fasilitas ini sangat bergantung pada berbagai faktor, termasuk kemudahan penggunaan, keandalan teknologi, dan dukungan dari staf bandara. Pengalaman di berbagai bandara menunjukkan bahwa meskipun fasilitas *self check-in* membantu mengurangi waktu antrian dan meningkatkan efisiensi proses *check-in*, penumpang masih membutuhkan bantuan dari petugas dalam beberapa situasi tertentu.

Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengevaluasi efektivitas dan pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang di lokasi yang berbeda. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana fasilitas *self check-in* mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini akan mengevaluasi aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, kecepatan proses *check-in*, dan persepsi penumpang terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dengan memahami pengaruh fasilitas ini terhadap kepuasan penumpang, diharapkan bahwa pengelola bandara dapat mengimplementasikan langkah-langkah yang efektif untuk meningkatkan pelayanan mereka dan mempertahankan reputasi baik bandara di mata publik.

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti memilih untuk menjadikan permasalahan tersebut sebagai fokus utama dalam

tulisan berjudul “**Pengaruh Fasilitas *Self Check-in* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, peneliti mendapatkan rumusan masalah yaitu apakah terdapat pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang?

C. Batasan Masalah

Untuk menyajikan gambaran yang terfokus dan membahas topik secara jelas sesuai dengan judul dan permasalahan, peneliti membatasi cakupan masalah yang akan diamati, antara lain :

1. Penelitian ini dibatasi pada periode Mei – Juni 2024.
2. Penelitian ini berfokus untuk melihat pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

E. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban awal yang didasarkan pada teori terhadap pertanyaan penelitian yang dirumuskan (Sugiyono, 2022). Hipotesis pada penelitian ini adalah :

H_0 : Tidak ada pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

H_a : Terdapat pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Meningkatkan pemahaman dan pengetahuan peneliti mengenai fasilitas *self check-in* dan kepuasan penumpang dalam penggunaannya.
2. Menjadi bahan masukan bagi Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanan guna memberikan kepuasan terhadap penumpang sebagai pengguna jasa penerbangan.

3. Sebagai kontribusi dalam bidang ilmu pengetahuan dan dokumentasi data, serta menjadi referensi penting untuk penelitian mendatang.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini mengulas tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, hipotesis, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini membahas tentang teori – teori penunjang dan kajian penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang desain penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel, dan objek penelitian, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, teknik analisis data, serta tempat dan waktu penelitian.

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 DAN SARAN

Dalam bab ini akan membahas tentang kesimpulan dan saran dari penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Penunjang

1. Bandar udara

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Bab I Pasal 1 Ayat 33, “Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan 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 pokok dan fasilitas penunjang lainnya.” Dalam ICAO (*International Civil Aviation Organization*) Annex 14, “Bandar udara atau bandara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan di darat dari pesawat udara.”

Dapat disimpulkan pengertian dari bandara adalah kawasan yang terletak di daratan atau perairan yang dilengkapi dengan fasilitas yang memungkinkan pesawat udara untuk mendarat, lepas landas, dan melakukan pergerakan di darat. Selain itu, bandara juga berfungsi sebagai tempat untuk naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan sebagai titik perpindahan antar moda transportasi. Kawasan ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas pokok dan penunjang yang mendukung operasional penerbangan.

2. Pengaruh

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2021), “Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.” Berdasarkan pemikiran Hugiono dan Poerwantana (dalam Handayani, 2022) pengaruh adalah kekuatan yang mendorong atau meyakinkan seseorang dan cenderung membentuk atau menimbulkan suatu dampak ataupun efek, sehingga dapat disimpulkan pengaruh adalah daya atau kekuatan yang berasal dari sesuatu atau seseorang yang dapat membentuk watak,

kepercayaan, atau tindakan seseorang, serta menghasilkan suatu dampak atau efek.

Untuk melihat suatu pengaruh antara satu variabel dependen dan satu variabel independen dapat menggunakan regresi linear sederhana. Dalam regresi linear sederhana, hubungan antar variabel bersifat linear, dimana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan variabel Y secara tetap (Muhartini et al., 2021). Setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul maka dilakukan analisis data yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

3. Penumpang

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021, “Penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).” Kategori penumpang terbagi menjadi 3 yaitu:

1. *Adult* (dewasa)

Penumpang yang masuk ke dalam kategori dewasa adalah penumpang dengan usia 12 tahun ke atas.

2. *Child* (anak – anak)

Penumpang yang digolongkan dalam kategori anak – anak adalah penumpang yang memiliki usia 2 tahun ke atas.

