

## Analisis Pelayanan Petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) Terhadap Kepuasan Penumpang Terminal 2 di Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta

Ferry Andriyan

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia  
Email: [20090277@students.sttkd.ac.id](mailto:20090277@students.sttkd.ac.id)

### Abstrak

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan berkualitas sangat penting untuk keberhasilannya, terutama di industri jasa. Wisatawan akan mencari layanan terbaik untuk memastikan kenyamanan dan kebahagiaan mereka. Saat melakukan perjalanan udara, fasilitas yang sangat baik dapat membantu penumpang merasa nyaman. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak layanan petugas yang diberikan oleh Terminal Inspection Service (TIS) terhadap kepuasan penumpang, serta sejauh mana dampak ini terjadi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Program SPSS versi 26 kemudian digunakan untuk menguji dan menganalisis data yang diperoleh berdasarkan temuannya. Beberapa ujian terdiri dari uji validitas dan pengujian instrumen.

**Kata Kunci:** Pelayanan, *Terminal Inspection Service* (TIS), Kepuasan penumpang, Soekarno – Hatta.

### Abstract

*A company's ability to provide quality service is crucial to its success, particularly in the service industry. Travelers will look for the greatest service to ensure their comfort and happiness. When heading on an air trip, excellent facilities can help passengers feel at ease. The aim of this research is to determine the impact of officer services provided by Terminal Inspection Service (TIS) on passenger satisfaction, as well as the degree to which this impact occurs. In this study, the researcher employed a quantitative approach. The SPSS version 26 program is then used to test and analyze the acquired data in light of its findings. A few of the examinations consisted of validity tests and instrument testing.*

**Keywords:** Services Officer, Terminal Inspection Service (TIS), Passenger Satisfaction, Soekarno – Hatta



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

### PENDAHULUAN

Infrastruktur dan fasilitas transportasi sangat penting untuk kemajuan dan pengembangan suatu wilayah, terutama dalam hal inisiatif pembangunan. Menurut Karim et al. (2023), transportasi merupakan komponen penting dan strategis yang mendukung pertumbuhan inisiatif di sektor lain untuk mendorong pembangunan di tingkat regional dan nasional. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan penumpang sangat dipengaruhi oleh transportasi udara. Bandara ini adalah salah satu yang terkait erat dengan perjalanan udara. Bandara adalah lokasi di darat atau di dalam air dengan batas teritorial yang ditentukan yang digunakan untuk kedatangan dan keberangkatan penumpang, bongkar muat kargo, dan lepas landas pesawat. Dilengkapi dengan fasilitas dasar, fitur keselamatan, dan keamanan. Kota terbesar di Indonesia adalah Jakarta. Bandara utama di Indonesia terletak di Jakarta dan disebut Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Bandara yang dikenal dengan akronimnya, SHIA, adalah Bandara Internasional Soekarno-Hatta (IATA: CGK, ICAO: WIII), yang terletak di Cengkareng, Jakarta Barat, DKI Jakarta. PT Angkasa Pura II adalah operator bandara di

Soekarno – Hatta International. Peraturan Menteri No. 41 Tahun 2023 memberikan kriteria layanan untuk pesawat, penumpang, serta bagian kargo dan pos kepada bandara ini. Pengembangan, penyediaan, dan pemeliharaan fasilitas sangat penting untuk kemajuan teknologi transportasi. Dalam industri jasa, fasilitas memainkan peran penting. Akomodasi yang nyaman dapat membantu wisatawan merasa nyaman saat terbang. Dalam kebanyakan kasus, fasilitasnya di bawah standar tetapi layanannya layak. Menurut Afitasari dan Puspitasari, hal ini merupakan permasalahan yang ada di bandara-bandara Indonesia (2023). Karena di sinilah penumpang mencapai pesawat dalam hal ini, peneliti terutama berfokus pada layanan yang disediakan oleh Area Bangunan Terminal 2.

