

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS AVSEC DI
SECURITY CHECK POINT (SCP) TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN BABULLAH
TERNATE**

Ali Yusran M Ibrahim
aliyusranmibrahim@gmail.com
Sekolah Tinggi Teknologi
Kedirgantaraan

Hodi
hodi256@gmail.com
Sekolah Tinggi Teknologi
Kedirgantaraan

ABSTRACT

Aviation Security (AVSEC) is a work unit formed by PT. Angkasa Pura in fulfilling international and national regulations as a manager and provider of airport security services must have the required license according to the position. The quality of security services provided by security officers or Aviation Security (AVSEC) at the Security Check Point (SCP) unit at Sultan Babullah Airport Ternate is very important for passengers. The researcher got information from seniors who had already carried out On Job Training (OJT) where there were some passengers who complained about the service during the inspection. Therefore, the researcher aims to find out whether there is an influence on the quality of service of avsec officers at the security check point on passenger satisfaction and also to find out how much influence the quality of service of avsec officers at the security check point has on passenger satisfaction at Sultan Babullah Airport, Ternate

This study uses quantitative data. The data used in this study were taken from primary data based on questionnaires distributed to passengers at Sultan Babullah Airport Ternate for the period February 2022. With a total of 96 people, the data analysis technique used was simple linear regression analysis, T test, coefficient of determination and normality test.

The results showed that H_0 was rejected and H_a was accepted, which means that there is an influence of service quality for Avsec Officers at Security Check Point (SCP) on Passenger Satisfaction at Sultan Babullah Airport, Ternate. The T test results show $t_{count} = 15.212 > t_{table\ value} = 1.985$. The results of the Coefficient of Determination test which show how much influence the service quality variable (X) has on the passenger satisfaction variable (Y) it is known that the determination coefficient value is 71.1%, which means that the service quality variable (X) contributes 71.1% to the passenger satisfaction variable. (Y), while the remaining 28.9% was caused by other factors not examined by the researcher.

Keywords: *Quality of Service, Passenger Satisfaction, Sultan Babullah Ternate*

1. PENDAHULUAN

Transportasi sebagai sarana pendukung masyarakat dalam melakukan niaga dan aktivitas kegiatan sehari hari, baik dari

masyarakat menengah atas sampai masyarakat tingkat bawah. Masyarakat yang lebih memilih memanfaatkan alat transportasi yang paling cepat dan efisien, salah satunya yaitu transportasi udara,

Untuk menunjang pengawasan keamanan dan keselamatan penerbangan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh pihak pengelola bandara. Yang paling utama ialah adanya sumber daya manusia yang cukup terampil. Dalam melaksanakan tugas pengamanan bandar udara harus memeriksa semua bagasi para penumpang dengan teliti dan seksama pada saat para penumpang memasuki area check in yang dilakukan oleh personil/petugas pengamanan yang diselenggarakan oleh pihak penyelenggara bandar udara yang memperhatikan aspek tingkat pelayanan (*Level Of Service*). Fasilitas/peralatan pemeriksaan seperti *X-Ray Baggage Detector*, *Metal Detector*, *Walkthrough Dan Explosive Detector* wajib dipergunakan di *Security Check Point*. Untuk itu tingkat pelayanan keamanan juga harus ditingkatkan sesuai dengan peraturan pemerintah nomor 3 tahun 2001 tentang keamanan dan keselamatan penerbangan, dimana setiap orang, barang harus melalui pemeriksaan keamanan.

Aviation Security (AVSEC) adalah sebuah *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 dengan maksud selain memenuhi jumlah minimal yang harus dimiliki peralatan keamanan tersebut juga harus dalam

kondisi baik dan lulus uji test keamanan alat. Ketiga, prosedur yang digunakan harus jelas dan dilaksanakan secara benar. Prosedur tersebut juga harus mengacu pada regulasi keamanan penerbangan nasional maupun internasional. Antara penerapan prosedur dilapangan dan yang tercantum dalam aturan yang ada harus sesuai. Baik itu prosedur tentang pemeriksaan keamanan maupun prosedur tentang pengoperasian alatkeamanan.

