

## Analisis Pengaruh Kinerja Apron Movement Control (AMC) Terhadap Kepuasan Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang

Ganda Suprapto<sup>1</sup> Ibnu Haitam<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [soepraptomahendra@gmail.com](mailto:soepraptomahendra@gmail.com)<sup>1</sup> [ibnu.haitam@sttkd.ac.id](mailto:ibnu.haitam@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Dalam industri penerbangan, efisiensi operasional sangat penting dan didukung oleh *Apron Movement Control* (AMC), yang mengatur pergerakan pesawat di apron. Kinerja efektif AMC berkontribusi langsung pada kelancaran operasional dan kepuasan maskapai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja petugas *Apron Movement Control* (AMC) terhadap kepuasan Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang relevan, kemudian data dianalisis menggunakan *software SPSS versi 27* dengan analisis regresi linier sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi.. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kinerja petugas *Apron Movement Control* (AMC) (X), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan Maskapai Lion Air (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja petugas AMC terhadap kepuasan Maskapai Lion Air. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ , yang berarti pengaruh tersebut positif dan signifikan secara statistik. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 69,1% menunjukkan bahwa kinerja petugas AMC memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan maskapai, sedangkan 30,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas kinerja petugas AMC, khususnya dalam hal profesionalisme, koordinasi, ketepatan waktu, dan responsivitas, dapat meningkatkan kepuasan maskapai. Oleh karena itu, strategi peningkatan layanan AMC menjadi aspek penting dalam pengembangan operasional bandar udara secara menyeluruh.

**Kata Kunci:** Kinerja, *Apron Movement Control* (AMC), Kepuasan Maskapai



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

### PENDAHULUAN

Pada industri penerbangan, efisiensi operasional merupakan kunci untuk meningkatkan produktivitas dan kepuasan maskapai. Salah satu elemen penting yang berkontribusi terhadap efisiensi tersebut adalah *Apron Movement Control* (AMC). AMC merupakan unit yang bertanggung jawab untuk mengatur pergerakan pesawat di area *apron* bandara, termasuk pengaturan parkir, pengisian bahan bakar, serta penanganan penerbangan kargo (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KP 038 Tahun 2017). Kinerja petugas AMC yang efisien dan efektif tidak hanya berpengaruh terhadap keselamatan penerbangan, tetapi juga berdampak langsung pada kepuasan maskapai. Kepuasan maskapai merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan operasional bandar udara. Jika AMC mampu menjalankan tugasnya dengan baik, maka proses *boarding*, pengisian bahan bakar, dan perawatan pesawat dapat berlangsung dengan lancar, yang pada gilirannya akan meningkatkan pengalaman maskapai dan penumpang. Namun, salah satu tantangan yang dihadapi oleh unit AMC adalah kurangnya atau terbatasnya sumber daya manusia. Keterbatasan ini dapat mengakibatkan peningkatan beban kerja bagi petugas, yang berpotensi mengurangi kinerja mereka dalam melaksanakan tugas. Selain itu, kekurangan staf yang terlatih dapat menyebabkan masalah

dalam komunikasi dan koordinasi, yang sangat penting dalam pengaturan lalu lintas pesawat dan kendaraan di *apron*. Hal ini berisiko mengganggu operasional dan mengurangi kepuasan maskapai.

Kinerja petugas AMC terhadap kepuasan maskapai merupakan dimensi penting yang berpengaruh langsung terhadap operasional penerbangan dan pengalaman maskapai secara keseluruhan. Kinerja AMC mencakup berbagai aspek, dari pengaturan pergerakan pesawat di *apron* hingga koordinasi dengan berbagai pihak terkait. Menurut Mangkunegara (2015) mendefinisikan kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Terdapat 5 indikator kinerja menurut Widodo (2015), diantaranya:

1. Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan Waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Dalam kinerjanya petugas AMC tidak hanya sebagai penanggung jawab kegiatan operasi penerbangan, pengawasan, pergerakan pesawat udara, lalu lintas kendaraan, penumpang dan pengawasan kebersihan di area sisi udara serta mencatat data penerbangan di *apron*, tetapi juga berkoordinasi dengan petugas maskapai. Hal ini dilakukan agar kegiatan di suatu bandar udara bisa berjalan dan bekerja dengan lancar. Kinerja unit AMC juga bisa berpengaruh ke kepuasan ke unit lain salah satunya adalah berpengaruh ke kepuasan di suatu maskapai di bandar udara tersebut. Hal ini disebabkan karena unit AMC dalam kinerjanya juga berkoordinasi dengan perusahaan maskapai di suatu bandar udara. Untuk menghasilkan dan menciptakan suatu kinerja yang baik salah satunya adalah dengan cara berkomunikasi antar pegawai atau unit yang baik. Menurut Supranto (2016) menyatakan kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pelanggan yang puas, akan meperlihatkan peluang yang besar untuk melakukan pembelian ulang atau membeli produk lain diperusahaan yang sama dimasa yang akan datang. Tingkat kepuasaan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen yang penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Terdapat 5 dimensi model *Serv Qual* (*Service Quality*) menurut Tjiptono (2017), yaitu sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa Perusahaan memberi janji-janjinya tentang penyediaan (produk atau jasa yang ditawarkan), penyelesaian masalah dan harga yang diberikan.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.
3. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, sopan, santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin.
4. Empati atau Perhatian (*Empathy*) yaitu kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dipahami.
5. Berwujud atau Bukti (*Tangibles*) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan pegawai, dan material yang dipasang. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memberikan impresi yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi. Hal ini meliputi lingkungan fisik seperti *interior outlet*, penampilan personal yang rapi dan menarik saat memberi jasa.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapan telah terpenuhi atau terlampau, sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan (Kotler & Keller, 2021). Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari pentingnya arti pelanggan bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tjiptono (2017) mengemukakan tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya Perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (peduli/komunikasi), dan *responsivnes* (cepat tanggap). Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang, sebagai salah satu bandara *hub* penting untuk Maskapai Lion Air, kinerja AMC menjadi faktor krusial. Bandara ini tidak hanya melayani penerbangan domestik, tetapi juga internasional untuk melayani penerbangan kargo, sehingga pengelolaan yang efisien sangat diperlukan. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja AMC terhadap kepuasan Maskapai Lion Air, dengan mempertimbangkan berbagai aspek yang mempengaruhi kepuasan maskapai terhadap kinerja AMC. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai hubungan antara kinerja AMC dengan kepuasan maskapai. Dengan hasil yang diperoleh dari analisis ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan strategi peningkatan layanan di industri penerbangan, khususnya bagi Maskapai Lion Air dan unit AMC di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dalam menguji hipotesis yang telah disusun. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada sumber pengetahuan yang benar, yang dipakai untuk meneliti suatu populasi ataupun sampel, datanya dikumpulkan dengan instrumen penelitian, sifat analisis datanya statistik, yang tujuannya untuk pengujian terhadap hipotesis yang sudah ditentukan Sugiyono (2020). Selain itu, metode kuantitatif juga bermanfaat untuk mendapatkan informasi yang akurat dalam mengukur hubungan antara dua atau lebih variabel, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih

komprehensif terkait pengaruh kinerja petugas AMC terhadap kepuasan maskapai Lion Air (Sugiyono, 2020). Tingkat kesalahan dalam penelitian ini ditentukan sebesar 5% (0,05), yang menunjukkan bahwa terdapat kemungkinan 5% untuk menolak hipotesis nol secara keliru atau membuat kesimpulan yang salah akibat pengaruh faktor-faktor acak. Dengan tingkat kesalahan tersebut, tingkat keakuratan penelitian ini adalah 95%, yang berarti hasil analisis dapat diandalkan dalam batas keyakinan tersebut. Populasi berjumlah 50 orang yang merupakan jumlah keseluruhan *Staff Ground* Maskapai Lion Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang 2025. Dalam menentukan sampel menurut Arikunto (2017), jika jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Namun, apabila jumlah populasi melebihi 100 orang, maka pengambilan sampel dapat dilakukan dengan mengambil sekitar 10–15% atau 15–25%, atau bahkan lebih, tergantung pada kebutuhan dan tujuan penelitian. Jadi, sampel dalam penelitian ini diambil secara keseluruhan dari jumlah populasi yaitu 50 orang *Staff Ground*. Kemudian teknik penumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner atau angket kepada responden tersebut secara *online* melalui *google form*. Skala yang digunakan yaitu skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi responden. Jawaban pada item-item pertanyaan mempunyai gradasi dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju dengan skor 1 sampai dengan 5 (Bahri, 2018). Kemudian melakukan studi pustaka yaitu dengan membaca buku, jurnal penelitian dan juga karya ilmiah lainnya untuk dijadikan referensi. Sedangkan, teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana, uji t dan koefisien determinasi.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Instrumen Penelitian

#### Uji Validitas

Uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan peneliti. Pada uji validitas pertanyaan dikatakan valid apabila  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$  dan dikatakan tidak valid apabila nilai  $r\text{ hitung} < r\text{-tabel}$ .

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel X

Variabel	Butir Pertanyaan	r - Hitung	r - Tabel	Keterangan
Kinerja Petugas AMC	Pertanyaan 1	0,692	0,279	Valid
	Pertanyaan 2	0,611		Valid
	Pertanyaan 3	0,618		Valid
	Pertanyaan 4	0,721		Valid
	Pertanyaan 5	0,691		Valid
	Pertanyaan 6	0,657		Valid
	Pertanyaan 7	0,823		Valid
	Pertanyaan 8	0,738		Valid
	Pertanyaan 9	0,749		Valid
	Pertanyaan 10	0,716		Valid
	Pertanyaan 11	0,663		Valid
	Pertanyaan 12	0,673		Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Y

Variabel	Butir Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kepuasan Maskapai	Pertanyaan 1	0,751	0,279	Valid
	Pertanyaan 2	0,592		Valid
	Pertanyaan 3	0,685		Valid
	Pertanyaan 4	0,783		Valid
	Pertanyaan 5	0,710		Valid

Pertanyaan 6	0,654		Valid
Pertanyaan 7	0,760		Valid
Pertanyaan 8	0,573		Valid
Pertanyaan 9	0,675		Valid
Pertanyaan 10	0,691		Valid

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji dinyatakan valid, karena r hitung lebih besar dari r tabel dan semua nilai signifikansi tidak melebihi batas nilai signifikansi yang disyaratkan ( $< 0,05$ ).

### Uji Reliabilitas

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Kriteria	Keterangan
Kinerja Petugas AMC (X)	0,903	0,60	Reliabel
Kepuasan Maskapai (Y)	0,877	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, nilai yang disyaratkan Cronbach's Alpha yaitu 0,60, artinya tiap variabel nilainya harus lebih besar dari atau sama dengan 0,60. Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, nilai dari hasil uji reliabilitas tersebut di atas berada pada kategori reliabilitas sangat tinggi. Untuk variabel Kinerja Petugas AMC memiliki nilai sebesar 0,903 dan variabel Kepuasan Maskapai memiliki nilai sebesar 0,877, sehingga instrumen pada kedua variabel dapat dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam penelitian ini.

### Analisis Regresi Linear Sederhana

**Tabel 4. Hasil Uji Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,700	3,345		,006
	Kinerja Petugas AMC	,656	,063	,832	10,372 ,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Maskapai

- a. Diketahui nilai konstanta sebesar 9,700, sedangkan nilai *Trust* (Kinerja Petugas AMC) sebesar 0,656, sehingga persamaan regresinya dapat dituliskan:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 9,700 + 0,656X$$

- b. Koefisien regresi pada variabel X (Kinerja Petugas AMC) sebesar 0,656 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% pada variabel Kinerja Petugas AMC akan menyebabkan kenaikan sebesar 0,656 pada variabel Y (Kepuasan Maskapai). Karena nilai koefisien bersifat positif, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh antara variabel Kinerja Petugas AMC terhadap variabel Kepuasan Maskapai bersifat positif, atau dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y bersifat positif.

