

Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Aviation Security* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi

Rigel Ramadhan Karfarisi¹ Kifni Yudianto²

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: 20090885@students.sttkd.ac.id¹ kifni.yudianto@sttkd.ac.id²

Abstrak

Kesuksesan suatu perusahaan terutama dalam moda transportasi udara tentunya wajib memberikan 3 (tiga) aspek pelayanan penting yaitu keselamatan, keamanan, dan pelayanan. Pelayanan yang berkualitas tentu menjadi tolak ukur terhadap penilaian serta keberhasilan suatu perusahaan yang dimana kepuasan penumpang tersebut akan menimbulkan kesesuaian harapan penumpang, kepercayaan, dan tentunya memberikan perjalanan terbaik dan berkualitas bagi penumpang yang akan melaksanakan penerbangan. Permasalahan yang peneliti dapatkan dari sebuah jurnal pada pelayanan petugas *Aviation Security* di Bandar Udara Internasional Kualanamu merupakan wujud ketidakpuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan dikarenakan petugas *Aviation Security* tersebut hampir saja menangkap penumpang yang memberikan kritik terhadap petugas yang dianggap menghina. Selain itu, peneliti juga menemukan permasalahan cara pandang penumpang terhadap petugas *Aviation Security* di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi yang dimana ada dua pandangan berbeda yaitu puas dan tidak puas terkait dengan pelayanan yang diberikan petugas *Aviation Security*, padahal petugas *Aviation Security* selalu responsif terhadap apa yang penumpang butuhkan dan membantu terhadap barang bawaan penumpang yang hilang ataupun tertinggal di area pengamanan bagasi atau *Security Check Point*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar kepada penumpang dan sampel sebanyak 100 responden. Pengolahan data dianalisis dan diuji menggunakan alat SPSS versi 26 yang dimana beberapa uji tersebut antara lain Analisis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik Sederhaana, Uji Hipotesis, dan Koefisien Determinasi. Berdasarkan uji yang telah dilakukan menghasilkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai thitung sebesar $33,716 > t_{tabel}$ sebesar 1.660 sehingga dapat dikatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Dalam konteks lain, hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Petugas *Aviation Security* (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi. Nilai *R Square* sebesar 0,911 yang artinya variabel Kualitas Pelayanan Petugas *Aviation Security* (X) mempengaruhi variabel Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi sebesar 91,1%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Aviation Security*, Kepuasan Penumpang, Sultan Thaha Syaifuddin Jambi.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Dalam bidang angkutan transportasi terdapat tiga bagian yang memuat antar moda transportasi yaitu transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Berdasarkan Peraturan Menteri Tahun 2010 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional, angkutan udara atau transportasi udara adalah setiap kegiatan yang menggunakan pesawat udara, untuk mengangkat penumpang, kargo, dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara lainnya atau beberapa bandar udara. Transportasi udara tentunya tidak jauh berbeda dengan transportasi darat dan transportasi laut. Transportasi udara merupakan transportasi yang beroperasi di kawasan udara dan transportasi udara lebih efisiensi terhadap

waktu dengan jarak-jarak yang jauh atau antar pulau. Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi merupakan bandar udara yang letaknya tepat berada di provinsi Jambi, Indonesia. Bandar udara ini mulai beroperasi pada bulan April 2007 dan dikelola oleh PT. Angkasa Pura II yang dimana sebelumnya bandar udara ini dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jambi. Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi ini terdapat fasilitas Gedung Kargo, Restorant, Telepon Umum, Telepon Kantor, Karantina, Kesehatan Pelabuhan, *Check-in* mandiri. *Aviation Security (AVSEC)* didefinisikan sebagai penggabungan atas sumber daya manusia, perlengkapan penunjang, dan dasar prosedur yang ditujukan untuk mencegah tindakan yang melanggar hukum dalam penerbangan. Wewenang *Aviation Security* memiliki fungsi dalam bidang keamanan meliputi pengendalian keamanan sisi darat dan sisi udara dari tindakan melawan hukum dalam penerbangan. Tujuan dilaksanakannya pengendalian keamanan penerbangan tersebut untuk mencegah terjadinya hal-hal melanggar hukum di dalam penerbangan.

Terkait dengan keberlangsungan dan kesuksesan suatu perusahaan, perusahaan perlu melakukan 3 aspek yaitu pelayanan, keselamatan, dan keamanan. Pada perusahaan yang mengutamakan tiga aspek tersebut tentunya kepuasan terhadap pelayanan, keselamatan, dan keamanan penumpang selalu menjadi titik nomor satu untuk mendapatkan kepercayaan dan mendapatkan pengakuan terhadap citra yang baik terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di bandar udara sangat penting bagi kepuasan penumpang yang berangkat menggunakan transportasi udara dan menggunakan fasilitas bandar udara. Penumpang yang merasa diperhatikan dan diberikan kenyamanan atas semua fasilitas yang digunakan di bandar udara akan membuat perusahaan mendapatkan citra yang baik oleh penumpang atau pengguna jasa transportasi udara. Memberikan pelayanan yang terbaik dan kualitas pelayanan yang optimal menjadi salah satu tugas bagi petugas bandar udara terutama *Aviation Security* untuk menciptakan perjalanan udara yang aman, selamat, dan nyaman. Terkait dengan pelayanan tentunya menjadi bagian dari *service excellent* yang diberikan oleh petugas bandar udara terutama petugas *Aviation Security*. Pada penelitian Widagdo (2022) membuktikan bahwa personel keamanan bandar udara atau personel *Aviation Security* mempunyai kewajiban memiliki visi menawarkan pelayanan keamanan berimbang atau setimpal atas standar yang telah ditetapkan. Peran atau kewajiban yang paling penting atas *Aviation Security* tertuju dengan pemeriksaan dokumen penerbangan penumpang serta kargo sebagai upaya meminimalisir terjadinya permasalahan yang akan ditimbulkan di kawasan area bandar udara. Pada penelitian Eka dan Maria (2022) membuktikan atas ketetapan pengaruh kualitas keamanan petugas *Aviation Security unit centralize (security check point)* menyematkan hasil korelasi cukup besar senilai 85% yang memiliki efek bagi kepuasan penumpang.