3. *Infant* (bayi)

Penumpang yang masuk ke dalam kategori bayi adalah penumpang yang berusia di bawah 2 tahun.

4. Standar pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 pada pasal 1 menyatakan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Adapun standar pelayanan yang dimaksud meliputi kapasitas terminal bandara dalam menampung penumpang pada waktu sibuk, pelayanan pada fasilitas yang

memberikan kenyamanan terhadap penumpang, pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, serta pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah.

5. **Fasilitas**

Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Maulidiah et al., 2023). Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen dalam penyampaian. Fasilitas merupakan bagian dari variabel pemasaran yang memiliki peran cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang sangat memerlukan fasilitas pendukung dalam penyampaian.

Menurut Tjiptono (2014) fasilitas adalah segala sesuatu yang disediakan untuk mempermudah atau mendukung pelaksanaan suatu kegiatan, yang dapat berupa alat, ruang, atau layanan. Guna mempermudah proses *check-in* penumpang dapat menggunakan berbagai macam cara seperti melalui fasilitas *self check-in*, *mobile check-in*, dan *check-in* melalui konter konvensional.

6. **Self check-in**

Self check-in adalah suatu fasilitas atau tempat yang berfungsi untuk menyelesaikan berbagai prosedur dan persyaratan keamanan serta pelayanan yang menggunakan suatu mesin namun tidak termasuk *baggage drop*. Sistem *self check-in* ini memiliki prosedur yang sangat mudah, dengan hanya melakukan *scan barcode* atau memasukan nomor *e-ticket*, kemudian memilih kursi dan *print boarding pass* (Ardiansyah & Ahyudanari, 2017).

7. **Kepuasan penumpang**

Kepuasan penumpang adalah sebagai perasaan yang muncul dan menjadi *output* penilaian terhadap pengalaman penumpang dalam menggunakan jasa atau produk (Azali & Fauzia, 2023). Kepuasan penumpang juga dapat didefinisikan sebagai penilaian penumpang tentang kinerja suatu produk atau jasa yang digunakan dimana jika kinerja yang diberikan jauh dari ekspektasi maka dapat menimbulkan rasa kecewa dan jika kinerja yang diberikan melebihi ekspektasi maka yang timbul adalah rasa puas.

B. Kajian Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung pembahasan mengenai masalah tersebut, peneliti berupaya mencari literatur dan penelitian terdahulu yang relevan dan sejalan dengan masalah yang sedang diselidiki. Penelitian sebelumnya menjadi landasan bagi peneliti untuk memperkaya teori yang digunakan dalam studi ini. Berikut adalah beberapa penelitian terkait yang dijadikan acuan dalam penelitian ini :

1. Dani Tatrasandi, You She Melly A.D., Mohammed Taqbier dengan judul **“Pengaruh Mesin *Self Check-in* Terhadap Kepuasan Penumpang di Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta”**. Penelitian ini mengangkat tentang tentang pengaruh mesin *self check-in* terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dimana hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa mesin *self check-in* memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang Citilink di Bandara Adisucipto. Artinya, tingkat kepuasan penumpang Citilink di Bandara Internasional Adisucipto Yogyakarta akan semakin tinggi jika pengetahuan penumpang tentang *self check-in* juga tinggi.
 Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah berfokus pada pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang dan menggunakan metode kuantitatif sebagai metode penelitiannya sedangkan yang menjadi pembedanya adalah penelitian ini menjadikan penumpang maskapai Citilink saja sebagai populasinya dan pada penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan seluruh penumpang maskapai yang menggunakan fasilitas *self check-in*, selain itu lokasi penelitian juga berbeda dimana penelitian terdahulu berlokasi di Bandar Udara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta dan penelitian saat ini berlokasi di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.
2. Adelia Irvana Bintang dan Teguh Ariebowo dengan judul **“Pengaruh Efektivitas Penggunaan Mesin *Self Check-In* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Di Yogyakarta *International Airport*”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah efektivitas penggunaan mesin *self check-in* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandara Internasional Yogyakarta.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan data primer berupa survei (kuesioner) dan observasi dalam pengumpulan datanya.

Hasil penelitian menunjukkan efektivitas penggunaan mesin *self check-in* pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan dimana diketahui dari nilai rata-rata dan persentase paling tinggi variabel Efektivitas penggunaan mesin *self check-in* yaitu pada item “*Self check-in* membantu penumpang menghindari antrean panjang”. Hal ini sangat selaras berdasarkan fakta bahwa banyak orang tidak ingin membuang waktu dan penumpang ingin suatu hal yang lebih efektif dan efisien.

