

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh pelayanan unit AMC terhadap kepuasan personel *ground handling* PT Lion Grup di Bandara Internasional Batam, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat nilai sig. $0,000 < 0,05$ yang artinya memiliki pengaruh pelayanan unit AMC terhadap kepuasan personel *ground handling* PT Lion grup di Bandara Internasional Batam.
2. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pengaruh pelayanan unit AMC memiliki pengaruh terhadap kepuasan personel *ground handling* di Bandara Internasional Batam sebesar 35,7% dengan tingkat hubungan pada kategori sedang.

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan diatas, maka terdapat saran yang diberikan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan. Oleh karena itu, unit AMC di Bandara Internasional Batam dapat meningkatkan kesiapan personel AMC di area *apron*, agar setiap permintaan pelayanan seperti *undocking* dapat dilakukan tepat waktu tanpa mengganggu operasional penerbangan selanjutnya.
2. Melakukan evaluasi dan mengidentifikasi indikator pelayanan yang bernilai rendah misalnya pada indikator bukti fisik (*tangibles*). Untuk peningkatan kedepannya perlu ditingkatkan kualitas fasilitas komunikasi antar unit yang responsif agar tercipta sebuah pelayanan dan pergerakan pesawat udara yang maksimal, misalnya melalui integrasi perangkat komunikasi yang lebih cepat dan terpusat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abunawas, N. F. A., Garancang, S., & Abunawas, K. (2021). *Populasi Dan Sampel. Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, 14(1), 103–116.
- Adela Fauziah Mufida. (2023). *Pengaruh Kinerja Petugas Apron Movement Control (Amc) Terhadap Kedisiplinan Kerja Petugas Ground Handling Di Apron Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran Dan Penelitian Mahasiswa*, 5(2), 345–350. <https://doi.org/10.51903/Jurnalmahasiswa.V5i2.613>
- Air, B., Air, W., & Air, S. (2021). *Pengaruh Kinerja Personel Ground Handling Pt . Kokapura Dalam Menangani Arrival Baggage*. 1–11.
- Andini, A., & Wahidah, A. (2024). *Merdeka Belajar : Pengaruh Implementasi Pembelajaran P5 Terhadap Sikap Mandiri Siswa. Journal Of Classroom Action Research*, 6(3).
- Andrew Pradana Putra, Mey Krisselni Sitompul, Tri Mardalena, & Romadani. (2022). *Analisis Keterkaitan Transportasi Laut Dengan Pelabuhan Kargo Teluk Dalam Untuk Menunjang Kegiatan Perekonomian Masyarakat Penyalai Kecamatan Kuala Kampar Provinsi Riau. Jurnal Jalasena*, 3(2), 57–71. <https://doi.org/10.51742/Jalasena.V3i2.544>
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). *Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/Jm.V11i2.1246>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). *Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif. Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/Ihsan.V1i2.57>
- Auliyaurahman, M. I. (2023). *Strategi Optimalisasi Kinerja Unit Apron Movement Control (AMC) Terhadap Kelancaran Operasional Di Bandara Yogyakarta Internasional Airport. Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 5(2), 250–253. <https://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jgh/article/view/745>
- Azzahra, V. N. (2023). *Pengaruh Penambahan Closed Circuit Television (Cctv) Terhadap Pengawasan Apron Movement Control Di Apron C Bandar Udara Juanda Tugas Akhir*.

- Besse Novariani Amri. (2022). *Peran Unit Apron Movement Control (Amc) Dalam Menjamin Keselamatan Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar*. *Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(3), 307–317. <https://doi.org/10.51903/Jupea.V2i3.367>
- Dekanawati, V., Astriawati, N., Setiyantara, Y., Subekti, J., & Kirana, A. F. (2023). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Diklat Kepabeanan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan*. *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, 23(2), 159. <https://doi.org/10.33556/Jstm.V23i2.344>
- Dewantari, A., Dirgantara, D. H.-J. M., & 2017, Undefined. (2016). *Analisis Kinerja Petugas Pelaksana Pada Dinas Operasi Apron (Amc) Di Lombok International Airport*. *Jurnal.Sttkd.Ac.Id*, 9, 84–92. <http://www.jurnal.sttkd.ac.id/index.php/JMD/Article/View/58>
- Erwan, E. S., & Edi Setiawan. (2023). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana Pada Mahasiswa Di Kota Yogyakarta*. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 129–140. <https://doi.org/10.56521/Manajemen-Dirgantara.V16i1.822>
- Hadining, A. F. (2020). *Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi)*. *J@Ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1. <https://doi.org/10.14710/Jati.15.1.1-10>
- Hafni, S. (2022). *Buku Ini Di Tulis Oleh Dosen Universitas Medan Area Hak Cipta Di Lindungi Oleh Undang-Undang Telah Di Deposit Ke Repository UMA Pada Tanggal 27 Januari 2022*.
- Hermala, Z., & Septiani, V. (2025). *Analisis Strategi Pemasaran Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Badan Layanan Umum Vokasi Penerbangan*. 7(5), 3306–3313.
- Heryana, A. (2020). *Hipotesis Penelitian*. *Eureka Pendidikan*, June, 1. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.11440.17927>
- Indonesia. (2009). *UU No. 1 Tahun 2009*. 19(19), 19.
- Karunia. (2018). *Jurnal Ilmiah Aviassi Langit Biru*. 4(June), 2016.
- Keke, Y. (2019). *Aviassi Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan Vol. 16 No.2 Edisi Desember 2019*. *Aviassi Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 16(2), 31–42.