Service adalah suatu produk yang diberikan dan tidak memiliki bentuk atau wujud tetapi dapat dirasakan oleh pengguna atau penerima jasa. *Service* terbagi menjadi tiga yaitu *Pre-flight*, *In-flight*, dan *Post-flight*. *Pre-flight service* berarti kegiatan penanganan penumpang sebelum melakukan keberangkatan tepatnya penanganan yang masih berada pada kawasan *Land Side*. Petugas *Aviation Security* menangani pemeriksaan dokumen penerbangan yang dibawa oleh penumpang mulai dari pemeriksaan data diri, pemeriksaan tiket, pemeriksaan bagasi dan barang bawaan penumpang. Permasalahan yang peneliti dapatkan dari penelitian Cipto (2022) pada pelayanan petugas *Aviation Security* Bandar Udara Internasional Kualanamu. Petugas *Aviation Security* hampir saja menangkap seorang penumpang Garuda Indonesia atas kritiknya yang dianggap menghina petugas *Aviation Security*. Sementara itu, *Executive General Manager (EGM)* Bandar Udara Internasional Kualanamu, Bayuh Iswantoro diminta menindak tegas departemen keamanan penerbangan Bandar Udara Internasional Kualanamu atas kasus tersebut yang membuat citra petugas *Aviation Security* kurang baik di kalangan

penumpang atau pengguna transportasi udara. Kemudian dari beberapa riset yang dilakukan oleh peneliti di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi ditemukan bahwa petugas *Aviation Security* tanggap dan responsif dalam menangani kebutuhan serta masalah yang dihadapi penumpang. Terkait dengan penumpang yang mengalami kesulitan dan barang bawaan penumpang yang hilang atau tertinggal di area *Security Check Point* tentunya petugas *Aviation Security* responsif dalam membantu dan memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap apa yang penumpang harapkan. Dari beberapa perihal tersebut terdapat beberapa respon penumpang terhadap petugas *Aviation Security* yang dimana ada penumpang yang merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan petugas *Aviation Security* tersebut dan ada penumpang yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas *Aviation Security* di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi. Tindakan responsif dari petugas *Aviation Security* yang membantu penumpang dalam kesulitan serta membantu penumpang melakukan pencarian terhadap barang bawaan penumpang yang hilang atau tertinggal sehingga dapat ditemukan dan dikembalikan kepada penumpang yang bersangkutan.

Peneliti merasa bahwa pelayanan yang tidak tepat ini pada permasalahan di Bandar Udara Internasional Kualanamu tersebut tentunya akan mempengaruhi citra dari petugas *Aviation Security* dan citra perusahaan di masa yang akan datang, sehingga petugas *Aviation Security* harus mengevaluasi serta memperbaiki diri sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku untuk penumpang. Bagi peneliti penting adanya penelitian ini dikarenakan bertujuan untuk mengetahui pelayanan petugas *Aviation Security*, yang nantinya tentu berdampak terhadap kepuasan penumpang atau pengguna jasa transportasi udara pada perusahaan penerbangan. Terlebih lagi petugas *Aviation Security* selalu bertatapapan dan berhadapan secara langsung dengan pengguna jasa transportasi udara yang dimana tentunya melibatkan optimalisasi pelayanan terhadap penumpang atau pengguna jasa demi membangun citra petugas *Aviation Security* dan citra perusahaan penerbangan. Kemudian peneliti menilai terkait dengan pandangan penumpang pada permasalahan di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi bahwa terjadi cara pandang yang berbeda antar penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas *Aviation Security*.

Berdasarkan pengamatan ini peneliti mengambil judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Aviation Security* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi." Berdasarkan uraian yang telah dilakukan pada latar belakang di atas maka rumusan masalah yang peneliti cantumkan dalam penelitian ini sebagai berikut: Apakah kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi? Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi? Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut: Mengetahui apakah kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi.

Landasan Teori

Bandar Udara

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landasnya pesawat udara, tempat naik turun penumpang, tempat pengangkutan barang atau bongkar muat, dan tempat perpindahan antar intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan peralatan keselamatan dan

keamanan penerbangan, serta peralatan dasar dan pendukung lainnya. Menurut Annex 14 dari Organisasi Penerbangan Sipil Internasional, bandar udara adalah suatu wilayah daratan atau perairan tertentu yang dapat digunakan untuk kedatangan dan keberangkatan serta pergerakan pesawat. Area ini dapat digunakan seluruhnya atau hanya sebagian saja. Fasilitas di dalamnya meliputi gedung dan perlengkapan perlengkapan penerbangan. Menurut PT (Persero) Angkasa Pura Tahun 1962, bandar udara adalah wilayah atau kawasan udara yang meliputi seluruh bangunan gedung dan perlengkapan yang merupakan fasilitas minimal untuk menjamin tersedianya perlengkapan lalu lintas udara bagi masyarakat. Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa bandar udara merupakan batasan-batasan tertentu di darat ataupun perairan yang dimana menjadi tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, perpindahan penumpang, bongkar muat barang, dan dilengkapi dengan fasilitas pokok ataupun fasilitas penunjang lainnya yang tetap mengacu pada keselamatan dan keamanan penerbangan.

Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi

Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi merupakan bandar udara yang terletak tepat di kota Jambi, Provinsi Jambi, Indonesia. Dinamika Sultan Thaha Syaifuddin Jambi ini yaitu diambil dari nama pahlawan Nasional Indonesia asal Jambi. Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi mulai beroperasi pada bulan April 2007 dan saat ini bandar udara tersebut dikelola oleh PT. Angkasa Pura II dan dahulu dioperasikan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jambi. Saat ini ada 7 maskapai penerbangan yang beroperasi di bandara udara ini. Maskapai-maskapai tersebut antara lain, Garuda Indonesia, Citilink, Lion Air, Batik Air, Wings Air, Super Air Jet, dan Susi Air. Selain maskapai Wings Air dan Susi Air yang beroperasi di bandar udara ini memiliki rute atau tujuan penerbangan ke Bandar Udara Soekarno-Hatta Cengkareng (CGK). Sedangkan untuk maskapai Wings Air memiliki rute atau tujuan penerbangan ke Bandar Udara Hang Nadim Batam (BTH) dan maskapai Susi Air memiliki rute atau tujuan penerbangan ke bandar udara Dabo Singkep (SIQ). Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi ini memiliki kode IATA DJB dan kode ICAK WIJJ, memiliki Runway dengan panjang 2.604 meter digunakan untuk pendaratan pesawat udara dan lepas landas pesawat udara dan pesawat terbesar yang dapat mendarat di bandar udara ini adalah jenis *type Boeing 737-900ER*. Bandar udara ini mempunyai dua arah landasan pacu yaitu 13 dan 31. Bandar udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi ini mempunyai dua apron yaitu *West Apron dan East Apron* yang dimana masing-masing terdiri dari 5 *parking stand* dan 8 *parking stand*. Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi ini juga memiliki berbagai fasilitas penunjang di antaranya yaitu *Flight Information Display System (FIDS)*, WiFi, Restorant, Coffee Shop, Indomaret, Alfamart, Tenan, Lounge, Parkiran, Pelabuhan Kesehatan, dan lain sebagainya. Bandar Udara yang bernama Sultan Thaha Syaifuddin Jambi ini termasuk ke dalam bandar udara yang memiliki sistem keamanan kelas E. Sesyuai Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional, bandar udara dengan sistem keamanan E ditetapkan sebagai bandar udara dalam negeri atau domestik dan memiliki jumlah penumpang dalam negeri yang berangkat melebihi 500.000 (lima ratus ribu) orang per tahun atau sampai dengan paling banyak 1.000.000 (satu juta) orang per tahun.

Sejarah Aviation Security

Aviation Security dikenal sejak awal abad ke -20. Pada saat itu terjadi pembajakan pesawat udara komersil di Peru pada tahun 1931. Kejadian ini merupakan pembajakan pertama yang dilakukan terhadap pesawat udara komersil. Peristiwa pembajakan yang terjadi secara berulang-ulang sehingga terbentuklah organisasi yang bernama *Aviation Security Bandar*

Udara. Setelah peristiwa pembajakan yang sering terjadi pada pesawat komersil sehingga petugas *Aviation Security* diberikan tugas pokok untuk menjamin keselamatan dan keamanan penerbangan terutama di seluruh bandar udara Indonesia. Petugas *Aviation Security* Bandar Udara juga memberikan perlindungan terhadap keselamatan dan keamanan pesawat udara, awak pesawat udara, dan penumpang. Petugas *Aviation Security* juga memberikan perlindungan terhadap keamanan dan kenyamanan fasilitas bandar udara dan pengguna, para petugas di darat, pengantar serta pengguna jasa penerbangan dari tindakan melawan hukum atau kriminal. (Riolugus, 2020). *Aviation Security* atau petugas keamanan penerbangan diistilahkan sebagai unit atau badan kerja yang direalisasikan oleh Angkasa Pura untuk mematuhi peraturan internasional maupun nasional atas dasar pengelola serta penyedia jasa layanan keamanan bandar udara. *Aviation Security* atau petugas keamanan penerbangan adalah suatu kesatuan yang bertanggung jawab melindungi operasional penerbangan dari perbuatan melawan hukum yang merupakan upaya menjaga keselamatan dan memberikan pelayanan untuk menjamin keselamatan penumpang, kargo, pesawat udara, fasilitas, objek vital, sisi darat, dan sisi udara.

Kualitas Pelayanan

Kualitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah derajat atau tingkat kualitas suatu hal baik atau buruk. Pelayanan diartikan sebagai upaya untuk membantu mempersiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan orang lain. Menurut Tjiptono (2012) kualitas pelayanan merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa baik tingkat layanan yang ditawarkan memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menitikberatkan pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian sesuai harapan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan ekspektasi konsumen terhadap suatu layanan berdasarkan pengalaman masa lalu atau terdahulu dalam bentuk iklan dari mulut ke mulut, membandingkan layanan yang mereka berikan dengan pelayanan yang mereka harapkan atas apa yang mereka dapatkan atau yang mereka rasakan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu kondisi ataupun bentuk layanan yang menjadi tolak ukur terhadap rasa puas atau tidaknya pelanggan terkait dalam apa yang pelanggan butuhkan dan apa yang pelanggan harapkan dengan perbandingan kenyataan yang diberikan.

