

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan nilai rata-rata pada masing-masing indikator variabel pelayanan *check-in counter* (X), indikator dengan skor terendah adalah responsiveness (daya tanggap), yaitu sebesar 67%. Dalam penelitian ini, indikator daya tanggap merujuk pada kemampuan petugas dalam merespons masalah, permintaan, maupun pertanyaan dari penumpang selama *proses check-in* berlangsung.

Berdasarkan hasil analisis data serta pembahasan, diperoleh simpulan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, karena nilai t_{hitung} sebesar 22,322 lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 1,986. Temuan ini mengindikasikan adanya pengaruh yang signifikan antara pelayanan *check-in counter* terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa pelayanan *check-in counter* memiliki kontribusi yang sangat kuat terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanamu, yakni sebesar **84,6%**. Sementara itu, sisanya sebesar **15,4%** dipengaruhi oleh variabel lain di luar lingkup penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan guna peningkatan pelayanan untuk menambah kepuasan penumpang yang dapat penulis sarankan yaitu :

1. Bagi Masakapai Penerbangan

Maskapai perlu melakukan program pelatihan dan peningkatan kompetensi secara rutin bagi petugas *check-in* terkait prosedur operasional standar (SOP), serta diharapkan dapat senantiasa melakukan kegiatan briefing rutin sebelum bertugas untuk memperkuat pemahaman dan kesiapan petugas.

2. Bagi Pengelola Bandar Udara

Pengelola Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang diharapkan dapat meningkatkan fasilitas layanan *check-in counter* yang ada. Serta dapat melakukan observasi dan evaluasi berkala terhadap proses *check-in* guna

mengidentifikasi gejala-gejala permasalahan yang sering dialami penumpang. Pengelola bandar udara juga dapat memberikan fasilitas tambahan khusus yang bersifat membantu dalam pelaksanaan proses *check-in* berlangsung, seperti penambahan fasilitas mesin *self check-in* dan penyediaan mesin *self baggage drop* untuk bagasi penumpang.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya melakukan riset pengaruh pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang. Oleh karena itu, disarankan untuk penelitian berikutnya dapat menambah variabel lain seperti seperti layanan informasi, layanan imigrasi, layanan pemeriksaan keamanan dan kenyamanan ruang tunggu yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan penumpang secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, M., & Nashiroh, P. K. (2020). *Pengaruh Penggunaan Smartphone Terhadap Prestasi Belajar Siswa Kelas Xi Mipa Sman 10 Semarang*. 8(1), 43–51.
- Agil Erdiansyah¹, Ramayani Yusuf^{2,*}, R. N. H., & 1Fakultas. (2023). *Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Shukaku Di Kota Garut*. 2(1), 109–119.
- Ananta, N. Y., & Albanna, F. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air Pada Bandar Udara Internasional*. 5(2), 223–232.
- Atwal, S. B., & Laksana, A. P. (2022). *Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan*. 20(1), 124–129.
- Bimalaya & Puspitasari. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Check-in Counter Terhadap*. 2(9), 3583–3588. <https://digilib.sttkd.ac.id/id/eprint/2889>
- Clarista Sukma Ardhana & Kifni Yudianto. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Check-In Counter terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali*. *MES Management Journal*, 3(1), 15–29. <https://doi.org/10.56709/mesman.v3i1.139> l. 3, 15–31.
- Dafa, F., Pratama, G., & Susanto, B. (2022). *Pengaruh Corporate Social Responsibility dan Likuiditas Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan yang Memperoleh Sustainability Reporting Award (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di ASRRAT dan SRA Tahun 2015-2020)*. 885–905.
- Dewi, F., Anggraini, P., Ana, V., Setyawati, V., Dian, U., & Semarang, N. (2022). *Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas*. 6(4), 6491–6504.
- Dr. Drs. H.Rifa'i Abubakar, M. A. (2021). *Pengantar metodologi penelitian*.
- Fauza Mawaddah¹, Fedri Ibnu sina^{2,*}, 2, A. (2023). *Analisis faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Pada Umkm Rendang Di Kota Payakumbuh*. 1(1), 17–30.
- Fauzan, H. S., & Setiawan, A. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap*

kepuasan masyarakat di seksi pengujian kendaraan bermotor dinas perhubungan kabupaten garut. 61–68.

- Gledys yolana febyswari Abbas*1, Sylvia.sjarlis2, A. R. Oktaviani3. (2023). *Pengaruh Kapasitas Pegawai Negeri Sipil, Pemahaman Akuntansi Dan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelaporan Keuangan Perangkat Daerah Pada Pemerintah Kabupaten Takalar.* 1(3), 351–364.
- Hodi, & Rachman, I. A. (2019). *Perbandingan Kinerja Self Check-In Dan Check-In Konvensional Untuk Maskapai Garuda Indonesia Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.* 12(2), 79–84.
- Ibrahim, A. Y. M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Avsec Di Security Check Point (Scp) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.* 20(1).
- Ismi Zakiyah & Gallis Nawang Ginusti, Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2022). *Analysis of Batik Air Counter Check-In Services on Passenger Satisfaction at Komodo Labuan Bajo Airport Analisis Pelayanan Check-In Counter Maskapai Batik Air Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.* 2(5), 2095–2110.
- Istiani & Islamy. (2020). *Fikih Media Sosial Di Indonesia.* 6(2), 202–225.
- Kadek, N., Dewi, R., & Syaputra, A. (2025). *Pengaruh Keterlambatan Penerbangan Terhadap Kepuasan Penumpang pada Maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia Dirjen Perhubungan Uda.* 1.
- Kusumayanti, F. A., Udara, M. T., Tinggi, S., Kedirgantaraan, T., & Belakang, L. (2022). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bandar Udara.* 4(2), 168–177.
- M Helmy. (2021). *Analisis Tingkat Pelayanan Check-in Counter Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II.*
- Manual of Standard Terminal Operation, Federal Aviation Administration 2 (2012). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=PT%0Ahttp://eur->

lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52012PC0011:pt:NOT

- Musrifah Mardiani Sanaky¹), La Moh. Saleh²), H. D. T. (2021). *Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah*. 11(1), 432–439.
- Nugraha, M. E., Yuniar, D. C., & Febiyanti, H. (2024). *Korelasi Motivasi Taruna Pola Pembibitan terhadap Minat Belajar Matematika*. 13(2), 1405–1412.
- Pm 30 2021 Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara (2021).
- Pm 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara, PM 41 Tahun 1 (2023).
- Putra, B. W., Yuniar, D. C., Febiyanti, H., Efaldes, M., & Nugraha, M. E. (2024). *Pengaruh Kesesuaian Materi Pembelajaran Facility Program Studi Manajemen Bandar Udara terhadap Capaian Lulusan di Tempat Kerja*. 13(001), 207–216.
- Quraissy, A. (2020). *Normalitas Data Menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov dan Saphiro-Wilk*. 3, 7–11.
- Riyani, D., Larashati, I., & Juhana, D. (2021). *Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Salah Satu Penyedia Jasa Internet Di Kota Bandung)*. 14(2), 94–101.
- Saut, E. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif: Untuk Mahasiswa Psikologi*.
- Setiawan, C. K., & Yosepha, S. Y. (2020). *Pengaruh Green Marketing Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk The Body Shop Indonesia*. 10(1), 1–9.
- Sonjaya, R. P., Aliyya, F. R., & Naufal, S. (2025). *Pengujian Prasyarat Analisis Data Nilai Kelas : Uji Normalitas dan Uji Homogenitas*. 9, 1627–1639.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
- Tahitu, A., Wattimena, D., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., Kristen, U., Maluku, I., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., Kristen, U., & Maluku, I. (2023). *Pengaruh Media Online Tribun Ambon Terhadap Informasi Cepat Kepada Publik*. 5(2).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 (2009).

LAMPIRAN

Lampiran A. Daftar 11 Pernyataan Kuesioner

Google Docs interface showing a Google Form titled "KUISIONER TUGAS AKHIR". The form is titled "PENGARUH PELAYANAN CHECK-IN COUNTER TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU DELI SERDANG".

PENGARUH PELAYANAN CHECK-IN COUNTER TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU DELI SERDANG

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatauh

Perkenalkan nama saya M. ANAS MUKHTAROBBY ARMAS Mahasiswa Politeknik Penerbangan Palembang Program Studi Manajemen Bandar Udara Diploma Tiga Alpha, Dalam hal ini saya sedang mengadakan penelitian tugas akhir. Kuesioner ini berhubungan dengan variabel yang saya angkat yaitu "PENGARUH PELAYANAN CHECK-IN COUNTER TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU DELI SERDANG". Hasil Kuesioner ini tidak untuk di publikasi, melainkan untuk kepentingan penelitian semata.

