

## PENGARUH PELAYANAN PETUGAS AVIATION SECURITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI BANDAR UDARA KOMODO LABUAN BAJO NUSA TENGGARA TIMUR

Intan Parameswari<sup>1</sup> & Febriansyah Ignas Pradana<sup>2</sup>

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta<sup>1,2</sup>

Email : [intanparameswari87@gmail.com](mailto:intanparameswari87@gmail.com)<sup>1</sup> & [febriansyah.ignas@sttkd.ac.id](mailto:febriansyah.ignas@sttkd.ac.id)<sup>3</sup>

### Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Dimana informasi yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari informasi data primer yang di peroleh dari penyebaran kuisioner. Penyebaran kuisioner di sebarakan kepada 100 responden secara online dan offline di Bandara Komodo Labuan Bajo. Teknik metode penelitian pada penelitian ini yaitu Teknik purposive sampling. Dan pengolahan data dalam penelitian ini melalui program SPSS 25. Metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reabilitas, regresi linier sederhana, uji T (Parsial), dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil analisis pada uji penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas *Aviation Security* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis nilai t hitung yaitu  $13.584 > t$  tabel  $1,984467$  dengan nilai signifikan  $0,00 < 0,05$ . Hasil perhitungan uji t hitung menunjukkan bahwa  $H_1$  di terima. Pada uji koefisien determinasi ditabel 4.3 hasil Uji  $R^2$  menunjukkan  $0,653$  yang berarti dari hasil tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependen yaitu sebesar  $65,3\%$ .

**Kata kunci:** Pelayanan, *Aviation Security*, kepuasan pengguna jasa.

### Abstract

*This research is a quantitative research. Where the information used in this study comes from primary data information obtained from the distribution of questionnaires. Questionnaires were distributed to 100 respondents online and offline at Komodo Labuan Bajo Airport. The research method used in this research is purposive sampling technique. And the data processing in this research is through SPSS 25 program. The data analysis method uses validity test, reliability test, simple linear regression, T test (Partial), and coefficient of determination ( $R^2$ ). The results of the analysis in this research test indicate that the service of Aviation Security officers has an effect on service user satisfaction at Komodo Labuan Bajo Airport. This is evidenced by the results of hypothesis testing the value of t count is  $13,584 > t$  table  $1.984467$  with a significant value of  $0.00 < 0.05$ . The results of the t-test calculation show that  $H_1$  is accepted. In the coefficient of determination test in table 4.3 the results of the  $R^2$  test show  $0.653$ , which means that from these results, it shows that there is an influence between the independent variables on the dependent variable, which is  $65.3\%$ .*

**Keywords:** Service, *Aviation Security*, service user satisfaction.



Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

### PENDAHULUAN

Dalam kehidupan masyarakat terutama Indonesia Sarana transportasi memainkan peran penting yang sepenuhnya yang bertujuan untuk memperluas suatu daerah. Setiap daerah tentunya memiliki perbedaan, dalam hal yang menyangkut karakteristik wilayah maupun perbedaan kebiasaan – kebiasaan

masyarakat setempat. Dengan kondisi geografis Indonesia yang merupakan negara kepulauan dimana daerah-daerah yang sulit dijangkau dengan transportasi darat atau laut, maka transportasi udara merupakan pilihan yang paling tepat dan cepat, sehingga dari waktu ke waktu makin banyak diminati oleh pengguna jasa

transportasi, terutama dalam segi efisiensi waktu.

Dalam menciptakan sistem transportasi udara yang efektif maka dibangunlah Bandar udara yang tersebar di seluruh Indonesia. Bandar udara merupakan jalur gerbang perekonomian, bisnis, dan kegiatan yang berbeda dari daerah, kabupaten maupun negara khususnya Indonesia. Salah satu unsur bandar udara ialah memberikan admistrasi kebandarudaraan, memberikan jaminan keamanan, ketertiban, kenyamanan, efisiensi, dan layanan ekonomis untuk kegiatan penerbangan dan kegiatan bisnis terkait lainnya.