Tingginya minat publik terhadap Bandara Internasional Soekarno-Hatta telah menjadikannya topik pembicaraan yang populer, terutama seputar liburan seperti tahun baru dan liburan sekolah. Agar penumpang merasa lebih nyaman saat menunggu jet mereka tiba di Area Gedung Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta, fasilitas bandara harus ditingkatkan. Fasilitas tersebut menawarkan fasilitas untuk kedatangan dan keberangkatan penumpang, fasilitas untuk kenyamanan penumpang, dan fasilitas yang bernilai tambah sesuai dengan Peraturan Menteri No. 41 Tahun 2023. Penumpang mungkin mengalami gangguan dari fasilitas yang tidak berfungsi. Nantinya, kerepotan ini akan mempengaruhi seberapa nyaman dan puas para penumpang. Investigasi hubungan antara kepuasan penumpang dan layanan yang diberikan oleh petugas Terminal Inspection Service (TIS) harus dilakukan setelah identifikasi masalah yang muncul di lapangan. Keadaan fasilitas, yang tidak beroperasi dengan benar dan dalam kasus-kasus tertentu tidak tersedia untuk membuat orang tidak nyaman, adalah masalah yang ditemukan peneliti. Ketersediaan dan fungsionalitas lingkungan memengaruhi seberapa puas penumpang. "Analisis Layanan Fasilitas Terminal Inspection Service (TIS) pada Kepuasan Penumpang Terminal 2 di Bandara Internasional Soekarno – Hatta" adalah judul studi yang tertarik dilakukan peneliti dalam hal ini.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Bandar Udara**

Bandara adalah area yang ditentukan di darat atau di dalam air yang digunakan untuk berbagai tujuan, termasuk pendaratan dan lepas landas pesawat, penjemputan dan pengantaran penumpang, bongkar muat kargo, serta transfer transportasi intra dan antarmoda. Bandara juga dilengkapi dengan fasilitas dasar, fasilitas pendukung lainnya, serta fitur keselamatan dan keamanan penerbangan. sesuai dengan Undang-Undang No. 1 Tahun 2009. Bandara didefinisikan sebagai wilayah darat atau perairan tertentu (termasuk bangunan, fasilitas, dan peralatan) yang dirancang secara acak sebagai lokasi kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat yang dilengkapi dengan keamanan dan keselamatan serta fasilitas lain dalam Lampiran 14 Organisasi Penerbangan Sipil Internasional.

### **Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta**

SHIA, juga dikenal sebagai Bandara Internasional Soekarno-Hatta (IATA: CGK, ICAO: WIII), adalah bandara yang terletak di sebelah Tangerang, Banten, di Cengkareng, Jakarta Barat, DKI Jakarta. PT Angkasa Pura II adalah operator bandara di Soekarno – Hatta International. Untuk menghormati orang yang mendeklarasikan kemerdekaan Indonesia dan menjabat sebagai presiden dan wakil presiden pertama negara itu, bandara ini diberi nama Soekarno-Hatta. Menurut PT Angkasa Pura II (2020), Bandara Internasional Soekarno - Hatta memiliki tiga landasan pacu, dua puluh empat taxiway, dua belas apron, dan tiga terminal penumpang selain terminal barang di sisi timur terminal 1.

## **Terminal Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta**

Terminal adalah basis kendaraan bermotor umum yang mengontrol kedatangan dan keberangkatan, naik dan turun penumpang dan kargo, dan transisi antara berbagai bentuk transportasi. Tujuan utama terminal adalah untuk berfungsi sebagai lokasi pemberhentian singkat, menaikkan dan menurunkan penumpang atau kargo sesuai dengan tujuan akhir perjalanan. Terminal berfungsi sebagai lokasi untuk melacak, mengelola, mengoperasikan, dan mengatur arus orang dan produk masuk dan keluar serta untuk memudahkan transisi mereka di antara berbagai bentuk transportasi. Peraturan Menteri No. 24 Tahun 2021 menyatakan hal tersebut. Gedung terminal penumpang bandara berfungsi sebagai pusat untuk semua layanan penumpang dan kargo, termasuk imigrasi, penjualan tiket, dan lokasi pelaporan tiket.

