

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh temuan bahwa terdapat pengaruh dari variabel pelayanan dan *on time performance* garbarata terhadap tingkat kepuasan penumpang, yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis parsial (uji t) terhadap variabel pelayanan, diperoleh kesimpulan bahwa H_0 tidak diterima dan hipotesis alternatif H_1 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis parsial (uji t) terhadap variabel pelayanan, diperoleh kesimpulan bahwa H_0 tidak diterima dan H_2 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *on time performance* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan (uji F), hipotesis ketiga (H_3) dinyatakan diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan dan *on time performance* garbarata secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Hasil penelitian terhadap pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang menunjukkan bahwa variabel pelayanan dan *on time performance* (OTP) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang. Hal ini tercermin dari nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 73,5%, yang menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut secara simultan mampu menjelaskan 73,5% variasi dalam variabel terikat, yaitu kepuasan

penumpang. Sisanya sebesar 26,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

B. Saran

Bagi pihak pengelola Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan serta *on time performance* garbarata. Peningkatan pada kedua aspek tersebut diharapkan mampu mendukung pencapaian tujuan strategis bandara sebagaimana yang telah dirumuskan. Berdasarkan temuan penelitian ini, peneliti mengajukan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel pelayanan garbarata di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, ditemukan bahwa aspek interaksi antarpersonil dengan penumpang memainkan peran krusial dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, disarankan agar personel memperoleh pelatihan berkelanjutan yang berfokus pada prinsip-prinsip *hospitality* atau pelayanan prima. *hospitality* dalam layanan transportasi publik merupakan elemen penting dalam membentuk loyalitas pelanggan, karena melibatkan aspek emosional dan psikologis dalam interaksi layanan. Salah satu pendekatan yang dapat diimplementasikan adalah penerapan konsep 5S, yaitu senyum, sapa, salam, sopan, dan santun. Konsep ini sejalan dengan teori pelayanan prima yang menekankan pentingnya sikap ramah, empati, dan komunikasi interpersonal yang positif dalam interaksi layanan. Implementasi 5S tidak hanya meningkatkan kenyamanan penumpang, tetapi juga mencerminkan budaya kerja yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel *On-Time Performance* (OTP) pada pengoperasian garbarata di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, diperoleh temuan bahwa ketepatan waktu dalam operasional garbarata sangat menentukan kelancaran proses embarkasi

dan debarkasi penumpang, serta berdampak langsung terhadap persepsi efisiensi layanan. Oleh karena itu, disarankan agar pihak bandara, khususnya supervisor unit *Apron Movement Control* (AMC), memastikan bahwa operator garbarata dapat hadir tepat waktu dan dalam posisi siaga (*standby*) minimal lima menit sebelum pesawat dijadwalkan mendarat. Langkah ini bertujuan untuk meminimalkan potensi keterlambatan penempatan garbarata yang dapat mengganggu rotasi jadwal penerbangan dan kenyamanan penumpang. Efektivitas koordinasi lapangan juga menjadi aspek krusial yang mempengaruhi OTP garbarata.

3. Berdasarkan analisis terhadap variabel waktu pelayanan dan *on time performance* (OTP), terdapat peluang strategis bagi Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang untuk meningkatkan efisiensi operasional melalui otomatisasi proses *docking* dan *undocking* garbarata, serta optimalisasi pemanfaatan *aviobridge* (*aviobridge utilization*). Otomatisasi ini bertujuan untuk mengurangi ketergantungan terhadap proses manual yang memerlukan koordinasi intensif antarpersonel, sehingga berdampak pada percepatan waktu layanan serta pengurangan potensi keterlambatan. Harapannya, peningkatan kualitas OTP dan waktu pelayanan garbarata ini akan memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan penumpang (*passenger satisfaction*) yang menjadi indikator utama dalam evaluasi kinerja layanan kebandarudaraan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Hartanto, V. A. (2022). *Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas*. Jurnal Basicedu.
- A. Nurani, A. S. (2023). *Perbandingan Kinerja Regresi Decision Tree dan Regresi Linear Berganda untuk Prediksi BMI pada Dataset Asthma*. Jurnal Sains Dan Edukasi Sains.
- A. Syarif, K. R. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Disiplin Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan Kepulauan Riau. . *Jurnal Humaniora Dan Ilmu Pendidikan*, 33-41.
- Abdurrahman, H. N. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Abubakar, R. (2021). *Metodologi Penelitian*. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Africha Anggraini, R. N. (2023). Pengaruh Efisiensi Kerja Pegawai Dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis*, 220-236.
- Aizatul Mufidah, A. S. (2019). *ANALISA PELAYANAN JASA PEMAKAIAN GARBARATA*. Surabaya: Jurnal Teknologi Penerbangan.
- Alfarizi, D. C. (2021). *Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna Aplikasi KAI Acces (Akses Kereta Api Indonesia)*. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen.
- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Manajemen jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Amri, B. N. (2022). PERAN UNIT APRON MOVEMENT CONTROL (AMC) DALAM MENJAMIN KESELAMATAN PENERBANGAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR. *JURNAL PUBLIKASI ILMU EKONOMI DAN , JUPEA Vol 2 No. 3* (2022).
- Arman Syarif, K. R. (Juli 2022). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Disiplin Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan. *Jurnal Humaniora Dan Ilmu Pendidikan, II*, 33-41.
- Azali, F. F. (2023). *Pengaruh Kualitas Provider Telkomsel Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Di Desa Ciluluk*. Prosiding FRIMA.
- Azmamiyani, Maisyarah, and Zenita Kurniasari. 2023. "Pengaruh Penggunaan Garbarata Sebagai Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang." *Journal of Creative Student*

Research 1(3): 158–67.

<http://dx.doi.org/10.55606/jcsrpolitama.v1i3.1712%0Ahttps://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/jcsr/article/download/1712/1692>.