Untuk mendukung jaminan keamanan serta kesejahteraan penerbangan suatu bandara, ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengelola bandara. Pertama, sumber daya manusia yang solid dari segi keamanan dan kenyamanan. Dalam hal ini semua personil keamanan penerbangan *Aviation Security*. *Aviation Security* yaitu personil keamanan yang bertugas menjaga & menjamin keselamatan pengguna jasa penerbangan. Petugas Personil Keamanan Penerbangan yang telah (wajib) mempunyai 2 lisensi atau surat tanda kecakapan petugas (STKP) yang diberikan tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan (Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010 Bab I butir 9). *Aviation Security* adalah unit kerja yang dibentuk oleh PT. Angkasa Pura dalam memenuhi aturan-aturan internasional dan nasional sebagai pengelola dan penyedia jasa keamanan bandara yang harus mempunyai lisensi yang dipersyaratkan sesuai posisi. Kedua, peralatan keamanan yang memadai dan sesuai kebutuhan yang sepenuhnya ditunjukkan untuk memenuhi jumlah minimal yang harus dimiliki peralatan keamanan tersebut dan juga harus dalam

kondisi baik dan lulus uji test keamanan alat. Ketiga, prosedur yang digunakan harus jelas dan dilaksanakan dengan tepat. Prosedur tersebut juga harus mengacu pada regulasi keamanan penerbangan nasional maupun internasional. Antara penerapan prosedur dilapangan dan yang tercatat dalam pendoman saat ini harus pas. Baik itu prosedur tentang pemeriksaan keamanan maupun prosedur tentang pengoperasian alat keamanan.

Bandar Udara Komodo adalah Bandar udara internasional yang terletak di Pulau Flores, Kota Labuan Bajo, Kabupaten Manggarai Barat, Nusa Tenggara Timur. Bandara Komodo merupakan sebuah pintu masuk ke pulau Flores tepatnya di kota Labuan Bajo, Kabupaten Manggarai Barat yang masih beroperasi untuk melakukan rute penerbangan ke daerah-daerah pulau yang ada di Indonesia. Kota Labuan Bajo sendiri dikenal juga sebagai kota pariwisata yang merupakan pintu gerbang barat memasuki pesona wisata pulau Flores. Salah satu yang menjadi kekuatan dari kota Labuan Bajo adalah keberadaan Kawasan Taman Nasional Komodo yang telah di jadikan sebagai tempat obyek wisata kelas dunia, sehingga kota ini sering di kunjungi oleh warga local yang berada di luar kota labuan maupun warga turis. Oleh karena itu, Bandar Udara di kota Labuan Bajo dituntut untuk selalu meningkatkan dan memperbaiki pelayanan jasanya serta keamanan dengan cara memperhatikan apa yang menjadi pemenuhan kebutuhan dan harapan para pengguna jasa. Dalam memenuhi harapan para pengguna jasa maka petugas *Aviation Security* atau pihak bandara harus memberikan pelayanan serta keamanan yang baik untuk para konsumen dengan maksimal. Sehingga para pengguna jasa yang melalukan kegiatan di bandara tersebut merasa terpuaskan terhadap pelayanan yang ada di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo

Menurut Moenir (2015) menyatakan pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang di berikan petugas di bandar udara Komodo juga harus di tingkatkan dan dingkatkan dari waktu ke waktu agar tetap mendukung kegiatan transportasi. Sehingga bandar udara selain berfungsi sebagai pelayanan jasa penerbangan juga merupakan lokasi yang cukup potensial bagi dunia usaha untuk memasarkan produknya. Peran dan fungsi pengelola bandara udara yaitu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pengguna jasa bandar udara yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa di bandar udara tersebut. Menurut Kotler dalam Dedik Wiryawan dan Nur Adi Aspian (2017) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Dalam hal ini perasaan senang penumpang pesawat udara di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo dapat dilihat dari bagaimana penilaian yang diberikan penumpang tersebut atas pelayanan dan keamanan yang diberikan oleh pihak bandara sehingga membuat penumpang pesawat udara menjadi nyaman dalam menggunakan transportasi. Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam judul "Pengaruh Pelayanan Petugas Aviation Security Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo Nusa Tenggara Timur".

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah pelayanan petugas *Avition Security* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo Nusa Tenggara Timur? Seberapa besar

pengaruh pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo Nusa Tenggara Timur?

