

**PENGARUH *HOSPITALITY* PETUGAS *AVIATION SECURITY*
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG**

TUGAS AKHIR

Karya tulis ini sebagai salah satu syarat lulus pendidikan
Program Studi Manajemen Bandar Udara
Program Diploma Tiga

Oleh:

PARINTAN SUKINI
NIT.55242210018



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2025**

**PENGARUH *HOSPITALITY* PETUGAS *AVIATION SECURITY*
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG**

TUGAS AKHIR

Karya tulis ini sebagai salah satu syarat lulus pendidikan

Program Studi Manajemen Bandar Udara

Program Diploma Tiga

Oleh:

PARINTAN SUKINI
NIT.55242210018



PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA

PROGRAM DIPLOMA TIGA

POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

JULI 2025

ABSTRAK

PENGARUH *HOSPITALITY* PETUGAS *AVIATION SECURITY* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG

Oleh:

PARINTAN SUKINI
NIT.55242210018

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

Saat ini bandar udara telah tersebar di seluruh wilayah Indonesia, dengan prioritas utama pada kepuasan penumpang. Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang di bawah naungan *Injourney Airports* berkomitmen mewujudkan kepuasan penumpang dengan menghadirkan layanan keramahtamahan khas Indonesia melalui visi *injourney Airports "To Become a World Class Airport Operator, Connecting Global Travelers with Distinctive Indonesian Hospitality"*. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh *Hospitality* petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Penelitian ini dilakukan di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II pada penumpang jam sibuk penerbangan (*Peak Hour*). populasi penumpang sebesar 16.097 dan sampel penelitian sebanyak 99 responden. Data diolah menggunakan aplikasi *IBM SPSS* versi ke-26. Hasil uji validitas menunjukkan semua item r_{hitung} variabel X dan Y lebih besar dari nilai R_{tabel} yaitu 0, 1975 yang berarti penelitian ini valid. Uji reabilitas menggunakan *cronbach's alpha* pada variabel X dengan nilai 0, 807 dan variabel Y dengan nilai 0, 784 nilai *Cronbach's alpha* pada masing-masing variabel menunjukkan nilai $> 0,60$ yang berarti instrumen penelitian ini reliabel. Uji normalitas menunjukkan data residual berdistribusi normal dengan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar $0,200 > 0,05$ yang berarti data berdistribusi dengan normal. Uji heterokedastisitas menunjukkan nilai signifikansi adalah 0, 097 lebih besar dari 0, 05 ini berarti tidak ada gejala heterokedastisitas. Uji linearitas menunjukkan hubungan linear antara variabel X dan variabel Y dengan nilai *Sig. Deviation From linearity* sebesar $0,126 > 0,05$ yang dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linearitas antara variabel X dan Y. Uji Hipotesis menunjukkan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ pada penelitian ini nilai t_{hitung} sebesar 9,204 dan nilai t_{tabel} 1, 98472 yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, disimpulkan bahwa pada penelitian ini terdapat pengaruh *Hospitality* petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

Kata Kunci: *Hospitality*, Kepuasan Penumpang, Pelayanan Bandar Udara, Petugas *Aviation security*

ABSTRACT

THE EFFECT OF HOSPITALITY'S AVIATION SECURITY OFFICERS ON PASSANGER SATISFACTION SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG AIRPORT

By :

PARINTAN SUKINI

NIT.55242210018

AIRPORT MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIPLOMA THREE PROGRAM PALEMBANG AVIATION POLYTECHNIC

Currently, airports have spread throughout Indonesia, with the top priority on passenger satisfaction. Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang Airport under the auspices of Injourney Airports is committed to realizing passenger satisfaction by providing Indonesian hospitality services through the vision of injourney Airports "To Become a World Class Airport Operator, Connecting Global Travelers with Distinctive Indonesian Hospitality".this study aims to analyze whether there is an influence of Hospitality of Aviation Security officers on passenger satisfaction at Sultan Mahmud Airport Badaruddin II Palembang. This study was conducted at Sultan Mahmud Badaruddin II Airport on passengers during peak hours.passenger population was 16,097 and a research sample of 99 respondents. The data is processed using the 26th version of the IBM SPSS application. The results of the validity test showed that all items of the calculation variables X and Y were greater than the R_{table} value, which was 0.1975 which means that this study is valid. The reliability test used Cronbach's alpha on variable X with a value of 0.807 and variable Y with a value of 0.784 Cronbach's alpha value on each variable showed a $>$ value of 0.60 which means that this research instrument is reliable. The normality test showed that the residual data was normally distributed with an Asymp value. Sig (2-tailed) is $0.200 > 0.05$ which means that the data is distributed normally. The heterokedasticity test shows that the significance value is 0.097 greater than 0.05 this means that there are no symptoms of heterokedasticity. The linearitdy test shows a linear relationship between variable X and variable Y with a Sig. Deviation From linearity value of $0.126 > 0.05$ which can be concluded that there is a linearity relationship between variables X and Y. Hypothesis test shows that the value of $T_{cal} > T_{table}$ in this study is 9.204 and the value of t_{table} is 1.98472 which means that H_0 is rejected and H_1 is accepted, It was concluded that in this study there was an influence of Aviation Security Officer Hospitality on passenger satisfaction at Sultan Mahmud Badaruddin II Airport Palembang.

Keywords: Hospitality, Passenger Satisfaction, Airport Service, Avition Security

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir : “PENGARUH *HOSPITALITY* PETUGAS *AVIATION SECURITY* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-3, Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang.



Nama : PARINTAN SUKINI

NIT : 55242210018

PEMBIMBING I

IWANSYAH BUTRA, S.S., M.Pd.