Penelitian Yang Relevan

Tabel 1. Penelitian yang Relevan

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1.	Muhammad Eka Putra Rama	2022	Pengaruh Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas <i>Avsec</i> Terhadap Kepuasan Penumpang Unit <i>Centralize (Security Check Point)</i> di Bandar Udara Juanda Sidoarjo	Dari pengujian atau analisis yang dilaksanakan pada bagian uji t menyebutkan jika angka dari signifikansi $0,000 < 0,005$ atau bisa diasumsikan bila sentralisasi unit <i>Avsec</i> berpengaruh terhadap kualitas pelayanan keamanan <i>security check point</i> terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Sidoarjo. Perihal ini menunjukkan terdapat hubungan yang kuat dengan pengaruh kualitas pelayanan keamanan <i>Avsec</i> unit <i>centralize (security check point)</i> sebesar 0,852 atau 85,2% kemudian untuk selebihnya sebesar 14,8% atau 0,148 ialah bagian asing tidak dipertimbangkan dari penelitian ini.

2.	Mutiara Handayani Aritonang	2022	Pengaruh Pelayanan Petugas <i>Aviation Security</i> Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda	Keputusan yang didapatkan dari analisis beserta pengujian yang dilaksanakan disebutkan petugas <i>Aviation Security</i> memiliki efek cukup signifikan bagi kepuasan penumpang di Bandara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda. Perihal ini diklaim atas angka dari T hitung senilai $17,744 > T \text{ table } 1,98447$. Menurut garis besar yang dipetik, membuahkan koefisien determinasi (<i>R Square</i>) senilai 76,3% pengaruh pelayanan bagi kepuasan penumpang, sedangkan untuk angka 23,7% sebagainya bukan termasuk dari variabel penelitian untuk dilakukan pengujian.
3.	Cipto Indrawan Bhakti	2022	Pengaruh Pelayanan Petugas <i>Avsec</i> Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Banyuwangi	Keputusan yang dibuahkan dari pengujian beserta penelitian yang dilaksanakan mengklaim jika 1) Pelayanan keamanan <i>AVSEC</i> berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandara Banyuwangi. Dalam praktiknya di lapangan, penumpang dapat puas dengan 6 aspek, antara lain pemeriksaan ramah terhadap pass orang dan penumpang berdasarkan tiket yang diterbitkan, pemeriksaan bagasi penumpang berdasarkan SOP, membimbing penumpang hingga pemeriksaan <i>X-ray</i> yang tersedia, bereaksi untuk memecahkan masalah di temoat sesuai dengan instruksi yang diberikan. 2) Pelayanan dari personel <i>AVSEC</i> menawarkan dukungan atau bantuan yang besar bagi kepuasan penumpang di Bandara Banyuwangi senilai 59,5 %.

Penelitian terkait yang disebutkan pada grafik atau tabel di atas tidak jauh berbeda dengan penelitian ini, yang membedakan hanya pada tempat atau lokasi penelitian beserta responden yang diklaim menjadi sampel. Penelitian ini dilakukan sebagai dasar untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan petugas *Aviation Security* kepada penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi.

Hipotesis

Hipotesis penelitian ini menjelaskan dan menggambarkan tanggapan awal terhadap penelitian yang dilakukan peneliti yang bertempat di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi. Hipotesis penelitian ini dijadikan acuan dasar untuk mengadaptasi dan menentukan Langkah selanjutnya untuk menarik kesimpulan tentang kajian kualitas pelayanan *Aviation Security* di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi sehingga peneliti dapat mengambil benang merah atau kesimpulan terkait hipotesis yang dibuat. Adapun jawaban sementara atas penelitian di atas sebagai berikut:

Ha: Terdapat pengaruh antara variabel X (Kualitas Pelayanan Petugas *Aviation Security*) dengan variabel Y (Kepuasan Penumpang).

Ho: Tidak terdapat pengaruh terhadap variabel X (Kualitas Pelayanan Petugas *Aviation Security*) dengan variabel Y (Kepuasan Penumpang).

METODE PENELITIAN

Menurut Creswell (2016), desain penelitian adalah suatu rancangan atau prosedur diterapkan peneliti untuk memenuhi pengaplikasian suatu penelitian yang dapat menelusuri arah yang tepat bagi penelitian tersebut dan rencana penelitian didasarkan pada tujuan dan hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian tersebut. Menurut Donald R. Cooper dan Pamela S. Schindler (2017), desain penelitian adalah desain yang didasarkan pada tindakan, waktu, dan

pertanyaan penelitian serta pedoman untuk melihat data dan kerangka yang menjelaskan hubungan antara kerangka dan variabel. Menurut Silaen (2018), perencanaan penelitian adalah perencanaan keseluruhan proses perencanaan dan penelitian. Metode yang diaplikasikan dalam penelitian ini adalah metode dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017), metode penelitian kuantitatif diasumsikan sebagai metode atau model pengkajian berdasarkan *filsafat positivisme* sebagai metode ilmiah yang mempelajari sejumlah populasi atau sampel tertentu dengan cara mengumpulkan informasi melalui alat penelitian. Teknik pengumpulan atau penginputan sampel atas dasarnya dioperasikan melalui sistem acak dengan cara mengumpulkan data melalui alat penelitian, menguji hipotesis yang diberikan melalui analisis statistik atau kuantitatif. Penelitian kuantitatif ini mencakup angka-angka dari pengumpulan data, pengolahan data, dan hasil yang diperoleh tentunya berupa angka. Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya dan apa yang dihitung persentasenya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan petugas *Aviation Security* kepada penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi. Durasi penelitian ini adalah Agustus 2023 – Januari 2024. Lokasi penelitian ini adalah Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi.