- Komalasari, Y., Subroto, A., & Candra Yuniar, D. (2023). *Analysis Of The Performance Of Apron Movement Control (Amc) Personnel On Passenger Orders At The Apron Of Husein Sastranegara Bandung International Airport. Proceeding Of International Conference Of Advance Transportation, Engineering, And Applied Social Science*, 2(1), 184–191. <https://Ejournal.Poltekbangsby.Ac.Id/Index.Php/Icateass/Article/View/1646>
- KP 326 Tahun 2019. (2019). *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor 326 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil-Bagian 139 (Manual Of Standard CASR - Part 139) Volume I Bandar Udara (Aerodrome)*. Kementerian Perhubungan, I. https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/pei/2019/kp_326_tahun_2019_mos_139_vol_i_aerodrome.pdf
- Kurnia, Y., & Aristriyana, E. (2022). *Pemilihan Moda Transportasi Untuk Meminimalisasikan Biaya Kirim Produk Pada Ikm Kerupuk Idaman Di Handapherang Kabupaten Ciamis*. *Jurnal Media Teknologi*, 9(1), 105–115. <https://doi.org/10.25157/jmt.v9i1.2790>
- Ma'rufah, A. (2023). *Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Pendidikan*. *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(2), 813–822. <https://doi.org/10.62775/edukasia.v4i2.355>
- Malahat, F., & Hilal, R. F. (2023). *Peran Apron Movement Control Dalam Menunjang Kelancaran Penerbangan Di Bandar Udara Mutiara Sis Al - Jufri Palu*. *Jamparing: Jurnal Akuntansi Manajemen Pariwisata Dan Pembelajaran Konseling*, 1(2), 128–138. <https://doi.org/10.57235/jamparing.v1i2.997>
- MARDIATMOKO, G.-. (2020). *Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda*. *Barekeng: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737.

<https://doi.org/10.55681/Economina.V2i3.375>

- Melani, D. (2023). *Optimalisasi Pengawasan Petugas Apron Movement Control Dalam Menjaga Kebersihan Apron Guna Menunjang Keselamatan Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Mopah Merauke Papua*. *Jurnal Mahasiswa*, 5(3), 68–80. <https://doi.org/10.51903/Jurnalmahasiswa.V5i3>
- Muhammad Fahmi Rozaky, & Anita Nur Masyi'ah. (2023). *Analisis Manajemen Fasilitas Ground Support Equipment Dalam Mendukung Kelancaran Penerbangan Di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang*. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 5(2), 291–300.
- Nasar, A., Saputra, D. H., Arkaan, M. R., Ferlyando, M. B., Andriansyah, M. T., & Pangestu, P. D. (2024). *Uji Prasyarat Analisis*. *JEBI: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(6), 786–799.
- Ningsih, T., & Elsinta, E. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Mewah Indah Jaya Medan*. *Jurnal Visi Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 3(3), 202.
- Nugraha, M. E., Yuniar, D. C., & Febiyanti, H. (2024). *Korelasi Motivasi Taruna Pola Pembibitan Terhadap Minat Belajar Matematika*. 13(2), 1405–1412.
- Nurhalizah, S., & Oktiani, N. (2024). *Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. *Jibema: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(3), 197–207. <https://doi.org/10.62421/Jibema.V1i3.18>
- Nurwahidin, M. (2021). *Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Para Pegawai Di Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta*. *Sigma-Mu*, 12(1), 57–73. <https://doi.org/10.35313/Sigmamu.V12i1.2373>
- Nuryadi, Astuti, T. D., Utami, E. S., & Budiantara, M. (2017). *Buku Ajar Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. In *Sibuku Media*.
- Olegadi, L. M. E. (2022). *Analisis Kesesuaian Kapasitas Dan Fasilitas Terminal Keberangkatan Di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende Dengan Jumlah Penumpang*. 4(2), 213–223.
- Parnawi, D. A. (2020). *Buku Tentang Kepuasan Kerja*. *Buku Kepuasan*, 11(1), 1–14. <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng->

[8ene.Pdf?Sequence=12&Isallowed=Y%0Ahttp://Dx.Doi.Org/10.1016/J.Regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://Www.Researchgate.Net/Publication/305320484](http://Dx.Doi.Org/10.1016/J.Regsciurbeco.2008.06.005) SISTEM PEMBETUNGAN TERPUSAT STRATEGI MELESTAR

I

- Pitoy, C. D., Tampi, J. R. E., & Puniundoong, A. Y. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado. Productivity*, 2(1), 3.
- Rafi, Muhammad Zhofran, A. (2023). *Peran Unit Apron Movement Control (Amc) Dalam Melakukan Pengawasan Terkait Kedisiplinan Dan Keselamatan Pergerakan Di Apron Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 5(1), 168–172.
- Rahimuddin, & Oktovianus Bryan Debby Sesa Tukan. (2023). *Peran Petugas Apron Movement Control (Amc) Dalam Pengawasan Keselamatan Sisi Udara Di Bandar Udara Tambolaka Sumba Barat Daya. Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran Dan Penelitian Mahasiswa*, 5(2), 360–373. <https://doi.org/10.51903/Jurnalmahasiswa.V5i2.595>
- Rahmayana, Y., Enawaty, E., & Hadi, L. (2021). 3 1,2,3. 2(2), 25–32.
- Ramadhani, S., Fathin, I., Martanti, R., Studi, P., Transportasi, D. M., Tinggi, S., Kedirgantaraan, T., Bantul, K., Daerah, P., Yogyakarta, I., & Ramadhani, S. (2024). *Analisis Persiapan Petugas Flight Coordinator Dalam Upaya Mencapai Ground Time Pesawat Airbus A320 Maskapai Transnusa Di PT. Jasa Angkasa Semestaterminal 3 Bandar Udara Soekarno Hatta*. 3(1), 110–120.
- Royaldus A. K. Agung, Antonius Philipus Kurniawan, & Paulus Juru. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. Jurnal Projemen Unipa*, 9(2), 18–31. <https://doi.org/10.59603/Projemen.V9i2.42>
- Sanaky, M. M. (2021). *Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/Js.V11i1.615>
- Septiawan, D. B. (2021). *Pengaruh Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Petugas Apron Movement Control Terhadap Tingkat Kepuasan Maskapai Batik Air Di*

- Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang*. 6.
- Setiawan, C. K., Yanthy, S., Mahasiswa, Y., Dosen, D., & Unsurya, M. (2020). *The Body Shop Indonesia (Studi Kasus Pada Followers Account Twitter @Thebodyshopindo)*. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 10(1), 1–9.
- Sholiha, M. S. (2022). *Analisis Kondisi Peralatan Unit Kerja Aviation Security Dalam Menunjang Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan Di Security Check Point 1 Dan 2 Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang*. *INSOLOGI: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 1(3), 139–147. <https://doi.org/10.55123/insologi.V1i3.256>
- Siswanto, E. P., & Hastuti, M. A. S. W. (2023). *Pengaruh Brand Image Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion Di Toko Mourish Shoplist Tulungagung*. *Jurnal Economina*, 2(7), 1816–1828. <https://doi.org/10.55681/economina.V2i7.680>
- Sugiyono. (2023). *Buku Metopen*. In *Etika Jurnalisme Pada Koran Kuning: Sebuah Studi Mengenai Koran Lampu Hijau* (Vol. 16, Issue 2).
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). *Konsep Populasi Dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan*. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/Ihsan.V1i2.55>
- Suryan, V., Soleh, A. M., Cahyadi, C. I., Amalia, D., Septiani, V., Pratama, R. A., & Fazal, M. R. (2022). *Pelatihan Teknologi Air Conditioning System*. *Darmabakti: Jurnal Inovasi Pengabdian Dalam Penerbangan*, 2, 94–104.
- Suwarsa, T. (2021). *Pengaruh Pajak Restoran Dan Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Padangsidempuan Periode 2018-2020*. *Jurnal Akuntansi*, 51(1), 1–15.
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). *Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23. <https://doi.org/10.61104/Jq.V1i1.49>
- Trianah, M., Saputra, D. W., & Irnaningsih, S. (2024). *Pengaruh Sejarah Perkembangan Alat Transportasi Darat, Laut, Dan Udara Di Indonesia Serta Dampaknya Terhadap Masyarakat*. *Seminar Nasional Dan Publikasi Ilmiah (Semnasfip)*, 2584–2592.

- Vikaliana, R., Pujiyanto, A., Mulyati, A., Fika, R., Ronaldo, R., Reza, H. K., Ngii, E., Dwikotjo, F., Suharni, & Ulfa, L. (2022). *Ragam Penelitian Dengan SPSS. In Tahta Media Group.*
- Wibisono, W. (2023). *Penanganan Sisi Udara Oleh Unit Apron Movement Control Di PT Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara Yogyakarta International Airport Pada Era New Normal. Ground Handling Dirgantara*, 4(02), 441–444. <https://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jgh/article/view/747>
- Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O., Rusdi, Khairunnisa, Lestari, S. M. P., Wijayanti, D. R., Devriany, A., Hidayat, A., Dalfian, Nurcahyati, S., Sjahriani, T., Armi, Widya, N., & Rogayah. (2023). *Metodologi Penelitian. In Cv Science Techno Direct.*
- Yuha Auliana, & Luthfi Alhazami. (2023). *Pengaruh Environmental Performance Dan Green Innovation Terhadap Green Competitive Advantage Pada UMKM Di Jakarta. Transformasi: Journal Of Economics And Business Management*, 2(3), 23–34. <https://doi.org/10.56444/Transformasi.V2i3.948>
- Yulianti, D., Hafidah, R., & Dewi, N. K. (2021). *Pengaruh Metode Membaca Glenn Doman Terhadap Kemampuan Membaca Permulaan Anak Usia 5-6 Tahun. Kumara Cendekia*, 7(4), 403. <https://doi.org/10.20961/Kc.V7i4.35571>

LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Responden Kuesioner

PENGARUH PELAYANAN UNIT APRON MOVEMENT CONTROL TERHADAP KEPUASAN PERSONEL GROUND HANDLING PT LION GRUP BANDARA INTERNASIONAL BATAM

B *I* U ↔ ✕

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir, saya Nadira Dwi Apriana bermaksud untuk menyebar kuesioner ini untuk salah satu data yang diperlukan dalam pembuatan Tugas Akhir. Sehubungan dengan hal tersebut, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr(i) untuk mengisi beberapa pernyataan pada kuesioner ini. Atas perhatian dan kerja samanya, saya ucapkan terima kasih.