Penata (III/c)

NIP. 19840513 201902 1 001

PEMBIMBING II

Dr. Ir. SETIYO, M.M.

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19601127 198002 1 001

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA

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

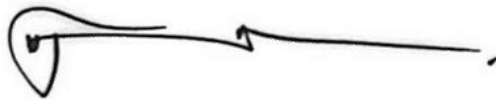
Pembina (IV/a)

NIP. 19760612 199803 1 001

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir : “ PENGARUH *HOSPITALITY* PETUGAS *AVIATION SECURITY* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG “ telah dipertahankan di hadapan tim penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-3, Politeknik Penerbangan Palembang-Palembang. Tugas akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 16 Juli 2025

KETUA



YANI YUDHA WIRAWAN, S.Si. T., M.T.

Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19820619 200502 1 001

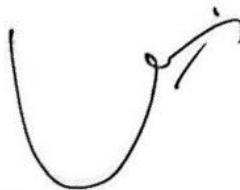
SEKERTARIS



IWANSYAH PUTRA, S.S., M.Pd.

Penata (III/c)
NIP. 19840513 201902 1 001

ANGGOTA



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

Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 19861008 200912 1 004

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Parintan Sukini

NIT : 55242210018

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul “PENGARUH *HOSPITALITY* PETUGAS *AVIATION SECURITY* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BANDAR UDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG” merupakan karya asli saya bukan merupakan 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, 16 Juli 2025

Yang membuat pernyataan

PARINTAN SUKINI
NIT. 55242210018

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas akhir Diploma Tiga yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan politeknik Penerbangan Palembang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti 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 :

Sukini, P. (2025) : *Pengaruh Hospitality Petugas Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Sultan Mahmud Baddarudin II Palembang* , Tugas Akhir Program Diploma Tiga, 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.

HALAMAN PERUNTUKAN

*Bismillāhir-rahmānir-rahīm, Innii wajjahtu wajhiya lilladzi fatharas samawati
wal ardha hanifam muslimaw wa ma ana minal musyrikin
kupersembahkan kepada yang tercinta,
Bapak Sugito dan Ibu Jamilaria Abriwati*

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, Puji Syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT.karena atas izin nya lah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh *Hospitality* Petugas *Aviation Security* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang”.

Tugas Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu persyaratan lulus dari Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Palembang dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.).

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tentunya banyak bantuan, motivasi serta dukungan moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan limpahan anugerah dan lindungan Kepada hamba-nya.
2. Teruntuk ibuku Jamilaria Abriwati yang sangat aku sayangi, engkau adalah mahluk terindah di dunia ini yang di setiap doa-doamu membawa keberkahan dan kebahagiaan dari sang Maha pencipta dalam hidupku, terimakasih ibu love you always forever ibu.
3. Bapak Sugito ayahku sayang yang selalu jadi support sistemku.
4. Bapak Dr. Capt Ahmad Hariri, S.T., S.Si.T., M.Si. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
5. Bapak Ir. Dwi Candra Yuniar, S.H., S.S.T., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara
6. Bapak Jalinsyah Deny Yunusahavid, S.E., M.M. selaku *Airport Operatin Landside Terminal and Service Improvement Department Head*.
7. Dosen Pembimbing I Bapak Iwansyah Putra, S.S., M.Pd.
8. Dosen Pembimbing II Bapak Dr. Ir. Setiyo, M.M.
9. Dosen dan Civitas Akademika Program Studi Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang.
10. Ayuk saya Sari Ramadhan.

11. Adek saya Dewi Hairani Sagita dan Deta Tabara Hanata.
12. Anak-anak Asrama *Echo* 210 dan 208.
13. Teman-teman seperjuangan MBU Angkatan 3 Politeknik Penerbangan Palembang

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masi jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat berharga bagi penulis agar kualitas dari tugas akhir ini dapat ditingkatkan.

Palembang, 16 Juli 2025



PARINTAN SUKINI
NIT. 55242210018

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
PENGESAHAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	vi
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vii
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Hipotesis	8
G. Sistematika Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Teori Penunjang	10
B. Kajian penelitian terdahulu yang relevan	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
A. Metode Penelitian	19

B. Variabel Penelitian	20
C. Populasi, sampel, dan objek Penelitian	22
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	25
E. Teknik Analisis Data	26
F. Tempat dan Waktu dan Penelitian	29
BAB IV	31
A. Hasil	31
B. Pembahasan	41
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	44
A. Simpulan	44
B. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 <i>Voice Of Costumer</i> 2024	4
Gambar I. 2 <i>Voice Of Costumer</i> 2024	4
Gambar I. 3 <i>Quick Count Airport Service Quality</i> Q4	5
Gambar III. 1 Alur Penelitian.....	19
Gambar IV. 1 Jenis kelamin responden.....	31
Gambar IV. 2 Maskapai penerbangan yang digunakan responden	32
Gambar IV. 3 Frekuensi perjalanan responden dalam satu tahun	32
Gambar IV. 4 Pernyataan 1 variabel X.....	33
Gambar IV. 5 Pernyataan 2 variabel X.....	33
Gambar IV. 6 Pernyataan 3 variabel X.....	34
Gambar IV. 7 Pernyataan 4 variabel X.....	34
Gambar IV. 8 Pernyataan 5 variabel X.....	35
Gambar IV. 9 Pernyataan 6 variabel Y	35
Gambar IV. 10 Pernyataan 7 variabel Y	36
Gambar IV. 11 Pernyataan 8 variabel Y	36
Gambar IV.12 Grafik Normal P.P Plot.....	39