- Bahrawi, R. M. (2023). *Pengaruh Kompetensi dan Kualifikasi Flight Instructor melalui Jam Terbang terhadap Skill Taruna Penerbang Sayap Tetap Akademi Penerbang Indonesia*. JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan).
- Bimalaya, Y. A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Check-in Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima*. Jurnal Multidisiplin Madani.
- Brestilliani, L. (2020). Pengaruh Brand Awareness, Brand Ambassador, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Marketplace Shopee. *Jurnal dan Riset Manajemen*, XI, 1-18.
- C. Kusumawati, F. A. (2024). Pengaruh Pengetahuan Penumpang tentang Prohibited Items terhadap Kepatuhan pada Security Check Point di Bandara Internasional Adi Soemarmo Boyolali Jawa Tengah. *EL-MAL Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, 308-324.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar. Padang: Literasi Nusantara*.
- Del Corte Valiente, A. 2012. "Evaluation of a Non-Cooperative Aircraft Surveillance System Based on Short Range Continuous-Wave Radars." *Progress In Electromagnetics Research* (43). doi:10.2528/PIERB12070212.
- D. F. Sjoraida, S. M. (2023). *Pengaruh Social Media Marketing, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Oppo*. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi).
- D. Juhana, I. L. (2021). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Majalah Bisnis & IPTEK.
- F. Albanna, N. Y. (2022). *Kualitas Pelayanan Check-in Counter Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air Pada Bandara Udara. Ground Handling Dirgantara*.
- Fajrianto Malahat, 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*, Vol. 1 No. 2 Agustus 2023.
- Fitria Dewi Puspita Anggraini, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, VI.
- Ganayu Girasyitia, W. S. (2015). EVALUASI ON TIME PERFORMANCE PESAWAT UDARA DI BANDAR UDARA HUSEIN SASTRANEGARA

- MENGGUNAKAN APLIKASI FLIGHTRADAR24. *Jurnal Transportasi*, Vol. 15 No. 2 (2015).
- Gunarsih, C. M. (2021). *Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Toko Pelita Jaya Buyungon Amurang*. Jurnal Productivity.
- Herlina Febiyanti, D. C. (2021). Peran Penting Pendidikan Karakter dalam Pendidikan Vokasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, V(3), 7142-7148.
- Herlina Febiyanti, Dwi Candra Yuniar, Witri Ayu Utami. (2021). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, V(3), 7142-7148.
- Hermawan, Widyastuti. 2021. "Peranan Apron Movement Control Dalam Melayani Pergerakan Pesawat Udara Charter Di Bandara Halim Perdanakusuma." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Hikmah, N. (2023). *Analisis Pengaruh Karakteristik Penumpang Terhadap Pemilihan Maskapai Penerbangan di Kota Timika*. JEBIMAN: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi.
- Hikmah, N. (2023). Analisis Pengaruh Karakteristik Penumpang Terhadap Pemilihan Maskapai Penerbangan Di Kota Timika. 33 - 45.
- Hikmah, N. (2023). Analisis Pengaruh Karakteristik Penumpang Terhadap Pemilihan Maskapai Penerbangan Di Kota Timika. *JEBIMAN: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 33 - 45.
- Hikmah, N. (u.d.). *Analisis Pengaruh Karakteristik Penumpang Terhadap Pemilihan Maskapai Penerbangan Di Kota Timika*. JEBIMAN: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi.
- Hikmawati, F. (2020). *Metodologi Penelitian*. PT Rajagrafindo Persada.
- Ika Oktavia Barnaningrum, R. (2023). Analisis Peran Unit Apron Movement Control Dalam Pengawasan Pergerakan Kendaraan Di Sisi Udara Untuk Meningkatkan Keselamatan Penerbangan Di Bandar Udara Tjilik Riwt Palangka Raya. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, Vol. 1, No.5 September 2023.
- Ita Mamlua'atul Mufidah, H. B. (den 27 Maret 2023). Analisi Regresi Linier Berganda Untuk Mengetahui Faktor Yang Mempengaruhi Kejadian Stunting di Jawa Timur. *Indonesian Nursing Journal of Education and Clinic*.
- Jumawan, P. C. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara. *Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, XIX.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Lestari, N. A. (2023). *Pengaruh Rasio Solvabilitas, Rasio Likuiditas Dan Rasio Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan*. JIMEA (Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi).

- M. Arif Hernawan, F. A. (2016). PENGAWASAN UNIT APRON MOVEMENTCONTROL (AMC) DAN DISIPLIN PENGGUNA JASA DI APRON BANDAR UDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA . *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, Vol. 2 No. 3 Mei 2016.
- Maisyarah Azmamiyani, Z. K. (den 3 Juni 2023). Pengaruh Penggunaan Garbarata Sebagai Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang. *Journal of Creative Student Research (JCSR)*, 1, 158-167. doi:<https://doi.org/10.55606/jcsrpolitama.v1i3>
- Marbun, R. W. (2024). *Pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BPR Arthaguna Mandiri Tangerang Selatan*. JORAPI : Journal of Research and Publication Innovation.
- Melsy Fransiska Permata Mutiarani, A. N. (2023). Analisis Pelayanan Personel AMC Dalam Menjaga Keselamatan Penerbangan Sisi Udara Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. *Student Research Journal*, Vol.1, No.4 Agustus 2023.
- Mikhael R. V. Lioso, D. F. (den 21 desember 2023). Hubungan Kepercayaan Diri dalam Pembelajaran Matematika dengan Hasil Belajar Matematika Siswa. *Journal On Education*.
- Minulya Eska Nugraha, D. C. (den 2 Mei 2024). Korelasi Motivasi Taruna Pola Pembibitan terhadap Minat Belajar Matematika. *Jurnal Kependidikan*, XIII. doi:<https://doi.org/10.58230/27454312.617>
- Muhamad Eka Putra Utama, M. V. (den 3 Oktober 2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, VI.
- Muharmansyah, R. (2023). *Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Keterampilan Dasar Mengajar Guru terhadap Hasil Belajar Matematika*. Journal on Education.
- Neng Winda, Y. P. (2023). Evaluasi Kinerja Unit Apron Movement Control (AMC) Dalam Pengawasan Fasilitas di Area Apron Pada PT.Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Journal of Creative Student Research (JCSR)*, Vol.1, No.3 Juni 2023.
- Nursalam. (2012). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Octhaviani, I. F. (2023). Upaya Peningkatan Kinerja Petugas Apron Movement Control (AMC) Dalam Menunjang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Journal of Creative Student Research (JCSR)*, Vol.1, No.3 Juni 2023.
- Parinata, N. D. (2021). *Optimalisasi Penggunaan Google Form terhadap Pembelajaran Matematika*. Mathema Journal.