Jenis Data

1. Data Primer. Menurut Sugiyono (2017), data primer didefinisikan sebagai bagian dari asal usul data atau informasi yang menawarkan data dalam kategori langsung tertuju melalui pengumpul data. Data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti tanpa perantara orang lain dan masih dalam bentuk mentah. Data yang sifatnya primer atas penelitian berikut dimuat melalui metode penyebaran formulir kuesioner terhadap penumpang yang berangkat atau terbang dari Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi. Data primer dikumpulkan dari tanggapan penumpang terkait pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang yang melakukan keberangkatan atau penerbangan.
2. Data Sekunder. Menurut Sugiyono (2017), data sekunder didefinisikan sebagai bagian sumber informasi bahan atas data yang pada hakekatnya tidak menawarkan sumber informasi bahan atau data didapatkan dengan langsung kepada peneliti atau penghimpun data, dikategorikan melalui pihak lain maupun referensi dalam dokumen-dokumen pendukung. Data sekunder merupakan sumber data yang telah hadir sebelumnya yang dikumpulkan atas peneliti untuk melengkapi informasi bahan atau data penunjang penelitian. Terkait dengan penelitian ini, data sekunder disongsong melalui literatur dan jurnal tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Data sekunder dikumpulkan dari data yang terkait survei kepuasan penumpang dengan layanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2017), populasi didefinisikan atau ditafsirkan sebagai suatu ranah atau ranah generalisasi yang terjalin dari bagian-bagian objek dan subjek yang mempunyai sifat dan karakteristik tertentu yang dipilih peneliti untuk dipelajari dan diselidiki, kemudian ditarik hasil atau kesimpulannya. Menurut Cooper & Schlinder (2017), populasi adalah sekumpulan objek yang diteliti. Dalam konteks lain, populasi adalah suatu wilayah atau wilayah umum yang terdiri dari subjek dan objek yang memiliki karakteristik sama yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang melakukan penerbangan di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi terhitung dari periode bulan Agustus 2023 – Januari 2024. Menurut Sugiyono (2017), sampel didefinisikan atau ditafsirkan sebagai bagian atas beberapa dimensi atau keunikan yang melambangkan dari

setiap populasi. Apabila populasinya besar dan tidak mungkin dilakukan penelitian terhadap seluruh anggotanya sebab keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu, untuk itu penelitian bisa diarahkan dengan mengimplementasikan sampel yang diterima dari populasi itu sendiri. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling*. *Non Probability Sampling* merupakan teknik pengumpulan atau pengutipan sampel yang tidak memberikan tempo yang sama kepada tiap-tiap ciri atau anggota populasi yang akan dijadikan sampel dan penggunaan *Purposive Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel penelitian dengan menggunakan metode yang berbeda-beda bertujuan untuk memastikan data yang diperoleh relevan atau menuju *representatif* (Sugiyono, 2017). Penulis menetapkan usia minimal untuk mengisi formulir kuesioner adalah 17 tahun bagi penumpang yang pernah melakukan penerbangan di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi. Peneliti mengidentifikasi sampel bagi penumpang yang melakukan penerbangan atau keberangkatan di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017), teknik pengumpulan data didefinisikan atau ditafsirkan sebagai tahapan yang sangat substansial atas penelitian, lantaran visi dari penelitian adalah mengumpulkan atau memperoleh informasi, tanpa memahami teknik pengumpulan data akan berefek atas peneliti kesulitan memperoleh informasi bahan atau data yang sejalan atau selaras atas standarisasi yang telah ditentukan. Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan dan mengambil data yang ada. Teknik pengumpulan data ini menghasilkan data-data yang diperlukan dan mendukung terhadap pembuktian hipotesis berdasarkan data yang telah ditentukan. Teknik penghimpunan data diterapkan dan diaplikasikan peneliti dalam penelitian ini sebagai pola penyebaran kuesioner. Didefinisikan jika kuesioner diasumsikan sebagai prosedur pengumpulan data yang diaplikasikan peneliti atas tindakan menanyakan pada responden deretan atau bagian-bagian pertanyaan dan pernyataan secara tertulis untuk ditanggapi atau diberikan jawaban (Sugiyono, 2017). Teknik ini diaplikasikan atas dasar menghimpun serta mengumpulkan tiap-tiap tanggapan tertulis dari responden yang telah sesuai dengan pertanyaan atau tanggapan yang disampaikan peneliti dalam kuesioner terhadap penumpang yang melakukan keberangkatan atau penerbangan di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi.

1. Skala Pengukuran. Skala yang digunakan peneliti atas penelitian ini adalah dengan mengaplikasikan skala *likert*. Definisi skala *likert* menurut Sugiyono (2017), adalah rasio atau perbandingan yang ditujukan atas pengklasifikasian jumlah karakteristik responden ketika menjawab pertanyaan atau pernyataan yang erat kaitannya dengan indikator konseptual atau variabel yang akan diukur dan menentukan arah tujuan.
2. Operasional Variabel. Menurut Sugiyono (2017), definisi operasionalisasi variabel diistilahkan sebagai bentuk atau fungsi suatu keunikan seseorang termasuk benda yang menggenggam atau menyandang ciri atas desain tertentu yang diklaim peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik suatu kesimpulannya. Berdasarkan judul penelitian yang ditentukan, penelitian ini memiliki dua variabel yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Penumpang (Y). Penjelasan variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Langkah-Langkah Penelitian

1. Menentukan masalah sebagai bentuk indikasi atau pembahasan yang diteliti, menentukan judul, rumusan masalah, dan menetapkan hipotesis sesuai dengan yang terjadi dengan dukungan teori di dalamnya.