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Bacalah dengan seksama butir pernyataan yang tertera dan jawab sesuai pilih anda
2. Angket berisikan 11 butir pernyataan

Keterangan:

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

Demikian yang saya sampaikan, atas kesediaan dan partisipasi saya ucapkan terimakasih

NAMA ANDA *

Teks jawaban panjang

JENIS KELAMIN ANDA *

☐ LAKI-LAKI

☐ PEREMPUAN

USIA ANDA

☐ 18-25 Tahun

☐ 26-35 Tahun

☐ 36-45 Tahun

☐ > 45 Tahun

FREKUENSI MENGGUNAKAN JASA PENERBANGAN *

☐ 1-3 KALI SETAHUN

☐ 3-5 KALI SETAHUN

☐ > 5 KALI SETAHUN

SURVEY KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN CHECK-IN COUNTER BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU DELI SERDANG

BERIKAN PENDAPAT SESUAI DENGAN PENGALAMAN PRIBADI ANDA DENGAN SKALA SKOR 1-5 DENGAN NILAI SEBAGAI BERIKUT

Peningkatan Daya Tanggap P... | tabel_r11.pdf | KUISIONER TUGAS AKHIR - G... | +

docs.google.com/forms/d/1f9QuE1Cwfrd1hZlPq..._XSyv4vHY5_vfqUotA/edit

KUISIONER TUGAS AKHIR

Pertanyaan Jawaban Setelan

3-NETRAL
4-SETUJU
5-SANGAT SETUJU

FASILITAS YANG TERSEDIA PADA CHECK-IN COUNTER MEMADAI DAN TERAWAT DENGAN BAIK *

1 2 3 4 5

STS ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SS

PETUGAS CHECK-IN COUNTER BERPENAMPILAN RAPIH DAN BERKOMUNIKASI DENGAN BAIK *

1 2 3 4 5

STS ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SS

PETUGAS CHECK-IN HANDAL DALAM MELAKUKAN PROSES CHECK-IN DENGAN BAIK DAN BENAR *

1 2 3 4 5

STS ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SS

PETUGAS CHECK-IN COUNTER DAPAT MENYELESAIKAN MASALAH ANDA DENGAN CEPAT DAN AKURAT *

1 2 3 4 5

STS ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SS

PETUGAS CHECK-IN COUNTER DENGAN CEPAT MERESPONS PERMASALAHAN, PERMINTAAN DAN PERTANYAAN ANDA *

1 2 3 4 5

STS ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SS

ANDA YAKIN TERHADAP KEMAMPUAN DAN PENGETAHUAN PETUGAS CHECK-IN COUNTER DALAM MELAYANI ANDA *

1 2 3 4 5

STS ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SS

PETUGAS MENUNJUKAN SIKAP RAMAH DAN SOPAN SAAT MELAYANI ANDA *

1 2 3 4 5

STS ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SS

31°C Berawan

Search

KUISIONER TUGAS AKHIR - G... | +

docs.google.com/forms/d/1f9QuE1Cwfrd1hZlPq..._XSyv4vHY5_vfqUotA/edit

KUISIONER TUGAS AKHIR

Pertanyaan Jawaban Setelan

PETUGAS CHECK-IN COUNTER DAPAT MENYELESAIKAN MASALAH ANDA DENGAN CEPAT DAN AKURAT *

1 2 3 4 5

STS ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SS

PETUGAS CHECK-IN COUNTER DENGAN CEPAT MERESPONS PERMASALAHAN, PERMINTAAN DAN PERTANYAAN ANDA *

1 2 3 4 5

STS ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SS

ANDA YAKIN TERHADAP KEMAMPUAN DAN PENGETAHUAN PETUGAS CHECK-IN COUNTER DALAM MELAYANI ANDA *

1 2 3 4 5

STS ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SS

PETUGAS MENUNJUKAN SIKAP RAMAH DAN SOPAN SAAT MELAYANI ANDA *

1 2 3 4 5

STS ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SS

31°C Berawan

Search

Peningkatan Daya Tanggap Per... | tabel_r11.pdf | KUISIONER TUGAS AKHIR - G... | +

docs.google.com/forms/d/1If9QuE1Cwfrd11hZIPq..._XS1yu4vhY5_vfqUotA/edit

KUISIONER TUGAS AKHIR

Pertanyaan Jawaban Setelan

ANDA MERASA PUAS DENGAN PENGALAMAN CHECK-IN SECARA KESELURUHAN DI BANDARA INI *

1 2 3 4 5

STS ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SS

ANDA MERASA PUAS DENGAN KECEPATAN DAN EFISIENSI PROSES CHECK-IN *

1 2 3 4 5

STS ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SS

ANDA AKAN MEREKOMENDASIKAN BANDARA INI KEPADA ORANG LAIN BERDASARKAN PENGALAMAN CHECK-IN ANDA *

1 2 3 4 5

STS ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SS

ANDA AKAN MEREKOMENDASIKAN BANDARA INI KEPADA ORANG LAIN BERDASARKAN KELENGKAPAN FASILITAS CHECK-IN COUNTER YANG MEMADAI DAN TERAWAT DENGAN BAIK *

1 2 3 4 5

STS ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SS

30°C Berawan

Search

14:39 19/06/2025

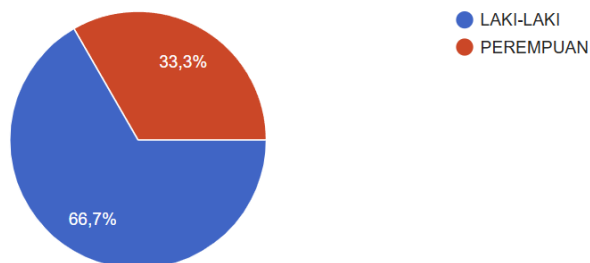
Sumber : (G-Form Pengolahan Data Peneliti,2024)

Lampiran B. Karakteristik Responden

JENIS KELAMIN ANDA

93 jawaban

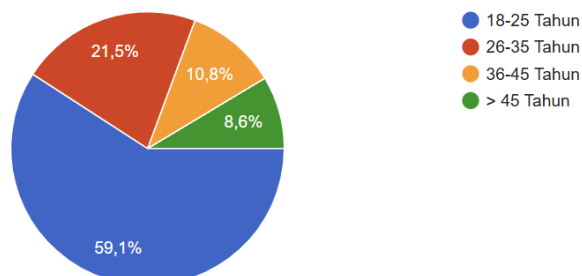
[Salin diagram](#)



USIA ANDA

93 jawaban

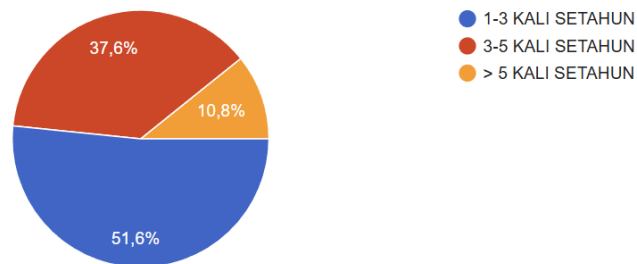
[Salin diagram](#)



FREKUENSI MENGGUNAKAN JASA PENERBANGAN

 Salin diagram

93 jawaban



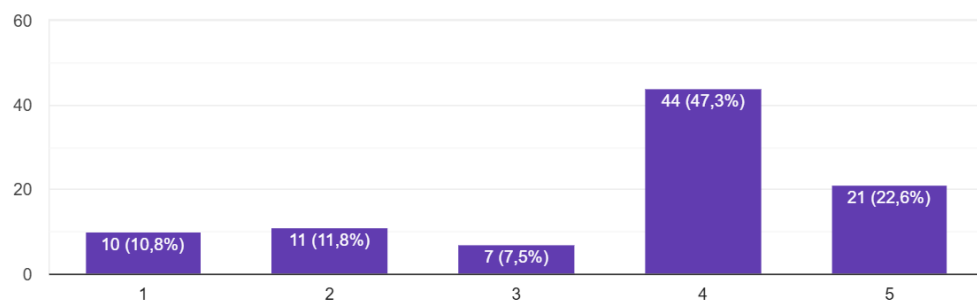
Sumber : (G-Form Pengolahan Data Peneliti, 2024)