Kualitas pelayanan keamanan yang diberikan oleh petugas keamanan atau *Aviation Security (AVSEC)* di unit *Security Check Point (SCP)* pada Bandar Udara Sultan Babullah Ternate sangatlah penting bagi para penumpang yang akan menggunakan jasa bandar udara. Mengingat tugas dari petugas keamanan bandarasangatlah penting dikarenakan garda terdepan dalam melaksanakan hal keamanan dan menjamin keselamatan para calon penumpang di darat maupun di udara nantinya.

Pada saat peneliti melaksanakan *On Job Training (OJT)* ditemukan masih terdapat keluhan dari para penumpang dalam proses pelayanan pemeriksaan keamanan dari petugas *Aviation Security (AVSEC)* di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate dikarenakan kurang personel di lapangan dalam melaksanakan tugas, terkadang ada beberapa alat yang sering eror dan juga sering terdapat kendala pada mesin *X-Ray* di *Security Check Point (SCP)* yang pada akhirnya menimbulkan antrian Panjang pada saat jam kesibukan atau jam keramaian

dalam jadwal penerbangan yang ada di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

Peneliti juga mendapatkan informasi dari senior yang lebih dahulu melaksanakan On Job Training (OJT) dimana ada beberapa penumpang yang mengeluhkan tentang pelayanan saat pemeriksaan. Dapat terlihat pada masalah tersebut mungkin saja dikarenakan arus penumpang yang sudah mulai tinggi sehingga mempengaruhi petugas *Avsec* yang berdampak kepada penumpang.

2. KAJIAN PUSTAKA

Bandar Udara

Warsito (2017) bandar udara adalah kawasan di daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara, disamping itu untuk mendarat dan lepas landas, juga sebagai tempat 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 penunjang lainnya.

Bagian khusus yang terdapat pada bandar udara disebut *aerodrome*, yang didefinisikan sebagai suatu kawasan (termasuk didalamnya terdapat bangunan, instalasi dan peralatan) di daratan atau perairan, yang sebagian atau seluruhnya disiapkan untuk digunakan oleh pesawat udara ketika melakukan pendaratan, lepas landas, dan pergerakan di darat. *Aerodrome* yang berupa daratan disebut dengan *land aerodrome* sedangkan *aerodrome*

yang berupa perairan disebut dengan *water aerodrome* (Warsito, 2017).

Menurut Wardhani (2018) unsur-unsur yang ada pada bandar udara berfungsi bukan hanya sebagai area untuk pesawat udara lepas landas namun dalam sistem transportasi udara dapat meliputi aktivitas aktivitas yang luas didalamnya terdapat pergerakan penumpang dan barang. Adapun unsur-unsur dari struktur tersebut yaitu landasan pacu (*Ranway*), landas hubung (*Taxiway*), landas parkir (*Apron*), Gedung terminal penumpang, Gudang, tower/Menara pengontrol, fasilitas keselamatan atau pemadam kebakaran, serta *utility* (fasilitas listrik, telpon dan lain-lain)

Security Check Point

Tempat pemeriksaan keamanan (*Security Check Point/SCP*) adalah tempat pemeriksaan keamanan bagi penumpang, orang, personel pesawat udara dan barang yang akan masuk ke daerah keamanan terbatas atau ruang tunggu di gedung terminal bandar udara. Berdasarkan SKEP 2765/XII/2010. tempat pemeriksaan keamanan (*security check point*) dibagi atas 2 area yaitu:

- a. Tempat pemeriksaan keamanan pertama (*security check point/ SCP-1*), Terletak pada pintu masuk menuju daerah sekitar tempat pelaporab keberangkatan (*counter checkin*) serta harus memiliki sekurang-kurangnya 1 jalur pemeriksaan.
- b. Tempat pemeriksaan keamanan kedua (*security check point/ SCP-2*), terletak di daerah pintu masuk

menuju ruang tunggu dan jalur pemeriksaan yang menggunakan peralatan keamanan penerbangan harus mempunyai peralatan keamanan paling sedikit meliputi mesin x-ray bagasi tercatat: gawang detector logam (*Walk Through Metal Detector/ WTMD*) dan detector logam genggam (*Hand Held Metal Detector/ HHMD*).