- Prasianto, K. D. (2022). *Pengujian Sistem Informasi Pelayanan Desa Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Jurnal Media Informatika Budidarma.
- Redemptus Etriko Mbete Bhoka, S. S. (2024). Pengawasan Dan Ketersediaan Peralatan Kerja Unit Apron Movement Control Di Area Airside Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, Vol. 2 No. 2 April 2024.
- Renaldhy Putra Parmudya, D. W. (2023). Analisis Tugas Terminal Service Officer dan Apron Movement Control Dalam Pengawasan Fasilitas Sisi Darat dan Sisi Udara di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. *JLEB: Journal of Law Education and Business*, Vol. 1 No. 2 Oktober 2023.
- Robertus Cahyo Jatinugroho, A. P. (2024). Pengaruh Koordinasi pada Unit Apron Movement Control (AMC) terhadap On Time Performance (OTP) dalam Proses Docking dan Undocking Aviobridge di Bandar Udara Yogyakarta International . *Aerospace Engineering*, Vol: 1, No 2, 2024, Page: 1-12.
- Resky, Muhammad, Juliatir Simarmata, a H Nurhuda, and S Nugroho. 2020. "Peranan Apron Movement Control Dalam Melayani Pergerakan Pesawat Udara." *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen* Volume 4 Nomor 2, 2020 ISSN : 2614-2147 4(X).
- S. Darma, H. B. (2024). *Pengaruh Stres dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Pare-Pare*. Southeast Asia Journal of Business, Accounting, and Entrepreneurship (SAINS).
- Saputra, M. I. (2022). Performance Analysis of Apron Movement Control (AMC) Officers in Supervision of Ground Support Equipment (GSE) Order in the Apron Area at Adi Soemarmo International Airport Solo. *Formosa Journal of Sustainable Research (FJSR)*, Vol.1, No.4, 2022: 555-566.
- Sari, S. A. (2018). Analisis Dampak On Time Performance pada Kegiatan Transportasi Udara. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 156.
- Sarinah Sihombing, A. N. (den 1 Juni 2022). Penerapan Protokol Kesehatan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Soekarno Hatta. *Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, XIX, 40-41.
- Satiti Utami., S. I. (2018). KAJIAN PELAKSANAAN TUGAS DAN FUNGSI APRON MOVEMENT CONTROL (AMC) DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO – HATTA CENGKARENG TERHADAP KOMPETENSI LULUSAN OPERASI BANDAR UDARA (OBU) SEKOLAH TINGGI PENERBANGAN INDONESIA. *Jurnal Ilmiah Aviasi Langit Biru*, Vol. 11 No.1 Februari 2018 Hal 1 : 96.
- Setiani, B. (2015). PRINSIP-PRINSIP MANAJEMEN PENGELOLAAN BANDAR UDARA. *Jurnal Ilmiah WIDYA*, Volume 3 Nomor 1 Januari-Agustus 2015.

- Sianipar, A. Z. (2019). *Penggunaan Google Form Sebagai Alat Penilaian Kepuasan Pelayanan Mahasiswa*. Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research.
- Siswanto, M. A. (2023). *Pengaruh Brand Image dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashio Di Toko Mourish Shoplist*. Tulungagung: Jurnal Economina.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif (3rd ed.)*. Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Pustaka Baru Press.
- Sutanti, H. d. (2013). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Suwitho, R. W. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen.
- Tita Ervinda Taebenu, T. A. (2023). Pelaksanaan Tugas-Tugas Apron Movement Control Dalam Keterbatasan Jumlah Personil Di Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang. *Student Research Journal*, Vol.1, No.4 Agustus 2023.
- Tito Warsito, D. K. (2017). KINERJA PETUGAS APRON MOVEMENT CONTROL PADA BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, Vol. 3 No. 3 Mei 2017.
- Tutut Dwi Meilani, F. I. (2023). Analisis Peran Petugas Apron Movement Control (AMC) Dalam Peningkatan Keselamatan Penerbangan Di Area Apron Bandara Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen (JUPIMAN)*, Vol.2, No.3 September 2023.
- Utami, Y. (2023). *Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen*. Jurnal Sains dan Teknologi.
- Utsnani Qomari SP, B. N. (Februari 2021). Pengaruh Media Kartu Huruf Terhadap Kemampuan Membaca Awal Anak Usia Dini di Desa Rempung. *Jurnal Mutiara Pendidikan JMP, I*.
- Vannessa Natalie, G. A. (Oktober 2022). Pengaruh Profitabilitas (ROA), Likuiditas (AKO), Ukuran Perusahaan (SIZE), dan Leverage (LTDER) terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Program Studi Akuntansi Politeknik Ganesha, VI*. doi:<https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1057>
- Vinsensia Amita Inviola Meo Due, K. Y. (2023). Analisis Kesiapan Kerja Petugas Apron Movement Control (AMC) Dalam Penanganan Return to Apron di Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta. *JETISH: Journal of Education Technology Information Social Sciences and Health*, Vol. 2 No. 1 Maret 2023.