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Kajian Terdahulu Yang Relevan	16
Tabel III. 1 Variabel Penelitian.....	20
Tabel III. 2 Indikator Penelitian Variabel X dan Y.....	21
Tabel III. 3 Skala ukur indikator kuesioner.....	26
Tabel III. 4 Waktu Penelitian.....	30
Tabel IV. 1 Deskripsi Jawaban Responden Variabel X.....	37
Tabel IV. 2 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Y	37
Tabel IV. 3 Hasil Uji Validitas (X)	37
Tabel IV. 4 Hasil Uji Validitas (Y)	37
Tabel IV. 5 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel IV. 6 Hasil Uji Normalitas	38
Tabel IV. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	39
Tabel IV. 8 Hasil Uji Linearitas.....	40
Tabel IV. 9 Hasil Uji Hipotesis (Uji T)	40
Tabel IV.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A PM 41 TAHUN 2023	49
Lampiran B Peraturan Direksi	51
Lampiran C Data Jumlah Penumpang Pada jam sibuk	52
Lampiran D <i>Quick Response</i> (QR) Code Google Form kuesioner	53
Lampiran E Pernyataan kuesioner penelitian.....	54
Lampiran F Tabulasi data variabel X	57
Lampiran G Tabulasi data variabel Y	59
Lampiran H Hasil Uji Validitas variabel X	61
Lampiran I Hasil Uji Validitas variabel Y	62
Lampiran J Hasil Uji Reliabilitas variabel X	63
Lampiran K Hasil Uji Reliabilitas variabel Y	64
Lampiran L Hasil Uji Normalitas.....	65
Lampiran M Hasil Uji Hipotesis	66
Lampiran N Hasil Uji Linearitas.....	67
Lampiran O Uji Heterokedastisitas	68
Lampiran P Uji Koefisien Determinasi.....	69
Lampiran Q R-tabel.....	70
Lampiran R T-tabel	71
Lampiran S Dokumentasi pengambilan kuesioner	72
Lampiran T <i>Voice Of Costumer</i> 2024.....	73
Lampiran U Hasil <i>Airport Service Quality</i>	74
Lampiran V Lembar Validasi	75
Lampiran W Hasil Cek Plagiasi.....	77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bandar Udara adalah area yang digunakan untuk fasilitas pesawat melakukan *Take-Off* dan *Landing*, serta tempat pemberhentian sementara bagi pesawat bandar udara berfungsi sebagai pusat transportasi yang menghubungkan berbagai wilayah baik dalam negeri maupun antarnegara. Bandar udara memiliki landasan pacu dan berbagai fasilitas penunjang lainnya seperti terminal untuk keberlangsungan kegiatan kebandarudaraan dan operasi pesawat udara (Aulia Rahman, 2021). Kebandarudaraan merupakan kegiatan penyelenggaraan bandar udara guna untuk menjamin keamanan, keselamatan, kelancaran operasional, serta ketertiban arus lalu lintas pesawat udara sebagai sarana perpindahan intra dan antarmoda, penumpang, kargo atau pos dan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi sebuah daerah (Sulthan Abdi Rahman Mafaza & Eny Sri Haryati, 2022).

Seiring perkembangan waktu bandar udara bukan hanya tempat untuk melakukan penerbangan saja tetapi lebih dari itu, bandar udara juga mengutamakan pelayanan yang diberikan kepada penumpang sebagai upaya peningkatan kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kecepatan pelayanan, kenyamanan, keselamatan, dan kualitas interaksi dengan para *Frontliner* yang bersentuhan dan melakukan pelayanan langsung kepada penumpang. Kesesuaian harapan, dan segala bentuk pelayanan yang memenuhi ekspektasi penumpang dan kebutuhan konsumen akan memberikan perasaan puas dengan pelayanan yang diterima (Nurwani et al., 2023). Kualitas pelayanan yang diberikan pihak bandara merupakan hal yang penting bagi penumpang. Bandara harus memastikan kenyamanan dan kepuasan penumpang melalui layanan yang diberikan, sehingga menimbulkan citra yang baik untuk bandara tersebut, di era sekarang penerapan *Hospitality* di setiap bandar udara sangat digaungkan

bahkan menjadi program kerja PT Angkasa Pura Indonesia, *Hospitality* merupakan sikap ramah, sopan, dan perilaku ramah terhadap seseorang, *Hospitality* diterapkan untuk memberikan perlakuan Istimewa kepada tamu pengguna jasa fasilitas, *Hospitality* merupakan esensi dan semangat baru di industry pariwisata, dengan adanya *Hospitality* menyebabkan produk dan pelayanan yang ditawarkan menjadi hidup dan memiliki nilai tambah yang menarik bagi konsumen (Lianawati, 2024). Penerapan *Hospitality* sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana penerapan *Hospitality* di bandar udara tidak hanya dilakukan oleh unit *Customer Service* saja, melainkan unit kerja lainnya seperti *Cleaning Service* dan *Aviation Security*, di bandar udara sultan mahmud badaruddin II Palembang. Karena apa yang dilakukan oleh seluruh unit kerja akan berpengaruh terhadap citra nama baik Perusahaan. Sesuai dengan pedoman peraturan Direksi PT Angkasa Pura II nomor PD.13.01/10/2022/A.OO96 tentang STANDAR PENAMPILAN DAN PERILAKU SERTA DISIPLIN OPERASI PERSONEL PADA FUNGSI AIRPORT RESCUE&FIRE FIGHTING, APRON MOVEMENT CONTROL SERTA OFFICER IN CHARGE PT ANGKASA PURA II Dimana dalam hal itu mengatur tentang cara berpenampilan dan berperilaku personel Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Implementasi *Hospitality* memberikan kesan bahwa Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II mengutamakan pelayanan yang terstruktur dan berfokus pada standar kualitas yang tinggi. Sesuai dengan Visi *Injourney Airports* yaitu, “*To Become a World Class Airport Operator, Connecting Global Travelers with Distinctive Indonesian Hospitality*”. Tidak hanya itu, *Hospitality* juga akan membuat suatu daerah maupun negara memiliki ciri khas terutama Indonesia. menurut jurnal (Annisa & Puri Pramudiani, 2022) Bangsa Indonesia Terkenal dengan budaya keramatahannya. Sikap hangat dan penuh keramahan yang ditunjukkan oleh masyarakat Indonesia menjadi salah satu alasan kuat mengapa wisatawan mancanegara tertarik datang ke Indonesia. Nilai-nilai kearifan lokal yang tercermin dalam perilaku sopan dan sikap bersahabat menjadikan Indonesia dikenal luas sebagai bangsa yang ramah dan menghargai orang lain, tanpa memandang