Lampiran C. Jawaban Responden

FASILITAS YANG TERSEDIA PADA CHECK-IN COUNTER MEMADAI DAN TERAWAT DENGAN BAIK

 Salin diagram

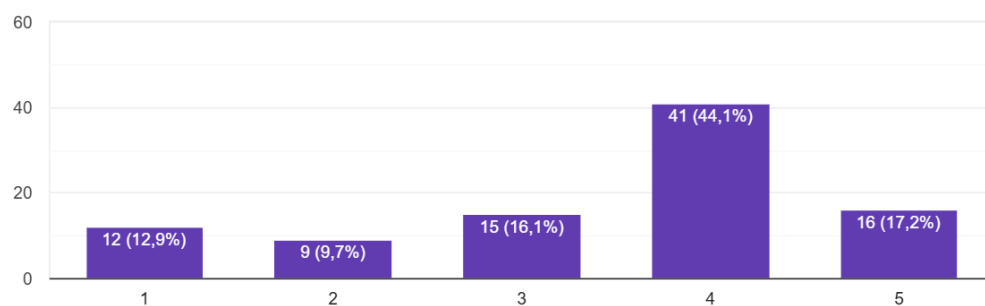
93 jawaban



PETUGAS CHECK-IN COUNTER BERPENAMPILAN RAPIH DAN BERKOMUNIKASI DENGAN BAIK

 Salin diagram

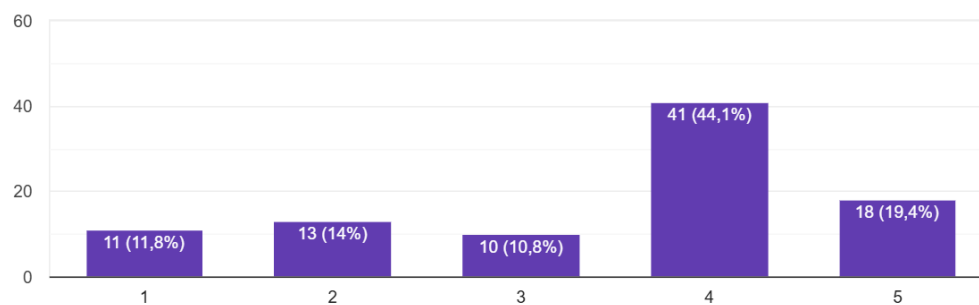
93 jawaban



PETUGAS CHECK-IN HANDAL DALAM MELAKUKAN PROSES CHECK-IN
DENGAN BAIK DAN BENAR

 Salin diagram

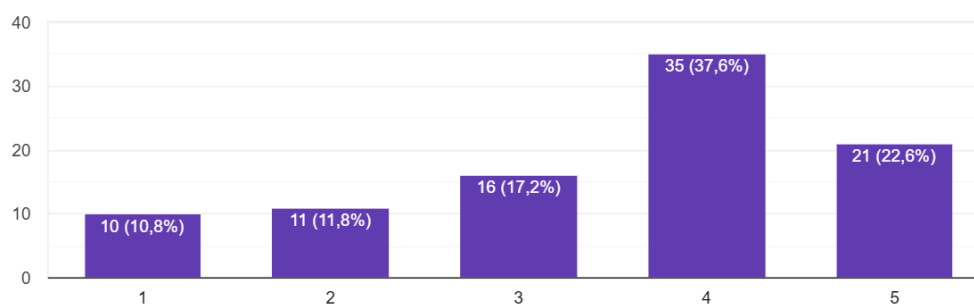
93 jawaban



PETUGAS CHECK-IN COUNTER DAPAT MENYELESAIKAN MASALAH ANDA
DENGAN CEPAT DAN AKURAT

 Salin diagram

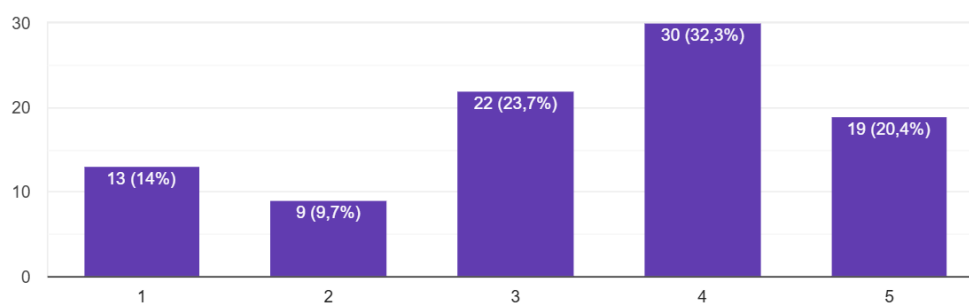
93 jawaban



PETUGAS CHECK-IN COUNTER DENGAN CEPAT MERESPONS
PERMASALAHAN, PERMINTAAN DAN PERTANYAAN ANDA

 Salin diagram

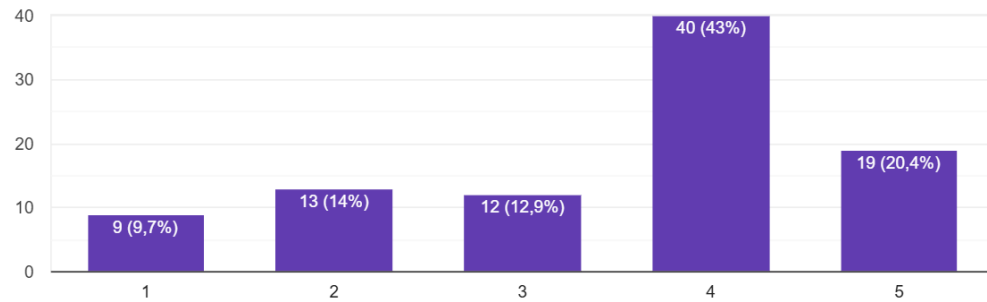
93 jawaban



ANDA YAKIN TERHADAP KEMAMPUAN DAN PENGETAHUAN PETUGAS
CHECK-IN COUNTER DALAM MELAYANI ANDA

 Salin diagram

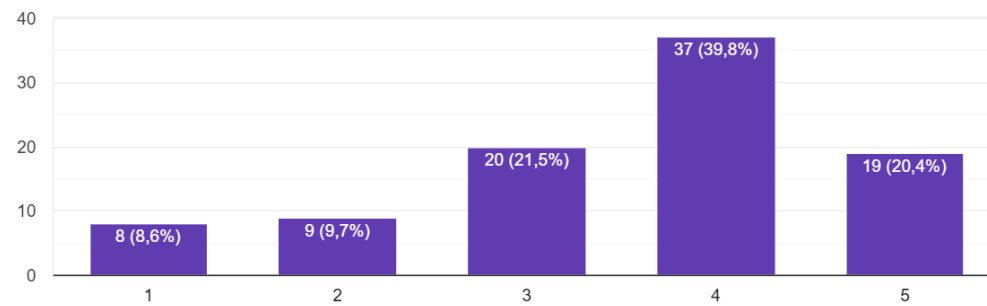
93 jawaban



PETUGAS MENUNJUKAN SIKAP RAMAH DAN SOPAN SAAT MELAYANI ANDA

 Salin diagram

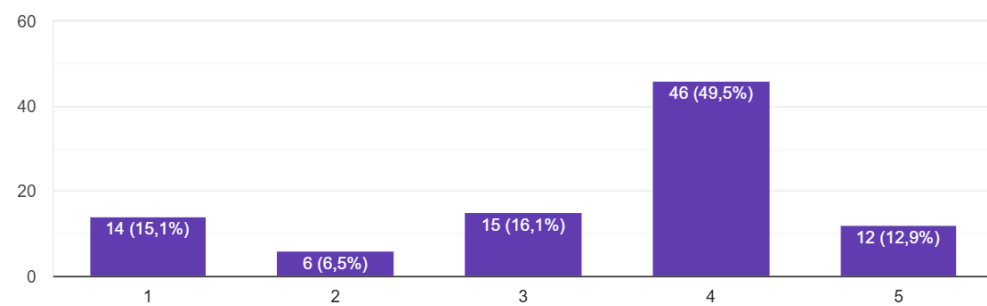
93 jawaban



ANDA MERASA PUAS DENGAN PENGALAMAN CHECK-IN SECARA
KESELURUHAN DI BANDARA INI

 Salin diagram

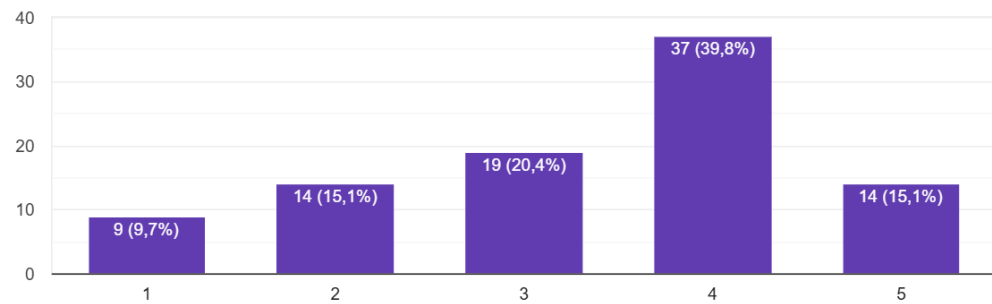
93 jawaban



ANDA MERASA PUAS DENGAN KECEPATAN DAN EFISIENSI PROSES CHECK-IN

 Salin diagram

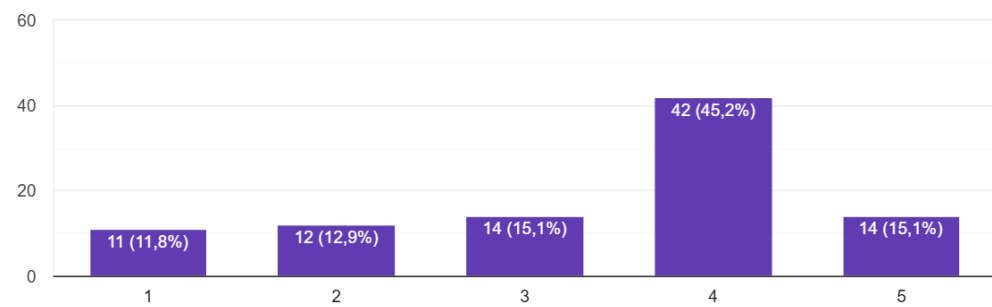
93 jawaban



ANDA AKAN MEREKOMENDASIKAN BANDARA INI KEPADA ORANG LAIN BERDASARKAN PENGALAMAN CHECK-IN ANDA

 Salin diagram

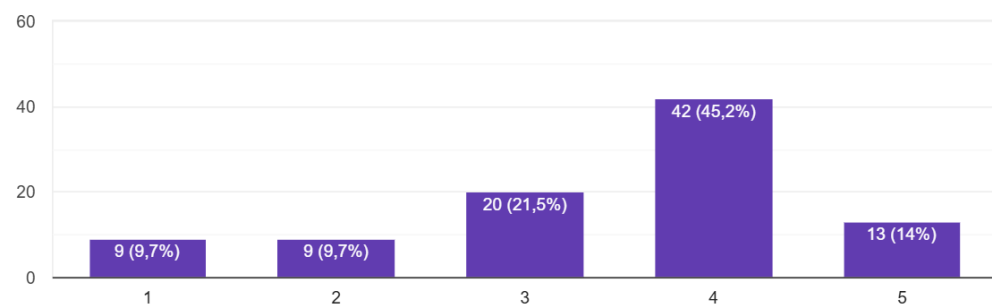
93 jawaban



ANDA AKAN MEREKOMENDASIKAN BANDARA INI KEPADA ORANG LAIN BERDASARKAN KELENGKAPAN FASILITAS CHECK-IN COUNTER YANG MEMADAI DAN TERAWAT DENGAN BAIK

 Salin diagram

93 jawaban



Sumber : (G-Form Pengolahan Data Peneliti, 2024)

Lampiran D. Tabulasi Data Jawaban Responden Variabel (X)

R1	4	4	2	3	4	3	4
R2	1	2	1	1	2	1	5
R3	5	4	5	3	4	3	3
R4	4	4	5	4	3	4	4
R5	2	1	1	2	1	2	3
R6	4	4	5	5	4	5	4
R7	5	4	5	4	4	5	4
R8	4	4	3	5	3	4	5
R9	3	1	1	2	1	2	2
R10	4	4	5	3	4	4	4
R11	4	3	4	5	5	4	4
R12	4	3	3	4	3	5	3
R13	4	4	5	4	5	5	3
R14	4	4	4	4	5	4	3
R15	2	1	1	1	2	2	1
