

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *AVIATION SECURITY*
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA UDARA
INTERNASIONAL YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Program Studi S1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Oleh:

Anggara Dika Montana
21130017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2024**

Halaman Pengesahan Skripsi

Nama : ANGGARA DIKA MONTANA
NIM : 21130017
Program Studi : MANAJEMEN
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AVIATION
SECURITY TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI
BANDARA UDARA INTERNATIONAL YOGYAKARTA

Disetujui dan disahkan:

Hari : Rabu

Tanggal : 20-November-2024

Pembimbing,



Ari Susanti. S.Pt..M.M

NON. 0323048302

Mengetahui,

~~Kepala Program Studi~~ **Kepala Program Studi S1 Manajemen**



Satria Veriansyah Wiguna, S.Sn., M.M.

NIDN. 0606069402

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Anggara Dika Montana
NIM : 21130017
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Udara Internasional Yogyakarta

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIE Surakarta) dan diterima untuk memenuhi persyaratan memenuhi gelar Sarjana Manajemen.

Hari : Jumat
Tanggal : 27 Desember 2024

Tim Penguji Tanda Tangan

Ketua : Dr Budi Istiyanto, S.E.,M.M.,M.H
Anggota : Ari Susanti, S.Pt.,M.M.

()
()

Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta




Aditya Liliyan, S.M.B, M.M.

NIDN. 0606118902

Pernyataan Keaslian Skripsi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Udara Internasional Yogyakarta

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Surakarta, 20 November 2024

Pembuat pernyataan,



Anggara Dika Montana

Daftar Isi

Halaman Pengesahan Skripsi.....	i
Pengesahan Skripsi	ii
Pernyataan Keaslian Skripsi	iii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	5
LANDASAN TEORI.....	5
A. Kajian Teori.....	5
B. Penelitian Terdahulu	6
C. Kerangka Pikir.....	9
D. Hipotesis	9
BAB III.....	11
METODE PENELITIAN	11
A. Objek Penelitian.....	11
B. Jenis dan Sumber Data	11
C. Populasi dan Sampel	12
D. Teknik Pengumpulan Data	13
E. Definisi Operasional	14
F. Teknik Analisis Data	17
G. Uji Hipotesis	19
H. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	20
BAB IV Pembahasan	21

A. Gambaran Umum Kulon Progo dan Bandara YIA	21
B. Analisis Data.....	22
C. Hasil Penelitian	23
BAB V	39
PENUTUP	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA	41
Lampiran	44

Daftar Tabel

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	6
Tabel 2. Definisi Operasional	14
Tabel 3. Jumlah Penumpang Bandara Internasional Yogyakarta.....	22
Tabel 4. Hasil Uji Validitas	23
Tabel 5. Hasil uji validitas untuk variabel X2	24
Tabel 6. Hasil uji validitas untuk variabel Y	24
Tabel 7. Hasil uji reliabilitas	25
Tabel 8. Statistik deskriptif.....	26
Tabel 9. Hasil uji normalitas	27
Tabel 10. Hasil uji multikolinearitas	27
Tabel 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	28
Tabel 12. Hasil uji koefisien determinasi (R^2).....	28
Tabel 13. Hasil uji T	30

Daftar Gambar

Gambar 1. Jumlah Penumpang Bandara Internasional Yogyakarta (juta)	22
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bandara merupakan gerbang utama bagi transportasi udara. Berdasarkan (UU Nomor 1 Tahun 2009) tentang Penerbangan, bandara adalah area khusus di darat dan atau air yang digunakan untuk lepas landas dan mendaratnya pesawat, menaikkan penumpang, serta memuat dan membongkar barang. Selain itu, bandara juga menghubungkan berbagai moda transportasi dan dilengkapi dengan perangkat keamanan dan keselamatan penerbangan, serta fasilitas dasar dan pendukung lainnya. Dalam operasionalnya, keselamatan penerbangan menjadi prioritas utama. Oleh karena itu, setiap bandara harus menyediakan layanan yang memastikan keselamatan penerbangan. Salah satu entitas yang bertanggung jawab atas keamanan ini adalah *Aviation Security* (AVSEC). Sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010 tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Awak Pesawat, Bagasi Kabin, dan Orang Pribadi yang Diangkut dengan Pesawat Udara, petugas keamanan penerbangan harus memiliki lisensi dan memiliki tanggung jawab di bidang keamanan (2016).