Petugas Aviation Security

Aviation Security (AVSEC) adalah Personil Keamanan Penerbangan yang telah (wajib) memiliki 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 butir9).

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

Kualitas Pelayanan

Lupiyoadi (2014) Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau

kegiatan yang dapat di tawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Kolter dan Keller (2016) kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

Tjiptono (2014). Berikut Ada lima indikator kualitas pelayanan yang dapat di pakai untuk melihat kualitas layanan.

- a. Tampilan Fisik (*Tangible*) yang diberikan perusahaan kepada konsumen meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*) yang diberikan perusahaan dalam bentuk kemampuan memberikan layanan yang di janjikan dengan segera (kecepatan), keakuratan, dan memuaskan
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang diberikan perusahaan dalam bentuk keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- d. Jaminan (*Assurance*) yang diberikan perusahaan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat di percaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Kepuasan Penumpang

Menurut Kotler (sebagaimana dikutip dalam Mardoko, 2017) kepuasan penumpang adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan penumpang dapat dirasakan setelah penumpang membandingkan pengalaman dalam melakukan perjalanan.

Menurut Kloter, (2016) indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari:

1. Kualitas yang diberikan
Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan
2. Pelayanan memberikan kepuasan
Pelayanan yang cukup dapat diterima dan memberikan kepuasan.

Bandar Udara Sultan Babullah Ternate

Bandar Udara Sultan Babullah Ternate adalah bandara UPBU kelas dua yang melayani penerbangan domestik dari dan menuju Kota Ternate, terletak di Deda Tafure, Kecamatan Kota Ternate Utara, Provinsi Maluku Utara, berjarak kurang lebih 6 km sebelah utara kota ternate. Bandara ini termasuk salah satu bandara yang masih dikelola oleh UPT Ditjen Hubud. Bandar Udara Sultan Babullah Ternate berada pada posisi antara 127° – 128° Bujur Timur dan 0° – 1° lintang utara dengan landasan pacu berada pada ketinggian 24 m diatas permukaan laut rata-rata.

Bandar Udara Sultan Babullah Ternate dibangun dengan konsep

ramah lingkungan dan berdesain modern, ruang *check in* yang cukup luas menghadirkan kelegaan dan kenyamanan dengan fasilitas mendukung yang memberi kemudahan bagi calon penumpang. Ruang tunggu yang didesain ramah lingkungan memanfaatkan sinar matahari untuk penerangan alami, sekaligus calon penumpang dapat melihat langsung pergerakan setiap pesawat yang akan tiba dan berangkat, sebagai bandara penghubung. Bandar Udara Sultan Babullah memiliki fasilitas sisi udara yaitu *runway* sepanjang 2.300 x 45 meter, dengan pesawat yang beroperasi Boing 737-800 dan airbus A-320. Memiliki 2 apron dimana luas apron A 180 x 90 meter dan luas apron B 180 x 60 meter, serta memiliki 3 *taxiway* dimana *taxiway* A seluas 110 x 23 meter, *taxiway* B seluas 95 x 23 meter, dan *taxiway* C seluas 115 x 23 meter dan *runway strip* seluas 2.480 x 150 meter. Sedangkan fasilitas sisi darat yaitu terminal 9600 m² dan kargo 2100 m². (Direktorat Jendral Perhubungan Udara).

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data kuantitatif menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat

kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018).

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2018). Jadi bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin meneliti semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang dia ambil dari proposal tersebut Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 96 responden dengan menggunakan rumus Lemeso

Instument Penelitian

1. Uji Validitas: Sugiyono (2018) untuk menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan. Jika r hitung lebih besar dari pada r tabel maka bisa dikatakan valid, tetapi jika r hitung kurang dari pada r tabel maka dikatakan tidak valid.