2. Menentukan arah atau perencanaan mengenai variabel dan penimbangan atau pengukuran menyangkut variabel penelitian yang akan digunakan.
3. Menentukan dari mana sumber informasi atau data didapatkan, teknik pengambilan sampel, dan teknik pengambilan informasi atau data.
4. Melakukan pengumpulan data dengan beberapa cara antara lain dengan dokumentasi, studi pustaka, dan menyebarkan kuesioner kepada penumpang untuk mengumpulkan dan menemukan data yang sesuai dengan permasalahan atau judul yang diteliti.
5. Melakukan analisis data dengan mengolah hasil kuesioner menggunakan teknik analisis data yang dibantu dengan SPSS serta membuat laporan hasil SPSS.
6. Menarik benang merah atau intisari beserta dengan saran di dalamnya yang kemudian melaporkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan cara mempublikasikan hasil penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dipraktikkan ini bertujuan untuk mengetahui serta membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi. Segala bentuk data ataupun informasi yang diperoleh berasal dari pengisian survei atau penyebaran kuesioner yang dilakukan kepada penumpang yang memiliki kriteria dan melakukan penerbangan di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi pada bulan Januari 2024. Kuesioner disebar oleh peneliti berjumlah 100 kuesioner kepada responden. Kuesioner yang disebar kepada responden berjumlah total 20 pertanyaan yang dimana terdiri atas 10 pertanyaan mengenai kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* dan 10 pertanyaan mengenai kepuasan penumpang. Data sekunder dan informasi dari unit *Aviation Security* Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi juga menjadi tolak ukur atau acuan peneliti dalam mengumpulkan data dan mengolah data. Berdasarkan penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi. Hasil dari penelitian yang dipraktikkan ini berbentuk data atau informasi, diolah dari data primer yang telah ditentukan berupa kuesioner yang disebar kepada penumpang atau responden yang melakukan penerbangan di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi dan dianalisis dengan aplikasi sebagai alat yang ditetapkan berupa aplikasi SPSS versi 26. Analisis tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Aviation Security* terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi sebesar 91,1%.

Pembahasan

Pembahasan ini dilakukan peneliti dengan menjabarkan dan mengkaji terhadap analisis yang telah dilakukan dengan tujuan untuk memecahkan atau menemukan hasil terkait dengan indikator pada rumusan masalah yaitu mengenai apakah ada pengaruh kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi, untuk itu peneliti melaksanakan penelitian ini menggunakan penyebaran berupa kuesioner kepada kategori penumpang yang melakukan penerbangan di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi, tepatnya pada bulan Februari 2024.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Aviation Security* Terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan garis besar yang diambil dari uji yang telah dilakukan, hasilnya menunjukkan bahwa H_0 diterima dengan adanya pengaruh kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi.

Kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* tentunya memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang dikarenakan apabila terjadi suatu pelayanan yang buruk atau tidak optimal dari petugas *Aviation Security* maka akan memicu terjadinya ketidakpuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang penumpang harapkan. Selain itu, pelayanan juga menjadi tolak ukur bagi perusahaan dalam membangun citra perusahaan yang berkualitas dan mampu menumbuhkan persepsi penumpang terkait dengan *service excellent* yang memiliki nilai tukar yang tinggi terhadap kepuasan penumpang. Pelayanan terbaik dan berkualitas tentunya relevan serta optimal dengan apa yang diekspektasikan oleh penumpang atau bahkan lebih dari atas yang diekspektasikan sehingga tercipta kepuasan, kenyamanan, dan penumpang merasa diperhatikan. Pelayanan yang baik dan berkualitas tentunya juga membawa perusahaan meraih pendapatan yang jauh lebih tinggi dikarenakan jika pelayanan yang ditawarkan telah optimal atau bisa dikatakan relevan atas ekspektasi dari penumpang atau penumpang inginkan maka akan hadir minat penumpang untuk berkunjung kembali serta merekomendasikan konsumen atau penumpang lain untuk melakukan penerbangan di perusahaan terkait. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil Uji Parsial (Uji T) sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Parsial (UJI T)

Model		Coefficients ^a			T	Sig
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.660	.426		1.548	.124
	Kualitas Pelayanan Petugas Aviation Security	1.001	.030	.954	33.716	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Penulis, 2023

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan pada bagian di atas dapat dijabarkan apabila nilai signifikansi $< 0,05$ dapat diasumsikan bahwa hipotesis bisa diterima yang artinya secara keseluruhan atau parsial pada bagian variabel bebas memiliki pengaruh signifikan kepada variabel terikat. Pada bagian *coefficients* (a) tabel 4.6 tersebut membuktikan bahwa peneliti mendapatkan nilai atau hasil Uji T yang dimana hipotesis dapat disimpulkan dalam dua cara, pertama dari hasil uji tersebut membuktikan nilai signifikansi yang dihasilkan pada tabel *coefficients* (a) senilai $0,000 < 0,05$ yang diasumsika jika variabel Kualitas Pelayanan Petugas *Aviation Security* (X) memiliki pengaruh kepada variabel Kepuasan Penumpang (Y) atau H_a diterima dan H_0 ditolak dan cara kedua yaitu berdasarkan nilai thitung diketahui pada tabel 4.6 di atas sebesar 33.716 yang dimana nilai ini akan dibandingkan dengan nilai pada ttabel. Diketahui ttabel = $(a; n-k-1) = (0,05; 98)$ maka nilai ttabel adalah 1.660 sehingga $33.716 > 1.660$ yang artinya terdapat pengaruh yang terjadi melalui variabel Kualitas Pelayanan Petugas *Aviation Security* (X) kepada variabel Kepuasan Penumpang (Y) atau H_a diterima dan H_0 ditolak. Variabel Kualitas Pelayanan Petugas *Aviation Security* (X) memiliki 5 (lima) indikator diantaranya adalah *Tangibles* (Wujud Fisik), *Empathy* (Empati), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Realibility* (Keandalan), dan *Assurance* (Jaminan). Melalui 5 (lima) indikator tersebut menunjukkan bahwa terjadinya pengaruh secara signifikan atau dominan melalui variabel Kualitas Pelayanan Petugas *Aviation Security* (X) kepada variabel Kepuasan Penumpang (Y). Pada bagian hasil data yang telah dikumpulkan dan telah diolah, untuk itu ditarik sebuah kesimpulan yang menyatakan terjadinya pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Aviation Security* (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) saat menawarkan layanan yang berkualitas kepada penumpang dimana pelayanan berkualitas tersebut terdapat di dalam 5 (lima) indikator di atas