Aktivitas di bandara tidak terlepas dari penyediaan layanan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, Petugas Keamanan Penerbangan (AVSEC) wajib memberikan layanan keamanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Salah satu tugas utama AVSEC adalah memeriksa dokumen penumpang dan kargo untuk mencegah masalah yang mungkin terjadi di kemudian hari, , Riko Hanggara & Yulia Aji Puspitasari (2023). Ketelitian sangat penting dalam memeriksa dokumen-dokumen ini karena kesalahan kecil bisa berakibat serius dan berkepanjangan. Untuk kargo, dokumen yang perlu diperiksa mencakup faktur, izin, dan legalitas lainnya. Penumpang harus memverifikasi identitas seperti nama dan alamat, tiket serta izin yang valid, dan memastikan kesesuaian tiket dengan identitas penumpang. Hal ini bertujuan untuk mencegah penipuan atau tindakan kriminal selama penerbangan. Selain itu, AVSEC harus memastikan bahwa penumpang bukan buronan dengan berkoordinasi dengan petugas keamanan lainnya Eka Putra Utama et al. (2022).

Layanan merupakan produk yang tidak berwujud yang bersifat sementara dan dirasakan serta dialami. Layanan AVSEC harus teliti dan berkoordinasi dengan petugas lainnya untuk memastikan keamanan dan kenyamanan penumpang.

Layanan adalah produk yang tidak berwujud dan tidak bisa dimiliki secara fisik Henry et al. (2013). Meski tidak berlangsung selamanya, layanan dapat dialami dan dirasakan oleh penerima. Pelayanan di bandara sangat tergantung pada sikap setiap petugas. Oleh karena itu, semua departemen di bandara harus memberikan layanan yang prima dan ramah. Kualitas layanan bandara yang baik berpengaruh pada kualitas pelayanan keamanan dan kepuasan penumpang sebagai pengguna jasa bandara.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Aviation Security* (AVSEC) memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan penumpang di bandara, seperti prestasi yang diraih oleh Bandara Internasional Yogyakarta (YIA). PT. Angkasa Pura I, yang mengelola YIA, menerima lima penghargaan internasional dari *Airport Service Quality* (ASQ) *Award* 2023. Penghargaan ini, yang diberikan oleh *Airport Council International* (ACI), mencakup kategori *Best Airport of 5 to 15 Million Passengers in Asia-Pacific* atau bandara terbaik dengan penumpang 5-15 juta orang di Asia Pasifik, *Airport with the Most Dedicated Staff in Asia-Pacific* atau bandara terbaik dalam dedikasi krunya di Asia Pasifik, *Easiest Airport Journey in Asia-Pacific* atau bandara dengan penerbangan termudah di Asia Pasifik, *Most Enjoyable Airport in Asia-Pacific* atau bandara termenyenangkan di Asia Pasifik, dan *Cleanest Airport in Asia-Pacific* atau bandara terbersih di Asia Pasifik. Pengakuan ini didasarkan pada survei yang mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa bandara terhadap 30 indikator performa pelayanan. Salah satu kunci keberhasilan ini adalah komitmen untuk menerapkan prinsip 3S+1C (*Security, Safety, Services, and Compliance*) Niru Anita Sinaga (2022).