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan variabel *self check-in* dan kepuasan penumpang serta memakai metode kuantitatif dalam penelitiannya. Pembedanya adalah penelitian ini bertujuan untuk melihat efektivitas penggunaan fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini bertujuan untuk melihat apakah terdapat pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang.

Selain itu penelitian terdahulu ini menjadikan penumpang maskapai Citilink saja sebagai populasinya dan pada penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan seluruh penumpang maskapai yang menggunakan fasilitas *self check-in*. Lokasi penelitian juga berbeda dimana penelitian terdahulu berlokasi di Bandara Internasional Yogyakarta dan penelitian saat ini berlokasi di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

3. Lani Agrecia Suoth dengan judul “**Pengaruh Fasilitas Self Check-in Terhadap Kepuasan Penumpang PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali**”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel tersebut, dimana fasilitas *self check-in* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali (PT. Garuda Angkasa) dengan pengaruh sebesar 24,7%.

Seperti penelitian sebelumnya, persamaannya adalah berfokus meneliti ² pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang dan menggunakan metode kuantitatif sebagai metode penelitiannya sedangkan yang menjadi pembedanya adalah penelitian ini menjadikan penumpang PT. Garuda Angkasa sebagai populasinya sementara pada penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan seluruh penumpang maskapai yang menggunakan fasilitas *self check-in*, selain itu lokasi penelitian juga berbeda dimana penelitian terdahulu berlokasi di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali dan penelitian saat ini berlokasi di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2022), metode penelitian adalah pendekatan ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan tertentu, memastikan kevalidan data yang sesuai dengan situasi lapangan. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menggunakan data numerik dan menganalisis data yang terkumpul dengan menggunakan rumusan statistik (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode survei yang bertujuan untuk mengumpulkan data yang mencakup periode waktu masa lampau atau saat ini. Data dikumpulkan melalui wawancara atau pengisian kuesioner, dan hasilnya dapat diberlakukan secara umum (Priyatno dalam Nugraha et al., 2024).

B. Variabel Penelitian

Sugiyono (2022) mengemukakan bahwa variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari agar diperoleh informasi yang kemudian dapat disimpulkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat.



Gambar III. 1 Variabel penelitian

- a. Variabel X merupakan variabel independen yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel lain dimana dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah pengaruh fasilitas *self check-in*.
- b. Variabel Y adalah variabel dependen yang merupakan hasil atau dampak dari variabel bebas dan dapat dipengaruhi oleh variasi dalam variabel lain dimana dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan penumpang.

C. Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian

1. Populasi

Sugiyono (2022), berpendapat bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan fasilitas *self check-in* di terminal keberangkatan Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang pada bulan Desember 2023 dengan jumlah 360 penumpang.

2. Sampel

Menurut Ghozali (2018), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, sampel merupakan bagian dari keseluruhan populasi. Sampel dipilih karena keterbatasan dalam penelitian, seperti anggaran dan waktu, sehingga tidak memungkinkan untuk melibatkan seluruh anggota populasi. Oleh karena itu, jumlah sampel diharapkan dapat merepresentasikan populasi penelitian (Sofyani, 2023).

Penentuan sampel dalam penelitian ini sangat penting untuk memastikan distribusi kuesioner dilakukan dengan jelas. Peneliti menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dimana orang yang ditemui dan dianggap sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan akan dijadikan subjek penelitian.

Dalam menentukan jumlah sampel, menurut Roscoe dalam (Sugiyono, 2022) Ukuran sampel yang memadai dalam penelitian berkisar antara 30 hingga 500. Selain itu, jika penelitian akan menggunakan analisis *multivariate*, jumlah anggota sampel minimal adalah 10 kali jumlah variabel yang diteliti. Berdasarkan pertimbangan perhitungan sampel menurut Roscoe, diputuskan untuk mengambil sampel sebanyak 42 orang.

3. Objek penelitian

Sugiyono, (2022) menyatakan bahwa objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian yakni fasilitas *self check-in* yang ada di terminal keberangkatan Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner untuk melakukan analisis data agar lebih efisien dimana kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. (Sugiyono, 2022). Peneliti memanfaatkan *Google Form* sebagai alat kuesioner daring dan sebagai sarana untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang.

