

Pengaruh Pelayanan Pemeriksaan Keamanan Security Check Point (Scp) 2 Terhadap Kepuasan Penumpang di Unit Aviation Security (Avsec) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali

Nuril Isbatul Umah¹ Yuniar Istiyani²

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

Email:

Abstrak

Aviation Security (AVSEC) adalah Personil Keamanan Penerbangan yang telah (wajib) memiliki lisensi atau surat tanda kecakapan petugas (SKTP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. Dalam kualitas pelayanan pemeriksaan keamanan yang diberikan oleh petugas Aviation Security (AVSEC) di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali sangat penting bagi para penumpang yang akan menggunakan jasa Bandar Udara. Maka tujuan peneliti yaitu untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelayanan pemeriksaan keamanan Security Check Point (SCP) 2 terhadap kepuasan penumpang serta seberapa besar pengaruh pelayanan pemeriksaan keamanan Security Check Point (SCP) 2 terhadap kepuasan penumpang di unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan data yang digunakan dalam penelitian ini hasil dari penyebaran kuesioner yang disebarakan kepada penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali pada bulan Februari 2024 dengan jumlah 100 responden, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear sederhana, uji T dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh pelayanan pemeriksaan keamanan Security Check Point (SCP) 2 terhadap kepuasan penumpang di unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Pada hasil uji T menunjukkan t hitung $>$ t tabel yaitu $10,266 > 1,660$ dan nilai signifikan $<$ $0,1$ yaitu $0,024 < 0,1$. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) yang menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) diketahui dengan nilai R Square sebesar $51,8\%$ yang artinya variabel pelayanan mempengaruhi kepuasan penumpang sedangkan sisanya sebesar $48,2\%$ yang artinya dipengaruhi oleh faktor lain ataupun variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali



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

PENDAHULUAN

Transportasi udara mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan transportasi udara dipengaruhi oleh meningkatnya pengguna jasa transportasi tersebut dan transportasi udara merupakan salah satu transportasi yang efektif dan efisien dari segi kecepatan dibandingkan dengan transportasi darat dan transportasi laut. Hal ini mengakibatkan kenaikan tingkat pengguna jasa transportasi udara. Bandar udara memegang peranan penting bagi suatu negara atau wilayah. Bandar udara merupakan pintu masuk suatu kawasan atau sebagai fasilitator yang menghubungkan satu kawasan dengan kawasan lainnya. Menurut Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2009 Bandar udara adalah kawasan didaratan dan/ perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penumpang lainnya.

Menurut Direktur Jenderal Perhubungan Udara 2010 nomor : SKEP/2765/XXII/2010 bab 1 butir 9. Petugas AVSEC adalah Personil Keamanan Penerbangan yang telah (wajib) memiliki lisensi atau surat tanda kecakapan petugas (SKTP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. Petugas keamanan bandar udara (AVSEC) berperan penting dalam hal keamanan dan keselamatan para penumpang yang berada di bandar udara untuk terus berupayamemberikan pelayanan yang terbaik demi memenuhi harapan atau kepuasan penumpang. (Chaniago & Prakosawati, 2023). Aviation Security merupakan gabungan sumber daya manusia, fasilitas dan materil untuk melindungi penerbangan sipil dari tindakan gangguan melawan hukum. Tugas utama Aviation Security ini adalah untuk menjamin keselamatan dan keamanan penerbangan, keteraturan dan efisiensi penerbangan sipil dari tindakan melawan hukum dan peralatan keamanan yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan. (Maharani et al., 2022). Menurut Kotler (sebagaimana dikutip dalam Ibrahim, 2022) kepuasan penumpang adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Kepuasan penumpang dapat dirasakan setelah penumpang membandingkan pengalaman dalam melakukan perjalanan. Menurut Apriyadi (2017) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Kepuasan konsumen memegang peran yang penting dan kritis bagi kelangsungan dan perkembangan kehidupan suatu perusahaan. Dengan mendengarkan konsumen kemudian merespon keinginan atau permintaan maka akan memberikan hasil yang lebih memuaskan dan membuat konsumen menjadi loyal. Menurut Dewi & Tarigan (2016) kepuasan pelanggan (penumpang) merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam teori dan aplikasi pemasaran, kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis, dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba di masa yang akan datang, menjadi pemicu upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Kepuasan pelanggan yang menjadi penentu terciptanya loyalitas penumpang. Setiap orang yang melakukan pembelian tentu mengharapkan produk atau jasa dapat digunakan. Kepuasan didefinisikan disini sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan. Dengan adanya kepuasan penumpang, maka penumpang akan lebih loyal kepada perusahaan, sebaliknya jika mereka tidak memperoleh kepuasan, maka penumpang akan beralih kepada perusahaan lain.