dan dengan memperhatikan berbagai macam aspek yang dibutuhkan ataupun yang diharapkan oleh penumpang maupun calon penumpang.

Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Aviation Security* Terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuji menunjukkan bahwa pengaruh yang terjadi antara kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* kepada kepuasan penumpang memiliki efek yang besar. Pelayanan selalu berkesinambungan dengan harapan dan kepuasan penumpang sehingga pelayanan menjadi pondasi terhadap bingkai atau citra perusahaan dalam membangun stabilitas dan optimalisasi kinerja perusahaan. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan penumpang yang berkualitas yang artinya apabila pelayanan terbaik telah sampai kepada target penumpang maka itu akan membangun cara pandang atau persepsi positif penumpang terhadap citra atau nilai-nilai perusahaan. Apabila layanan yang ditawarkan tidak relevan atau sesuai atas apa yang diekspektasikan penumpang justru akan muncul persepsi buruk penumpang terhadap citra atau nilai-nilai di dalam perusahaan. Seperti yang saya jabarkan pada latar belakang menunjukkan bahwa petugas *Aviation Security* merupakan unit operasional yang berhadapan dan bertatapans secara langsung terhadap penumpang sehingga sangat penting bagi petugas *Aviation Security* untuk menciptakan kenyamanan dan kepuasan penumpang melalui pelayanan berkualitas yang diberikan. Besarnya pengaruh yang terjadi antara kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi yaitu sebesar 91,1% dan dapat dilihat dari hasil yang telah diuji sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.954 ^a	.911	.910	2.19105

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

Sumber: Penulis, 2023

Berdasarkan pengujian yang dilakukan pada koefisien determinasi di bagian tabel 4.7 di atas membuktikan bahwa hasil *R Square* atau nilai koefisien determinasi tersebut memecahkan rumusan masalah kedua dengan hasil *R Square* atau (R^2) senilai 0,911 yang artinya variabel Kualitas Pelayanan Petugas *Aviation Security* (X) mempengaruhi variabel Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi senilai 91,1% sedangkan 8,9% lainnya diindikasikan dari faktor luar penelitian ini. Dari penjabaran di bagian atas tersebut dikatakan jika kualitas pelayanan adalah tolak ukur dengan menjanjikan sebuah harapan penumpang dan apa yang diinginkan oleh penumpang maupun calon penumpang. Terkait dengan perihal tersebut maka kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan penumpang yang di dalam kualitas pelayanan tersebut terdapat nilai yang menunjukkan suatu kinerja perusahaan ataupun organisasi di dalamnya sehingga sangat berdampak besar terhadap keberlangsungan dan keberhasilan perusahaan. Dari permasalahan yang peneliti jabarkan pada latar belakang penelitian ini terkait dengan ketidakpuasan penumpang terhadap pelayanan petugas *Aviation Security* maka membuat peneliti ingin meneliti serta menuntaskan permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* kepada kepuasan penumpang. Benang merah yang peneliti dapatkan melalui penelitian ini yaitu dari indikator variabel (X) di antara 5 (lima) indikator berikut adalah *Tangibles* (Wujud Fisik), *Empathy* (Empati), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Reliability* (Keandalan), dan kemudian

Assurance (Jaminan) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan sebesar 91,1% terhadap variabel (Y) yang terdiri dari 3 (tiga) indikator yaitu Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali, serta Kesiediaan Merekomendasikan. Berkenaan dengan penjabaran di atas secara garis besar disimpulkan jika besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Aviation Security* (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi yaitu sebesar 91,1% sedangkan untuk 8,9% lainnya diindikasikan dari faktor luar penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan pengujian penelitian serta pembahasan dengan optimal, untuk itu dapat ditarik inti dari pengujian dan pembahasan atau hasil yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh serta besarnya pengaruh kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi. Benang merah atau hasil akhir atas penelitian dengan dilakukannya uji beserta pembahasan di dalamnya, untuk itu dapat didefinisikan sebagai berikut: H_a dapat diterima sedangkan H_0 tertolak artinya terjadi pengaruh signifikan di antara kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi. Hal ini dibuktikan dengan hasil yang telah diuji terhadap nilai dari thitung senilai 33.716 > ttabel senilai 1.660 dengan nilai pada bagian signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan thitung menunjukkan H_a dapat diterima sedangkan H_0 tertolak atas hasil akhir yang menyatakan terjadinya pengaruh antara kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi. Terdapat pengaruh antara variabel bagian kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* (X) atas variabel bagian kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi sebesar 91,1%. Hal ini mengatakan dan mengasumsikan jika terjadinya pengaruh antara kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang yang signifikan dengan ditunjukkan hasil senilai 91,1% sedangkan 8,9% lainnya diindikasikan dari faktor luar penelitian ini.