## **Unit *Terminal Inspection Service (TIS)* Bandar Udara Internasional Soekarno - Hatta**

Peraturan Menteri No. 41 Tahun 2023 menyebutkan bahwa Unit Operasi Bandara adalah organisasi pemerintah yang berbasis di bandara yang menjalankan fungsi sebagai operator bandara dan penyedia layanan. Layanan ini meliputi layanan penerbangan serta layanan terkait bandara termasuk keamanan, keselamatan, dan penjadwalan penerbangan di bandara tanpa riwayat operasi komersial. Sesuai Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II (Persero) No. 13.01/12/2021/0095 Tahun 2021, Terminal Inspection Service (TIS) adalah unit pelayanan bandara yang bertugas mengawasi dan memastikan bahwa fasilitas pelayanan bandara tersedia dan mampu beroperasi sebagaimana mestinya. Fasilitas di sisi darat, termasuk sebagian sisi udara, yang membantu untuk pemeliharaan.

## **Pelayanan Fasilitas**

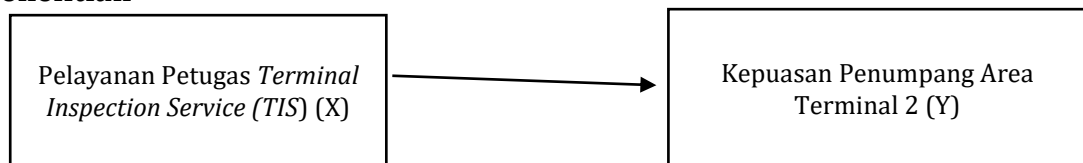
Santosa (2020) mendefinisikan layanan sebagai tindakan yang terjadi langsung antara dua orang dan memberikan pilihan kepada penumpang. Dengan tujuan membuat pelayanan sederhana, cepat, murah, terukur, dan berkualitas tinggi, standar pelayanan berfungsi sebagai dasar pedoman yang diikuti oleh penyedia layanan dan dapat dijadikan acuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan sebagai tanggung jawab dan janji penyelenggara kepada penumpang. Peraturan Menteri No. 41 Tahun 2023 menyatakan demikian. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat membantu menjalankan bisnis dan sebagai sarana prasarana dan fasilitas yang dibutuhkan untuk melakukan suatu kegiatan, menurut Awan (2022). Oleh karena itu, fasilitas tidak diragukan lagi diperlukan bagi manusia dalam semua aspek keberadaan.

## **Kepuasan Penumpang**

Terminal Inspection Service (TIS) merupakan unit yang berinteraksi langsung terkait dengan pelayanan kepada penumpang. Sebagai unit yang berkesinambungan dengan penumpang maka sangat diperhatikan dari tata cara berpenampilan, seragam, posture dan gesture, serta perilaku yang tidak diperbolehkan dilakukan untuk para penumpang bandar udara yang berguna untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Tata cara ini diatur sesuai dengan Standar Operasional Procedure (SOP) yang tercantum dalam Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II (Persero) No. 13.01/12/2021/0095 Tahun 2021. Definisi ini mengarah pada kesimpulan bahwa penumpang bukanlah pengemudi dan awak kendaraan yang beroperasi sesuai dengan hukum yang bermanfaat bagi keselamatan dan kenyamanan penumpang bandara; Sebaliknya, penumpang adalah orang-orang yang menumpang untuk mencapai tujuan akhir mereka atau pengunjung bandara yang ingin berkunjung dari kota asal ke kota

tujuan melalui transportasi darat, laut, dan udara. Pelanggan mengungkapkan kepuasan, menurut Awan (2022), ketika mereka membandingkan pengalaman aktual mereka dengan harapan mereka ketika mereka membeli barang atau jasa dari penyedia barang atau jasa. Berdasarkan pembelian awal mereka atas produk/layanan ini, mereka memiliki harapan ini. Tjiptono (2017) berpendapat bahwa gagasan kunci dalam teori dan praktik pemasaran kontemporer adalah kepuasan pelanggan. Misalnya, kebahagiaan klien dianggap sebagai penentu signifikan keberhasilan organisasi atau perusahaan dalam filosofi pemasaran. Tujuan perusahaan atau organisasi dapat dicapai melalui "sarana" untuk mencapai kepuasan pelanggan.