latar belakang. (Silalahi et al., 2023). Dalam industri *Hospitality*, pelayanan prima yang maksimal merupakan harapan bagi pelanggan, penyedia jasa haruslah memberikan pelayanan yang memuaskan dan memenuhi harapan pelanggan. (Sienny Thio, 2021). Kualitas sebuah pelayanan dinilai melalui etika, sopan santun, dan keprofesionalan penyedia jasa untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan agar kembali menggunakan jasa yang diberikan bahkan merekomendasikan jasa sebuah Perusahaan kepada orang lain. Selain itu sikap *Empathy* yang memiliki makna ikut merasakan atau memahami perasaan orang lain, *Empathy* merupakan bagian dari manajemen *Hospitality* yang harus ada di setiap diri penyedia jasa, dengan kemampuan *empathy* penyedia jasa, pelanggan dapat terlibat secara emosional sehingga dapat memicu kenyamanan dan kepuasan pelanggan (Care et al., 2025). Maka dari itu manajemen *Hospitality* sangat diperlukan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. *Hospitality* adalah bagaimana kita memiliki *Serve With Heart*, mau untuk melayani orang lain, Penerapan *Hospitality* sangat penting untuk menciptakan pengalaman Yang berkesan bagi para pelanggan. Pentingnya menerapkan *Hospitality* yaitu untuk membangun hubungan baik dengan pelanggan, meningkatkan kepercayaan serta daya saing, dengan penerapan *Hospitality* yang baik dan benar, kemungkinan kesalahan dalam memberikan layanan dapat diminimalisir, misalnya Dalam hal kata-kata yang ramah, cara mendengar keluhan, cara penyampaian yang teratur, dan penanganan masalah secara efisien.

TOP Voice of The Customer

CATEGORY	DESCRIPTION	AIRPORT	TOTAL	STATUS			RESPONSE PIC BANDARA	
				C	P	O/E	≤24JAM	≥24 JAM
Keluhan	PROCESS (API)							
	Sebaiknya petugas avsec izin dulu sebelum melakukan body search	PLM	1	-	-	1	1	-
	PRODUCT (API)							
	Flush di toilet Boarding Lounge rusak	SRG	1	1	-	-	1	-
	PEOPLE (MITRA KERJA/USAHA)							
	agen travel memaksa penawaran jasa agak berlebihan menyebabkan ketidaknyamanan saya sebagai penumpang yang baru landing	KNO	1	1	-	1	1	-
Saran	NIL	NIL	-	-	-	-	-	-

Total Feedback: 538

Keterangan:

- C (close) : Feedback dinyatakan selesai
- P (Probing) : proses penggalian informasi
- O/E (Open/Escalated) : proses tindak lanjut ke cabang bandara/unit terkait

Gambar I.1 *Voice Of Costumer 2024*
(Sumber: *Voice Of Costumer* Angkasa pura Indonesia)