R16	4	4	5	4	5	4	4
R17	4	4	5	4	5	5	4
R18	4	4	4	4	5	4	2
R19	4	3	4	5	5	5	3
R20	5	5	3	4	3	5	4
R21	5	5	4	4	3	4	3
R22	2	2	2	1	1	1	2
R23	4	5	4	4	4	5	4
R24	5	3	4	4	5	5	4
R25	1	1	2	2	2	1	2
R26	5	5	4	4	4	5	5
R27	5	4	4	4	5	5	5
R28	5	5	4	4	4	3	4
R29	5	4	4	4	3	5	3
R30	2	1	1	2	1	2	3
R31	1	1	2	1	1	2	2
R32	4	5	4	4	4	4	4
R33	4	4	5	3	5	4	5
R34	4	5	5	5	4	4	4
R35	4	3	5	4	3	4	5
R36	2	3	1	1	2	2	1
R37	4	4	4	5	4	4	4
R38	4	4	4	5	4	4	4
R39	1	2	1	1	1	2	1
R40	4	5	4	4	4	5	3
R41	4	3	4	4	3	4	4
R42	2	1	1	2	1	2	1
R43	4	3	4	3	4	4	5
R44	4	4	4	3	3	4	3
R45	5	4	5	5	5	4	4
R46	1	2	3	2	3	1	3
R47	2	3	2	3	2	2	3
R48	4	5	4	5	3	4	4

R49	1	1	2	3	1	3	4
R50	4	5	4	5	5	4	4
R51	2	1	2	1	2	2	3
R52	5	5	4	3	5	5	4
R53	3	3	2	2	1	3	3
R54	3	2	1	2	1	2	2
R55	5	4	4	5	4	4	4
R56	4	4	4	3	5	3	4
R57	5	4	4	4	4	4	5
R58	1	2	2	1	3	1	3
R59	4	4	5	4	4	4	3
R60	1	1	1	2	2	1	1
R61	4	4	4	5	4	4	3
R62	4	4	5	4	5	5	4
R63	4	4	4	5	4	4	3
R64	2	3	2	3	2	1	1
R65	4	4	3	3	4	3	4
R66	4	4	5	3	4	4	4
R67	4	4	3	4	3	4	4
R68	5	4	3	4	3	4	4
R69	4	4	4	4	3	3	4
R70	2	1	1	2	1	1	2
R71	4	4	5	4	5	4	4
R72	4	4	5	5	4	4	5
R73	3	4	4	4	5	5	5
R74	4	4	3	4	3	4	4
R75	5	3	4	4	3	4	5
R76	5	4	4	5	3	4	4
R77	4	5	4	4	3	3	4
R78	1	1	2	1	2	1	5
R79	5	3	4	4	5	4	5
R80	5	5	4	5	3	3	4
R81	3	5	4	5	4	3	5
R82	5	4	4	5	4	4	3
R83	4	3	4	5	4	5	4
R84	2	2	2	2	1	2	1
R85	5	4	4	4	3	4	5
R86	4	4	4	5	3	4	5
R87	4	5	5	4	4	5	5
R88	3	4	3	3	5	4	5
R89	4	2	3	5	4	3	2
R90	1	2	2	1	1	2	1
R91	4	3	4	3	4	4	2
R92	3	4	4	3	4	4	5
R93	5	5	4	4	4	5	4

Sumber : (Excel Pengolahan Data Peneliti, 2024)

Lampiran E. Tabulasi Data Jawaban Responden Variabel (Y)

R1	5	4	4	4
R2	1	2	2	1
R3	4	3	4	3
R4	4	3	4	5
R5	1	2	1	1
R6	4	4	3	4
R7	4	4	5	4
R8	4	5	4	5
R9	1	2	1	2
R10	4	4	5	4
R11	4	4	5	4
R12	4	3	4	3
R13	4	3	4	3
R14	4	5	4	4
R15	1	2	1	3
R16	5	5	4	4
R17	4	3	4	4
R18	5	4	5	4
R19	4	4	3	3
R20	4	3	4	4
R21	4	3	4	4
R22	1	1	2	3
R23	5	4	4	4
R24	4	4	4	4
R25	1	2	3	3
R26	4	4	4	5
R27	4	4	4	3
R28	4	4	3	4
R29	4	3	4	4
R30	3	1	2	1
R31	1	2	1	1
R32	4	3	4	4
R33	4	4	4	4
R34	5	5	4	4
R35	4	3	4	4
R36	1	1	2	1
R37	4	5	4	5
R38	4	3	3	4
R39	1	1	2	2
R40	5	4	5	5
R41	3	4	4	3
R42	1	2	2	1
R43	3	4	3	4
R44	4	3	4	4
R45	4	4	5	5
R46	2	3	2	3
R47	3	4	3	2
R48	5	4	4	5