### Kerangka Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian

### Hipotesis

Hipotesis atau anggapan dasar adalah respon sementara atau pernyataan yang dibuat sebagai respon terhadap perumusan masalah penelitian yang masih diragukan dan harus divalidasi. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Ho: Kepuasan pemudik atau pengguna layanan lainnya di Bandara Internasional Soekarno-Hatta tidak terpengaruh oleh layanan yang diberikan oleh petugas Terminal Inspection Service.
2. Ha: Tingkat kepuasan pemudik atau pengguna Bandara Internasional Soekarno-Hatta dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Terminal Inspection Service (TIS).

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui kepuasan pelanggan di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno Hatta bergantung pada layanan yang diberikan oleh petugas Terminal Inspection Service (TIS), dan Sejauh mana kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta bergantung pada layanan yang diberikan oleh petugas Terminal Inspection Service (TIS). Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif menurut Sugiyono (2024) merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sugiyono (2024) mendefinisikan suatu populasi sebagai wilayah atau wilayah umum yang terdiri dari subjek atau benda, seperti orang, barang, atau benda lainnya, yang memiliki kualitas atau kualitas, kuantitas, dan karakteristik tertentu sesuai dengan apa yang telah ditentukan oleh peneliti dan memanfaatkan informasi tersebut sebagai data penelitian. Jadi populasi yang dijadikan objek peneliti dalam penelitian ini adalah pemudik di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta berjumlah 10.188.060 selama periode bulan Juli dan Agustus tahun 2024.

Menurut Sugiyono (2024), sampel merupakan sampel sebagai bagian, atau sebagian kecil, dari suatu objek atau subjek berdasarkan atribut yang diyakini oleh populasi. Berdasarkan penelitian ini yang menjadi sasaran populasi adalah penumpang Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta, peneliti menggunakan rumus slovin makan sampel yang didapatkan berjumlah 100 orang. Maka pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik *non probability sampling*, digunakan apabila populasi memiliki karakteristik yang *relative* homogen atau sama, setiap unsur atau anggota dari populasi tidak mempunyai peluang yang sama untuk dapat dijadikan sebagai sampel. Jenis *non probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara tidak acak dengan memperhatikan kriteria jenis kelamin, usia dan pekerjaan terhadap penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Lokasi penelitian ini dilakukan di di area gedung Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta Cengkareng, Jakarta Barat, DKI Jakarta. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan pada 1 Juli 2024 sampai dengan 31 Agustus 2024.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta. Dalam penentuan jumlah sampel yang digunakan, peneliti menggunakan rumus slovin dengan hasil perhitungan akhir sebanyak 100 sampel. Dari 100 kuesioner yang dibagikan kepada responden, jumlah kuesioner kembali sebesar 100%.

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Karakteristik Responden | Kriteria              | Jumlah (N=100) | Persentase |
|-------------------------|-----------------------|----------------|------------|
| Jenis Kelamin           | Perempuan             | 52,5           | 52,5%      |
|                         | Laki-Laki             | 47,5           | 47,5%      |
| Usia                    | 17 - 25 tahun         | 66,3           | 66,3%      |
|                         | 26 - 35 tahun         | 12,9           | 12,9%      |
|                         | 36 - 45 tahun         | 12,9           | 12,9%      |
|                         | 46 tahun - seterusnya | 7,9            | 7,9%       |
| Pekerjaan               | Mahasiswa             | 28,7           | 28,7%      |
|                         | Pegawai Negeri        | 10,9           | 10,9%      |
|                         | Karyawan Swasta       | 37,6           | 37,6%      |
|                         | Wirausaha             | 10,9           | 10,9%      |
|                         | Freelance             | 5              | 5%         |
|                         | Belum Bekerja         | 6,9            | 6,9%       |