Tabel 3. 1 Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (X)

No	Butir	r hitung	r tabel (N=3	Keterangan
1	X1	0,723	0,361	Valid
2	X2	0,883	0,361	Valid
3	X3	0,789	0,361	Valid
4	X4	0,795	0,361	Valid
5	X5	0,830	0,361	Valid
6	X6	0,876	0,361	Valid
7	X7	0,881	0,361	Valid
8	X8	0,804	0,361	Valid
9	X9	0,848	0,361	Valid
10	X10	0,904	0,361	Valid

Sumber : Peneliti (2022)

Tabel 3.2 Uji validitas variabel kepuasan pelanggan (Y)

No	Butir	r hitung	r tabel (N=	Keterangan
1	Y1	0,876	0,361	Valid
2	Y2	0,877	0,361	Valid
3	Y3	0,791	0,361	Valid
4	Y4	0,774	0,361	Valid
5	Y5	0,844	0,361	Valid
6	Y6	0,807	0,361	Valid
7	Y7	0,872	0,361	Valid

Sumber : Peneliti (2022)

2. Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2018). Uji reliabilitas data penelitian ini menggunakan metode (rumusan) koefisien *Alpha Cronbach's*. Koefisien *alpha Cronbach's* merupakan koefisien reliabilitas yang paling sering digunakan karena koefisien ini menggambarkan variansi dari item-item baik untuk format benar/salah atau bukan seperti format skala likert.

Tabel 3. 1 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

<i>Alpha Cronbach's</i>	Keterangan
,950	10

Sumber: Peneliti (2022)

Tabel 3. 2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

<i>Alpha Cronbach's</i>	Keterangan
,927	7

Sumber: Peneliti (2022)

Adapun dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha* <

0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Hasil pengolahan data di atas, variabel kualitas pelayanan (X) mendapatkan nilai sebesar 0,950, sedangkan variabel kepuasan pelanggan (Y) mendapatkan nilai sebesar 0,927. Berdasarkan ketentuan di atas bahwa apabila nilai *Alpha Cronbach's* lebih dari 0,6 maka dapat dikatakan reliabel atau konsisten, sebaliknya apabila nilai *Alpha Cronbach's* kurang dari 0,6 maka dikatakan tidak reliabel atau tidak konsisten. Dapat ditarik kesimpulan dimana kuesioner yang digunakan pada variabel kualitas (X) dan variabel kepuasan penumpang (Y) dalam penelitian ini dinyatakan reliabel atau konsisten.

Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner / angket

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner atau angket. Kuesioner adalah pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya (Sugiyono, 2018).

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yaitu pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan atau sudah disertai jawabannya sehingga

responden tinggal memilih jawabannya dan kuesioner jenis ini responden tidak diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapat.

2. Dokumentasi

Sugiyono (2019) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian

Teknik Analisis Data

Analisis Regresi Linear Sederhana

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana dan didukung dengan analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2018): “Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen”. Persamaan Umum regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Kepuasan pelanggan)

X = Variabel bebas (Kualitas pelayanan)

a = Konstanta

b = Konstanta koefisien variabel kualitas pelayanan

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018;161) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam satu model regresi linier, variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah distribusi variabel terkait untuk setiap variabel bebas tertentu berdistribusi normal atau tidak dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai eror yang berdistribusi normal.

Uji T

Uji T adalah salah satu test statistik yang dipergunakan untuk menguji kebenaran atau kepalsuan hipotesis nihil yang menyatakan bahwa diantara dua buah mean sampel yang diambil secara random dari populasi yang sama, tidak terdapat perbedaan yang signifikan (Sugiyono, 2018).

Koefisien Determinasi

Bahri (2018) Koefisien determinasi (R^2) dipakai untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen terhadap variabel dependen atau dapat pula dikatakan sebagai proporsi pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar anatar 0 – 1.

3. Hasil Dan Pembahasan

Analisis regresi linear sederhana

Tabel 4.4 Hasil Regresi Linear

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
			Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.019	1.740		1.735	.086
	Kualitas Pelayanan	.622	.041	.843	15.212	.000

A. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sederhana

$$Y = 3.019 + 0.622X$$

Dimana

X = kualitas pelayanan

Y = Kepuasan penumpang

Jika nilai X = 0 akan diperoleh Y = 3.019

Artinya nilai (a) atau konstanta sebesar 3.019 nilai ini menunjukkan bahwa pada saat kualitas pelayanan (X) bernilai nol atau tidak meningkat, maka kepuasan penumpang (Y) akan tetap bernilai 3.019 koefisien regresi nilai (b) sebesar 0.622 (positif) yaitu menunjukkan pengaruh yang searah yang artinya jika kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0.622 satuan.