R49	1	2	1	1
R50	4	4	5	5
R51	2	2	1	2
R52	3	4	4	5
R53	3	2	2	1
R54	1	2	2	2
R55	4	5	5	4
R56	4	5	5	4
R57	4	5	4	4
R58	2	1	1	2
R59	3	4	5	4
R60	1	1	2	2
R61	5	3	4	4
R62	4	5	4	4
R63	4	4	5	4
R64	2	2	1	1
R65	4	5	4	3
R66	4	5	4	3
R67	3	4	3	4
R68	4	4	3	4
R69	4	5	4	4
R70	3	1	1	3
R71	4	4	3	4
R72	5	4	4	4
R73	4	4	5	4
R74	4	4	3	4
R75	3	4	4	4
R76	5	4	5	4
R77	4	4	3	3
R78	1	2	1	2
R79	3	4	4	3
R80	4	2	4	4
R81	4	4	5	5
R82	4	3	4	5
R83	4	3	2	3
R84	2	1	1	2
R85	3	3	3	3
R86	4	5	3	4
R87	3	4	4	5
R88	3	3	4	3
R89	3	4	4	3
R90	2	1	2	3
R91	4	3	4	4
R92	5	5	4	5
R93	5	4	4	4

Sumber : (Excel Pengolahan Data Peneliti, 2024)

Lampiran F. Distribusi Nilai r_{tabel}

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Sumber : <http://junaidichaniago.wordpress.com/>

Lampiran G. Hasil uji validitas variabel (X)

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Pelayan an
X1	Pearson Correlation	1	.771**	.747**	.775**	.673**	.808**	.516**	.886**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93
X2	Pearson Correlation	.771**	1	.757**	.714**	.686**	.726**	.542**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93
X3	Pearson Correlation	.747**	.757**	1	.739**	.804**	.779**	.588**	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93
X4	Pearson Correlation	.775**	.714**	.739**	1	.659**	.747**	.514**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93
X5	Pearson Correlation	.673**	.686**	.804**	.659**	1	.725**	.543**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93
X6	Pearson Correlation	.808**	.726**	.779**	.747**	.725**	1	.543**	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93
X7	Pearson Correlation	.516**	.542**	.588**	.514**	.543**	.543**	1	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93
Pelayan an	Pearson Correlation	.886**	.870**	.907**	.862**	.854**	.892**	.704**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93	93	93	93

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

Sumber : (IBM SPSS seri 27 Pengolahan Data Peneliti, 2025)

Lampiran H. Hasil uji validitas variabel (Y)**Correlations**

		Y1	Y2	Y3	Y4	Kepuasan
Y1	Pearson Correlation	1	.727**	.773**	.749**	.908**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93
Y2	Pearson Correlation	.727**	1	.732**	.678**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93
Y3	Pearson Correlation	.773**	.732**	1	.769**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	93	93	93	93	93
Y4	Pearson Correlation	.749**	.678**	.769**	1	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	93	93	93	93	93
Kepuasan	Pearson Correlation	.908**	.875**	.915**	.888**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93

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

Sumber : (IBM SPSS seri 27 Pengolahan Data Peneliti, 2025)

Lampiran I. Hasil uji reabilitas variabel (X)**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.939	7

Sumber : (IBM SPSS seri 27 Pengolahan Data Peneliti, 2025)

Lampiran J. Hasil uji reabilitas variabel (Y)**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.918	4

Sumber : (IBM SPSS seri 27 Pengolahan Data Peneliti, 2025)

Lampiran K. Hasil uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.69755289
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.050
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.629
	99% Confidence Interval	Lower Bound .616
		Upper Bound .641

a. Test distribution is Normal.

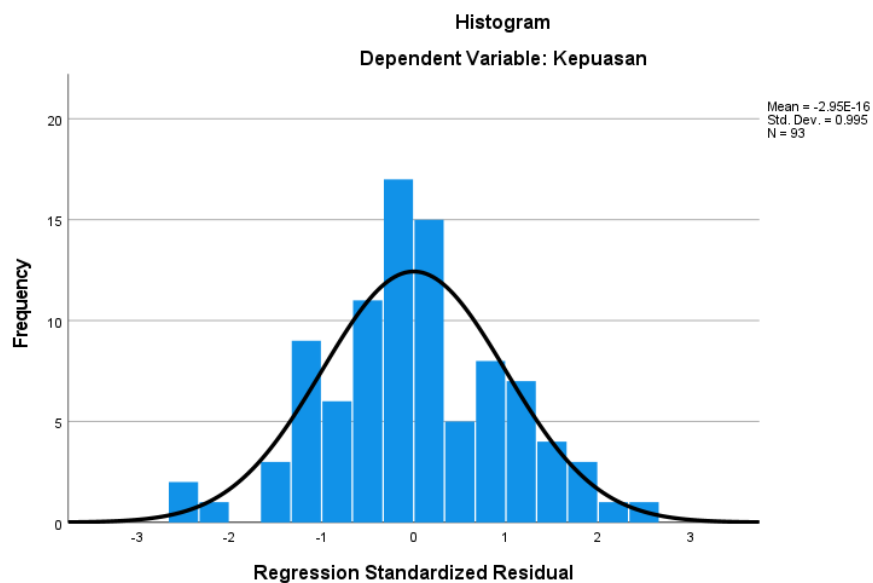
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

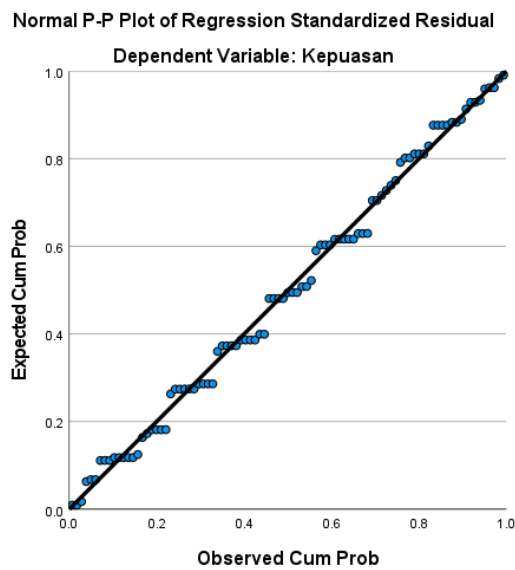
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber : (IBM SPSS seri 27 Pengolahan Data Peneliti, 2025)



Histogram uji normalitas

Sumber : (IBM SPSS seri 27 pengolahan data Pengolahan Data Peneliti, 2025)



P-Plot uji normalitas

Sumber : (IBM SPSS seri 27 Pengolahan Data Peneliti, 2025)

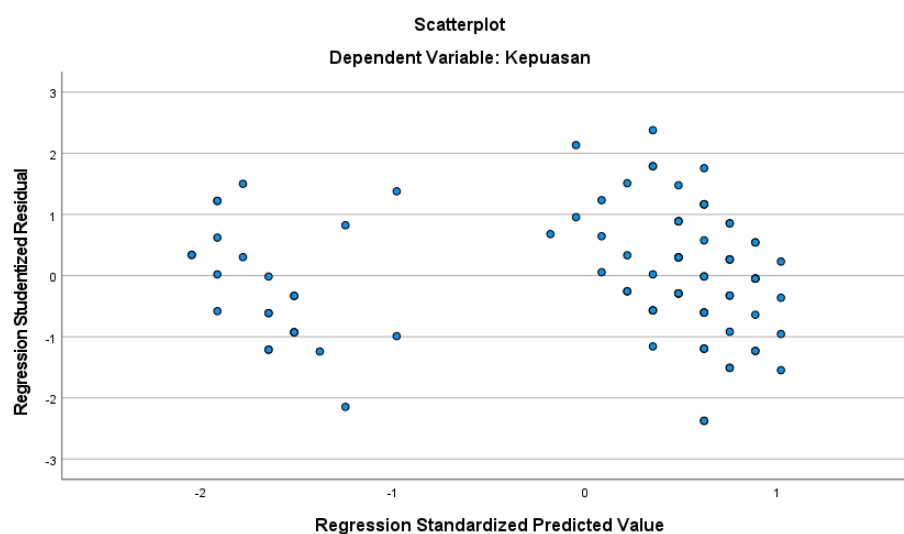
Lampiran L. Hasil uji heterokedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.400	.357	3.920	.000
	Pelayanan	-.002	.014	-.012	.910

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : (IBM SPSS seri 27 Pengolahan Data Peneliti, 2025)