## Uji Instrumen Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, Kasmir (2022).

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel X (30 Responden)

| Butir | R Tabel | R Hitung | Keterangan |
|-------|---------|----------|------------|
| X1    | 0,361   | 0,800    | Valid      |
| X2    | 0,361   | 0,847    | Valid      |
| X3    | 0,361   | 0,820    | Valid      |
| X4    | 0,361   | 0,820    | Valid      |



|     |       |       |       |
|-----|-------|-------|-------|
| X5  | 0,361 | 0,815 | Valid |
| X6  | 0,361 | 0,750 | Valid |
| X7  | 0,361 | 0,812 | Valid |
| X8  | 0,361 | 0,827 | Valid |
| X9  | 0,361 | 0,882 | Valid |
| X10 | 0,361 | 0,837 | Valid |

Berdasarkan hasil uji validitas variabel diatas menunjukkan bahwa data yang dihasilkan valid karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Pertanyaan mengenai Pelayanan Petugas *Terminal Inspection Service (TIS)* (X) sebanyak 10 pertanyaan dinyatakan valid karena menunjukkan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Y (30 Responden)**

| Butir | R Tabel | R Hitung | Keterangan |
|-------|---------|----------|------------|
| Y1    | 0,361   | 0,830    | Valid      |
| Y2    | 0,361   | 0,715    | Valid      |
| Y3    | 0,361   | 0,862    | Valid      |
| Y4    | 0,361   | 0,725    | Valid      |
| Y5    | 0,361   | 0,851    | Valid      |

Berdasarkan hasil uji validitas variabel diatas menunjukkan bahwa data yang dihasilkan valid karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Pertanyaan mengenai kepuasan penumpang Area Terminal 2 (Y) sebanyak 5 pertanyaan dinyatakan valid karena menunjukkan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel X (100 Responden)**

| Butir | R Tabel | R Hitung | Keterangan |
|-------|---------|----------|------------|
| X1    | 0,195   | 0,890    | Valid      |
| X2    | 0,195   | 0,773    | Valid      |
| X3    | 0,195   | 0,824    | Valid      |
| X4    | 0,195   | 0,894    | Valid      |
| X5    | 0,195   | 0,864    | Valid      |
| X6    | 0,195   | 0,917    | Valid      |
| X7    | 0,195   | 0,908    | Valid      |
| X8    | 0,195   | 0,868    | Valid      |
| X9    | 0,195   | 0,843    | Valid      |
| X10   | 0,195   | 0,863    | Valid      |

Berdasarkan hasil uji validitas variabel diatas menunjukkan bahwa data yang dihasilkan valid karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Pertanyaan mengenai Pelayanan Petugas *Terminal Inspection Service (TIS)* (X) sebanyak 10 pertanyaan dinyatakan valid karena menunjukkan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Y (100 Responden)**

| Butir | R Tabel | R Hitung | Keterangan |
|-------|---------|----------|------------|
| Y1    | 0,195   | 0,833    | Valid      |
| Y2    | 0,195   | 0,907    | Valid      |
| Y3    | 0,195   | 0,909    | Valid      |
| Y4    | 0,195   | 0,875    | Valid      |
| Y5    | 0,195   | 0,907    | Valid      |

Berdasarkan hasil uji validitas variabel diatas menunjukkan bahwa data yang dihasilkan valid karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Pertanyaan mengenai kepuasan penumpang Area Terminal 2 (Y) sebanyak 5 pertanyaan dinyatakan valid karena menunjukkan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.

### Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan suatu item dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur realibilitas adalah dengan menggunakan *cronbach's alpha* yang perhitungannya menggunakan SPSS versi 26.0. *Cronbach's alpha* dapat diterima jika  $> 0,60$ .

**Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden**

| Variabel                | Nilai Cronbach's Alpha | Minimal Cronbach's Alpha yang disyaratkan | Keterangan |
|-------------------------|------------------------|---|------------|
| Pelayanan Fasilitas (X) | 0,944                  | 0,6                                       | Reliabel   |
| Kepuasan Penumpang (Y)  | 0,854                  | 0,6                                       | Reliabel   |

Dari hasil perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa uji reliabilitas diperoleh koefisien *Cronbach's alpha* sebesar  $0,944 < 0,6$  yang menunjukkan bahwa instrumen Pelayanan Fasilitas dinyatakan reliabel. Sedangkan uji reliabilitas variabel kepuasan penumpang menunjukkan koefisien *Cronbach's alpha* sebesar  $0,854 < 0,6$  yang menunjukkan instrumen variabel kepuasan penumpang reliabel.

**Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden**

| Variabel                | Nilai Cronbach's Alpha | Minimal Cronbach's Alpha yang disyaratkan | Keterangan |
|-------------------------|------------------------|---|------------|
| Pelayanan Fasilitas (X) | 0,962                  | 0,6                                       | Reliabel   |
| Kepuasan Penumpang (Y)  | 0,931                  | 0,6                                       | Reliabel   |

Dari hasil perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa uji reliabilitas diperoleh koefisien *Cronbach's alpha* sebesar  $0,962 < 0,6$  yang menunjukkan bahwa instrumen Pelayanan Fasilitas dinyatakan reliabel. Sedangkan uji reliabilitas variabel kepuasan penumpang menunjukkan koefisien *Cronbach's alpha* sebesar  $0,931 < 0,6$  yang menunjukkan instrumen variabel kepuasan penumpang reliabel.

### Uji Analisis Data

#### Analisis Regresi Sederhana

**Tabel 8. Hasil Uji Regresi Sederhana**

| Coefficients <sup>a</sup> |                     |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     |                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T      | Sig. |
|                           |                     | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                         | (Constant)          | 4.178                       | 1.139      |                           | 3.667  | .000 |
|                           | Pelayanan Fasilitas | .414                        | .027       | .840                      | 15.307 | .000 |

Analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas atau independen Pelayanan Fasilitas terhadap variabel terikat atau dependent yaitu kepuasan penumpang area terminal 2 bandara soekarno hatta. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan IBM SPSS Statistic 26.0 diperoleh nilai konstanta 4.178 Koefisien kepercayaan penumpang sebesar 0,414. Maka persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut

$$Y = 4.178 + 0,414 X$$

**Y = Kepuasan Penumpang**

**X = Pelayanan Fasilitas**

## Uji Parsial (Uji T)

Tabel 9. Hasil Uji T

| Variabel            | T hitung | Ttabel | Signifikansi |
|---------------------|----------|--------|--------------|
| Pelayanan Fasilitas | 15.307   | 1,987  | 0,000        |

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan besar nilai t hitung variabel Pelayanan Fasilitas sebesar  $1,987 < 15.307$ . Maka diketahui  $H_0$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang area terminal 2 soekarno hatta.

## Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | .840 <sup>a</sup> | .705     | .702              | 1.842                      |

Hasil pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) dalam penelitian ini ditunjukkan dengan angka  $R^2$  (*R-square*) sebesar 0,705. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara Pelayanan Fasilitas sebesar 70.5% terhadap kepuasan penumpang. Hal tersebut membuktikan bahwa terdapat pengaruh Pelayanan Fasilitas terhadap kepuasan penumpang area terminal 2 soekarno hatta sebesar 0,705 atau 70.5%, dinyatakan mampu menjelaskan ke dalam variasi pada variabel kepuasan penumpang mereka sebesar 70.5%, sedangkan sisanya sebesar 29,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan di dalam model penelitian ini.

## KESIMPULAN

Terdapat pengaruh pelayanan petugas *Terminal Inspection Service (TIS)* terhadap kepuasan penumpang Terminal 2 di Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai  $\text{sig } 0,00 < \alpha 0,05$  yang artinya berpengaruh secara positif dan signifikan. Kemudian dibuktikan dari nilai 0,414 yang berarti jika variabel X meningkat sebesar 1% maka variabel Y meningkat dengan nilai sebesar 41,4%. Dalam hal ini menunjukkan bahwa variabel X yang disediakan menunjukkan pengaruh positif bagi variabel Y, disimpulkan bahwa semakin besar nilai variabel X maka semakin besar variabel Y. Besar pengaruh pelayanan petugas *Terminal Inspection Service (TIS)* terhadap kepuasan penumpang Terminal 2 di Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta dibuktikan dari hasil analisis yang dilakukan dari koefisien determinasi dengan nilai 0,705 yang dipersenkan menjadi nilai sebesar 70,5%. Nilai tersebut mendekati dengan satu yang dapat berarti bahwa pelayanan petugas *Terminal Inspection Service (TIS)* Terminal 2 di Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