### Uji t (Bivariate)

**Tabel 5. Hasil Uji t (Bivariate)**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,700	3,345		,006

Kinerja Petugas AMC	,656	,063	,832	10,372	,001
a. Dependent Variable: Kepuasan Maskapai					

Analisis melalui uji t *bivariate* bertujuan untuk menguji signifikansi hubungan antara dua variabel, yaitu Kinerja Petugas AMC sebagai variabel independen dan Kepuasan Maskapai sebagai variabel dependen. Berikut adalah penentuan nilai t tabel:

$$\begin{aligned}t\text{-tabel} &= (a/2 ; n-k-1) \\&= (0,05/2 ; 50-1-1) \\&= (0,025 ; 48) \text{ (dilihat pada distribusi nilai t-tabel)} \\&= 2,011\end{aligned}$$

Dari hasil analisis data diatas diperoleh:

- Berdasarkan nilai signifikan: Dari tabel Coeffcients diperoleh nilai signifikan sebesar 0,001 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kinerja Petugas AMC berpengaruh terhadap Kepuasan Maskapai.
- Berdasarkan nilai t: Diketahui nilai t-hitung sebesar 10,372 > t-tabel sebesar 2,011, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kinerja Petugas AMC berpengaruh terhadap Kepuasan Maskapai, atau dapat disimpulkan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima yang artinya melalui uji t terdapat pengaruh antara Kinerja Petugas AMC dengan Kepuasan Maskapai Lion Air di Bandara Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,832 <sup>a</sup>	,691	,685	2,11146
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Maskapai				

Hasil menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel Kinerja Petugas AMC dan Kepuasan Maskapai, yang tercermin dari nilai R sebesar 0,832. Nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,691 mengindikasikan bahwa sebesar 69,1% variasi dalam Kepuasan Maskapai dapat dijelaskan oleh Kinerja Petugas AMC, sementara sisanya, yakni 30,9%, disebabkan oleh variabel lain di luar model penelitian. Nilai Adjusted R<sup>2</sup> sebesar 0,685 mengonfirmasi bahwa model yang digunakan tetap stabil dan relevan meskipun telah disesuaikan terhadap jumlah variabel bebas yang ada. Selain itu, standar error sebesar 2,11146 menunjukkan bahwa deviasi antara hasil prediksi model dan data aktual relatif kecil, sehingga model dinilai cukup representatif dalam menggambarkan hubungan antara Kinerja Petugas AMC dan Kepuasan Maskapai. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kinerja Petugas AMC memberikan kontribusi yang cukup besar dan signifikan terhadap tingkat Kepuasan Maskapai Lion Air di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

### Pembahasan

#### Pengaruh Kinerja Petugas Apron Movement Control (AMC) terhadap Kepuasan Maskapai Lion Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, yang menunjukkan bahwa koefisien regresi bernilai positif, yang menandakan hubungan antara Kinerja Petugas AMC dan Kepuasan Maskapai bersifat positif dan searah. Jadi, semakin baik Kinerja Petugas AMC, maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Maskapai Lion Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Sedangkan, hasil uji t juga memperkuat kesimpulan ini bahwa Kinerja Petugas AMC

berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Maskapai Lion Air. Terbukti nilai t-hitung sebesar 10,372 jauh lebih besar dari t-tabel yaitu 2,011 dan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Artinya, secara statistik, Kinerja Petugas AMC memang memiliki pengaruh nyata dan bukan terjadi secara kebetulan. Lebih lanjut, hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan nilai  $R^2$  sebesar 0,691, yang berarti bahwa 69,1% variasi dalam kepuasan maskapai dapat dijelaskan oleh Kinerja Petugas AMC. Sedangkan 30,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model, seperti fasilitas bandara, harga, atau faktor eksternal lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,685 juga menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki stabilitas yang baik, meskipun telah disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan. Hal ini memperkuat keyakinan bahwa model yang dibangun cukup representatif dalam menggambarkan hubungan antara Kinerja Petugas AMC dan Kepuasan Maskapai Lion Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Secara keseluruhan Kinerja Petugas AMC berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kaskapai Lion Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Dengan demikian, peningkatan kualitas kinerja petugas AMC yang mencakup profesionalisme, ketepatan waktu, koordinasi, dan responsivitas akan secara langsung meningkatkan tingkat kepuasan pihak maskapai sebagai pengguna layanan bandara. Hal ini menegaskan pentingnya peran petugas AMC dalam menciptakan layanan operasional bandara yang efisien, aman, dan memuaskan bagi maskapai penerbangan.

### **Besaran Pengaruh Kinerja Kualitas Pelayanan Petugas Apron Movement Control (AMC) terhadap Kepuasan Maskapai Lion Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa kinerja pelayanan petugas AMC memberikan pengaruh yang signifikan dan besar terhadap tingkat kepuasan Maskapai Lion Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Hal ini ditunjukkan melalui nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,691 atau 69,1%, yang berarti bahwa sebesar 69,1% variasi dalam kepuasan maskapai dapat dijelaskan oleh variabel kinerja petugas AMC. Sementara itu, sisanya sebesar 30,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Selain itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,656 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam variabel kinerja petugas AMC akan meningkatkan kepuasan maskapai sebesar 0,656 satuan. Koefisien yang bersifat positif ini mengindikasikan bahwa hubungan antara kinerja dan kepuasan bersifat positif dan searah, sehingga semakin baik kinerja petugas AMC, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan maskapai. Lebih lanjut, hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 10,372 yang lebih besar dari t-tabel sebesar 2,011, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Temuan ini mengonfirmasi bahwa variabel kinerja petugas AMC berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan maskapai, sehingga hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Selain itu, nilai korelasi ( $R$ ) sebesar 0,832 menunjukkan bahwa hubungan antara kinerja petugas AMC dan kepuasan maskapai berada pada kategori sangat kuat. Dengan demikian pengaruh kinerja pelayanan petugas AMC terhadap kepuasan Maskapai Lion Air di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang cukup besar, yaitu sebesar 69,1%, dengan hubungan yang positif, kuat, dan signifikan.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kinerja Petugas *Apron Movement Control* (AMC) terhadap tingkat Kepuasan Maskapai Lion Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas Kinerja Petugas AMC, yang meliputi aspek profesionalisme, ketepatan waktu,

efektivitas koordinasi, serta responsivitas terhadap kebutuhan operasional, secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pihak maskapai sebagai pengguna jasa layanan bandara. Temuan ini didukung oleh hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ , sehingga secara statistik dinyatakan bahwa pengaruh tersebut signifikan. Kemudian penelitian ini juga menunjukkan tingkat Kepuasan Maskapai Lion Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang dipengaruhi oleh Kinerja Petugas *Apron Movement Control* (AMC) sebesar 69,1%. Adapun 30,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Dengan nilai tersebut dapat dikatakan pengaruh Kinerja Petugas *Apron Movement Control* (AMC) terhadap Kepuasan Maskapai Lion Air di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang, cukup besar/ sangat berpengaruh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2017). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahri, S. (2018). Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data SPSS. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Manajemen Pemasaran (edisi ke-6, terjemahan dari edisi ke-15). Yogyakarta: Andi Offset
- Mangkunegara (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KP 038 tahun 2017 tentang Apron Management Service. Jakarta
- Sugiyono (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. (2016). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono (2017). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widodo (2015). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.