TOP Voice of The Customer

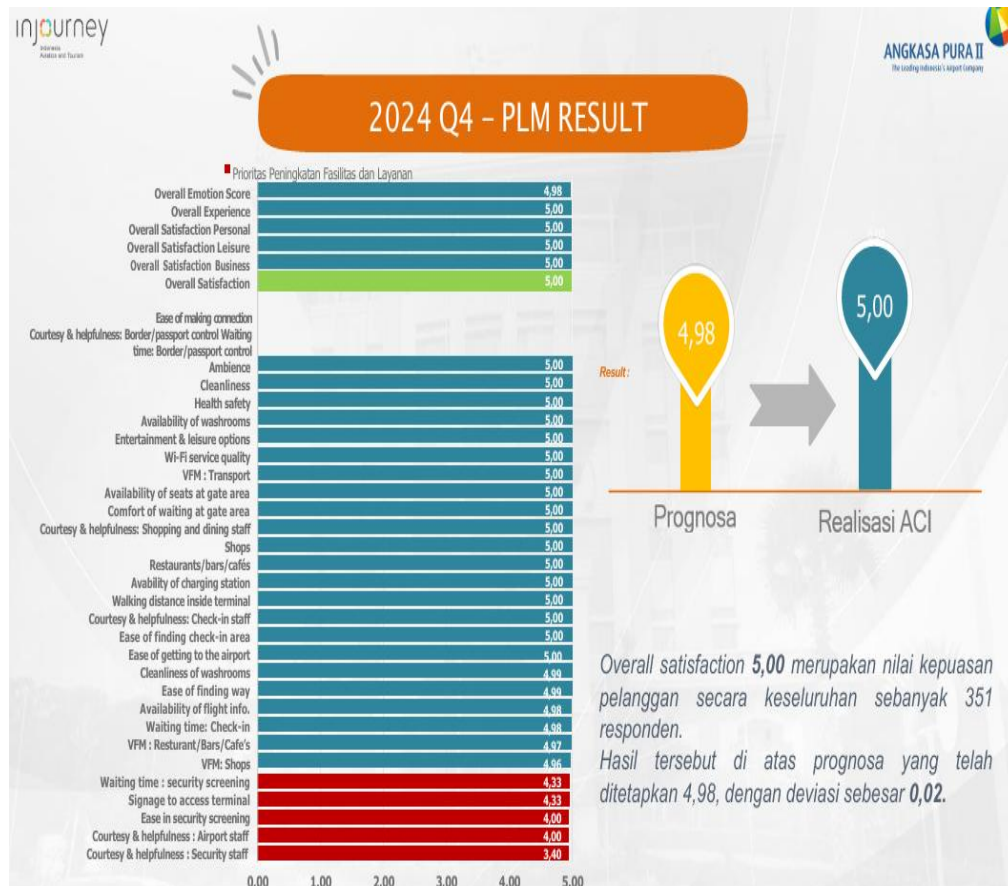
CATEGORY	DESCRIPTION	AIRPORT	TOTAL	STATUS			RESPONSE PIC BANDARA	
				C	P	O/E	≤24JAM	≥24 JAM
Keluhan	PROCESS (API)							
	Security bandara diharapkan lebih menjaga kesopanannya Ketika bertugas	PLM	1	-	-	1	1	-
	PRODUCT (API)							
	Diharapkan menambahkan mukena dan sajadah pada musholla di terminal	SUB	1	1	-	-	1	-
	PEOPLE (MITRA KERJA/USAHA)							
	Banyak mobil taksi parkir sembarangan sehingga menyebabkan kemacetan	HLP	1	1	-	1	2	-
Saran	NIL	NIL	-	-	-	-	-	-

Total Feedback: 538

Keterangan:

- C (close) : Feedback dinyatakan selesai
- P (Probing) : proses penggalian informasi
- O/E (Open/Escalated) : proses tindak lanjut ke cabang bandara/unit terkait

Gambar I.2 *Voice Of Costumer 2024*
(Sumber: *Voice Of Costumer* Angkasa pura Indonesia)



Gambar I.3 *Quick Count Airport Service Quality Q4*
(Sumber: *Airport Service Quality*)

Berdasarkan pengamatan peneliti selama melaksanakan *On The Job Training* di Bandar Udara Sultan Mahmud Baaruddin II Palembang, penulis menemukan keluhan penumpang pada *Voice of Costumer* Angkasa Pura Indonesia, *Voice Of Costumer* adalah kotak saran untuk penumpang setiap bandar udara milik Angkasa Pura Indonesia. *Voice Of Costumer* merupakan praktik mendengarkan, menindaklanjuti masukan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan mendengarkan masukan pelanggan dengan tujuan mengetahui ekspektasi pelanggan terhadap produk layanan, memahami pengalaman pelanggan, membangun merek yang lebih kuat, memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan. *Voice Of Costumer* diakses melalui *Coorporate* Angkasa Pura Indonesia dan diolah oleh kantor pusat. *Voice Of Costumer* dibagikan kepada kantor cabang setiap bandara pada unit *Costumer Service* di bawah pimpinan *Airport Operatin Landside Terminal and Service Improvement Department Head*, pada *Voice Of*

Costumer yang ditujukan untuk Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang berdasarkan laporan *Voice Of Costumer* Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang pada Gambar I.1 dan Gambar I.2 penulis menemukan keluhan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas *Aviation Security* menyatakan “*Security* bandara diharapkan menjaga kesopanannya Ketika bertugas” dan “sebaiknya petugas avsec izin dulu sebelum melakukan *body search*” tentu ini menjadi perhatian dan berdampak keluhan terhadap sikap petugasnya, pengamatan ini juga didukung dengan hasil *Airport Service Quality* (ASQ). *Airport Service Quality* (ASQ) merupakan hasil survei atau penilaian terhadap kualitas layanan sebuah bandara, dilakukan oleh *Airport Council International* (ACI) melalui program *Airport Service Quality* (ASQ) dengan mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap berbagai aspek pelayanan di bandara, berdasarkan survei langsung yang dilakukan terhadap penumpang pada saat mereka berada di bandara. Hasil penilaian *Airport Service Quality* (ASQ) Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang Quartal ke-4 di bulan Oktober, November, Desember tertera pada gambar I.3 Melaporkan nilai angka dari *Bar Chart* berwarna merah pada point penilaian *Waiting time:security screening* bernilai 4,33, *Courtesy and Helpfulness:Airport Staff* bernilai 4, *Courtesy and Helpfulness:Securirty Staff* bernilai 3,49, *Ease in Security Screening* bernilai 4, yang menunjukkan perlunya prioritas peningkatan fasilitas dan layanan pada petugas *Aviation Security*, hal ini tentu belum sejalan dengan visi *Injourney Airports* yaitu “*To Become a World Class Airport Operator, Connecting Global Travelers with Distinctive Indonesian Hospitality*” Penilaian tersebut tentunya bisa memengaruhi citra Perusahaan, baik secara langsung maupun melalui dampak tidak langsung.dari fenomena yang ditemukan, maka peneliti tertarik mengangkat penelitian dengan judul **”PENGARUH HOSPITALITY PETUGAS AVIATION SECURITY TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAM MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG.”**

B. Rumusan Masalah

Rumusan Masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh *Hospitality* yang ditunjukkan oleh petugas *Aviation Security* dengan kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang."