### **Bandara**

Menurut Anex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) Bandar udara merupakan area tertentu di daratan maupun perairan (termasuk bangunan, instalasi, dan peralatan) yang di peruntukan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan maupun dan keberangkatan dan penggerakan pesawat udara. Berdasarkan peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 tahun 2001 tentang kebandarudaraan. Definisi bandara udara adalah lapangan terbang yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

### **Pelayanan**

Menurut Rusydi (2017) mendefinisikan Pelayanan (*service*) adalah "suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan seseorang atau orang lain, terhadap kita yang membentuk suatu keterkaitan hak dan kewajiban masing-masing pihak". Suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang sifatnya tidak terlihat yang terjadi karena adanya interaksi antara pengguna jasa dengan karyawan atau petugas atau hal-hal lain yang di disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang diharapkan dapat menyelesaikan masalah konsumen/pelanggan.

Menurut Tjiptono dalam Dian Ekaa, Yulia Hamdani Putri, Suhartini Karim (2018) mengemukakan bahwa terdapat

lima dimensi layanan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan yaitu: *Reliability* (Kehandalan) artinya kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan, yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. *Assurance* (Jaminan) artinya adanya kepastian atau kepercayaan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan. *Empathy* (Empati) artinya memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. *Tangibles* (Bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal perusahaan.

### **Aviation Security**

*Aviation Security* adalah petugas keamanan yang bertugas menjaga & menjamin keselamatan pengguna jasa penerbangan. petugas Personil Keamanan Penerbangan yang telah (wajib) memiliki 2 lisensi atau surat tanda kecakapan petugas (STKP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. (Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010 Bab I butir 9). Tujuan utama *Aviation Security* adalah keselamatan penumpang, awak pesawat, petugas dan masyarakat umum terhadap tindakan melawan hukum dengan mencegah terangkutnya barang-barang yang dapat membahayakan penerbangan. *Aviation Security* diatur dalam Annex 17 tentang security, ICAO

DOC 8973, SKEP/2765/XII/2010 tentang tata cara pemeriksaan keamanan penumpang, awak pesawat dan barang bawaan yang akan diangkut pesawat udara dan orang perseorangan, Keputusan Menteri Perhubungan nomor 14 tahun 1989 tentang penertiban penumpang, barang dan cargo yang diangkut pesawat udara sipil. *AVSEC* di Indonesia sendiri pengamanan Bandar Udara (*Aviation Security*) adalah sebuah unit kerja yang dibentuk oleh PT. Angkasa Pura I / II dalam memenuhi aturan-aturan internasional dan nasional sebagai pengelola dan penyedia jasa keamanan bandara. UU Nomor 15 tahun 1992 tertanggal 25 Mei 1992 tentang penerbangan, yang terkait dengan pengamanan (*security*) bandar udara yaitu Bab VIII pasal 3, yang berbunyi: "Penyelenggara bandar udara bertanggung jawab terhadap keamanan dan keselamatan penerbangan serta kelancaran pelayanannya".

### **Kepuasan Pengguna Jasa**

Kepuasan pengguna Jasa adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang sesuai dengan harapan penumpang. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011) Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Lupiyoadi (2001) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain: Kualitas Produk, artinya Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Kualitas Pelayanan, Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan

yang baik atau yang sesuai dengan harapan. Emosional, Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal. Harga, Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi. Biaya, Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

### Penelitian Relevan

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini diantaranya: pertama oleh Rifqi Anazilli Muhammad (2017) dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan petugas keamanan Bandara PT. Angkasa Pura 1 (persero) terhadap kepuasan penumpang di Bandar Internasional Adi Soemarmo Solo. Penelitian Relevan kedua oleh Dimas Baskara (2017) dengan judul Peranan *Aviation Security (AVSEC)* dalam melayani penumpang dan menunjang keamanan dan keselamatan penerbangan di Bandar Udara Internasional Patimura Ambon. Penelitian Relevan yang ketiga oleh Akbar, Nur Fauzan dengan judul Pengaruh pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di PT Angkasa pura II Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta.

### METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Kuantitatif. Merupakan metode kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari sebuah populasi tertentu

(Sugiyono, 2017) (Nurgiansah, 2020). Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner untuk memperoleh data penelitian. Lokasi penelitian yaitu di Bandara Komodo Labuan Bajo NTT dan waktu penelitian yakni tanggal 1 Oktober sampai dengan 9 November 2021.