2. Instrumen penelitian

Menurut Waruwu (2023), instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang akan diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen penelitian yang akan digunakan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Karena instrumen penelitian digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus memiliki skala. Dalam penelitian ini, skala yang digunakan adalah skala *likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. sosial.

Tabel III. 1 Skala *likert* (Sugiyono, 2022)

No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Netral	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Tabel III. 2 Kisi – kisi angket (Penulis, 2024)

No.	Variabel	Indikator	Nomor Butir	Jumlah Butir
1.	Fasilitas ² <i>self check-in</i>	Fungsionalitas fasilitas <i>self check-in</i>	1	1
		Kecepatan ² proses <i>check-in</i> penumpang	2	1
		Frekuensi kendala atau error saat proses ² <i>check-in</i>	3	1
		Fitur <i>self check-in</i>	4	1
		Kebersihan Fasilitas <i>self check-in</i>	5	1
2.	Kepuasan penumpang	Kemudahan memahami instruksi	6	1
		Ketersediaan staf untuk membantu proses <i>check-in</i>	7	1
		Kepuasan dengan bantuan staf	8	1
		Perasaan aman terkait privasi data saat <i>self check-in</i>	9	1
		Kemudahan menemukan fasilitas <i>self check-in</i>	10	1

E. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2022), analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data yaitu mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Metode yang digunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah program pengolahan data atau *software* data yaitu IBM SPSS seri 26.

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2022), uji validitas merupakan proses membandingkan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian. Uji ini bertujuan untuk menilai seberapa valid kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Suatu kuesioner dianggap valid jika pernyataannya dapat secara akurat mengukur aspek yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas suatu pernyataan dianggap terpenuhi jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$, menunjukkan bahwa instrumen tersebut valid, sedangkan jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka instrumen dianggap tidak valid.

8

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2022), uji reliabilitas merupakan penilaian terhadap konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Data yang tidak reliabel tidak dapat dianalisis lebih lanjut karena dapat mengarah pada kesimpulan yang bias. Suatu alat ukur dianggap reliabel jika pengukurannya memberikan hasil yang konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas untuk memastikan bahwa pernyataan atau pertanyaan yang digunakan telah valid. Dalam penelitian ini, peneliti memilih koefisien reliabilitas sebesar 0,60 sebagai standar reliabilitasnya. Kriteria untuk pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60 maka instrumen dianggap memiliki reliabilitas yang baik atau dapat dikatakan reliabel.
- b. Jika nilai *cronbach's alpha* lebih kecil dari 0,60 maka instrumen dianggap tidak reliabel.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi sederhana merupakan analisis yang melibatkan dua variabel saja yaitu variabel dependen dan variabel independen. Tujuannya adalah untuk mengukur seberapa kuat hubungan antara kedua variabel tersebut. Persamaan regresi sederhana dapat dijabarkan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y: variabel dependen (kepuasan penumpang)

X: variabel independen (fasilitas *self check-in*)

a: konstanta (apabila nilai X sebesar 0, maka Y akan sebesar konstanta)

b: koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

4. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan berdasarkan beberapa kriteria untuk memastikan bahwa besaran atau koefisien statistik yang diperoleh merupakan estimasi parameter yang dapat diandalkan atau tepat (Rinaldi & Nanang Prayudyanto, 2021). Uji asumsi klasik terdiri dari:

- a. Uji normalitas, bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi, distribusi variabel dependen, variabel independen, atau keduanya normal atau tidak. (Akbar et al., 2024). Kriteria pengujiannya adalah apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal sedangkan jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka data berdistribusi normal.
- b. Uji linearitas, bertujuan untuk menentukan apakah terdapat hubungan linear yang signifikan antara dua atau lebih variabel yang diuji (C. K. Setiawan & Yosepha, 2020). Kriteria pengujiannya adalah apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data memiliki hubungan linear sedangkan jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka data tidak memiliki hubungan linear
- c. Uji heteroskedastisitas, bertujuan untuk menguji apakah ada ketidaksamaan varians dari residu antara satu pengamatan dengan pengamatan lain dalam model regresi (Purba et al., 2021). Kriteria pengujiannya adalah apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data memiliki gejala heteroskedastisitas sedangkan jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka data tidak memiliki gejala heteroskedastisitas.