Dedikasi AVSEC dalam memastikan keamanan dan keselamatan penumpang memainkan peran vital dalam mencapai tingkat kepuasan tinggi tersebut (Pamuji:2023). Kesuksesan ini juga mencerminkan betapa pentingnya kualitas pelayanan keamanan dalam menciptakan pengalaman yang positif dan berkesan bagi penumpang, sehingga mereka merasa aman dan nyaman selama berada di

bandara. Ini dibuktikan dengan penghargaan untuk dedikasi kru dan kebersihan bandara, yang juga menunjukkan bahwa pelayanan prima di seluruh departemen, termasuk AVSEC, adalah faktor kunci dalam meraih kepuasan penumpang yang tinggi. Kualitas pelayanan keamanan seringkali menjadi ukuran kepuasan penumpang di bandara (Eka Putra Utama:2022). AVSEC merupakan operator garda terdepan yang melayani penumpang langsung di Bandara Udara Internasional Yogyakarta.

Penelitian Evinda Dwi Permatasari (2019) menunjukkan bahwa kinerja AVSEC masih belum optimal karena belum mencapai tingkat kepuasan penumpang rata-rata terhadap kualitas layanan keamanan. Penelitian Djoko Widagdo (2019) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap layanan keamanan AVSEC di YIA sangat tinggi, mencapai 96%, yang menunjukkan bahwa mayoritas penumpang merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan. Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada berbagai faktor yang mempengaruhi persepsi kepuasan penumpang, dan perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor tersebut secara mendalam.

Sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti tertarik untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan keamanan petugas avsec berpengaruh atau tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Penulis tertarik untuk menggunakan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan *Aviation Ssecurity* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Dalam penelitian ini Variabel independent ialah kualitas pelayanan AVSEC variabel (X1) dan kenyamanan penumpang dalam pelayanan (X2), sedangkan kepuasan Penumpang variable dependen (Y).

B. Rumusan Masalah

Berdasar pada acuan latar belakang yang telah dipaparkan, terdapat hal yang dapat dijadikan rumusan masalah sehingga muncul masalah yang perlu diteliti lebih lanjut yaitu, masih adanya perbedaan pandangan mengenai tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan *AVSEC*. Hal ini menimbulkan pertanyaan:

1. Apakah Kualitas Pelayanan Aviation Security Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Udara Internasional Yogyakarta?
2. Apakah Kenyamanan Penumpang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Udara Internasional Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Mengetahui apakah adanya pengaruh kualitas pelayanan keamanan dan kenyamanan pelayanan petugas *AVSEC* atau tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dibagi menjadi beberapa aspek penting. Secara akademis, penelitian ini akan memberikan kontribusi pada literatur tentang manajemen bandara, khususnya mengenai kualitas layanan keamanan dan kepuasan penumpang. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai topik serupa. Bagi praktisi, khususnya manajemen Bandara Internasional Yogyakarta dan PT. Angkasa Pura I, penelitian ini akan memberikan wawasan yang mendalam tentang persepsi penumpang terhadap layanan *AVSEC* dan bagaimana kualitas layanan tersebut mempengaruhi kepuasan mereka. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *AVSEC* dan, pada gilirannya, meningkatkan kepuasan penumpang. Selain itu, bagi pembuat kebijakan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan standar keamanan dan pelayanan di bandara. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada peningkatan pelayanan di Bandara Internasional Yogyakarta, tetapi juga memberikan manfaat yang lebih luas dalam upaya meningkatkan standar pelayanan bandara secara umum.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai langkah pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan (Arianto, 2018)

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Harfika dan Abdullah, 2017), berikut terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangible* (Bukti Fisik),
2. *Reliability* (Keandalan),
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap),
4. *Assurance* (Jaminan),
5. *Empathy* (Empati).

2. Kenyamanan Penumpang

Menurut Setyaningsih Sri Utami (2016) Kenyamanan adalah perasaan aman para konsumen atas pelayanan yang baik kepada pelanggan yang diberikan oleh bandara, yang dapat berupa perasaan senang yang dirasakan para konsumen atas jasa yang mereka dapatkan.