### Populasi

Menurut Sugiyono (2017) mengartikan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek tertentu yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Untuk penelitian ini populasinya yaitu seluruh pengguna jasa bandara Komodo Labuan Bajo, untuk objek penelitian ini yaitu Bandara Komodo Labuan Bajo.

### Sampel

Menurut Sugiyono (2017) mendefinisikan Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Melihat pernyataan tersebut pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *non-probability sampling*. Metode *non-probability sampling* merupakan metode pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2018). Teknik *non-probability sampling* yang dipilih yaitu *Purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2018) & (Nurgiansah, 2021) *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan berbagai pertimbangan yang telah di tentukan sebelumnya. Untuk kriteria responden dalam pemilihan sampel peneliti menetapkan kriteria responden mulai umur 17 tahun dan responden pernah melakukan penerbangan di



bandara Komodo labuan bajo minimal 1 kali penerbangan baik pria maupun Wanita.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2014), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang tertulis untuk dijawab oleh responden. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penyebaran kuesioner secara offline dan online.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan statistik. Pengolahan data pada penelitian ini yaitu menggunakan aplikasi SPSS 25 beberapa bantuan analisis yang akan dilakukan yaitu:

#### 1. Uji Instrumen Penelitian

##### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah item pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner valid atau tidak. Valid berarti instrument penelitian yang dipakai bisa digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono,2017). Kriteria pengujian adalah apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan  $\alpha$

Dapat diketahui dari tabel diatas bahwa 25 item pertanyaan kuesioner yang dilakukan uji validitas secara keseluruhan item pertanyaan dikatakan valid dikarenakan nilai  $r$  hitung  $>$  0,196

##### b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017) uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil perhitungan dengan menggunakan item yang serupa, akan menghasilkan data yang serupa. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh

= 0,05 maka item instrument di nyatakan valid, dan sebaliknya apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka item instrument dinyatakan tidak valid (Sugiyono 2017). Dengan  $R$  tabel = 0,1966.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Item pertanyaan	R hitung	R tabel	Korelasi	Hasil
1	0.573	0,196	Sedang	Valid
2	0.678	0,196	Sedang	Valid
3	0.703	0,196	Tinggi	Valid
4	0.758	0,196	Tinggi	Valid
5	0.672	0,196	Sedang	Valid
6	0.684	0,196	Sedang	Valid
7	0.711	0,196	Tinggi	Valid
8	0.681	0,196	Sedang	Valid
9	0.717	0,196	Tinggi	Valid
10	0.688	0,196	Sedang	Valid
11	0.666	0,196	Tinggi	Valid
12	0.628	0,196	Sedang	Valid
13	0.682	0,196	Sedang	Valid
14	0.746	0,196	Tinggi	Valid
15	0.744	0,196	Tinggi	Valid
16	0.689	0,196	Sedang	Valid
17	0.705	0,196	Tinggi	Valid
18	0.704	0,196	Tinggi	Valid
19	0.705	0,196	Tinggi	Valid
20	0.692	0,196	Sedang	Valid
21	0.655	0,196	Sedang	Valid
22	0.829	0,196	Tinggi	Valid
23	0.698	0,196	Sedang	Valid
24	0.746	0,196	Tinggi	Valid
25	0.740	0,196	Tinggi	Valid

pernyataan. Kuesioner dikatakan reliable apabila jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas bisa dilakukan dengan uji statistic Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) dengan bantuan SPSS 25. Menurut Ghazali (2011), suatu konstruk dikatakan reliabel apabila menaruh nilai Cronbach Alpha  $>$  0,6.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Cronbach Alpha	Hasil
0.942 $>$ 0,6	Reliabel
0.785 $>$ 0,6	Reliabel

Berdasarkan Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas antara variable Pelayanan dan Kepuasan Penumpang. Maka dapat di simpulkan bahwa variable tersebut Reliabel.

## 2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Suatu alat analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) Sugiyono, 2011). Analisis regresi linear sederhana terdiri dari satu variabel dependen dan satu variabel independen. Model persamaan untuk menghitung regresi linier sederhana yaitu:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan yaitu kepuasan).

X = Variabel independen (nilai yang diprediksikan yaitu pelayanan).

a = Konstanta (nilai Y' apabila X=0).

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan).

e = Pengaruh variabel lain yang tidak diikutkan dalam analisa.