- Wibowo, F. M. (2018). *Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Y. Komalasari, H. F. (2024). *Korelasi Motivasi Taruna Pola Pembibitan Terhadap Minat Belajar Matematika*. Jurnal Kependidikan.
- Yolinza, N. (2023). *Pengaruh Pengembangan Karir Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di BKPSDM Kabupaten Solok Selatan*. Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen (JUPIMAN).
- Yunika Dortina, D. R. (Desember 2017). Pengaruh On Time Performance Terhadap Minat Beli Ulang Pada PT. Garuda Indonesia (PERSERO) TBK. *Journal of Tourism Destination and Attraction*, V, 1-61.
doi:<https://doi.org/10.35814/tourism.v5i2.778>

LAMPIRAN

Lampiran A Surat Penetapan Pembimbing Tugas Akhir

Lampiran III Keputusan Direktur Politeknik
Penerbangan Palembang
Nomor : KP-Poltekbang/Pg 72 Tahun 2025
Tanggal : 10 Maret 2025

**DAFTAR NAMA PEMBIMBING TUHAS AKHIR
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA ANGKATAN IIIB
TAHUN 2025**

NO	NAMA	PEMBIMBING I	PEMBIMBING II
1	Ahmad Imam Santoso	Sunardi	Isman Djulfi
2	Alvis Mahendra	Yayuk Suprihartini	Herlina Febiyanti
3	Anisa Tiara Sari	Zusnita Hermala	Bambang Wijaya Putra
4	Aulia Pangestuti	Mohammad Syukri Pesillette	Sunardi
5	Cesillia Noviska	Herlina Febiyanti	Wildan Nugraha
6	Dwi Lisa Ananda	Iwansyah Putra	Bambang Wijaya Putra
7	Ebrina Sofia Br Purba	Zusnita Hermala	Anton Abdullah
8	Enggar Safira Julistia	Dwi Candra Yuniar	Wildan Nugraha
9	Gede Andre Wira Guna	Bambang Wijaya Putra	Sutiyo
10	Irham Tu Nandaku	Iwansyah Putra	Setiyo
11	Liyana Dwi. A	Bambang Wijaya Putra	Zusnita Hermala, S.Kom
12	M.Galang Ramadhan Tarigan	Sukahir	Iwansyah Putra
13	Maichel Erik	Minulya Eska Nugraha	Asep Muhamad Soleh
14	Muhammad Rakhil Sutyono	Mohammad Syukri Pesillette	Direstu Amalia
15	Nabilah Anugerah Puteri	Asep Muhamad Soleh	Setiyo
16	Nadira Dwi Apriana	Minulya Eska Nugraha	Viktor Suryan
17	Novi Wulan Purnama Sari	Yani Yudha Wirawan	Sunardi
18	Pramudhiyo Arsa Sasongko	Herlina Febiyanti	Mohammad Syukri Pesillette
19	Reynaldi Nugraha Pratama	Dwi Candra Yuniar	Viktor Suryan
20	Ruth Estherlia Gultom	Yani Yudha Wirawan	Wahyudi Saputra
21	Samuel Wahyudi Sirait	Asep Muhamad Soleh	Isman Djulfi
22	Syahqilla	Direstu Amalia	Minulya Eska Nugraha
23	Tiur Putri Melinda	Wahyudi Saputra	Asep Muhamad Soleh
24	Zulfa Abdurrochman Hadiwijaya	Asep Muhamad Soleh	Wahyudi Saputra


 SUKAHIR, S.Si.T., M.T.
 NIP. 197407141998031001

Lampiran B Lembar Bimbingan

B. 1 Lembar Bimbingan Pembimbing 1



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

**LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

Nama Taruna : GEDE ANDRE WIRA GUNA
 NIT : 55242210033
 Course : MBU 3 BRAVO
 Judul TA : PENGARUH PELAYANAN DAN *ON TIME PERFORMANCE* GARBARATA
 TERHADAP KEPUASAN PENUMPNG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
 JENDRAL AHMAD YANI SEMARANG
 Dosen Pembimbing : Ir. BAMBANG WIJAYA PUTRA, M.M.

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1	27/02/2025	Melaksanakan bimbingan terkait Variabel Penelitian dan Metode Penelitian yang digunakan.	
2	28/02/2025	Melaksanakan bimbingan terkait Subjek, Objek, Metode Penelitian, Sampel, dan Populasi.	
3	3/3/2025	Lanjut Seminar Proposal	
4	16/6/2025	Pembahasan Bab IV	
5	23/6/2025	Revisi Bab IV dan pembahasan Bab V	
6	30/6/2025	Revisi Bab V dan review ulang	
7	7/7/2025	Riview PPT dan Lanjut semhas	

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST. M.Si.
NIP. 19760612 199803 1 001

Dosen Pembimbing

Ir. BAMBANG WIJAYA PUTRA, M.M.
NIP. 19600901 198103 1 001

B. 2 Lembar Bimbingan Pembimbing 2



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

**LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

Nama Taruna : GEDE ANDRE WIRA GUNA
 NIT : 55242210033
 Course : MBU 3 BRAVO
 Judul TA : PENGARUH PELAYANAN DAN *ON TIME PERFORMANCE* GARBARATA
 TERHADAP KEPUASAN PENUMPONG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
 JENDRAL AHMAD YANI SEMARANG
 Dosen Pembimbing : SUTIYO, S.Sos., M.Si.

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1	02/03/2025	Melaksanakan bimbingan terkait teknik analisis data, teknik penyimpulan data, dan penguat argumen.	
2	03/03/2025	Melaksanakan bimbingan terkait instrumen penelitian.	
3	04/05/2025	Langkah seminar proposal	
4	05/06/2025	Review Bab 4, Penambahan sitasi	
5	11/06/2025	Review Bab 5, Penulisan, abstrak	
6	02/07/2025	Revisi Bab 5 dan Review ulang	
7	08/07/2025	Review PPT dan lanjut semhas	

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST. M.Si.
NIP. 19760612 199803 1 001

Dosen Pembimbing

SUTIYO, S.Sos., M.Si.
NIP. 19681011 199112 1 001

Lampiran C. Surat Penyebaran Kuesioner

Kepada yth.
Pengguna Jasa Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani
di Tempat