Indikator kenyamanan

Secara fisik dalam bangunan dapat dibagi menjadi beberapa aspek, salah satunya adalah kenyamanan termal. Kenyamanan termal berkaitan dengan suhu, kelembaban, dan sirkulasi udara dalam ruangan. Selain itu, kenyamanan fisik juga dapat meliputi kenyamanan spasial, visual, auditorial, dan lingkungan (Saragih & Dyahjatmayanti, 2022; Gunawan & Ananda, 2017). Beberapa faktor yang dapat digunakan sebagai indikator kenyamanan dalam bangunan antara lain suhu, pencahayaan, kebisingan, aroma, keamanan, dan kebersihan. Untuk menentukan tingkatkenyamanan fisik dala bangunan, dapat dilakukan survei atau penilaian berdasarkan persepsi pengguna ruangan (Harefa et al., 2018; Utami et al., 2016).

Bandar udara memiliki peran penting dalam mendukung konektivitas antarwilayah dan pariwisata. Salah satu contoh bandar udara yang penting di Indonesia adalah Bandar Udara Internasional YIA. Bandar udara ini memiliki peran penting dalam mendukung konektivitas dan pariwisata di wilayah Yogyakarta.

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami pelanggan, yang diharapkan pelanggan, apabila kualitas yang dialami oleh pelanggan lebih rendah yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan. Kualitas pelayanan yang dialami pelanggan sesuai yang diharapkan, pelanggan akan puas, dan apabila kualitas pelayanan lebih dari apa yang diharapkan pelanggan akan sangat puas (Andi Riyanto, 2018).

Indikator kepuasan pelanggan

Menurut (Setyo, 2017) ada indikator kepuasan pelanggan yaitu:

1. Terpenuhi harapan pelanggan
2. Selalu menggunakan produk
3. Merekomendasi ke orang lain
4. Kualitas layanan
5. Reputasi yang baik
6. Lokasi

B. Penelitian Terdahulu

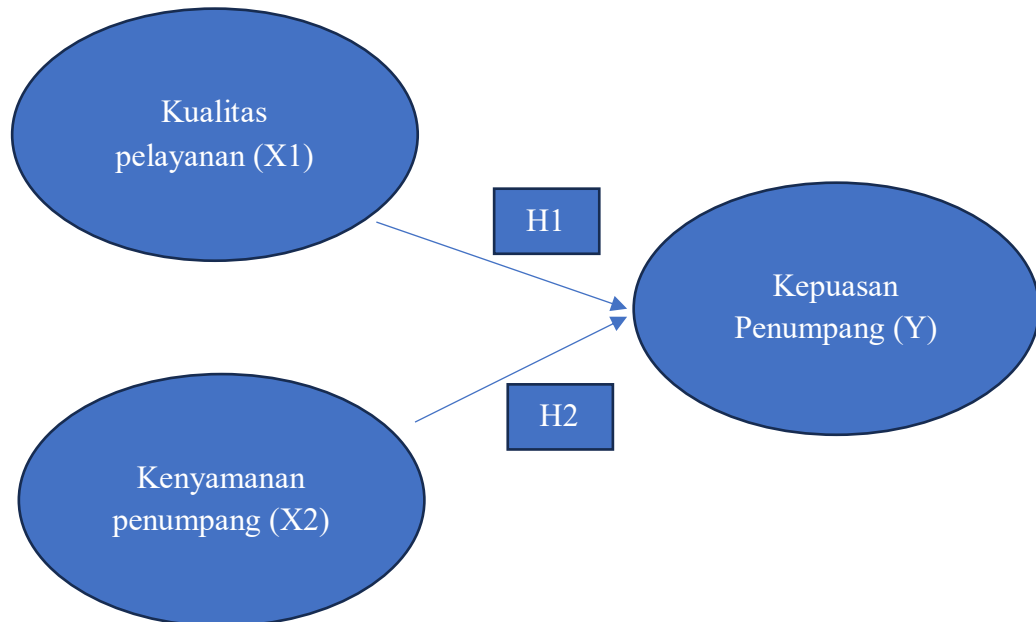
Tabel 1. Penelitian Terdahulu

NO	Penulis dan Tahun	Judul	Hasil
1.	E. Halimatu Sa'diah ¹ , Dede Mardiah, Masliatul Aini, Hanifan (2024)	Kualitas Pelayanan Transportasi Publik	Pelayanan Transportasi Publik Pelayanan transportasi publik bertujuan untuk memfasilitasi pergerakan penduduk dalam suatu wilayah, mengurangi kemacetan lalu lintas, mengurangi kemacetan lalu