## 3. Uji Hipotesis

### a. Uji T (Parsial)

Menurut Ghozali (2013) Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independent secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen itu sendiri. Hasil uji t dikatakan jika nilai signifikan < 0,05 maka H0 ditolak, Ha diterima yang artinya

variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen. Dan sebaliknya apabila nilai signifikan > 0,05 maka H0 diterima, Ha ditolak, yang artinya variabel independent tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

### b. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Menurut Ghozali (2018) Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1 (satu). Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependennya amat terbatas. Nilai koefisien determinasi adalah 0 < R<sup>2</sup> < 1. Apabila nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) semakin mendekati angka 1, maka model regresi dianggap semakin baik karena variabel independen yang dipakai dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel dependennya.

## Hipotesis

H<sub>0</sub> : tidak ada pengaruh antara pelayanan petugas *Aviation security* terhadap kepuasan pengguna saja di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

H<sub>a</sub> : ada pengaruh antara pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Hasil Penelitian

**Tabel 3. Uji Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.295	1.348		1.703	.092
	Pelayanan Petugas Aviation Security	.222	.016	.808	13.584	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Pada table diatas dapat di paparkan hasil dari persamaan regresi linier sederhana yang digunakan:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2,295 + 0,222X$$

Persamaan tersebut dapat diartikan:

a. Konstanta sebesar 2,295 menunjukkan arti bahwa nilai konsisten variabel

dependen (kepuasan pengguna jasa) adalah sebesar 2,295.

b. Koefisien X atau variabel independent (pengaruh pelayanan petugas *Aviation Security*) sebesar 0,222 dapat diartikan bahwa setiap bertambahnya 1% nilai pengaruh pelayanan petugas *aviation security*, maka nilai kepuasan pengguna jasa bertambah sebesar 0,222. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat diartikan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Berdasarkan persamaan regresi linier tersebut, koefisien regresi variabel independent (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y), artinya apabila variabel independent naik, maka variabel dependen akan mengalami kenaikan juga, dan sebaliknya.

### Uji Hipotesis

#### a. Uji t (Parsial)

**Tabel 4. Hasil Analisis Uji T (Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.295	1.348		1.703	.092
	Pelayanan Petugas Aviation Security	.222	.016	.808	13.584	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Berdasarkan table 4. untuk menguji bahwa Pelayanan Petugas *Aviation Security* (X) berpengaruh langsung secara positif terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y). Cara mencari T tabel:

$$T \text{ tabel} = (\alpha/2 ; n-k-1)$$

$$= (0,05/2 ; 100-1-1)$$

$$= ( 0,025 ; 98 ) = (\text{nilai distribusi T tabel } 1,984).$$

Dapat diperoleh nilai T hitung sebesar 13,584 > 1,984 dengan signifikan 0,00 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa

variabel pelayanan petugas *Aviation Security* (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y). Artinya, hasil perhitungan uji T hitung menunjukkan bahwa H1 diterima, maka dapat di simpulkan bahwa ada pengaruh Pelayanan Petugas *Aviation security* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo Nusa Tenggara Timur.

#### b. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 5. Hasil Analisis Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.808 <sup>a</sup>	.653	.650	2.050

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Petugas Aviation Security

Berdasarkan tabel 5 di ketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) adalah sebesar 0,653 atau 65,3%. Hasil ini

menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Pelayanan petugas *Aviation Security* (X) terhadap variabel Kepuasan



Pengguna Jasa (Y) sebesar 65,3% sedangkan sisanya 34,7% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti oleh peneliti.

### **Pembahasan**

Pada pembahasan kali ini penulis merangkum keseluruhan penjelasan dari penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan *Aviation Security* terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo Nusa Tenggara Timur.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode analisis regresi linier sederhana dengan memperoleh hasil yaitu 2,295 menunjukkan arti bahwa nilai konsisten variable kepuasan pengguna jasa adalah sebesar 2,295. Dan nilai koefisien regresi X (pelayanan petugas *Aviation Security*) sebesar 0,222 yang artinya bahwa jika nilai pelayanan petugas *Aviation Security* (X) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepuasan pengguna jasa (Y) akan meningkat sebesar 0,222. Koefisien tersebut sebesar 0,222 yang artinya bernilai positif, sehingga dapat di simpulkan bahwa arah pengaruh variable X terhadap Y adalah positif.