Dengan Hormat

Saya mahasiswa Gede Andre Wira Guna dari Instansi Politeknik Penerbangan Palembang. Saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Pelayanan dan On Time Performance Garbarata Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara**". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat layanan di bandar udara, guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi para pengguna jasa.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner yang telah saya sediakan. Partisipasi dan jawaban yang diberikan sangat berharga bagi saya dalam mengumpulkan data yang akurat dan bermanfaat untuk penelitian ini. Saya menjamin bahwa semua informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya

Hormat saya,

Gede Andre Wira Guna
NIT. 55242210033

Lampiran D Pernyataan Kuesioner

D. 1 Pernyataan Kuesioner X1

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
		SS	S	R	TS	STS
1	Penumpang mendapat kemudahan akses dan kenyamanan saat menggunakan garbarata					
2	Pengetahuan dan kecakapan operator garbarata mumpuni dalam melayani penumpang					
3	Operator garbarata andal dalam melakukan proses <i>docking</i> dengan benar dan aman					

D. 2 Pernyataan Kuesioner X2

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
		SS	S	R	TS	STS
1	Pelayanan garbarata yang diberikan tepat waktu					
2	Operator garbarata datang tepat waktu sebelum mengoperasikan garbarata					

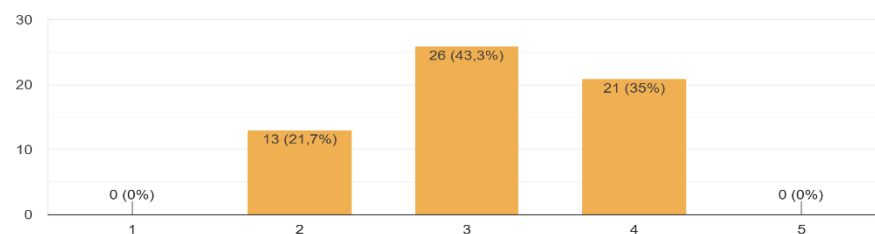
D. 3 Pernyataan Kuesioner Y

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
		SS	S	R	TS	STS
1	Anda merasa nyaman dengan pelayanan garbarata secara keseluruhan di bandar udara ini					
2	Pelayanan garbarata yang anda dapatkan sesuai dengan harapan anda					

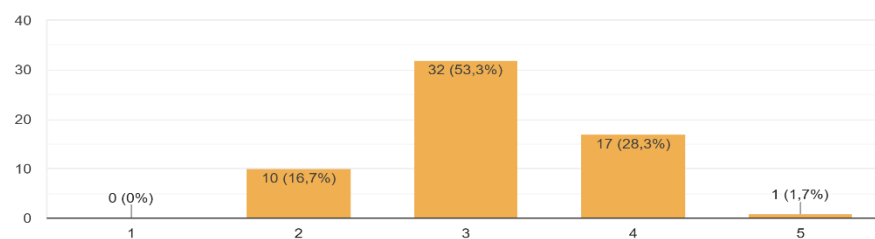
3	Pelayanan garbarata yang di dapatkan membuat anda tertarik untuk menggunakannya kembali					
4	Anda akan merekomendasikan bandar udara ini kepada orang lain berdasarkan pengalaman pelayanan garbarata anda					
5	Penumpang mendapat pengalaman yang menyenangkan selama melewati garbarata					

Lampiran E. Jawaban Responden

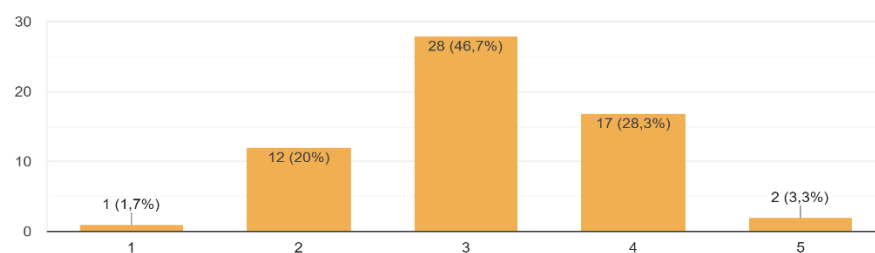
Penumpang mendapat kemudahan akses dan kenyamanan saat menggunakan garbarata
60 jawaban



Pengetahuan dan kecakapan operator garbarata mumpuni dalam melayani penumpang
60 jawaban

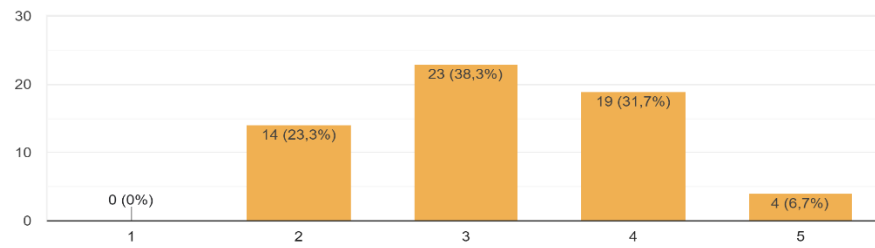


Operator garbarata andal dalam melakukan proses docking dengan benar dan aman
60 jawaban



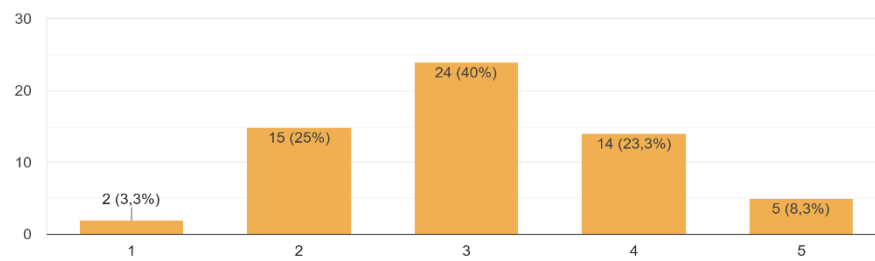
Pelayanan garbarata yang diberikan tepat waktu