Scatterplot uji heterokedastisitas

Sumber : (IBM SPSS seri 27 Pengolahan Data Peneliti, 2025)

Lampiran M. Hasil uji linearitas**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	1518.667	17	89.333	33.816	.000
		Linearity	1451.681	1	1451.681	549.521	.000
		Deviation from Linearity	66.986	16	4.187	1.585	.094
	Within Groups		198.129	75	2.642		
	Total		1716.796	92			

Sumber : (IBM SPSS seri 27 Pengolahan Data Peneliti, 2025)

Lampiran N. Hasil uji analisis regresi sederhana**Coefficients^a**

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.673	.604		1.114	.268
	Pelayanan	.529	.024	.920	22.322	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : (IBM SPSS seri 27 Pengolahan Data Peneliti, 2025)

Lampiran O. Hasil uji hipotesis (uji t)**Coefficients^a**

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.673	.604		1.114	.268
	Pelayanan	.529	.024	.920	22.322	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : (IBM SPSS seri 27 Pengolahan Data Peneliti, 2025)

Lampiran P. Distribusi Nilai t_{tabel}

d.f.	TINGKAT SIGNIFIKANSI						
dua sisi	20%	10%	5%	2%	1%	0,2%	0,1%
satu sisi	10%	5%	2,5%	1%	0,5%	0,1%	0,05%
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638	3,194	3,415
82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637	3,193	3,413
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	3,191	3,412
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	3,190	3,410
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	3,189	3,409
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	3,188	3,407
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	3,187	3,406
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	3,185	3,405
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	3,184	3,403
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	3,183	3,402
91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631	3,182	3,401
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630	3,181	3,399
93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630	3,180	3,398
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629	3,179	3,397
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629	3,178	3,396
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628	3,177	3,395
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627	3,176	3,394
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627	3,175	3,393
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	3,175	3,392
100	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	3,174	3,390

Sumber : (Pengolahan Data Peneliti, 2025)

Lampiran Q. Hasil uji koefisien determinasi**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.920 ^a	.846	.844	1.707

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : (IBM SPSS seri 27 Pengolahan Data Peneliti, 2025)

Lampiran R. Data rata-rata penumpang tanggal 20-25 bulan desember 2024

RENCANA PENERBANGAN DOMESTIK BERPENUMPANG BANDARA KUALANAMU							RENCANA PENERBANGAN INTERNASIONAL BERPENUMPANG BANDARA KUALANAMU						
20 Desember 2024							20 Desember 2024						
LOCAL TIME	ARRIVAL		DEPARTURE		TOTAL		LOCAL TIME	ARRIVAL		DEPARTURE		TOTAL	
	FLIGHT	PAX	FLIGHT	PAX	FLIGHT	PAX		FLIGHT	PAX	FLIGHT	PAX	FLIGHT	PAX
00:00-00:59	1	0	0	0	1	0	00:00-00:59	0	0	0	0	0	0
01:00-01:59	0	0	0	0	0	0	01:00-01:59	0	0	1	0	1	0
02:00-02:59	0	0	1	0	1	0	02:00-02:59	0	0	0	0	0	0
03:00-03:59	0	0	0	0	0	0	03:00-03:59	0	0	0	0	0	0
04:00-04:59	0	0	1	154	1	154	04:00-04:59	0	0	0	0	0	0
05:00-05:59	0	0	4	511	4	511	05:00-05:59	0	0	0	0	0	0
06:00-06:59	0	0	3	400	3	400	06:00-06:59	0	0	1	140	1	140
07:00-07:59	3	499	4	498	7	997	07:00-07:59	2	100	2	145	4	245
08:00-08:59	4	512	3	509	7	1021	08:00-08:59	5	502	1	139	6	641
09:00-09:59	6	599	5	657	11	1256	09:00-09:59	1	146	5	521	6	667
10:00-10:59	2	499	6	600	8	1099	10:00-10:59	1	138	3	528	4	666
11:00-11:59	4	421	2	388	6	809	11:00-11:59	1	145	1	141	2	286
12:00-12:59	3	398	4	402	7	800	12:00-12:59	1	160	1	148	2	308
13:00-13:59	5	699	7	722	12	1421	13:00-13:59	3	299	1	150	4	449
14:00-14:59	1	299	4	598	5	897	14:00-14:59	2	298	1	160	3	458
15:00-15:59	4	412	1	287	5	699	15:00-15:59	1	125	2	502	3	627
16:00-16:59	7	603	4	399	11	1002	16:00-16:59	4	301	1	129	5	430
17:00-17:59	4	503	3	298	7	801	17:00-17:59	0	0	2	147	2	147
18:00-18:59	4	500	2	288	6	788	18:00-18:59	0	0	0	299	0	299
19:00-19:59	4	399	2	498	6	897	19:00-19:59	2	399	0	0	2	399
20:00-20:59	5	532	2	235	7	767	20:00-20:59	1	124	2	519	3	643
21:00-21:59	3	522	2	150	5	672	21:00-21:59	1	129	1	298	2	427
22:00-22:59	2	299	0	0	2	299	22:00-22:59	1	145	0	0	1	145
23:00-23:59	0	0	0	0	0	0	23:00-23:59	0	0	0	0	0	0
TOTAL	62	7696	60	7594	122	15290	TOTAL	26	3011	25	3966	51	6977
PEAK HOUR	7	699	7	722	12	1421	PEAK HOUR	5	502	5	528	6	667
EST. TOTAL PERGERAKAN :			122				EST. TOTAL PERGERAKAN :			51			
EST. TOTAL PAX :			15290				EST. TOTAL PAX :			6977			
RENCANA PENERBANGAN DOMESTIK BERPENUMPANG BANDARA KUALANAMU							RENCANA PENERBANGAN INTERNASIONAL BERPENUMPANG BANDARA KUALANAMU						
21 Desember 2024							21 Desember 2024						
LOCAL TIME	ARRIVAL		DEPARTURE		TOTAL		LOCAL TIME	ARRIVAL		DEPARTURE		TOTAL	
	FLIGHT	PAX	FLIGHT	PAX	FLIGHT	PAX		FLIGHT	PAX	FLIGHT	PAX	FLIGHT	PAX
00:00-00:59	0	0	0	0	0	0	00:00-00:59	0	0	0	0	0	0
01:00-01:59	1	0	0	0	1	0	01:00-01:59	0	0	1	0	1	0
02:00-02:59	0	0	0	0	0	0	02:00-02:59	0	0	0	0	0	0
03:00-03:59	0	0	1	0	1	0	03:00-03:59	0	0	0	0	0	0
04:00-04:59	0	0	2	250	2	250	04:00-04:59	0	0	0	0	0	0
05:00-05:59	0	0	3	411	3	411	05:00-05:59	0	0	0	0	0	0
06:00-06:59	0	0	4	512	4	512	06:00-06:59	0	0	1	140	1	140
07:00-07:59	3	499	4	498	7	997	07:00-07:59	1	143	1	145	2	288
08:00-08:59	5	645	6	709	11	1354	08:00-08:59	3	405	2	139	5	544
09:00-09:59	8	980	4	557	12	1537	09:00-09:59	1	146	4	521	5	667
10:00-10:59	2	290	7	824	9	1114	10:00-10:59	1	138	3	420	4	558
11:00-11:59	5	624	2	280	7	904	11:00-11:59	1	145	1	141	2	286
12:00-12:59	2	305	5	602	7	907	12:00-12:59	1	160	1	148	2	308
13:00-13:59	5	699	5	622	10	1321	13:00-13:59	2	299	1	150	3	449
14:00-14:59	1	170	3	480	4	650	14:00-14:59	2	298	1	160	3	458
15:00-15:59	6	780	3	378	9	1158	15:00-15:59	0	0	1	124	1	124
16:00-16:59	7	845	5	670	12	1515	16:00-16:59	2	301	1	129	3	430
17:00-17:59	4	503	3	342	7	845	17:00-17:59	3	450	1	147	4	597
18:00-18:59	3	450	2	288	5	738	18:00-18:59	0	0	2	299	2	299
19:00-19:59	3	405	4	498	7	903	19:00-19:59	4	399	0	0	4	399
20:00-20:59	6	532	1	126	7	658	20:00-20:59	1	150	3	478	4	628
21:00-21:59	3	422	2	300	5	722	21:00-21:59	1	160	1	132	2	292
22:00-22:59	2	299	0	0	2	299	22:00-22:59	1	145	0	0	1	145
23:00-23:59	0	0	0	0	0	0	23:00-23:59	0	0	0	0	0	0
TOTAL	66	8448	66	8347	132	16795	TOTAL	24	3339	25	3273	49	6612
PEAK HOUR	8	980	7	824	12	1537	PEAK HOUR	4	450	4	521	5	667
EST. TOTAL PERGERAKAN :			132				EST. TOTAL PERGERAKAN :			49			
EST. TOTAL PAX :			16795				EST. TOTAL PAX :			6612			