5. Uji Hipotesis dengan Uji t

Hipotesis penelitian dibuat berdasarkan pemahaman terhadap proses tertentu, terutama terkait dengan landasan teori dan dalil yang relevan dengan kasus atau fenomena yang menjadi objek penelitian (Yam & Taufik, 2021). Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- b. Jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

F. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di terminal keberangkatan Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang tepatnya pada area fasilitas *self check-in* dan dipilih menjadi tempat penelitian dikarenakan penulis melaksanakan *On the Job Training* di bandara tersebut. Adapun tahapan penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel III. 3 Tahapan dan waktu penelitian

No	Kegiatan	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1.	Pengajuan Judul					
2.	Penyusunan Proposal					
3.	Seminar Proposal					
4.	Pengumpulan Data					
5.	Penyusunan Tugas Akhir					
6.	Bimbingan Tugas Akhir					
7.	Sidang Tugas Akhir					

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan ragam latar belakang yang dimiliki oleh responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Pada penelitian ini karakteristik responden bertujuan untuk melihat kategori usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, serta maskapai penerbangan yang digunakan oleh responden. Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Karakteristik usia

Tabel IV. 1 Karakteristik usia responden

Kategori Usia	Frekuensi	Presentase
16 – 25 tahun	15	35,7%
26 – 35 tahun	21	50%
36 – 45 tahun	5	11,9%
46 – 55 tahun	1	2,4%
> 55 tahun	0	0
Total	42	100%

Berdasarkan tabel IV.1 di atas memberikan gambaran bahwa dari 42 sampel yang terbagi menjadi 4 kategori usia, 35,7% dari total responden berada pada kategori usia 16 – 25 tahun, 50% dari keseluruhan responden berada pada kategori usia 26 – 35 tahun, 11,9% responden berada pada kategori usia 36 – 45 tahun, 2,4% responden berada pada kategori usia 46 – 55 tahun, dan tidak ada responden yang berasal dari kategori usia di atas 55 tahun.

b. Karakteristik jenis kelamin

Tabel IV. 2 Karakteristik jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
---------------	-----------	------------

Laki – laki	20	47,6%
-------------	----	-------

Perempuan	22	52,4%
Total	42	100%

Berdasarkan tabel IV.2 di atas dapat dilihat bahwa dari total 42 responden, sebanyak 52,4% adalah responden berjenis kelamin Perempuan dan 47,6% adalah responden laki – laki.

c. Karakteristik pendidikan terakhir

Tabel IV. 3 Karakteristik pendidikan responden

Kategori Pendidikan	Frekuensi	Presentase
SMA	10	23,8%
DIII	5	11,9%
S1	24	57,1%
S2	3	7,1%
Total	42	100%

Pada tabel IV.3 dapat dilihat bahwa responden paling banyak berasal dari latar belakang pendidikan S1 sebesar 57,1%, 23,8% responden dengan pendidikan terakhir SMA, 11,9% responden dengan pendidikan terakhir DIII dan 7,1% responden dengan latar belakang pendidikan terakhir S2 berjumlah 3 orang.

d. Karakteristik maskapai penerbangan

Tabel IV. 4 Karakteristik maskapai penerbangan

Maskapai	Frekuensi	Presentase
Citilink	12	28,6%
Batik Air	14	33,3%
Lion Air	10	23,8%
Sriwijaya Air	6	14,3%
Total	42	100%

Sesuai dengan tabel IV. 4, 28,6% responden menggunakan maskapai Citilink, 33,3% responden menggunakan maskapai penerbangan Batik

Air, 23,8% responden menggunakan maskapai Lion Air, dan 14,3% responden menggunakan maskapai Sriwijaya Air.

2. Analisis Data

a. Uji Instrumen

1) Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Metode yang digunakan untuk menilai validitas kuesioner dalam penelitian ini adalah korelasi produk moment atau menggunakan *bivariate pearson*. Hasil validitas kuesioner fasilitas *self check-in* dengan IBM SPSS seri 26 sebagai berikut:

Tabel IV. 5 Hasil uji validitas fasilitas *self check-in*

Item	R _{hitung}		R _{tabel}	Ket.
X1	0,843		0,312	Valid
X2	0,817		0,312	Valid
X3	0,844	>	0,312	Valid
X4	0,800		0,312	Valid
X5	0,731		0,312	Valid

Nilai r_{hitung} X1 adalah 0,843 yang berarti lebih besar dari nilai r_{tabel} 0,312. Demikian pula dengan nilai r_{hitung} X2, X3, X4, dan X5 lebih besar dari nilai r_{tabel} 0,312. Dari hasil pengujian tersebut semua item pernyataan fasilitas *self check-in* dinyatakan valid. Hasil validitas kuesioner kepuasan penumpang dengan IBM SPSS seri 26 adalah sebagai berikut:

Tabel IV. 6 Hasil uji validitas kepuasan penumpang

Item	R _{hitung}		R _{tabel}	Ket.
Y1	0,800		0,312	Valid
Y2	0,777		0,312	Valid
Y3	0,829	>	0,312	Valid
Y4	0,754		0,312	Valid
Y5	0,822		0,312	Valid

Nilai r_{hitung} Y1 adalah 0,800 yang berarti lebih besar dari nilai r_{tabel} 0,312. Demikian pula dengan nilai r_{hitung} Y2, Y3, Y4, dan Y5 lebih

besar dari nilai r_{tabel} 0,312. Dari hasil pengujian tersebut semua item pernyataan kepuasan penumpang dinyatakan valid.