			lintas, mengurangi polusi udara, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan alternatif transportasi yang efisien. Keamanan transportasi publik dibagi menjadi dua faktor yaitu internal dan eksternal. keamanan internal yang dimaksud adalah keamanan yang biasanya terjadi akibat human error yang biasanya berasal dari pihak penyedia layanan transportasi publik. Sebaliknya faktor keamanan eksternal berasal dari pengguna transportasi publik yang mencari celah dari keramaian yang terjadi pada transportasi publik. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Publik. Banyak pelanggan memilih menggunakan kendaraan pribadi demi kenyamanan, keamanan, dan kelincahan dalam melakukan mobilitas karena pengelola transportasi sering mengabaikan infrastruktur dan fasilitas transportasi.
2.	Baziduhu Laia (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di UD.

			Laia di Desa Hilimondrege Raya. Dalam penelitian ini diperoleh persamaan regresi linear sederhanayaitu: $Y = 24,008 + 0,565X$, diperoleh nilai thitung 5,128 > ttabel1,661, dan tingkat signifikan 0,000 < 0,05 maka keputusannya adalah H_0 diterima H_a ditolak dengan arti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian secara simultan ada pengaruh positif antara variabel indenpenden kualitas pelayanan (X) terhadap variabel dependen kepuasan konsumen (Y) dengan menggunakan program SPSS 21.0 For Windows Evaluation Version diperoleh nilai R Square sebesar 0,612 atau 61,2%. Hasil uji hipotesis (uji t) nilai thitung diperoleh nilai sebesar 5,128 > nilai ttabel sebesar 1,661 dengan derajat kebebasan 98 (100-2) pada $\alpha = 0,05$ karena 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumendi UD. Laia Di Desa Hilimondrege Raya.
--	--	--	--

C. Kerangka Pikir



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara atau jawaban individu terhadap rumusan masalah penelitian, dimana telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2017).

1. Kualitas pelayanan AVSEC variabel (X1) terhadap Kepuasan Penumpang variable dependen (Y)

Rahayu(2019) dalam (Baziduhu Laila, 2024) menyatakan bahwa “....*kualitas pelayanan adalah kesan pelanggan atas keunggulan layanan perusahaan dibandingkan dengan layanan pesaing....*”. Adapun Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. (Baziduhu Laila, 2024). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan/penumpang.

2. Kenyamanan penumpang dalam pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Penumpang variable dependen (Y)

Menurut Setyaningsih Sri Utami (2016) Kenyamanan adalah perasaan aman para konsumen atas pelayanan yang baik kepada pelanggan yang diberikan oleh bandara, yang dapat berupa perasaan senang yang dirasakan para konsumen atas jasa yang mereka dapatkan.

Dalam penelitian E. Halimatu sa'diah (2024) menyatakan bahwa adanya keterhubungan antara kenyamanan dan kepuasan penumpang, semakin penumpang nyaman atas pelayanan dari pihak penyedia jasa, Tingkat kepuasan karena factor nyaman semakin meningkat.

H2: Kenyamanan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan Aviation Security (AVSEC) terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan AVSEC (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan penumpang (Y). Penelitian ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan AVSEC, yang mencakup dimensi tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati), maka semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang yang dirasakan.
2. Hasil analisis kenyamanan penumpang dalam pelayanan (X2) Menunjukkan bahwa kenyamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y). Alasannya hal ini bisa disebabkan oleh kenyamanan yang mungkin sudah dianggap sebagai standar minimum oleh penumpang, dan juga penumpang lebih mengutamakan keamanan disbanding nilai kenyamanan di bandara.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan AVSEC: Mengingat kualitas pelayanan AVSEC terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, manajemen bandara perlu lebih memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan keamanan. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan berkala bagi petugas AVSEC, peningkatan daya tanggap terhadap kebutuhan penumpang, dan modernisasi peralatan keamanan. Langkah-langkah ini akan meningkatkan persepsi positif penumpang terhadap keamanan dan kenyamanan bandara.