RENCANA PENERBANGAN DOMESTIK BERPENUMPANG BANDARA KUALANAMU						
22 Desember 2024						
LOCAL TIME	ARRIVAL		DEPARTURE		TOTAL	
	FLIGHT	PAX	FLIGHT	PAX	FLIGHT	PAX
00:00-00:59	1	0	0	0	1	0
01:00-01:59	0	0	0	0	0	0
02:00-02:59	0	0	1	0	1	0
03:00-03:59	0	0	0	0	0	0
04:00-04:59	0	0	1	155	1	155
05:00-05:59	0	0	4	411	4	411
06:00-06:59	0	0	2	283	2	283
07:00-07:59	3	380	5	625	8	1005
08:00-08:59	4	512	3	359	7	871
09:00-09:59	6	759	6	760	12	1519
10:00-10:59	3	375	5	660	8	1035
11:00-11:59	2	255	3	367	5	622
12:00-12:59	4	521	3	389	7	910
13:00-13:59	7	857	5	677	12	1534
14:00-14:59	2	253	7	867	9	1120
15:00-15:59	5	650	2	301	7	951
16:00-16:59	4	550	6	760	10	1310
17:00-17:59	3	371	2	235	5	606
18:00-18:59	3	372	3	345	6	717
19:00-19:59	3	373	3	367	6	740
20:00-20:59	8	967	1	126	9	1093
21:00-21:59	4	512	3	300	7	812
22:00-22:59	3	381	1	121	4	502
23:00-23:59	0	0	0	0	0	0
TOTAL	65	8088	66	8108	131	16196
PEAK HOUR	8	967	7	867	12	1534
EST. TOTAL PERGERAKAN :			131			
EST. TOTAL PAX :			16196			

RENCANA PENERBANGAN DOMESTIK BERPENUMPANG BANDARA KUALANAMU						
23 Desember 2024						
LOCAL TIME	ARRIVAL		DEPARTURE		TOTAL	
	FLIGHT	PAX	FLIGHT	PAX	FLIGHT	PAX
00:00-00:59	0	0	0	0	0	0
01:00-01:59	0	0	1	0	1	0
02:00-02:59	0	0	1	0	1	0
03:00-03:59	0	0	0	0	0	0
04:00-04:59	0	0	1	160	1	160
05:00-05:59	0	0	4	532	4	532
06:00-06:59	1	178	2	302	3	480
07:00-07:59	2	322	5	625	7	947
08:00-08:59	4	574	4	536	8	1110
09:00-09:59	5	635	6	819	11	1454
10:00-10:59	5	621	5	657	10	1278
11:00-11:59	4	499	3	421	7	920
12:00-12:59	3	423	4	489	7	912
13:00-13:59	6	800	8	932	14	1732
14:00-14:59	3	399	3	428	6	827
15:00-15:59	2	302	2	301	4	603
16:00-16:59	6	899	4	541	10	1440
17:00-17:59	5	600	2	302	7	902
18:00-18:59	3	423	2	303	5	726
19:00-19:59	4	530	4	499	8	1029
20:00-20:59	6	863	1	145	7	1008
21:00-21:59	2	299	2	300	4	599
22:00-22:59	3	406	0	0	3	406
23:00-23:59	0	0	0	0	0	0
TOTAL	64	8773	64	8292	128	17065
PEAK HOUR	6	899	8	932	14	1732
EST. TOTAL PERGERAKAN :			128			
EST. TOTAL PAX :			17065			

RENCANA PENERBANGAN INTERNASIONAL BERPENUMPANG BANDARA KUALANAMU						
22 Desember 2024						
LOCAL TIME	ARRIVAL		DEPARTURE		TOTAL	
	FLIGHT	PAX	FLIGHT	PAX	FLIGHT	PAX
00:00-00:59	0	0	0	0	0	0
01:00-01:59	0	0	0	0	0	0
02:00-02:59	0	0	0	0	0	0
03:00-03:59	0	0	0	0	0	0
04:00-04:59	0	0	0	0	0	0
05:00-05:59	0	0	0	0	0	0
06:00-06:59	0	0	1	140	1	140
07:00-07:59	2	268	2	245	4	513
08:00-08:59	4	534	1	139	5	673
09:00-09:59	1	146	5	634	6	780
10:00-10:59	1	138	3	420	4	558
11:00-11:59	1	145	1	141	2	286
12:00-12:59	1	160	1	148	2	308
13:00-13:59	2	299	2	277	4	576
14:00-14:59	2	298	1	160	3	458
15:00-15:59	1	124	1	124	2	248
16:00-16:59	3	315	2	259	5	574
17:00-17:59	1	124	1	147	2	271
18:00-18:59	0	0	0	0	0	0
19:00-19:59	2	257	0	0	2	257
20:00-20:59	1	150	2	278	3	428
21:00-21:59	1	160	1	132	2	292
22:00-22:59	1	145	0	0	1	145
23:00-23:59	0	0	0	0	0	0
TOTAL	24	3263	24	3244	48	6507
PEAK HOUR	4	534	5	634	6	780
EST. TOTAL PERGERAKAN :			48			
EST. TOTAL PAX :			6507			

RENCANA PENERBANGAN INTERNASIONAL BERPENUMPANG BANDARA KUALANAMU						
23 Desember 2024						
LOCAL TIME	ARRIVAL		DEPARTURE		TOTAL	
	FLIGHT	PAX	FLIGHT	PAX	FLIGHT	PAX
00:00-00:59	0	0	0	0	0	0
01:00-01:59	0	0	0	0	0	0
02:00-02:59	0	0	0	0	0	0
03:00-03:59	0	0	0	0	0	0
04:00-04:59	0	0	0	0	0	0
05:00-05:59	0	0	0	0	0	0
06:00-06:59	1	157	1	140	2	297
07:00-07:59	1	158	1	165	2	323
08:00-08:59	3	403	1	150	4	553
09:00-09:59	1	146	4	539	5	685
10:00-10:59	1	138	3	423	4	561
11:00-11:59	1	145	2	299	3	444
12:00-12:59	1	160	1	155	2	315
13:00-13:59	2	299	1	160	3	459
14:00-14:59	2	298	1	160	3	458
15:00-15:59	1	124	2	318	3	442
16:00-16:59	5	608	3	436	8	1044
17:00-17:59	0	0	1	147	1	147
18:00-18:59	1	160	0	0	1	160
19:00-19:59	2	310	0	0	2	310
20:00-20:59	1	150	4	599	5	749
21:00-21:59	1	160	1	150	2	310
22:00-22:59	1	145	0	0	1	145
23:00-23:59	0	0	0	0	0	0
TOTAL	25	3561	26	3841	51	7402
PEAK HOUR	5	608	4	599	8	1044
EST. TOTAL PERGERAKAN :			51			
EST. TOTAL PAX :			7402			