2) Uji reliabilitas

Hasil reliabilitas fasilitas self check-in dengan IBM SPSS seri 26 sebagai berikut:

Tabel IV. 7 Hasil uji reliabilitas fasilitas self check-in

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of items</i>
0,863	5

Berdasarkan tabel IV.7 nilai *cronbach's alpha* adalah 0,863 dan lebih besar dari 0,60 dengan jumlah pernyataan fasilitas self check-in sebanyak 5 sehingga reliabel. Hasil reliabilitas kepuasan penumpang dengan IBM SPSS seri 26 adalah sebagai berikut:

Tabel IV. 8 Hasil uji reliabilitas kepuasan penumpang

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of items</i>
0,855	5

Berdasarkan tabel IV.8 nilai *cronbach's alpha* adalah 0,855 dan lebih besar dari 0,60 dengan jumlah pernyataan kepuasan penumpang sebanyak 5 sehingga reliabel.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji normalitas

Normalitas diuji dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, dimana data akan dianggap terdistribusi secara normal apabila nilai signifikansinya melebihi 0,05. Hasil uji normalitas menggunakan IBM SPSS seri 26 adalah sebagai berikut:

Tabel IV. 9 Hasil uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		42
	Mean	.0000000

Normal Parameters ^a , b	Std. Deviation	1.02048541
Most	Absolute	.127
Extreme	Positive	.123
Differences	Negative	-.127
Test Statistic		.127
Asymp. Sig. (2-tailed)		.084

Berdasarkan tabel IV.9 nilai signifikan $0,084 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

2) Uji heteroskedastitas

Dalam penelitian ini uji heteroskedastitas menggunakan uji *glejser*. Uji *Glejser* adalah uji hipotesis untuk mengetahui apakah sebuah model regresi memiliki indikasi heteroskedastisitas dengan cara meregres absolut residual. Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan IBM SPSS seri 26 adalah sebagai berikut:

Tabel IV. 10 Hasil uji heteroskedastitas

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1,586	0,482		3,292	0,002
XTOT	-0,036	0,023	-0,242	-1,576	0,123
AL					

Pada tabel IV.10 hasil uji heteroskedastitas di atas dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi tidak mengalami heteroskedastisitas dikarenakan nilai signifikan $0,123 > 0,05$.

3) Uji linearitas

Hasil uji linearitas menggunakan IBM SPSS seri 26 adalah sebagai berikut:

Tabel IV. 11 Hasil uji linearitas

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

1	Regressio n	480,636	1	480,63 6	450,27 6	0,00
	Residual	42,697	40	1,067		
	Total	523,333	41			

Berdasarkan tabel IV.11 hasil uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi 0,00 yang berarti lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan linear antara pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

c. Analisis Regresi Linear Sederhana

Secara umum rumus persamaan regresi linear sederhana dapat dituliskan sebagai $Y = a + bX$. Untuk mengetahui nilai koefisien regresi tersebut, berikut adalah tabel analisis regresi linear sederhana:

Tabel IV. 12 Analisis Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Std. Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.992	.894		2.227	.032
	Fasilitas <i>Self Check-in</i>	.906	.043	.958	21.220	.000

Berdasarkan pada tabel IV.12 di atas dapat diketahui nilai *Constant* (a) sebesar 1,992 sedangkan nilai fasilitas *self check-in* (b atau koefisien regresi) sebesar 0,906, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1,992 + 0,906X$$

Dari persamaan di atas dapat diartikan nilai konsisten variabel kepuasan penumpang adalah sebesar 1,992 dan koefisien regresi X sebesar 0,906 memiliki arti bahwa setiap penambahan 1% nilai fasilitas *self check-in*,

maka nilai kepuasan penumpang bertambah sebesar 0,906. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa arah pengaruh variabel fasilitas *self check-in* (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) adalah positif.

d. Uji Hipotesis (Uji T)

Berdasarkan tabel IV. 12 diketahui nilai Sig. adalah 0,00 dan lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

B. Pembahasan

Pengukuran pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang dilakukan dengan menggunakan kuesioner atau angket memakai *Google Form* sejalan dengan penelitian (Sianipar, 2019). Seperti yang dapat dilihat pada Lampiran A kuesioner ini terdiri dari 10 pernyataan yang terbagi menjadi lima pernyataan tentang fasilitas *self check-in* dan lima pernyataan tentang kepuasan penumpang.