2. Peningkatan Infrastruktur dan Teknologi Keamanan: Bandara perlu terus mengembangkan dan memodernisasi infrastruktur serta teknologi keamanan. Investasi dalam teknologi keamanan yang lebih canggih dapat mempercepat proses pemeriksaan keamanan, meningkatkan keandalan, dan menciptakan pengalaman yang lebih efisien bagi penumpang. Hal ini akan membantu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan penumpang terhadap layanan keamanan di bandara.
3. Peningkatan Kenyamanan Sebagai Penunjang: Meskipun kenyamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, bandara tetap disarankan untuk menjaga standar kenyamanan yang tinggi. Fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, kebersihan yang terjaga, serta pengelolaan suhu dan kebisingan di lingkungan bandara harus terus ditingkatkan untuk memastikan penumpang memiliki pengalaman yang menyenangkan selama berada di bandara.
4. Penelitian Lanjutan: Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan memperluas jumlah sampel dan cakupan variabel yang digunakan. Penelitian mendatang dapat mengeksplorasi faktor-faktor lain yang berpotensi mempengaruhi kepuasan penumpang, seperti harga tiket, waktu tunggu, serta layanan penunjang lainnya. Penelitian ini juga dapat dilakukan di bandara lain untuk melihat apakah hasil yang serupa dapat ditemukan di lokasi lain, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel Dalam Penelitian. *JURNAL PILAR: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 29.
- Anita Asnawi. (2017). Servqual Model Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bongkar Muat Dan Emkl (Studi pada P.T. Sarana Bandar Nasional Surabaya). *JIABI*, 1(1), 1–13.
- Bhakti, C. I., & Hilal, R. F. (2022). Pengaruh Pelayanan Keamanan Petugas AVSEC Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Banyuwangi. *Jurnal kewarganegaraan*, 6(1), 715-719.
- Djoko Widagdo. (2019). Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Aviation Security (Avsec) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. *Optimal*, 16(2), 35–45.
- E. Halimatu Sa'diah, Dede Mardiah, Masliatul Aini, Hanifan, & Afmi Apriliani. (2024). KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK. *Karimah Tauhid*, 3(2). <https://ojs.unida.ac.id/karimahtauhid/article/view/12027/4680>
- Eka Putra Utama, M., Valeria Roellyanti -Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, M., Valeria Roellyanti, M., Studi DIV Manajemen Transportasi Udara, P., Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, S., Bantul, K., & Daerah Istimewa Yogyakarta, P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3). www.ekonomi.bisnis.com,
- Faoziah, A. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Personel Pengamanan Bandar Udara Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(3), 1259-1268.
- Firdaus, H. (2019, Mei 6). *Pesawat Komersial Pertama Mendarat di Bandara Internasional Yogyakarta*. Retrieved from Kompas: <https://www.kompas.id/baca/utama/2019/05/06/pesawat-komersil-pertama-mendarat-di-bandara-internasional-yogyakarta>
- Firdausi, N. Z. (2022, Desember 05). *Biaya Pembangunan Bandara YIA Habiskan Rp12 Triliun tapi Sepi Penumpang*. Retrieved from Okezone: <https://economy.okezone.com/read/2022/12/05/320/2720888/biaya-pembangunan-bandara-yia-habiskan-rp12-triliun-tapi-sepi-penumpang>
- Galuh, S., Siregar, S., Anggia,), Lubis, S., Muslim, U., Al Washliyah, N., Jalan,), Ii, G., 93, N., & Medan, K. (2019). Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Kampung Baru Medan). *Prossiding Seminar Hasil Penelitian*.
- Haqiqi, I. M., & Ambarsari, N. A. (2023). Pengaruh Tingkat Keamanan Dan Pelayanan Petugas Avsec Pasca Event Motogp Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*, 5(1), 197-211.