60 jawaban



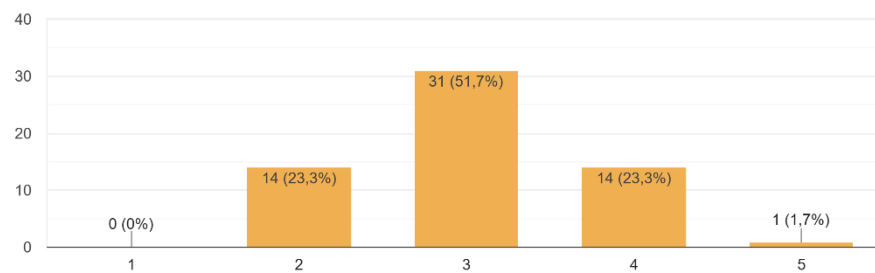
Operator garbarata datang tepat waktu sebelum mengoperasikan garbarata

60 jawaban



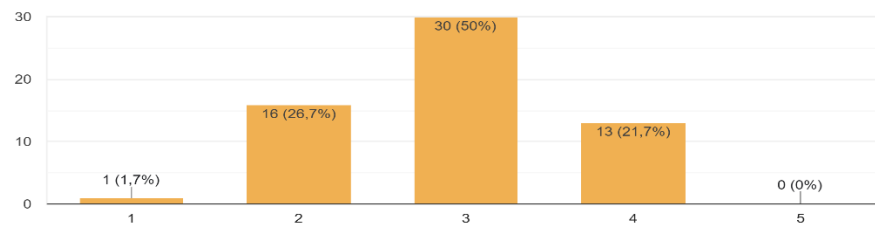
Anda merasa nyaman dengan pelayanan garbarata secara keseluruhan di bandar udara ini

60 jawaban

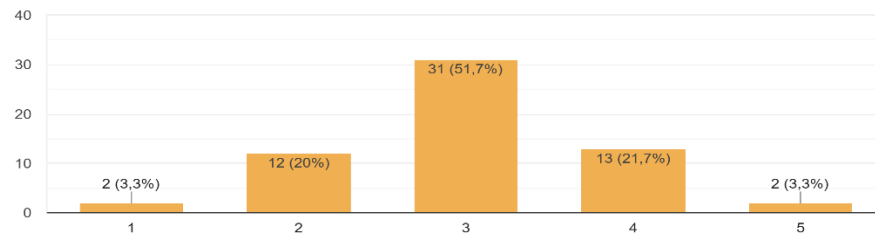


Pelayanan garbarata yang anda dapatkan sesuai dengan harapan anda

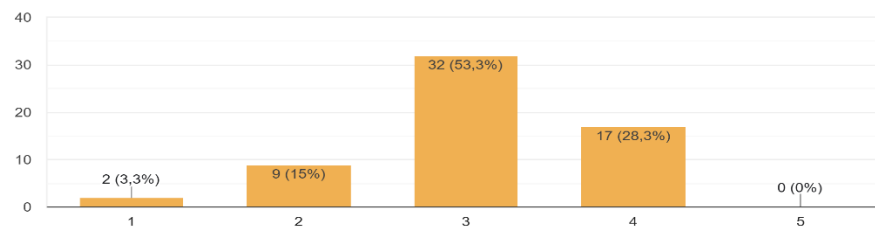
60 jawaban



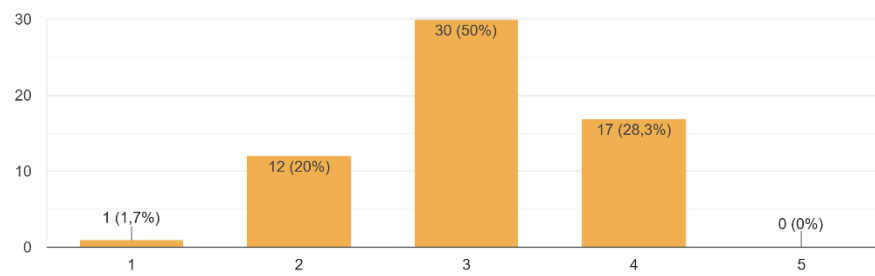
Pelayanan garbarata yang di dapatkan membuat anda tertarik untuk menggunakannya kembali
60 jawaban



Anda akan merekomendasikan bandar udara ini kepada orang lain berdasarkan pengalaman pelayanan garbarata anda
60 jawaban



Penumpang mendapat pengalaman yang menyenangkan selama melewati garbarata
60 jawaban



Lampiran F. Titik Persentase Distribusi r (r_{tabel})

n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	10	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	12	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	15	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	17	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	20	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	30	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	40	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	50	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	60	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Lampiran G. Titik Persentase Distribusi t (t_{tabel})

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Lampiran H. Titik Persentase Distribusi f

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Lampiran I. Tabulasi Data

I. 1 Tabulasi Data X1

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1 Total
R1	3	3	2	8
R2	3	3	3	9
R3	2	2	1	5
R4	2	2	2	6
R5	4	3	3	10
R6	3	3	3	9
R7	3	3	3	9

R8	3	3	3	9
R9	3	3	2	8
R10	2	2	2	6
R11	2	3	2	7
R12	3	2	3	8
R13	4	3	4	11
R14	3	3	4	10
R15	2	2	2	6
R16	3	4	3	10
R17	3	3	3	9
R18	3	2	3	8
R19	4	3	4	11
R20	4	4	4	12
R21	3	4	4	11
R22	2	3	2	7
R23	3	3	3	9
R24	4	4	3	11
R25	4	4	4	12
R26	3	2	3	8
R27	3	3	3	9
R28	2	3	2	7
R29	2	2	2	6
R30	4	4	3	11
R31	4	3	4	11
R32	3	3	3	9
R33	3	3	4	10
R34	3	3	3	9
R35	2	3	3	8
R36	2	3	2	7
R37	3	4	3	10
R38	3	3	3	9
R39	2	2	2	6
R40	4	4	4	12
R41	4	4	3	11
R42	3	3	4	10
R43	4	4	4	12
R44	4	3	3	10
R45	4	5	5	14
R46	3	3	3	9
R47	2	3	3	8
R48	3	3	3	9
R49	4	4	4	12
R50	4	3	3	10
R51	3	3	3	9
R52	4	4	4	12
R53	2	2	2	6