C. Pembatasan Masalah

Dalam penyusunan penelitian ini, pembatasan masalah dilakukan untuk memfokuskan kajian pada pembahasan terkait : Pengaruh *Hospitality* Petugas *Aviation Security* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang penelitian ini ditujukan terkhusus pada sikap *Hospitality* petugas *Aviation Security* yang bersentuhan langsung dengan penumpang dalam melakukan pelayanan di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang di area keberangkatan penumpang yaitu *Check-In Counter*, *Passanger Security Check Point*, dan *Boarding Lounge* Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang sesuai dengan Peraturan direksi PT Angkasa Pura II nomor PD.13.01/10/2022/A.OO96 tentang STANDAR PENAMPILAN DAN PERILAKU SERTA DISIPLIN OPERASI PERSONEL PADA FUNGSI AIRPORT RESCUE&FIRE FIGHTING,PRON MOVEMET CONTROL SERTA OFFICER IN CHARGE PT ANGKASA PURA II.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis apakah terdapat pengaruh sikap *Hospitality* yang ditunjukkan oleh petugas *Aviation Security* terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah diuraikan, peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam bidang pendidikan, antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian bisa memperluas pengetahuan peneliti mengenai pengaruh *Hospitality* terkhusus petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang selain itu, Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar Diploma Tiga dalam program studi Manajemen Transportasi di Politeknik Penerbangan Palembang.

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *Hospitality* terkhusus petugas *Aviation Security* sehingga tercapainya kepuasan penumpang demi terwujudnya visi perusahaan angkasa pura indonesia (*Injourney Airports*).

3. Bagi Politeknik Penerbangan Palembang

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi sebagai bahan referensi untuk penelitian berikutnya, dan hasil penelitian dapat dikaji untuk rekomendasi penambahan pelatihan *Hospitality* bagi calon lulusan *Aviation Security* dari Politeknik Penerbangan Palembang dan calon peserta diklat dari Politeknik Penerbangan Palembang.

F. Hipotesis

Dalam penelitian ini, dirumuskan hipotesis sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

H_0 : *Hospitality* petugas *Aviation Security* tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

H_1 : *Hospitality* petugas *Aviation Security* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

G. Sistematika Penelitian

Adapun penyusunan sistematika pada penelitian ini terbagi menjadi lima bab yaitu :

1. Bab I Pendahuluan

Pada Bab I ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat, hipotesis, dan sistematika penelitian.

2. Bab II Tinjauan Teori

Pada Bab II peneliti menyajikan dasar teori yang digunakan, serta kajian terdahulu sebagai referensi penelitian ini, teori penunjang tentang bandar udara, pengaruh, *Hospitality*, *Aviation Security*, dan kepuasan pelanggan,

3. Bab III Metodologi Penelitian

Pada Bab III ini peneliti menjelaskan tentang pendekatan penelitian yaitu pendekatan metode penelitian yang digunakan, variabel penelitian, seberapa banyak populasi dan sampel yang dipakai, objek penelitian, dan Teknik pengumpulan data serta Teknik analisis data.

4. Bab IV Hasil dan Pembahasan.

Pada Bab IV merupakan uraian mengenai hasil dan pembahasan pengaruh *Hospitality* petugas *Aviation Security* yang di dapat peneliti dari hasil penelitian.

5. Bab V Kesimpulan dan Saran

Pada bab V ini menampilkan, kesimpulan dan saran yang merupakan jawaban dari tujuan penulisan tugas akhir ini, serta inti dari pembahasan dan saran yang merupakan pemecahan masalah yang bersifat realistik dan sesuai kondisi di lapangan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Penunjang

1. Bandar Udara

Bandar udara adalah tempat aktivitas angkutan udara mendarat dan lepas landas, tempat pemberhentian sementara pesawat udara. Bandar Udara dilengkapi dengan fasilitas landasan pacu, terminal, menara pengawas, dan fasilitas pendukung lainnya. Fungsi utama suatu bandar udara yaitu sebagai simpul transportasi udara yang mendukung antar kota dan negara dan mendukung aktivitas mobilitas manusia. Bandar udara merupakan infrastruktur di bagian transportasi yang wajib berada di suatu negara (Akbar et al., 2024). Di bidang transportasi angkutan udara terutama di Indonesia, negara kepulauan yang terbentuk dari ribuan pulau, terbentang dari Sabang sampai Merauke menjadi pilihan transportasi yang tepat untuk menghubungkan pulau satu dan pulau lainnya di Indonesia dengan waktu yang cepat dan efisien. Saat ini 256 bandar tersebar di seluruh provinsi, dimana pengelolaannya dibawah kementerian perhubungan dan PT Angkasa Pura Indonesia (Cahyadi, P. E. (2023). Statistik Angkutan Udara Tahun 2023. 1–297. Cahyadi, 2023).

2. Pengaruh

Pengaruh adalah mekanisme dinamis yang memungkinkan satu sistem atau daya yang dihasilkan dari suatu individu maupun kelompok mengintervetasi sistem lain melalui interaksi simbolik, emosional, atau fisik, yang akan menghasilkan perubahan cara berpikir dan bertindak dalam kehidupan sosial (Desita, 2021).