Berdasarkan hasil uji Parsial (Uji T-hitung), pengaruh variable X (pelayanan petugas *Aviation Security*) terhadap variable Y (kepuasan pengguna jasa) dapat diperoleh nilai t hitung nya yaitu sebesar 13,584 > t tabel 1,984467 dengan nilai signifikansinya yaitu 0,00 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel X berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y. Dimana hasil perhitungan uji t hitung menunjukkan bahwa H1 diterima, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh variabel X (pelayanan petugas *Aviation Security*) terhadap variabel Y (kepuasan pengguna jasa) di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo NTT.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) yaitu sebesar 0,653 atau 65,3%. Dimana hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara signifikan sedangkan sisanya 34,7% dimana di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti oleh peneliti, yang berarti bahwa besaran pengaruh yang di sebabkan oleh variabel X terhadap variabel Y sebesar 65,3%

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di paparkan oleh peneliti di bab sebelumnya mengenai "pengaruh pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo NTT", maka dapat diambil kesimpulan bahwa sebagai berikut: Analisis uji regresi linear sederhana pada pembahasan bab sebelumnya yaitu di tabel unstandardized didapatkan bahwa hasil signifikan 0,000 yang berarti nilai signifikan uji t parsial ini < 0,05. Berdasarkan hasil peroleh nilai signifikan tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel X (pelayanan petugas *Aviation Security*) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pengguna jasa). Dimana hal ini berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para pengguna jasa/responden di Bandara Komodo Labuan Bajo NTT.

Besar pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y) dengan hasil uji koefisien determinasi yaitu sebesar 0,653 atau 65,3%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Komodo sebesar 65,3% sedangkan sisanya 34,7% yang mana dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kepada peneliti selanjutnya di sarankan untuk dapat memperkaya

indikator variabel ataupun mengembangkan variabel lain di luar variabel yang telah di teliti agar dapat memperoleh hasil yang lebih bervariasi.

Aspek diluar variabel lain yang belum diteliti antara lain: pelayanan petugas *Aviation Security* pada maskapai dalam menangani barang berbahaya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agusthia Sari, U. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Customer Service Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT Angkasa pura II di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak (*Doctoral dissertation sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*).
- Andre Eris Tatangin, I. W. (2017). Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Mie Medan 99 Manado . *Jurnal Emba Vol.5 No.2 Juni 2017* , Hal. 811 - 820 .
- Anonim. 2011. *Pengertian Definisi Kualitas Pelayanan*, (online), (<http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>). Diakses pada tanggal 4 Juni 2021
- Arya, Y. D. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan keselamatan petugas *Aviation Security* (AVSEC) terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adie Soemarmo Solo. (*Doctoral dissertation sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*).
- Eka, D., Hamdani, Y., & Karim, S. (2018). Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*. 16(2), pp. 89-98.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hayati, R. (2019, Juli 4). *Pengertian Teknik Analisis Data, Jenis, dan Cara Menulisnya*. Retrieved from penelitian ilmiah: <https://penelitianilmiah.com/teknik-analisis-data/>
- ICAO, 2004. Aerodromes Annex 14. International Civil Aviation Organization (ICAO)
- Moenir. (2015), Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Nurgiansah, T. H. (2020). Filsafat Pendidikan. In *Banyumas: CV Pena Persada*.
- Nurgiansah, T. H. (2021). Pendidikan Pancasila. In *Solok: CV Mitra Cendekia Media*.
- Om, Makplus. (2015). *Definisi Pengertian Pelayanan*. Diakses pada 27 Juni 2021. <http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html>.
- Peraturan Pemerintah (2001). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan. Jakarta. Diakses pada tanggal 5 Juni 2021
- Rusydi. (2017). Customer Excellence, Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Santosa, S. A. (2020). Pengaruh Beban Kerja Petugas Avsec Dalam Melaksanakan Tugas Keamanan Dan Pelayanan Terhadap Kenyamanan Penumpang Di Centralize Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan. *Academia*, pp. 10-11.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&B, Bandung, Alfabeta.
- Yunitasari. (2019, November 5). (*LITERASI X-XII*) *PENGERTIAN AVIATION SECURITY ( AVSEC )*. Retrieved from Yayasan Citra Dharma Riau SMK Manajemen Penerbangan: <http://berita.smk-mapen.com/post/literasi-x-xii-pengertian-aviation-security-avsec>