Nama *

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin *

☐ Laki - Laki

☐ Perempuan

Usia *

☐ 17 - 22 tahun

☐ 23 - 28 tahun

☐ 29 - 35 tahun

☐ Diatas 35 tahun

Pendidikan Terakhir *

- ☐ SMA/ SMK
- ☐ Akademi (D3)
- ☐ S1/ D4
- ☐ Pasca sarjana

Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut

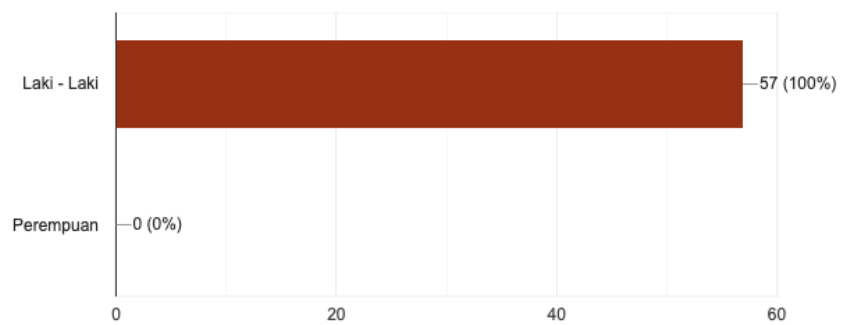
Bagian 2 dari 2

PERNYATAAN

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Ragu - Ragu
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

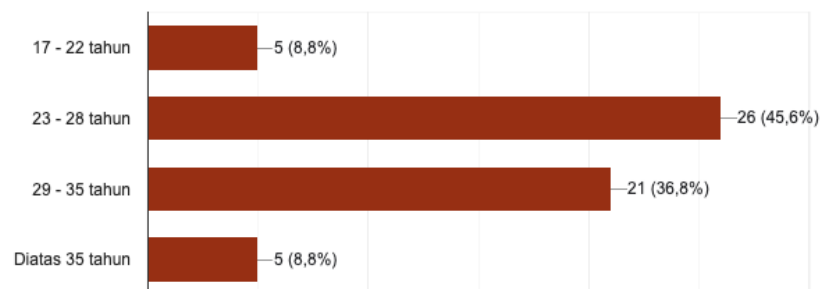
Jenis Kelamin

57 jawaban

[Salin diagram](#)

Usia

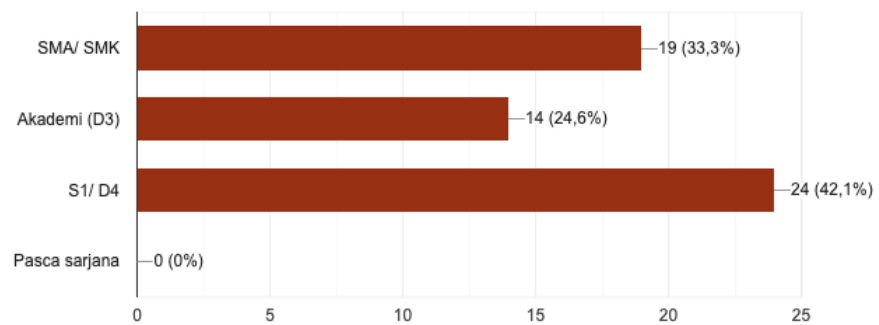
57 jawaban

[Salin diagram](#)

Pendidikan Terakhir

[Salin diagram](#)

57 jawaban

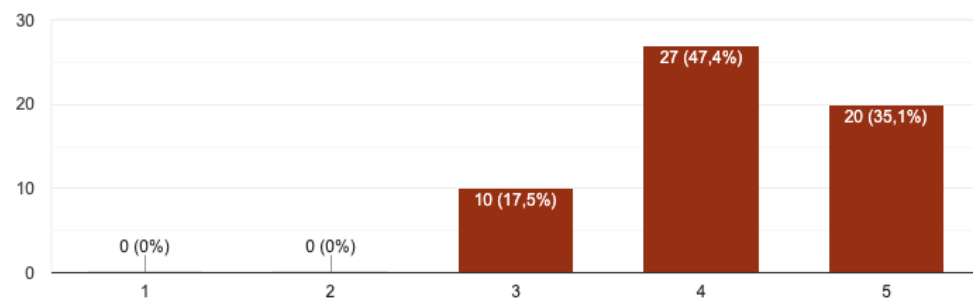


PERNYATAAN

Unit AMC memberikan informasi pergerakan *apron* dengan akurat dan tepat waktu

[Salin diagram](#)

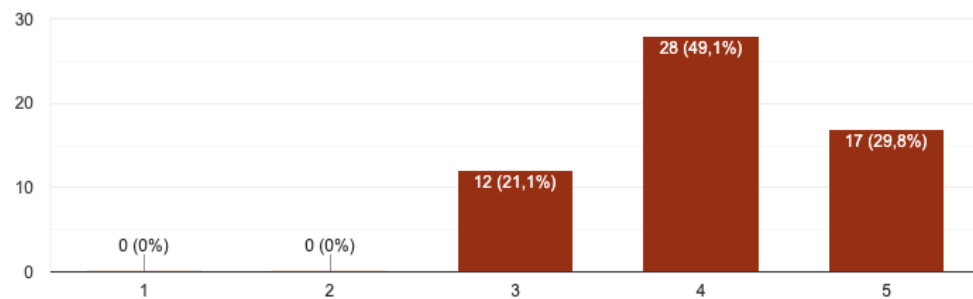
57 jawaban



Unit AMC cepat dan tanggap merespon permintaan atau pertanyaan terkait pergerakan *apron*

[Salin diagram](#)