RENCANA PENERBANGAN DOMESTIK BERPENUMPANG BANDARA KUALANAMU							RENCANA PENERBANGAN INTERNASIONAL BERPENUMPANG BANDARA KUALANAMU						
24 Desember 2024							24 Desember 2024						
LOCAL TIME	ARRIVAL		DEPARTURE		TOTAL		LOCAL TIME	ARRIVAL		DEPARTURE		TOTAL	
	FLIGHT	PAX	FLIGHT	PAX	FLIGHT	PAX		FLIGHT	PAX	FLIGHT	PAX	FLIGHT	PAX
00:00-00:59	0	0	3	0	3	0	00:00-00:59	0	0	0	0	0	0
01:00-01:59	0	0	0	0	0	0	01:00-01:59	0	0	1	0	1	0
02:00-02:59	0	0	0	0	0	0	02:00-02:59	0	0	0	0	0	0
03:00-03:59	0	0	0	0	0	0	03:00-03:59	0	0	0	0	0	0
04:00-04:59	0	0	1	155	1	155	04:00-04:59	0	0	0	0	0	0
05:00-05:59	0	0	4	411	4	411	05:00-05:59	0	0	0	0	0	0
06:00-06:59	0	0	2	283	2	283	06:00-06:59	0	0	1	140	1	140
07:00-07:59	3	380	6	625	9	1005	07:00-07:59	1	268	1	245	2	513
08:00-08:59	4	512	3	359	7	871	08:00-08:59	4	534	1	139	5	673
09:00-09:59	7	759	5	760	12	1519	09:00-09:59	1	146	5	634	6	780
10:00-10:59	4	375	6	660	10	1035	10:00-10:59	1	138	3	420	4	558
11:00-11:59	3	255	3	367	6	622	11:00-11:59	1	145	1	141	2	286
12:00-12:59	3	521	3	389	6	910	12:00-12:59	1	160	1	148	2	308
13:00-13:59	5	857	6	677	11	1534	13:00-13:59	2	299	1	277	3	576
14:00-14:59	3	253	4	867	7	1120	14:00-14:59	2	298	1	160	3	458
15:00-15:59	5	650	3	301	8	951	15:00-15:59	1	124	3	124	4	248
16:00-16:59	6	550	5	760	11	1310	16:00-16:59	4	315	1	259	5	574
17:00-17:59	2	371	1	235	3	606	17:00-17:59	2	124	3	147	5	271
18:00-18:59	2	372	2	345	4	717	18:00-18:59	0	0	1	189	1	189
19:00-19:59	3	373	3	367	6	740	19:00-19:59	2	257	1	201	3	458
20:00-20:59	6	967	1	126	7	1093	20:00-20:59	1	150	3	278	4	428
21:00-21:59	3	512	2	300	5	812	21:00-21:59	1	160	1	132	2	292
22:00-22:59	1	381	0	0	1	381	22:00-22:59	1	145	0	0	1	145
23:00-23:59	1	135	0	0	1	135	23:00-23:59	0	0	0	0	0	0
TOTAL	61	8223	63	7987	124	16210	TOTAL	25	3263	29	3634	54	6897
PEAK HOUR	7	967	6	867	12	1534	PEAK HOUR	4	534	5	634	6	780
EST. TOTAL PERGERAKAN :			124				EST. TOTAL PERGERAKAN :			54			
FST TOTAL PAX :			16210				FST TOTAL PAX :			6897			

Sumber : (OASYS DATA AMC SHEET, Bandar udara Internasional Kualanamu, 2024)

Lampiran S. Dokumentasi penyebaran kuesioner & QR CODE Kuesioner



Dokumentasi responden



QR-CODE Kuesioner

Sumber : (Pengolahan Data Peneliti, 2024)

Lampiran T. Lembar Validasi Pernyataan Kuesioner

	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG	
---	---	---

LEMBAR VALIDASI PERNYATAAN KUESIONER

Judul Penelitian :	: Pengaruh Pelayanan <i>Check-in Counter</i> Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang
Peneliti :	: M. Anas Mukhtarobby Armas
Ahli Materi :	: Nur Robby Ramadhani
Tujuan :	: Lembar ini digunakan untuk memvalidasi pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian. Validator diminta untuk memberikan penilaian terhadap kejelasan, relevansi, dan kesesuaian indikator dengan variabel penelitian.

Petunjuk Pengisian Lembar Validasi Kuesioner

1. Bacalah setiap pernyataan kuesioner dengan cermat.
Pastikan Anda memahami maksud dari setiap pernyataan yang disajikan.
2. Nilai setiap pernyataan berdasarkan dua aspek:
 - o Relevansi: Sejauh mana pernyataan sesuai dengan topik penelitian.
 - o Kejelasan Bahasa: Sejauh mana pernyataan mudah dipahami dan tidak menimbulkan ambiguitas.
3. Gunakan skala berikut untuk memberikan penilaian pada setiap aspek:
 - o 1 = Tidak Relevan / Tidak Jelas
 - o 2 = Kurang Relevan / Kurang Jelas
 - o 3 = Cukup Relevan / Cukup Jelas
 - o 4 = Sangat Relevan / Sangat Jelas
4. Berikan catatan atau saran jika diperlukan pada kolom yang tersedia, terutama jika ada pernyataan yang menurut Anda perlu diperbaiki.



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG



No.	Pernyataan Kuesioner	Relevansi (1-4)	Kejelasan Bahasa (1-4)	Catatan/ Saran
1	Fasilitas yang tersedia di <i>check-in counter</i> memadai dan terawat dengan baik	4	4	-
2	Petugas <i>check-in counter</i> berpenampilan rapih dan berkomunikasi dengan baik	4	4	-
3	Petugas <i>check-in counter</i> handal dalam melakukan proses <i>check-in</i> dengan baik dan benar	4	4	-
4	Petugas <i>check-in counter</i> dapat menyelesaikan masalah Anda dengan cepat dan akurat	4	4	-
5	Petugas <i>check-in counter</i> dengan cepat merespons permasalahan, permintaan dan pertanyaan anda	4	4	-
6	Anda yakin terhadap kemampuan dan pengetahuan petugas <i>check-in counter</i> dalam melayani anda	4	4	-
7	Petugas menunjukkan sikap ramah dan sopan saat melayani anda	4	4	-
8	Anda merasa puas dengan pengalaman <i>check-in</i> secara keseluruhan di bandar udara ini	4	4	-
9	Anda merasa puas dengan kecepatan dan efisiensi proses <i>check-in</i>	4	4	-
10	Anda akan merekomendasikan bandar udara ini kepada orang lain berdasarkan pengalaman <i>check-in</i> anda	4	4	-
11	Anda akan merekomendasikan bandar udara ini kepada orang lain berdasarkan kelengkapan fasilitas <i>check-in counter</i> yang memadai dan terawat dengan baik	4	4	-

Deli Serdang, 29 November 2024

Ahli Materi
Plt. *Junior Manager of Airport Operation & Service*
Bandar Udara Internasional Kualanamu
Deli Serdang

Nur Robby Ramadhani
NIK. 20180466

Lampiran U. Hasil Pengecekan Plagiarisme Tugas Akhir

CEK_TURNITIN_M_ANAS-1751786967011

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.poltekbangplg.ac.id Internet Source	12%
2	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	1%
3	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
4	jurnal.sttkd.ac.id Internet Source	1%
5	ejurnal.stie-trianandra.ac.id Internet Source	1%
6	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
7	ejournal.poltekbangsby.ac.id Internet Source	1%

Lampiran V. Lembar Bimbingan Tugas Akhir



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

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

Nama Taruna : M. ANAS MUKHTAROBby ARMAS
NIT : 55242210012
Course : MBU 03 A
Judul TA : PENGARUH PELAYANAN CHECK-IN COUNTER TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU DELI
SERDANG

Dosen Pembimbing : Ir. Bambang Wijaya Putra, M.M.

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1	27/02/2025	Pembahasan Bab I, Latar belakang, Rumusan masalah, Batasan masalah, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, Sistematika penelitian.	
2	28/02/2025	Pembahasan Bab II, Landasan Teori & Kajian penelitian.	
3	03/03/2025	Pembahasan Bab III, Metodologi penelitian, penentuan populasi dan sampel (lanjut Penambahan PPT Seminar).	
4	20/05/2025	Lanjut pembahasan Bab IV.	
5	16/06/2025	Lengkapi lampiran, abstrak, dan data yang kurang. Pahami tentang variabel x dan y, serta uji yang dipakai dalam penelitian.	
6	23/06/2025	Pahami lagi uji analisis data yang dipakai. Tambahkan lembar validasi instrumen.	
7	30/06/2025	Siapkan PPT.	

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

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

Dosen Pembimbing

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



POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
PROGRAM STUDI
DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
TAHUN AKADEMIK 2024/2025

Nama Taruna : M. ANAS MUKHTAROBby ARMAS
 NIT : 55242210012
 Course : MBU 03 A
 Judul TA : PENGARUH PELAYANAN CHECK-IN COUNTER TERHADAP KEPUASAN
 PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU DELI
 SERDANG

Dosen Pembimbing : Zusnita Hermala, S.Kom., M.Si,

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1	28/02/2025	Pendahuluan dan Bab I awal, & penutupan Pendahuluan. (Bab. I)	
2	03/02/2025	Revisi bagian pendahuluan yang relevan.	
3	03/02/2025	Acc Seminar Suplemen PPT	
4	17/06/2025	Tambahan Bold pada hasil di pembabakan, Uji T, Tambahan point pada saran, Tambahan lembar tabel indikator pernyataan.	
5	20/06/2025	Penulisan dirapikan & kinirikan font filenya agar distorek dan revisi lebih lanjut lagi.	
6	04/07/2025	Revisi Bab IV Pembahasan.	
7	08/07/2025	Revisi Bab V dan Revisi	

Mengetahui,
 Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

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

Dosen Pembimbing

ZUSNITA HERMALAI, S.Kom., M.Si.
 NIP. 19781118 20050 2 2001