- Henry, O. :, Piri, G., Ekonomi, F., Bisnis, D., Universitas, J. M., & Ratulangi, S. (2013). *Kualitas Pelayanan Jasa Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Steiner Salon Manado. 1*, 504–512.
- Herni Justiana Astuti. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model). *Neliti*. <https://media.neliti.com/media/publications/29587-ID-analisis-kepuasan-konsumen-servqual-model-dan-important-performance-analysis-mod.pdf>
- Ibrahim, A. Y. M., & Hodi, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Avsec Di Security Check Point (Scp) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. *Growth*, 20(1), 190-203.
- Kemenhub. (2016). 2016 kemenhub. *Instruksi Menteri Perhubungan Republik Indonesia*. <https://jdih.dephub.go.id/api/media?data=ER1e9UGoPwUCEMXDLDC9yS48d4gxS3PfS4EwxBwNZgXq8n4H6NzwzTQ8cK15mrkff38QeYHTII9aE4Of06oix3jT4jIUDi2fakP8cLI4w1PGrI3cLfV20dJZWFrkVmTMmjc3HG2UJJ a5EQuHwnh1mMWIKr6uf17k2pKGkFu8fmluUBEzKjtIW2tiXr6BNvtwpgV9EmGDua84EI6S63zR5qcOBUxi>
- Laia, B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Ndrumi : Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Humaniora*, 7(1). <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/NDRUMI>
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Rineka Cipta.
- Niru Anita Sinaga. (2022). Aspek Hukum Keselamatan Penerbangan di Indonesia. *Jurnal Hukum Sasana*, 8(2), 453–462.
- Norfai. (2020). *Manajemen Data Menggunakan SPSS*. Kalimantan Selatan: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary.
- Perhubungan, K. (2009). *Undang-Undang* (Vol. 1). Jakarta: Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.
- Permatasari, E. D., Menejemen, J., Udara, T., Penerbangan, M., Surabaya, P., & Jemur Andayani, J. (2019). Kajian Pelaksanaan Pengamanan Di Security Check Point (Scp) 1 Terhadap Tingkat Keamanan Di Terminal Ib Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Seminar DIrgantara*.
- Prasastono, N., Sri, D., & Pradapa, Y. F. (2012). *Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi*. (Vol. 11, Issue 2) <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/pdk1/article/view/1716>
- Priyatin, S. (2017, Januari 27). *Jokowi: Bandara Internasional Yogyakarta Mulai Beroperasi pada 2019*. Retrieved from Kompas: https://regional.kompas.com/read/2017/01/27/14313961/jokowi.bandara.internasional.yogyakarta.mulai.beroperasi.pada.2019#google_vignette
- Progo, P. K. (2020, Juni 23). *Pemerintah Kabupaten Kulon Progo*. Retrieved from Pemerintah Kabupaten Kulon Progo: <https://kulonprogokab.go.id/v31/detil/7670/geografis>
- Putra, I. R. (2018, September 17). *Bandara Internasional Kulon Progo beroperasi pada 2017*. Retrieved from Merdeka: <https://www.merdeka.com/uang/bandara-internasional-kulon-progo-beroperasi-pada-2017.html>