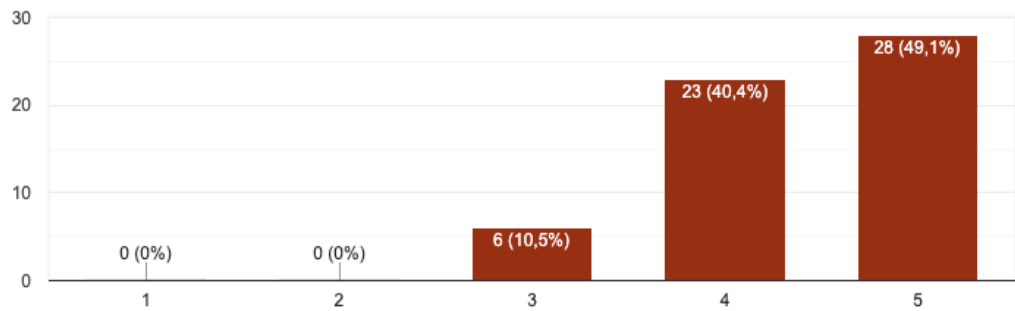
57 jawaban



Unit AMC menunjukkan kompetensi dalam mengatur lalu lintas *apron*.

[Salin diagram](#)

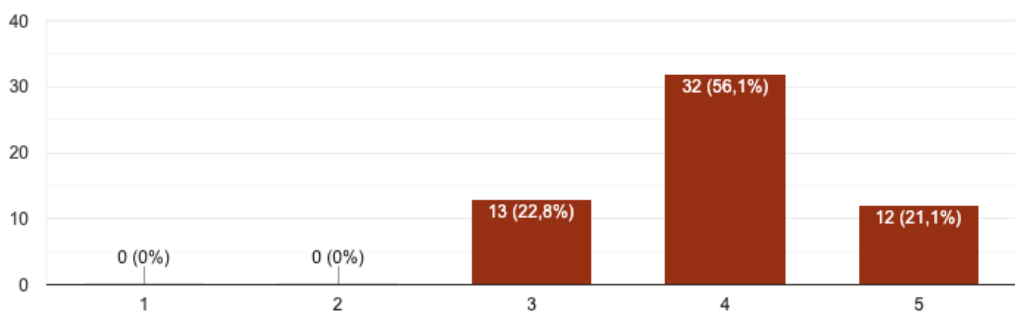
57 jawaban



Fasilitas komunikasi antara unit AMC dan personel *ground handling* mudah digunakan dan dalam kondisi baik.

[Salin diagram](#)

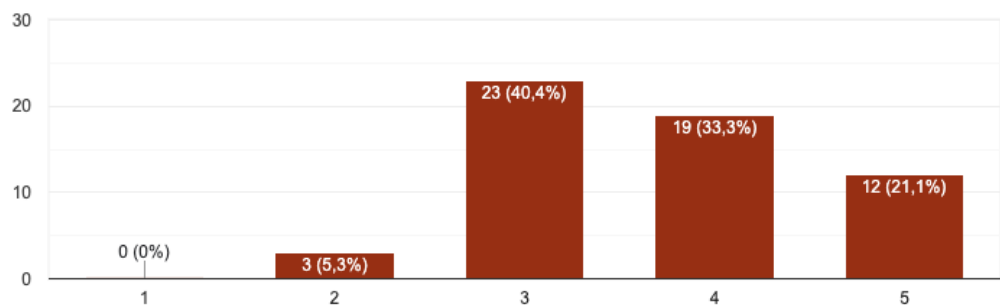
57 jawaban



Fasilitas penunjang operasional seperti mobil *follow me* dan sepeda yang memadai sehingga mempermudah pelayanan unit AMC.

[Salin diagram](#)

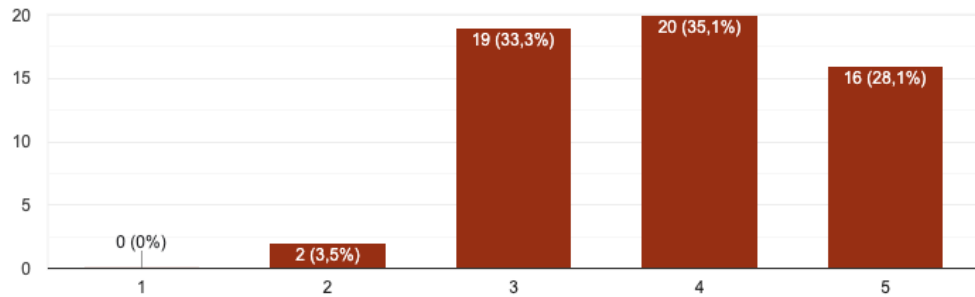
57 jawaban



Kondisi fasilitas *aviobridge* yang baik sehingga mendukung kelancaran pelayanan unit AMC.

 Salin diagram

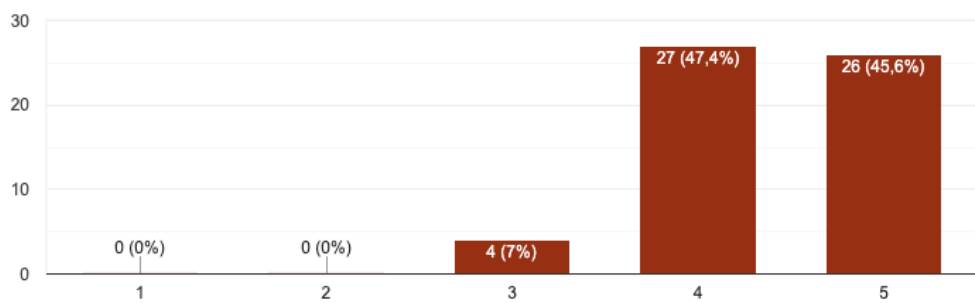
57 jawaban



Unit AMC memahami kebutuhan operasional personel *ground handling*.