3. *Hospitality*

Hospitality merupakan interaksi dengan sikap yang ramah antara tamu dan tuan rumah dengan tujuan memberikan pelayanan kepada orang-orang yang datang berkunjung. Pelayanan *Hospitality* diartikan sebagai pengetahuan, perlakuan, dan skill dalam melakukan pelayanan selaku tuan rumah kepada penerima pelayanan selaku tamu dengan memberikan pelayanan yang ramah dan penuh kehangatan sehingga pengguna jasa merasa puas dan terlayani dengan baik. (Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, 2020)

Para ahli berpendapat bahwa pelanggan menilai mutu layanan *Hospitality* dengan menggunakan dimensi-dimensi pelayanan sebagai standar penilaian dan tolak ukur yaitu : (Nurjanah & Hermawan, 2021)

1. *Realibility*, keandalan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan tepat dan sesuai ekspektasi pelanggan, serta mampu memenuhi harapan mereka.
2. *Responsive*, merujuk pada sikap yang tanggap dalam memberikan bantuan kepada pelanggan, dengan menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan waktu yang mereka harapkan.
3. *Assurance*, sikap yang mencerminkan kesantunan dan rasa hormat terhadap pelanggan, yang tercermin melalui kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan secara profesional dan penuh penghargaan, menghargai privasi pelanggan, memberikan perasaan aman dan nyaman kepada pelanggan.
4. *Empathy*, merupakan kemampuan seseorang untuk memahami dan merasakan kebutuhan serta perasaan pelanggan secara personal, untuk membangun hubungan emosional yang baik kepada pelanggan sehingga menciptakan perasaan nyaman dan dihargai dengan memahami keinginan, kebutuhan, dan menyambut dan memberikan pelayanan dengan senyum yang ramah.
5. *Access*, kemampuan memberikan pendekatan layanan *Hospitality* prima kepada pelanggan sehingga berpengaruh kepada kepuasan

secara menyeluruh dari berbagai aspek perilaku keramahan kepada pelanggan.

6. *Courtesy*, rasa hormat dan perilaku yang baik saat melayani pelanggan serta personil memberikan keramahan Ketika berinteraksi dengan pelanggan.
7. *Communication*, interaksi antara pelanggan dan personil dengan tujuan membuat upaya untuk mengetahui kebutuhan pelanggan. dengan Bahasa verbal maupun nonverbal yang baik, ramah dan sopan, serta dengan Bahasa tubuh yang baik Ketika berbicara kepada pelanggan.
8. *Tangibles*, yaitu kualitas layanan yang sangat baik dari seluruh aspek dan sesuatu yang nampak atau nyata seperti sikap personil, cara pelayanan personil, penampilan personil yang akan memberikan kepuasan sendiri kepada pelanggan.

Verbal *Hospitality* merupakan bentuk komunikasi yang sangat penting di dunia bisnis yang menyediakan pelayanan, Komunikasi verbal memainkan peran yang sangat penting dalam industri *Hospitality*, karena menjadi dasar dalam menciptakan pengalaman positif, berkesan, dan berkualitas tinggi bagi tamu, menciptakan kepuasan dan loyalitas tamu, memperkuat kolaborasi antar team, membantu penanganan keluhan menjadi lebih mudah, dan membangun citra Perusahaan yang positif melalui layanan yang profesional. Komunikasi ini mengacu pada penggunaan kata-kata yang diucapkan untuk menyampaikan pesan, baik dalam interaksi langsung kepada tamu, panggilan telepon, rapat, maupun melalui platform suara digital. dalam industri *Hospitality*. Komunikasi merupakan elemen yang krusial di industri *Hospitality*, kemampuan berkomunikasi sangat menentukan kesuksesan seorang penyedia jasa dalam melakukan pelayanan kepada tamu. Menurut Watson Wyatt, sistem komunikasi yang baik memiliki banyak keuntungan tingkat pergantian karyawan yang jauh lebih rendah (68% lebih rendah), ketidakhadiran karyawan yang lebih sedikit, kepuasan pelanggan yang lebih tinggi (naik 69%), peningkatan penjualan (sebesar

58%), serta produktivitas karyawan yang lebih tinggi (naik 51%) (Crețu & Ciocan, 2023).

Aspek utama dalam komunikasi verbal di dalam *Hospitality* industry yaitu:

- a) Interaksi dengan Tamu
- b) Komunikasi Antar Tim
- c) Nada Suara dan Kejelasan
- d) Sensitivitas Budaya
- e) Pelatihan dan Konsistensi

Menurut jurnal (Malate et al., 2023) Non-verbal di industri *Hospitality* merupakan keterampilan berkomunikasi secara non-verbal yang membantu kita membangun koneksi, empati, dan interaksi yang lebih dekat dan baik dengan orang lain. Non-verbal *Hospitality* adalah bentuk Profesionalisme keramahan pelayanan yang disampaikan tanpa menggunakan kata-kata, melainkan menggunakan ekspresi wajah, bahasa tubuh, gestur, dan sentuhan (haptik), yang bertujuan untuk membangun kesan pertama yang positif bagi pelanggan dan menunjukkan keramahan lewat Tindakan dan sikap.

Contoh sikap non-verbal *Hospitality* :

- a) Senyum tulus
- b) Kontak mata yang sopan
- c) Bahasa tubuh yang terbuka
- d) Gerakan tangan yang lembut dan terarah
- e) Nada Suara yang Hangat dan Ramah
- f) Kedekatan Fisik yang Tepat (Proksemik)
- g) Responsif terhadap Bahasa tubuh tamu
- h) Penampilan diri

4. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah kondisi emosional positif yang muncul setelah pelanggan menerima produk dan jasa yang dibeli atau digunakan pada suatu Perusahaan sesuai dengan harapan mereka. Kepuasan pelanggan mencakup kemampuan Perusahaan atau organisasi memberikan layanan sesuai dengan harapan pelanggan dan pengalaman yang diperoleh pelanggan dari produk yang ditawarkan dapat memenuhi atau melebihi ekspektasi yang mereka harapkan, dari situlah kepuasan pelanggan tercapai (Rahmah, 2020).