Responden dari penelitian ini terdiri dari 42 orang yang merupakan penumpang di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Profil responden penelitian dibagi menjadi empat kategori yaitu usia dengan rentang 16 – 55 tahun, jenis kelamin dengan membedakan antara laki – laki dan perempuan, pendidikan terakhir yang mencakup berbagai tingkatan dari SMA hingga S2, dan maskapai penerbangan yang tersedia pada fasilitas *self check-in*. Pembagian kategori profil responden ini bertujuan untuk mengetahui keragaman dan variasi dalam sampel penelitian sehingga memudahkan peneliti mengidentifikasi karakteristik responden.

Dalam penelitian ini, data yang telah diperoleh dari jawaban responden pada Lampiran B dibuat dalam bentuk tabel seperti pada Lampiran D untuk dianalisis secara menyeluruh menggunakan *software* IBM SPSS seri 26 sejalan dengan penelitian (Sjoraida et al., 2023). Sebagai langkah awal dalam penelitian, instrumen yang akan dipakai dalam penelitian harus sudah dinyatakan valid dan reliabel (Utami, 2023), oleh karena itu dilakukan

pengujian validitas dan reliabilitas. Nilai r_{tabel} yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,312 dan dapat dilihat pada Lampiran C. Pada uji validitas yang dapat dilihat pada Lampiran E.1 diperoleh hasil pernyataan pertama didapatkan nilai r_{hitung} 0,843 lebih besar dari r_{tabel} 0,312 sehingga valid. Pernyataan kedua dengan nilai r_{hitung} 0,817 lebih besar dari r_{tabel} 0,312 sehingga valid. Pernyataan ketiga dengan nilai r_{hitung} 0,844 lebih besar dari r_{tabel} 0,312 sehingga valid. Pernyataan keempat dengan nilai r_{hitung} 0,800 lebih besar dari r_{tabel} 0,312 sehingga valid. Pernyataan kelima dengan nilai r_{hitung} 0,731 lebih besar dari r_{tabel} 0,312 sehingga valid.

Pernyataan keenam dengan nilai r_{hitung} 0,800 lebih besar dari r_{tabel} 0,312 sehingga valid. Pernyataan ketujuh dengan nilai r_{hitung} 0,777 lebih besar dari r_{tabel} 0,312 sehingga valid. Pernyataan kedelapan dengan nilai r_{hitung} 0,829 lebih besar dari r_{tabel} 0,312 sehingga valid. Pernyataan kesembilan dengan nilai r_{hitung} 0,754 lebih besar dari r_{tabel} 0,312 sehingga valid. Pernyataan kesepuluh dengan nilai r_{hitung} 0,822 lebih besar dari r_{tabel} 0,312 sehingga valid. Berdasarkan hasil penelitian semua pernyataan memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} sehingga semua item pernyataan valid sejalan dengan penelitian (Amelia & Marbun, 2024).

Angket atau kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* > 0,6 (Dewi & Sudaryanto, 2020). Hasil uji reliabilitas yang dapat dilihat pada lampiran E.2 menunjukkan nilai *cronbach's alpha* pada variabel X adalah 0,863 lebih besar dari 0,60 sejalan dengan penelitian (Bahri et al., 2024), sehingga item pernyataan terkait fasilitas *self check-in* adalah reliabel. Nilai *cronbach's alpha* pada variabel Y sebesar 0,855 lebih besar dari 0,60 sejalan dengan penelitian (May et al., 2024) sehingga item pernyataan terkait kepuasan penumpang adalah reliabel.

Setelah lolos pengujian instrumen maka dilakukan pengujian asumsi klasik yang hasilnya dapat dilihat pada Lampiran F. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas sejalan dengan penelitian (Bintari et al., 2024). Pengujian normalitas dilakukan dengan tujuan mengetahui apakah data dari masing – masing variabel berdistribusi normal atau tidak (Kurniawan, 2017). Uji normalitas dalam

penelitian ini menggunakan nilai taraf signifikansi sebesar 0,05 sejalan dengan penelitian (Wulandari & Lestari, 2024). Dari hasil uji normalitas yang dapat dilihat pada Lampiran F.1 diperoleh nilai signifikansi 0,084 dan melebihi taraf signifikansi 0,05 sehingga dapat diartikan data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal sejalan dengan penelitian (Nugrahai et al., 2024).