Berdasarkan pengujian serta pembahasan yang telah terlaksana dan telah terdapat hasil yang signifikan secara keseluruhan terhadap pembahasan sehingga diperoleh kesimpulan, untuk itu peneliti menyampaikan beberapa paragraf pendukung atau saran yang menunjang sebagai berikut: Bagi Perusahaan: Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi. Perusahaan terkait tentunya telah memberikan pelayanan yang optimal dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dan harapan penumpang. Terkait dengan perihal tersebut peneliti menyarankan untuk terus menjaga stabilitas kinerja yang membangun perusahaan semakin maju dan berkembang serta menumbuhkan rasa kepercayaan penumpang terhadap perusahaan dengan persepsi positif dari penumpang sesuai dengan kualitas pelayanan yang penumpang dapatkan. Pelayanan yang berkualitas tersebut harus selalu ditingkatkan mengikuti dengan perkembangan zaman dan perkembangan industri penerbangan sembari memahami dan merencanakan apa yang penumpang butuhkan dan apa yang harus dilakukan untuk terus menciptakan kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi. Pelayanan yang selalu dibangun dengan baik akan membuat penumpang bahagia serta menciptakan rasa puas terkait dengan layanan yang ditawarkan sehingga minat berkunjung kembali dari penumpang akan menjadi nilai tambah peningkatan pendapatan perusahaan dan kemajuan perusahaan tepatnya di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi. Bagi Peneliti Selanjutnya: Penelitian yang telah saya lakukan tentu dapat menjadi acuan atau tolak ukur bagi peneliti selanjutnya baik itu dengan cara atau analisis yang

sama ataupun dengan cara atau analisis yang berbeda. Seiring dengan perkembangan zaman dan perkembangan industri penerbangan tentunya penelitian ini memungkinkan untuk dirujuk kembali atau dikembangkan sesuai dengan perkembangan yang terjadi dengan berbagai macam perubahan nantinya seperti regulasi, penanganan penumpang atau orang perseorangan, penanganan atau pemeriksaan barang bawaan penumpang, fasilitas, dan lain sebagainya. Peneliti berharap besar agar penelitian ini berguna bagi peneliti lain sebagai tolak ukur dalam akademis maupun penelitian selanjutnya. Terkait dengan jangkauan teori atau materi peneliti harapkan untuk jauh lebih luas dan lebih baik dari penelitian ini dan mencoba menggunakan metode lain ataupun dengan membahas lebih jauh dengan variabel pendukung lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, Donald R., dan Schlinder, Pamela S. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Bandung.
- Creswell, Jhon W. (2016) *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Creswell, Jhon W. (2016) *Research Design Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Mixed*. Edisi Ketiga. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Eka Putra Rama, Muhammad. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Avsec Terhadap Kepuasan Penumpang Unit *Centralize (Security Check Point)* di Bandar Udara Juanda Sidoarjo. *Skripsi*, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2016 *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Handayani Aritonang, Mutiara. (2022) Pengaruh Pelayanan Petugas *Aviation Security* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda. *Skripsi*, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Indrawan Bhakti, Cipto. (2022) Pengaruh Pelayanan Petugas *Avsec* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Banyuwangi. *Skripsi*, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- International Civil Aviation Organization (ICAO), *Aerodromes – Annex 14 International Standards and Recommended Practics*. Volume 1.6 Edition, 2019.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring. 2021. Pengertian Kualitas. <https://kbbi.web.id/kualitas>. Diakses pada 06 November 2023
- Kotler, Philip, dan Keller, Kelvin Lane. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1 dan 2. PT. Indeks. Jakarta.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/2765/XII/2010 tentang *Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara, dan Barang Bawaan yang Diangkut Dengan Pesawat Udara dan Orang Perseorangan*. 21 Desember 2010. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 51 Tahun 2020 tentang *Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 80 Tahun 2017 Program Keamanan Penerbangan Nasional*. 20 Juli 2020. Departemen Perhubungan. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 94 Tahun 2016 tentang *Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 137 Tahun 2015 tentang Program Pendidikan dan Pelatihan Keamanan Penerbangan Nasional*. 20 Juli 2016. Departemen Perhubungan. Jakarta.

- Prameswari, Intan (2022) Pengaruh Pelayanan Petugas *Aviation Security* Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo Nusa Tenggara Timur. *Skripsi*, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Riolugus. (2020, Juli 6). Sejarah Avsec dan Fungsi Lisensi Avsec Bandara. Yogyakarta. Diakses dari <https://sekolahpenerbanganjakarta.school.blog/2020/07/06/sejarah-avsec-dan-fungsi-lisensi-avsec-bandara/>
- Silaen, Sofar. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Edisi Revisi. In Media. Bandung.
- Sugiyono dan Susanto, Agus. 2015. *Cara Mudah Belajar SPSS & LISREL*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif, dan R&D*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methode)*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian : Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 *tentang Penerbangan*. 12 Januari 2009. Departemen Perhubungan Jakarta.
- Utama, Muhammad Eka Putra, & Roellyanti, Maria Valeria. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan *Aviation Security* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6 (3), 5748-5760.
- Widagdo, Djoko. (2019). Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas *Aviation Security (AVSEC)* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. *Jurnal Optimal*. 16 (2), 35-45.