1. Uji Normalitas

Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas
(Normality Kolmogorov-smirnov)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	2,52
Most Extreme Differences	Absolute	.411088
	Positive	.094
	Negative	-.053
	Kolmogorov-Smirnov Z	.925
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.359

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji Normalitas sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikan < 0,05 maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

Berdasarkan Tabel 4.5 hasil uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* menunjukkan nilai signifikan 0,359 > 0,05 Dengan demikian hasil uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* dapat diambil kesimpulan bahwa data berdistribusi normal.

2. Uji T

Dalam uji ini, hipotesis yang diajukan antara lain:

kualitas pelayanan	.622	.041	.843	15.212	.000
a. Dependent Variable: kepuasan penumpang					

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas AVSEC di security check poin terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan BabullahTernate.

H_1 : terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas AVSEC di security check poin terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan BabullahTernate.

Suatu variable independen dikatakan memiliki pengaruh terhadap variable dependen apabila variable tersebut lulus uji signifikansi, Sebagai pembanding untuk mengetahui pengaruh signifikan, maka digunakan kriteria taraf signifikan sebesar 5% (0,05) dan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Berikut ketentuan untuk mencari nilai t_{tabel} didapatkan dengan cara sebagai berikut.

$(N - 2)$

Ket: N = jumlah responden

$2 =$ jumlah variabel

$96 - 2 = 94$ maka dilihat dari distribusi nilai t_{tabel} yang sudah ada pada tabel t, maka nilai $t_{tabel} = 1,985$ dan nilai $t_{hitung} = 15,212$ yang diperoleh dari tabel dibawah ini:

Tabel 4.6 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.019	1.740		1.735	.086

Untuk pengambilan keputusan dalam Uji T memerlukan kriteria antara lain sebagai berikut

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dapat di artikan tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanann(X) terhadap kepuasan pelanggann(Y)
- b. Begitu juga ketika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil dari perhitungan di atas maka diketahui bahwa nilai $t_{hitung} = 15,212 >$ nilai $t_{tabel} = 1,985$. Bisa dilihat pada kriteriapengambilan keputusan di atas, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut berpengaruh positif dan signifikan pada pelayanan petugas avsec terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

Untuk pengambilan keputusan dalam Uji T

memerlukan kriteria antara lain sebagai berikut

- c. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dapat di artikan tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanann(X) terhadap kepuasan pelanggann(Y)
- d. Begitu juga ketika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil dari perhitungan di atas maka diketahui bahwa nilai $t_{hitung} = 15,212 >$ nilai $t_{tabel} = 1,985$. Bisa dilihat pada kriteriapengambilan keputusan di atas, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut berpengaruh positif dan signifikan pada pelayanan petugas avsec terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

3. Koefisien Determinasi

Berikut adalah hasil pengolahan data SPSS untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan petugas avsec (X) terhadap kepuasan penumpang (Y).

4. Koefisien Determinasi

Berikut adalah hasil pengolahan data SPSS untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan petugas

avsec (X) terhadap kepuasan penumpang (Y).

Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 ^a	.711	.708	2.538
a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan				

0,711 x 100% = 71,1%

Berdasarkan hasil uji diatas diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 71,1% yang artinya variable kualitas pelayanan (X) memberikan kontribusi sebesar 71,1% terhadap variable kepuasan penumpang (Y), sedangkan sisanya sebesar 28,9% disebabkan oleh factor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Pembahasan

Berdasarkan hasil dari penelitian data yang telah diperoleh menggunakan software SPSS, Uji Validitas menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan dan juga variable kepuasan penumpang memiliki nilai r hitung > r tabel, dengan demikian variable kualitas pelayanan dan juga variable kepuasan penumpang dinyatakan valid pada penelitian ini.Selanjutnya Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa nilai

Cronbach Alpha dari tiap-tiap konstruk atau variable lebih besar dari 0,60 yang berarti bahwa kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variable tersebut adalah reliable atau handal. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut: variable kualitas pelayanan (X) nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,950 dan variable kepuasan penumpang (Y) nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,927. Setelah hasil dari uji validitas dan reliabilitas dinyatakan valid dan reliable, maka dapat dilanjutkan dengan uji-uji yang lainnya untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan petugas avsec terhadap kepuasan penumpang.