R54	4	4	4	12
R55	3	3	3	9
R56	4	3	3	10
R57	4	4	5	13
R58	3	4	4	11
R59	4	4	4	12
R60	4	4	4	12

I. 2 Tabulasi Data X2

Responden	X2.1	X2.2	X2 Total
R1	2	2	4
R2	3	4	7
R3	2	2	4
R4	2	2	4
R5	3	3	6
R6	4	3	7
R7	3	2	5
R8	3	3	6
R9	3	2	5
R10	2	2	4
R11	3	2	5
R12	2	1	3
R13	3	3	6
R14	3	3	6
R15	3	3	6
R16	3	3	6
R17	3	4	7
R18	4	3	7
R19	4	4	8
R20	3	3	6
R21	4	4	8
R22	2	2	4
R23	2	3	5
R24	4	4	8
R25	3	3	6
R26	3	2	5
R27	3	3	6
R28	2	2	4
R29	2	1	3
R30	4	3	7
R31	3	4	7
R32	2	2	4
R33	4	4	8
R34	4	3	7
R35	3	3	6

R36	2	3	5
R37	4	4	8
R38	4	3	7
R39	2	2	4
R40	4	4	8
R41	4	4	8
R42	4	4	8
R43	5	5	10
R44	3	3	6
R45	5	5	10
R46	3	2	5
R47	3	2	5
R48	3	3	6
R49	4	3	7
R50	4	5	9
R51	2	3	5
R52	5	5	10
R53	2	2	4
R54	4	4	8
R55	3	4	7
R56	4	3	7
R57	3	3	6
R58	5	4	9
R59	4	5	9
R60	4	3	7

I. 3 Tabulasi Data Y

Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y Total
R1	3	2	2	2	2	11
R2	3	4	3	3	3	16
R3	2	2	1	1	1	7
R4	2	2	2	2	2	10
R5	3	3	3	3	3	15
R6	3	4	4	4	4	19
R7	3	3	3	4	3	16
R8	3	3	3	3	3	15
R9	3	3	3	3	3	15
R10	2	2	2	2	2	10

R11	2	2	3	3	2	12
R12	3	2	3	3	3	14
R13	4	4	4	4	4	20
R14	3	3	3	3	3	15
R15	2	1	1	1	2	7
R16	3	3	3	3	4	16
R17	3	3	2	3	2	13
R18	2	2	2	2	3	11
R19	4	3	3	3	4	17
R20	4	4	4	4	4	20
R21	3	3	4	4	4	18
R22	2	3	2	2	2	11
R23	3	2	3	3	3	14
R24	3	3	3	3	3	15
R25	4	4	4	3	4	19
R26	2	2	3	3	3	13
R27	3	3	3	3	3	15
R28	2	2	2	3	2	11
R29	2	2	3	2	3	12
R30	4	4	4	3	4	19
R31	4	4	4	4	4	20
R32	3	3	3	3	3	15
R33	3	4	3	4	3	17
R34	4	3	3	3	3	16
R35	3	3	2	3	3	14
R36	2	2	2	2	2	10
R37	3	2	2	3	3	13
R38	3	3	3	3	3	15

R39	3	2	3	2	3	13
R40	5	4	5	4	3	21
R41	2	2	3	3	2	12
R42	2	3	3	3	3	14
R43	3	3	3	3	3	15
R44	3	3	3	3	3	15
R45	4	4	3	4	4	19
R46	4	3	4	4	4	19
R47	3	3	3	3	3	15
R48	3	3	3	3	3	15
R49	3	3	4	4	4	18
R50	3	3	3	3	3	15
R51	3	3	3	4	3	16
R52	4	3	3	3	4	17
R53	2	2	2	2	2	10
R54	4	4	4	3	4	19
R55	3	3	2	3	2	13
R56	3	3	3	4	3	16
R57	4	4	5	4	4	21
R58	3	3	4	3	3	16
R59	3	3	3	4	3	16
R60	4	4	4	4	4	20

Lampiran J. Uji Instrumen

J. 1 Uji Validitas X1

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	X1_TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.666**	.744**	.897**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60
X1.2	Pearson Correlation	.666**	1	.694**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60
X1.3	Pearson Correlation	.744**	.694**	1	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60
X1_TOTAL	Pearson Correlation	.897**	.870**	.917**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60

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

J. 2 Uji Validitas X2

		Correlations		
		X2.1	X2.2	X2_TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.761**	.932**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	60	60	60
X2.2	Pearson Correlation	.761**	1	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	60	60	60
X2_TOTAL	Pearson Correlation	.932**	.945**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	60	60	60

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

J. 3 Uji Validitas Y

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	T_TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.758**	.710**	.625**	.730**	.867**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Y2	Pearson Correlation	.758**	1	.720**	.711**	.687**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Y3	Pearson Correlation	.710**	.720**	1	.745**	.783**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Y4	Pearson Correlation	.625**	.711**	.745**	1	.676**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Y5	Pearson Correlation	.730**	.687**	.783**	.676**	1	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60
T_TOTAL	Pearson Correlation	.867**	.881**	.906**	.856**	.882**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

J. 4 Uji Reliabilitas X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	3

J. 5 Uji Reliabilitas X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	2

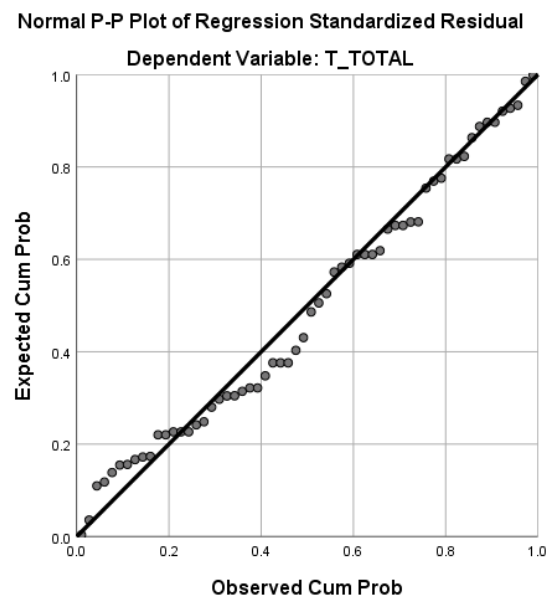
J. 6 Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	5