 Salin diagram

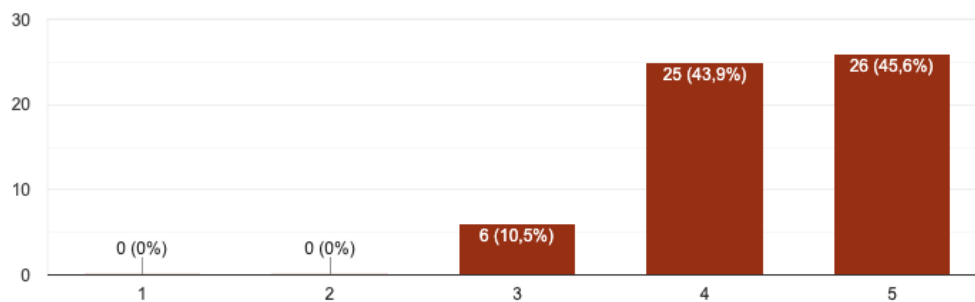
57 jawaban



Pelayanan unit AMC yang anda dapatkan sesuai dengan kebutuhan anda.

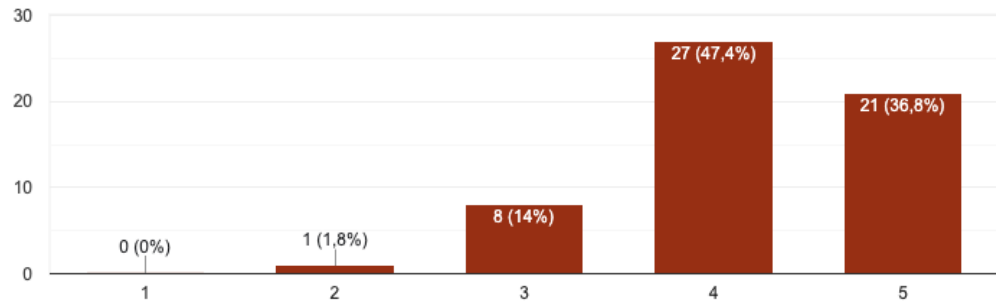
 Salin diagram

57 jawaban



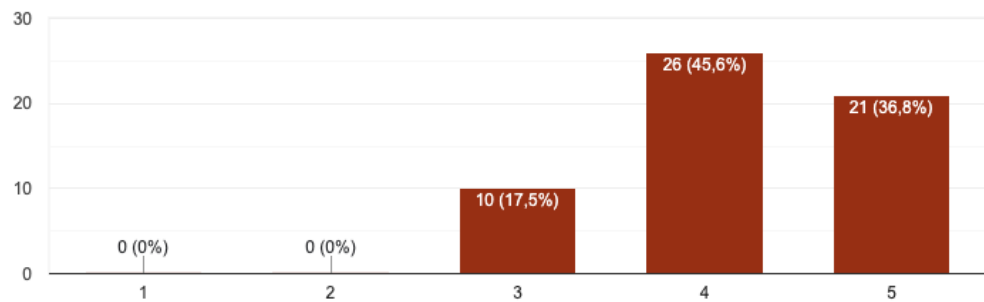
Anda merasa puas dengan pelayanan unit AMC secara keseluruhan di bandara ini. [Salin diagram](#)

57 jawaban



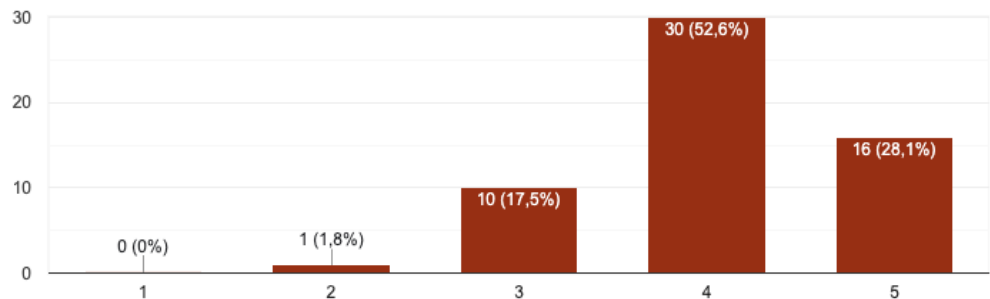
Anda akan merekomendasikan bandara ini kepada bandara lain berdasarkan pengalaman pelayanan unit AMC. [Salin diagram](#)

57 jawaban



Anda akan merekomendasikan bandara ini kepada bandara lain berdasarkan fasilitas kerja seperti alat bantu dan kendaraan dalam kondisi baik. [Salin diagram](#)

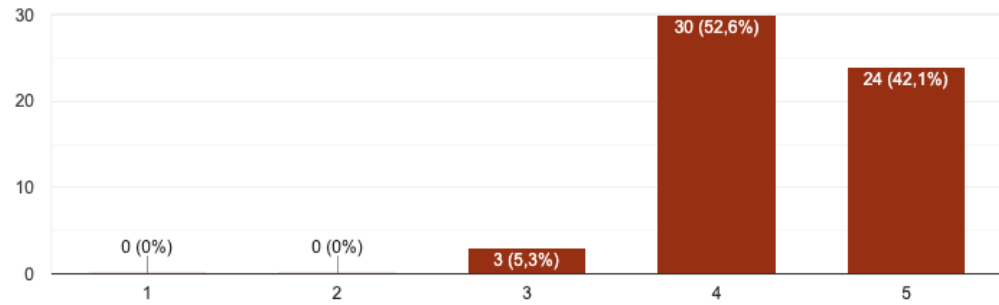
57 jawaban



Anda merasa senang dengan pelayanan unit AMC yang diberikan selama menjalankan tugas.