## Saran

1. Bagi Perusahaan. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran untuk bahan evaluasi untuk pelayanan petugas *Terminal Inspection Service (TIS)* dan untuk para petugas lainnya untuk lebih ditingkatkan kembali terutama dalam hal fasilitas. Pengaruh pelayanan petugas *Terminal Inspection Service (TIS)* terhadap kepuasan penumpang Terminal 2 di Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta dengan nilai sebesar 70,5%, oleh karena itu pihak bandar udara diharapkan dapat meningkatkan pelayanan untuk para penumpang.



2. Bagi Peneliti Selanjutnya. Saran untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan dan lebih terfokus yang akan diteliti dengan memperbanyak studi literatur untuk bahan perbandingan dan fokus dengan tujuan yang akan diteliti.
3. Bagi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Saran untuk Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan diharapkan dapat berguna dan bermanfaat sebagai tambahan pustaka dan sebagai sumber dalam pengetahuan untuk akademis yang lainnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afitasari, E., & Puspitasari, Y. A. (2023). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan* Vol 3, No.1, 09-11.
- Ahmad, M. Z. (2021). Pengaruh Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar Sulawesi Selatan. Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Annex 14. (2004). Aerodromes. International Civil Aviation Organization (ICAO).
- Annisa, S. N. (2019). Tingkat Pelayanan Petugas Terminal Inspection Service (TIS) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Kedatangan Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Awan, F. H. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Internasional El Tari Kupang . *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, Vol. 1, No. 11, 2174-2183.
- Hadar, R. (2020). Pengaruh Penigkatan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Udara Internasional Sultan Hasanudin Makassar. Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Karim, A., Lesmini, L., Sunarta, D. A., Suparman, A., Yunus, I. A., Khasanah, . . . Andari, T. (2023). *Manajemen Transportasi*. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Kasmir. (2022). *Pengantar Metodologi Penelitian (Untuk Ilmu Manajemen, Akuntansi, dan Bisnis )* Cetakan ke-1. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II (Persero) No.13.01/12/2021/0095. (2021). Tentang Standar Operasional Prosedur Terminal Inspection Service Di Bandar Udara PT Angkasa Pura II (Persero). PT Angkasa Pura II (Persero). Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 24. (2021). Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. 04 Juni 2021. Kementerian Perhubungan Indonesia. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41. (2023). Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara. 07 Agustus 2023. Kementerian Perhubungan Indonesia. Jakarta.
- PT Angkasa Pura II. (2012). *Aerodrome Manual: Pedoman Pengoperasian Bandar Udara*. Jakarta: PT Angkasa Pura II.
- PT Angkasa Pura II. (2020). Bandara Internasional Soekarno - Hatta. (contact.center@angkasapura2.co.id / telp: 138) diakses pada 3 Juni 2024. [https://www.angkasapura2.co.id/id/business\\_relation/our\\_airport/16-bandara-internasional-soekarno-hatta](https://www.angkasapura2.co.id/id/business_relation/our_airport/16-bandara-internasional-soekarno-hatta)
- Rahmat, T. F. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Petugas Terminal Service Officer (TSO) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang Di Masa Pandemi Covid-19. Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.



- Santosa, S. A. (2020). Pengaruh Beban Kerja Petugas Avsec Dalam Melaksanakan Tugas Keamanan Dan Pelayanan Terhadap Kenyamanan Penumpang Di Centralize Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan. Tugas Akhir, Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Sinulingga, R. S. (2019). Pengaruh Pelayanan Petugas Terminal Inspection Service (TIS) PT Angkasa Pura II Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma. Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Sugiyono. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif Edisi ke-3 Cetakan ke-4 Januari. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiawati. (2022). Pengaruh Fasilitas Pelayanan Terminal Penumpang Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2017). Service Management : Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009. (2009). Tentang Penerbangan. Jakarta.