- Rahmawati, M., Hermansyah, M., Wibowo, A., & Sunaryo, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Niat Pembelian Ulang Di Toko Online Tokopedia. In *Jurnal Manajemen* (Vol. 8, Issue 1). <http://ekonomi.kompasiana.com>.
- Riko Hanggara, & Yulia Aji Puspitasari. (2023). Peran Unit Aviation Security Untuk Menunjang Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan Jamaah Haji Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. *Jurnal Kajian Dan Penelitian Umum*, 1(4), 126–138. <https://doi.org/10.47861/jkpu-nalanda.v1i4>
- Saraswati, H., Sudrajat, B., Hidayat, W., Herin, T. M., Rahma, D., Ari, A., Jurusan, K., Syariah, P., Ekonomi, F., Islam, B., Banten, H., Dekan, W., Syariah, J. P., Mata, D., Statistik, K., Jurusan, I., & Hasanuddin Banten, M. (2023). *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI)*. 1(3). <https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v1i3.365>
- Siti Ning Farida. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy Di Surabaya. *Core*. <https://api.core.ac.uk/oai/oai:generic.eprints.org:6583/core458>
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. alfabeta.
- Sulistyo Dwi Pamuji, & Suprpti. (2023). Peran Aviation Security (Avsec) Dalam Menunjang Keamanan Penerbangan Di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang Kalimantan Barat. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 5(1), 14–20.
- Syaifullah, M. (2012, April 7). *Kulon Progo Calon Tertinggi Lokasi Bandara Yogya*. Retrieved from Tempo Bicara Fakta: <https://nasional.tempo.co/read/395270/kulon-progo-calon-tertinggi-lokasi-bandara-yogya>
- Takaselumang, M., Kastanya, J., & Jantje, H. J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Aviation Security terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong. *Attractive: Innovative Education Journal*, 4(3), 244-264.
- Wayan Anggayani, N., Flaviana Osin, R., Triatma Mulya, S., & Komunitas Mapindo, A. (2017). *Pengaruh Service Performance Terhadap Nilai Sekolah Kepuasan Dan Loyalitas Pelajar Pada Smk Pariwisata Triatma Jaya Tabanan* (Vol. 1).
- Yunislamiaty, W., & Fatmayati, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keamanan Passenger Security Check Point (Pscp) Oleh Unit Aviation Security (Avsec) Terhadap Kerpuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Ground Handling Dirgantara*, 5(02), 282-290.
- Zebua, D. J., & Ika, A. (2020, Maret 28). *Bandara YIA Beroperasi Penuh 29 Maret, 168 Penerbangan Pindah dari Yogyakarta ke Kulon Progo*. Retrieved from Kompas: <https://regional.kompas.com/read/2020/03/28/17093801/bandara-yia-beroperasi-penuh-29-maret-168-penerbangan-pindah-dari-yogyakarta>

Lampiran

1. Konfirmasi Responden

Kualitas pelayanan AVSEC variabel (X1)						
No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya merasa bahwa prosedur kemanan di Bandara YIA terasa efesien					
2	Saya merasa bahwa waktu untuk pemeriksaan keamanan sangat efektif dan andal					
3	Saya merasa bahwa responsibilitas petugas sangat tanggap					
4	Saya merasakan bahwa adanya jaminan keamanan saat pemeriksaan dari petugas					
5	Saya merasa bahwa petugas yang melayani saya memiliki rasa empati kepada saya					

Kenyamanan penumpang dalam pelayanan (X2)						
No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya merasa nyaman ketika sedang melakukan pemeriksaan karena fasilitasnya lengkap					
2	Saya merasakan kenyamanan ketika berada dalam ruangan pemeriksaan karena ruangnya tertata rapi					
3	Saya merasa nyaman ketika sedang menjalani pemeriksaan di Bandara YIA karena suasananya cenderung tenang					
4	Saya merasakan kenyamanan ketika saya sedang berada di bandara YIA karena lingkungannya sangat nyaman untuk dijadikan tempat singgah transportasi untuk bepergian					

Kepuasan Penumpang variable dependen (Y)						
No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya merasa puas ketika mendapatkan pelayanan di bandara YIA					
2	Saya merasa akan terus melakukan penerbangan di bandara YIA jika bepergian jauh					
3	Saya akan merekomendasikan bandara YIA kepada sanak saudara dan kerabat saya					
4	Saya merasa bahwa kualitas layanan di bandara YIA ini sangat memenuhi ekspektasi saya					
5	Saya merasa bahwa menggunakan fasilitas bandara termasuk pelayanan petugas selalu dalam keadaan baik					
6.	Saya merasa bahwa pelayanan dan petugas bandara YIA memiliki reputasi yang baik					
7.	Saya merasa Lokasi bandara YIA sangat strategis					

Tabulasi Data

X1.1-X1.5					X2.1-X2.4				Y.1-Y7						
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2
4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	7	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5