 Salin diagram

57 jawaban



Lampiran B Tabel Tabulasi Data X

R	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	XTOTAL
R1	5	5	5	5	5	5	5	35
R2	5	5	5	4	5	5	5	34
R3	5	5	5	5	5	5	5	35
R4	4	4	3	4	2	3	3	23
R5	3	4	5	3	4	5	3	27
R6	5	3	4	5	3	5	4	29
R7	3	3	4	5	3	3	4	25
R8	5	3	4	5	3	4	5	29
R9	4	4	3	5	4	4	3	27
R10	4	5	5	5	4	4	3	30
R11	5	4	3	4	3	5	5	29
R12	5	4	5	4	3	5	5	31
R13	4	5	5	5	4	4	5	32
R14	5	5	5	4	3	5	5	32
R15	4	4	5	3	3	4	4	27
R16	5	4	5	4	4	4	4	30
R17	3	3	4	4	3	3	4	24
R18	3	4	4	4	4	4	4	27
R19	3	3	3	3	3	3	4	22
R20	4	4	3	3	3	3	5	25
R21	5	4	4	3	3	3	5	27
R22	4	4	5	3	3	3	4	26
R23	5	5	4	3	3	3	4	27
R24	4	4	4	3	4	3	4	26
R25	4	3	3	4	2	2	4	22
R26	4	5	5	4	4	4	5	31
R27	3	3	4	4	3	4	4	25
R28	4	4	4	4	3	3	4	26
R29	4	4	4	4	3	3	4	26
R30	4	4	4	4	5	4	4	29
R31	3	3	4	4	4	4	4	26
R32	4	4	4	4	4	4	4	28
R33	3	3	4	3	4	4	4	25
R34	4	4	4	4	4	4	4	28
R35	5	4	5	4	3	4	4	29
R36	4	3	4	4	3	4	4	26
R37	4	4	4	4	2	4	4	26
R38	4	4	5	4	3	4	5	29

R39	3	3	5	3	3	3	4	24
R40	4	4	5	3	3	3	4	26
R41	4	3	4	4	3	5	4	27
R42	5	5	5	4	4	5	5	33
R43	3	4	4	3	3	4	5	26
R44	4	4	5	4	4	5	5	31
R45	5	5	5	4	4	5	5	33
R46	4	5	5	4	5	5	5	33
R47	4	5	5	4	5	5	5	33
R48	5	5	5	5	5	5	5	35
R49	5	4	5	4	4	5	5	32
R50	4	4	4	4	5	2	5	28
R51	5	5	5	4	5	3	5	32
R52	5	5	5	4	5	3	5	32
R53	5	5	5	4	4	3	5	31
R54	4	4	5	5	5	3	5	31
R55	5	5	5	5	5	4	5	34
R56	4	4	4	5	4	3	4	28
R57	4	4	4	3	4	3	4	26

Lampiran C Tabel Tabulasi Data Y

R	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	YTOTAL
R1	5	5	5	5	5	25
R2	5	5	5	5	5	25
R3	5	5	5	5	5	25
R4	4	4	3	4	4	19
R5	4	5	3	4	5	21
R6	3	5	4	3	5	20
R7	5	3	3	4	5	20
R8	3	4	5	3	4	19
R9	5	4	4	3	5	21
R10	5	4	4	5	5	23
R11	3	4	4	4	5	20
R12	4	4	5	4	5	22
R13	4	4	4	4	5	21
R14	5	5	4	4	5	23
R15	4	3	5	4	4	20
R16	4	4	4	4	4	20
R17	4	3	4	3	4	18
R18	4	4	4	4	4	20
R19	4	4	4	4	4	20
R20	4	5	5	5	5	24
R21	4	4	4	5	4	21
R22	5	5	5	5	5	25
R23	5	4	4	4	4	21
R24	3	2	3	2	3	13
R25	4	4	4	4	4	20
R26	4	4	5	5	3	21
R27	4	3	3	4	4	18
R28	3	3	3	3	3	15
R29	5	4	4	4	4	21
R30	4	3	3	4	4	18
R31	4	4	3	4	4	19
R32	4	4	4	4	4	20
R33	3	3	3	3	4	16
R34	4	4	4	4	4	20
R35	5	5	4	3	4	21
R36	4	4	4	4	4	20
R37	4	3	3	3	4	17
R38	5	4	4	4	5	22

R39	4	4	4	3	4	19
R40	4	4	4	4	4	20
R41	5	5	5	5	5	25
R42	5	5	5	4	5	24
R43	5	5	5	4	4	23
R44	5	5	5	5	5	25
R45	5	4	4	4	4	21
R46	5	5	4	4	4	22
R47	5	5	5	5	5	25
R48	5	5	5	5	5	25
R49	4	4	4	4	4	20
R50	5	5	5	5	5	25
R51	5	5	5	5	5	25
R52	5	5	5	5	4	24
R53	5	4	5	4	4	22
R54	5	5	5	4	5	24
R55	5	5	5	5	5	25
R56	4	4	4	4	4	20
R57	4	4	4	3	4	19

Lampiran E Titik Persentase Distribusi 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