Menurut jurnal (Wati, 2020) faktor-faktor dan indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, terdapat 5 faktor penentu kepuasan pelanggan yaitu:

- a) Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila produk yang diterima memiliki kualitas yang baik.
- b) Pelayanan yang memuaskan dan sesuai ekspektasi pelanggan akan menghasilkan perasaan puas serta membentuk kepuasan pelanggan.
- c) Emosional, kebanggaan dan keyakinan ketika orang lain kagum terhadap mereka, dengan produk tertentu yang mereka gunakan, dimana produk yang mereka gunakan berkualitas.
- d) Harga, produk dengan harga rendah tetapi memiliki kualitas yang bagus menjadi nilai tambah yang lebih besar kepada pelanggan.
- e) Biaya, minimnya biaya dan waktu yang dikeluarkan untuk mendapatkan sebuah produk membuat pelanggan cenderung merasa puas dengan produk tersebut.

Indikator kepuasan pelanggan yaitu:

- a) Kesesuaian harapan, disimpulkan bahwa kepuasan diukur berdasarkan sejauh kesesuaian Perusahaan memenuhi harapan pelanggan
- b) Keinginan menggunakan jasa kembali, pengukuran kepuasan pelanggan dapat diukur dengan memastikan apakah pelanggan akan menggunakan Kembali jasa atau produk yang ditawarkan,

- c) Kesiediaan rekomendasi, kepuasan pelanggan dapat diukur Ketika pelanggan bersedia merekomendasikan barang dan layanan kepada orang lain dengan feedback atau inisiatif sendiri.

5. *Aviation Security*

Aviation security merupakan petugas yang bertugas menjaga keamanan dari Tindakan melawan hukum di area bandar udara. *Aviation Security* berperan memberikan kemanan terbaik di bandar sekaligus memberikan pelayanan yang berkesan dengan keramahan dan sikap responsive kepada penumpang sehingga menciptakan pengalaman yang berkesan dan menimbulkan perasaan puas dengan layanan yang diberikan bandara (Menangani Keamanan Dan Keselamatan Bandar Udara Tebelian Sintang et al., 2023). Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II dibawah naungan *Injourney Airport* sangat menggaungkan penerapan *Hospitality* kepada seluruh pelayan bandar udara salah satunya *Aviation Security*, Yaitu petugas *Frontliner* yang bertugas melakukan pelayanan pemeriksaan penumpang pada saat ingin melakukan penerbangan, tentunya pelayanan yang dilakukan harus memerhatikan keselamatan serta tetap menerapkan keramahmatan.

B. Kajian penelitian terdahulu yang relevan

Penelitian ini merujuk pada, kajian studi terdahulu yang menjadi salah satu referensi utama bagi peneliti, beberapa penelitian sebelumnya berkaitan dengan penelitian saat ini yang telah dipublikasikan ke jurnal disajikan sebagai berikut :

Tabel II. 1 Kajian Terdahulu Yang Relevan

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Maretta Ginting	Pengaruh <i>Hospitality</i> dan <i>Costumer Bonding</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Dopamine Cafe Medan	Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dan menggunakan random sampling sebagai teknik pemilihan sampel. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel. Kualitas hospitality terbukti berkontribusi secara signifikan dalam membentuk kepuasan pengunjung. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung yang lebih besar dari t-tabel, yaitu 0,2061, yang mengindikasikan adanya pengaruh positif. Nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05 mengindikasikan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hospitality berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Dopamine Café Medan. (Ginting, 2022).
2	Moh Azus Shony Azar dan Achmad Efendi	Pengaruh Kecepatan Layanan dan Keramahan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di rumah Kopi Lamongan	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menerapkan Analisis Regresi Linear Berganda serta Uji Asumsi Klasik. Hasil dari uji F menunjukkan bahwa nilai F-hitung sebesar 204,254 melebihi nilai F-tabel sebesar 3,09, yang mengindikasikan bahwa kecepatan layanan dan

			keramahan layanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, uji t menunjukkan bahwa variabel kecepatan layanan (X1) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Demikian pula, keramahan layanan (X2) juga terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari kedua variabel tersebut, kecepatan layanan (X1) menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Melalui analisis koefisien determinasi, diperoleh nilai Adjusted R Square (R^2) sebesar 80,4%, yang menunjukkan bahwa variabel kecepatan layanan dan keramahan layanan mampu menjelaskan 80,4% variabilitas dari kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel kecepatan layanan (X1) dan keramahan layanan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Rumah Kopi Lamongan (Shony Azar & Efendi, 2020).
3	Agen Saifudin Kanda S dan Rosa Lianawati	pengaruh <i>Hospitality</i> Terhadap Kepuasan Konsumen di Jonas Photo	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan populasi yang terdiri atas 57 responden, yaitu para konsumen yang mengisi kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui pendekatan kualitatif dengan metode eksploratif serta teknik observasi. Tujuan utama

			dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh hospitality dalam layanan jasa, pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di Jonas Photo, serta dampak implementasi hospitality di perusahaan tersebut. Berdasarkan hasil analisis data demografis, diketahui bahwa responden terdiri dari 51% perempuan (29 orang) dan 49% laki-laki (28 orang). Dari keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa hospitality memberikan dampak yang besar terhadap tingkat kepuasan konsumen di Jonas Photo Cimahi. Tidak hanya berkontribusi terhadap kepuasan, namun juga turut memengaruhi loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penerapan hospitality memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen secara keseluruhan. (Lianawati, 2024).
--	--	--	---