Seperti yang diketahui salah satu tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas avsec di *security check point* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

- a. Pengaruh kualitas pelayanan petugas avsec di *security check point* terhadap kepuasan penumpang.

Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis yang menggunakan Uji-T untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan petugas avsec di *security check point* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate, dan dari hasil perhitungan Uji T

menunjukkan nilai $t_{hitung} = 15,212 >$ nilai $t_{tabel} = 1,985$. Hal ini sudah sangat jelas bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang memiliki pengaruh. Artinya pada penelitian ini terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan petugas avsec di *security check point* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

- b. Besaran pengaruh kualitas pelayanan petugas avsec di *security check point* terhadap kepuasan penumpang.

Dilihat dari hasil uji Koefisien Determinasi yang menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 71,1% yang artinya variable kualitas pelayanan (X) memberikan kontribusi sebesar 71,1% terhadap variable kepuasan penumpang (Y), sedangkan sisanya sebesar 28,9% disebabkan oleh factor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menguji tentang "pengaruh kualitas pelayanan petugas avsec di *security check point* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Data dari kuesioner dengan responden sebanyak 96 orang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara

variabel kualitas pelayanan petugas avsec *security check point* terhadap variabel kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Berdasarkan pembahasan yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil pengujian hipotesis atau Uji T menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana dengan program SPSS menunjukkan bahwa pengaruh masing – masing variabel antara lain variabel bebas dan variabel terikat. Dari hasil perhitungan Uji T bahwa $t_{hitung} = 15,212 > t_{tabel} = 1,985$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan petugas avsec di *security check point* terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate, dapat dilihat dari gambar hasil *output* SPSS dengan *Adjusted R Square* sebesar 0,711 atau 71,1%, artinya bahwa variabel kualitas pelayanan petugas avsec di *security check point* (X) di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang (Y), dimana pengaruh antara kedua variabel ini memiliki hubungan yang searah (positif), jika variabel kualitas pelayanan (X) mengalami kenaikan, maka variabel kepuasan penumpang (Y) juga mengalami kenaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyadi, D. (2017). Analisis pengaruh ketepatan waktu, fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api di stasiun Purwosari. *MAGISTRA*, 29(99).
- Bahri, S. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi
- Depdikbud. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka. Komputindo.
- Direktorat Jendral Perhubungan Udara. (n.d.). *Data Bandar Udara*. Retrieved juli 26, 2021, from [Hubud.dephub.go.id](http://hubud.dephub.go.id):
<http://hubud.dephub.go.id/website/BandaraDetail.php?id=197>
- Evinda Dwi Permatasari 2019. Kajian Pelaksanaan Pengamanan di *Security Check Point* (SCP) 1 Terhadap Tingkat Keamanan di Terminal 1B Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Surabaya.
- KBBI, 2015. *Kamus besar bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. Kolter, P.,

- Keller, L., K. (2016).
 Menejemen pemasaran.
 jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi (2014). secrets of customer relationship manajemen.
 yogyakarta : Andi
- Mardoko, A. (2017). Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Maskapai Penerbangan PT. Lion Air Rute Mamuju–Jakarta. *Warta Ardhia*, 41(1), 19-28.
- Pambudi M, L., Sudirman Hi.Umar, (2018) pengaruh kualitas pelayanan petugas *aviation security* (avsec) terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional adi soemarmo boyolali.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/2765/XII/2010 tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Personel Pesawat Udara danBarang Bawaan yang Diangkut dengan Pesawat Udara dan Orang Perseorangan.
- Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2013). Analisa pengaruh service quality, food quality, dan price terhadap kepuasan pelanggan restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2), 1-10.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- sugiyono. (2019). *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. BANDUNG: alfabeta.
- Tarwaka. (2015). *Ergonomi Industri Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi Dan Aplikasi di Tempat Kerja*. Surakarta: Harapan Press.
- Tjiptono, F. (2014) Servqual a multiple-item scale