Lampiran F Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y

		Correlations							
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.568**	.341**	.308*	.232	.296*	.493**	.679**
	Sig. (2-tailed)		.000	.010	.020	.083	.025	.000	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
X2	Pearson Correlation	.568**	1	.558**	.190	.563**	.277*	.447**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.156	.000	.037	.000	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
X3	Pearson Correlation	.341**	.558**	1	.134	.476**	.387**	.406**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000		.320	.000	.003	.002	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
X4	Pearson Correlation	.308*	.190	.134	1	.331*	.274*	.146	.507**
	Sig. (2-tailed)	.020	.156	.320		.012	.039	.278	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
X5	Pearson Correlation	.232	.563**	.476**	.331*	1	.260	.385**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.083	.000	.000	.012		.051	.003	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
X6	Pearson Correlation	.296*	.277*	.387**	.274*	.260	1	.256	.617**
	Sig. (2-tailed)	.025	.037	.003	.039	.051		.055	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
X7	Pearson Correlation	.493**	.447**	.406**	.146	.385**	.256	1	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.278	.003	.055		.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
TOTAL	Pearson Correlation	.679**	.771**	.706**	.507**	.716**	.617**	.650**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	57	57	57	57	57	57	57	57

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

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

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.581**	.489**	.572**	.485**	.778**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	57	57	57	57	57	57
Y2	Pearson Correlation	.581**	1	.666**	.602**	.613**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	57	57	57	57	57	57
Y3	Pearson Correlation	.489**	.666**	1	.588**	.422**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000
	N	57	57	57	57	57	57
Y4	Pearson Correlation	.572**	.602**	.588**	1	.482**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	57	57	57	57	57	57
Y5	Pearson Correlation	.485**	.613**	.422**	.482**	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000
	N	57	57	57	57	57	57
TOTAL	Pearson Correlation	.778**	.870**	.801**	.818**	.730**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	57	57	57	57	57	57

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

Lampiran G Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	24.4211	8.820	.540	.751
X2	24.5088	8.362	.661	.728
X3	24.2105	8.812	.583	.744
X4	24.6140	9.741	.339	.787
X5	24.8947	8.132	.552	.750
X6	24.7193	8.706	.419	.780
X7	24.2105	9.241	.525	.756

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	57	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	57	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.784	7

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	16.8246	5.219	.650	.837
Y2	16.9825	4.625	.774	.804
Y3	16.9825	4.982	.671	.832
Y4	17.1053	4.882	.694	.826
Y5	16.8070	5.623	.604	.849

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	57	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	57	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.860	5

Lampiran H Hasil Uji Asumsi Klasik

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			57
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.21799375
Most Extreme Differences	Absolute		.101
	Positive		.101
	Negative		-.084
Test Statistic			.101
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.155
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.145
		Upper Bound	.164

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. This is a lower bound of the true significance.
 e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.840	1.652		2.325	.024
	Pelayanan	-.077	.057	-.178	-1.339	.186

a. Dependent Variable: Abs_RES

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN * PELAYANAN	Between Groups	(Combined)	190.467	13	14.651	2.650	.008
		Linearity	152.754	1	152.754	27.624	.000
		Deviation from Linearity	37.713	12	3.143	.568	.855
	Within Groups		237.779	43	5.530		
	Total		428.246	56			

Lampiran I Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana & Uji Koefisien Determinasi

Coefficients^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7.310	2.528	2.891	.005	
	PELAYANAN	.485	.088	.597	5.522	.000
a. Dependent Variable: KEPUASAN						

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.597 ^a	.357	.345	2.238
a. Predictors: (Constant), PELAYANAN				

Lampiran J Dokumentasi Responden



Lampiran K Pelayanan unit AMC

	AIRPORT OPERATION MANAGEMENT	No. Dokumen	PM/BTH-AOM/AO-02
	PROSEDUR MUTU	Berlaku Efektif	26 September 2022
	MANAJEMEN OPERASI APRON		

- Prosedur pengoperasian yang tersebut diatas merupakan contoh, pembuatan prosedur harus disesuaikan dengan Buku Manual Pengoperasian VDGS/ADGS.

5.2.8 PENGAWASAN KELENGKAPAN PEMASANGAN *WHEEL CHOCK & SAFETY CONES* PADA PESAWAT UDARA

5.2.8.1 Unit *Airside Operation Management* melakukan pengawasan terhadap kelengkapan pemasangan *wheel chock & safety cones* pada pesawat udara yang dilakukan oleh *airlines operator /ground handling operator*;

5.2.8.2 Unit *Airside Operation Management* membuat prosedur terkait pengawasan terhadap kelengkapan pemasangan *wheel chock & safety cones*);

5.2.8.3 Metode pengawasan terhadap kegiatan pemasangan *wheel chock & safety cones* :

- Pengawasan manual
- Pengawasan dengan bantuan kamera pengawas (CCTV).

5.2.9 PELAYANAN FOLLOW ME CAR

5.2.9.1 Unit *Airside Operation Management* melakukan pelayanan *follow me car* kepada pihak yang membutuhkan pelayanan *Follow me car*;

5.2.9.2 Unit *Airside Operation Management* membuat prosedur pelayanan *follow me car* baik terhadap pesawat udara maupun terhadap kendaraan;

5.2.9.3 Unit *Airside Operation Management* yang melakukan pelayanan *follow me car* terhadap pesawat udara harus berkoordinasi dengan ATC;

5.2.9.4 Unit *Airside Operation Management* yang melakukan pelayanan *follow me car* terhadap kendaraan dan memasuki Movement area harus berkoordinasi dengan ATC;

Revisi : 01	Halaman : 29-31
Dokumen yang diunduh/dicetak/digandakan dalam bentuk apapun merupakan dokumen TIDAK TERKENDALI	

Lampiran L Dokumentasi Pelayanan unit AMC