Lampiran K. Uji Asumsi Klasik

K. 1 Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.00
	Std. Deviation	1.709
Most Extreme Differences	Absolute	.093
	Positive	.093
	Negative	-.072
Test Statistic		.093
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c, d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

K. 2 Uji Linearitas X1

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y_TOTAL * X1_TOTAL	Between Groups	(Combined)	470.958	9	52.329	14.697	.000
		Linearity	438.222	1	438.222	123.078	.000
		Deviation from Linearity	32.735	8	4.092	1.149	.348
	Within Groups		178.026	50	3.561		
	Total		648.983	59			

K. 3 Uji Linearitas X2

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y_TOTAL * X2_TOTAL	Between Groups	(Combined)	222.060	7	31.723	3.864	.002
		Linearity	139.456	1	139.456	16.986	.000
		Deviation from Linearity	82.605	6	13.767	1.677	.145
	Within Groups		426.923	52	8.210		
	Total		648.983	59			

K. 4 Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.625	1.066		2.463	.017		
	X1_TOTAL	1.792	.170	1.104	10.562	.000	.426	2.347
	X2_TOTAL	-.707	.198	-.373	-3.567	.001	.426	2.347

a. Dependent Variable: Y_TOTAL

K. 5 Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.345	.635		2.120	.038		
	X1_TOTAL	-.073	.101	-.146	-.723	.472	.426	2.347
	X2_TOTAL	.111	.118	.189	.938	.352	.426	2.347

a. Dependent Variable: Abs_RES

Lampiran L. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.625	1.066		2.463	.017	
	X1_TOTAL	1.792	.170	1.104	10.562	.000	.426
	X2_TOTAL	-.707	.198	-.373	-3.567	.001	.426

a. Dependent Variable: Y_TOTAL

L. 1 Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.857 ^a	.735	.725	1.739

a. Predictors: (Constant), X2_TOTAL, X1_TOTAL

b. Dependent Variable: Y_TOTAL

L.2 Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.625	1.066		2.463	.017	
	X1_TOTAL	1.792	.170	1.104	10.562	.000	.426
	X2_TOTAL	-.707	.198	-.373	-3.567	.001	.426

a. Dependent Variable: Y_TOTAL

L. 2 Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	476.688	2	238.344	78.851	.000 ^b
	Residual	172.296	57	3.023		
	Total	648.983	59			

a. Dependent Variable: Y_TOTAL

b. Predictors: (Constant), X2_TOTAL, X1_TOTAL

Lampiran M. Penumpang Waktu Sibuk Bulan November 2024

PAX DEP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
05:00 - 05:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
06:00 - 06:59	0	152	79	151	190	160	155	154	144	120	163	133	112	154	280	0	0	278	310	313	152	156	288	246	238	223	277	146	291	132	0
07:00 - 07:59	628	475	398	493	438	434	575	446	467	401	496	307	301	299	289	739	260	344	299	145	490	409	312	262	272	222	251	480	345	451	0
08:00 - 08:59	290	68	394	300	0	123	113	279	106	400	307	253	364	308	379	0	627	103	130	259	98	172	99	123	213	113	0	253	80	129	0
09:00 - 09:59	429	332	158	224	442	395	84	59	201	148	142	215	394	219	241	278	319	374	376	325	303	0	241	415	320	214	442	217	200	207	0
10:00 - 10:59	106	94	0	89	0	107	287	157	161	101	177	98	0	151	156	117	88	0	0	91	0	475	0	0	0	0	0	84	0	156	0
11:00 - 11:59	342	72	253	194	274	100	259	294	75	118	331	342	202	293	171	290	0	502	256	96	431	330	449	113	239	104	138	0	334	130	0
12:00 - 12:59	204	95	445	71	80	652	110	551	111	317	63	224	167	147	307	133	599	84	140	459	114	259	114	264	181	270	146	200	94	147	0
13:00 - 13:59	451	235	140	544	296	475	270	260	648	111	480	100	345	368	560	705	256	571	409	510	343	442	416	246	168	240	336	138	331	390	0
14:00 - 14:59	0	0	327	0	8	147	0	0	0	152	0	114	381	0	143	272	198	0	0	134	0	210	209	73	63	0	159	123	0	282	0
15:00 - 15:59	156	407	434	180	301	154	297	443	421	448	272	317	310	267	303	269	315	148	145	90	338	159	359	152	443	441	231	292	319	155	0
16:00 - 16:59	299	159	149	0	0	307	202	267	78	338	346	125	236	277	140	236	155	497	129	586	102	484	84	464	144	0	87	172	258	402	0
17:00 - 17:59	493	0	376	637	357	339	483	318	334	479	351	413	177	178	492	317	479	478	285	317	455	243	228	343	280	410	214	351	312	324	0
18:00 - 18:59	274	616	362	144	158	437	143	301	149	354	131	0	402	461	241	124	0	0	0	195	320	161	127	298	0	0	122	94	171	136	0
19:00 - 19:59	149	0	147	0	0	0	0	0	0	158	0	0	120	0	0	0	535	0	171	0	0	150	0	121	0	0	0	0	0	156	0
20:00 - 20:59	0	0	166	134	0	0	0	169	0	0	149	0	0	0	144	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21:00 - 21:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	168	0	0	0	0	0	0	0
22:00 - 22:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:00 - 24:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Lampiran N. Dokumentasi Observasi dan Pengisian Kuesioner



Lampiran O. Presentase Plagiasi