Pengujian heteroskedastisitas berguna untuk mengetahui ada atau tidaknya kesamaan varian dari nilai residual untuk semua pengamatan pada model regresi dimana model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadinya gejala heteroskedastisitas (Prabowo et al., 2023). Dari hasil pengujian heteroskedastisitas pada Lampiran F.2 dengan menggunakan uji *glejser* didapatkan nilai sig. 0,123 yang artinya lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan data tidak mengalami gejala heteroskedastisitas sejalan dengan penelitian oleh (Sari et al., 2024).

Setelah melakukan pengujian heteroskedastisitas maka dilakukan uji linearitas yang dalam penelitian ini dapat dilihat pada Lampiran F.3 diperoleh nilai signifikansi 0,00. Nilai signifikansi ini akan dibandingkan dengan 0,05 untuk mengambil keputusan (Suyanto & Anggreani, 2024). Pada uji linearitas dengan uji anova diperoleh hasil nilai sig. 0,00 yang berarti lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan variabel uji memiliki hubungan yang linear sejalan dengan (Hudri et al., 2024).

Data yang sudah melewati pengujian instrumen dan pengujian asumsi klasik akan diuji menggunakan regresi sederhana. Persamaan umum regresinya yaitu $Y = a + bX$ dan jika dilihat pada Lampiran F.4 maka persamaan regresinya dapat ditulis sebagai $Y = 1,992 + 0,906X$ dengan nilai *R square* 0,918 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel fasilitas *self check-in* terhadap variabel kepuasan penumpang adalah sebesar 91,8% dan 8,2% dipengaruhi oleh variabel lain. Dari persamaan tersebut dapat diartikan bahwa nilai konsisten variabel kepuasan penumpang adalah sebesar 1,992 dan koefisien regresi X sebesar 0,906 memiliki arti bahwa setiap penambahan 1% nilai fasilitas *self check-in*, maka nilai kepuasan penumpang bertambah sebesar 0,906. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan

bahwa arah pengaruh variabel fasilitas *self check-in* (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) adalah positif.

Setelah didapatkan persamaan regresi, maka dilanjutkan dengan melakukan uji hipotesis dengan uji T. Dari hasil uji T pada Lampiran F.4 diperoleh nilai signifikansi 0,00 lebih kecil dari 0,05, maka dapat diambil kesimpulan jika hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima yang artinya terdapat pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang sejalan dengan penelitian (Yusra & Agus, 2018). Hasil penelitian (Putri et al., 2018) juga mendapati terdapat pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang dan sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.

Salah satu keterbatasan dalam penelitian adalah jumlah responden yang hanya sebanyak 42 orang sehingga masih belum mencukupi untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lanjutan dengan jumlah responden yang lebih besar dan beragam untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, fasilitas *self check-in* berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang dengan koefisien regresi $Y = 1,992 + 0,906X$ yang artinya nilai konsisten variabel kepuasan penumpang adalah sebesar 1,992 dan setiap penambahan 1% nilai fasilitas *self check-in*, maka nilai kepuasan penumpang bertambah sebesar 0,906. Dengan demikian fasilitas *self check-in* berpengaruh dan dapat meningkatkan kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang sebesar 91,8% sedangkan 8,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

B. Saran

Dari hasil penelitian disarankan untuk menyediakan petugas yang siap membantu dan mengarahkan penumpang dalam menggunakan fasilitas tersebut, menyediakan *signage* agar penumpang mudah menemukan fasilitas *self check-in*, dan meningkatkan rasa aman penumpang terkait privasi dan data penumpang saat melakukan *check-in*.

TUGAS AKHIR_LATHIFA HASNA ARIQAH_MBU 2 ALPHA_BAB 1-5

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilib.sttkd.ac.id Internet Source	2%
2	jurnal.sttkd.ac.id Internet Source	1%
3	mail.jurnaldidaktika.org Internet Source	1%
4	Submitted to Universitas Bina Darma Student Paper	1%
5	syekhnurjati.ac.id Internet Source	1%
6	j-economics.my.id Internet Source	1%
7	repository.stiedewantara.ac.id Internet Source	1%
8	bajangjournal.com Internet Source	1%
9	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On