Menurut Kotler (2014) dikutip dalam (Ananta & Albanna, 2022) menjelaskan bahwa, kepuasan ialah rasa bahagia maupun kecewa seseorang yang timbul setelah melakukan perbandingan antara persepsi maupun kesan terhadap kerja maupun hasil terhadap produk serta ekspektasinya. Menurut (Putra et al., 2020) ada beberapa indikator kepuasan pelanggan yaitu. Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan. Ketepatan, Kecepatan tanpa adanya ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para pelanggan. Keamanan, dalam melayani pelanggan diharapkan dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan produk atau jasa. Keramahmatan, dalam melayani pelanggan perusahaan dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah. Kenyamanan, rasa nyaman akan timbul jika pelanggan merasa diterima dan tidak ada pemaksaan dalam pelayanan yang diberikan.

Personel keamanan bandar udara yang bertugas sebagai pengatur arus masuk penumpang, personel pesawat udara dan orang perseorangan serta barang bawaan mengatur, memeriksa dan mengarahkan serta memastikan antara lain. Bagasi atau barang bawaan yang

ditempatkan pada conveyor belt mesin x-ray pada posisi yang tepat untuk pemeriksaan dan memastikan jarak antara dua bagasi atau barang bawaan. Mantel, jaket, topi, ikat pinggang, ponsel, jam tangan, kunci dan barang-barang yang mengandung unsur logam diperiksa melalui mesin x-ray. Laptop dan barang elektronik lainnya dengan ukuran yang sama dikeluarkan dari tas/bagasi dan diperiksa melalui mesin x-ray. Semua cairan, aerosol dan gel diperiksa melalui mesin x-ray. Setiap penumpang, personel pesawat udara, orang perseorangan dan barang bawaan masuk melalui jalur pemeriksaan pada Tempat Pemeriksaan Keamanan (Security Check Point/SCP).

Apabila alarm gawang detektor logam (Walk Through Metal Detector / WTMD) berbunyi, dilakukan langkah – Langkah. Meminta penumpang untuk mengulang kembali pemeriksaan melalui gawang detektor logam (Walk Through Metal Detector / WTMD) setelah mengeluarkan dan meletakkan sepatu dan benda yang mengandung unsur logam yang masih terdapat pada yang bersangkutan kedalam wadah (tray) yang disediakan dan diperiksa melalui mesin x-ray. Apabila alarm gawang detektor logam (Walk Through Metal Detector / WTMD) masih berbunyi, dilakukan pemeriksaan manual atau dengan alat keamanan lainnya secara menyeluruh dan/atau khusus. Pemeriksaan khusus dapat pula dilakukan dalam hal penumpang personel pesawat udara dan orang perseorangan berperilaku mencurigakan. Terdapat kejanggalan pada postur tubuh penumpang, personel pesawat udara dan orang perseorangan. Melewati gawang detektor logam (Walk Through Metal Detector / WTMD) dengan menggunakan kursi roda atau kereta bayi. Penumpang yang menggunakan alat bantu medis tertentu. Pemeriksaan penumpang khusus, personel pesawat udara dan orang perseorangan dilakukan secara sistematis/manual dimulai dari bagian kepala searah jarum jam turun ke bawah sampai kaki oleh personel keamanan bandar udara yang berjenis kelamin sama dengan yang diperiksa.

Sebagai penyedia jasa dan pengelola bandar udara, pihak bandar udara dituntut untuk bertanggung jawab tidak hanya sekedar menyediakan fasilitas-fasilitas di bandar udara, tetapi juga memperbaiki kualitas jasanya yaitu dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari calon penumpang pesawat terbang. Sehingga para pengguna jasa merasa puas terhadap jasa yang diberikan oleh pihak bandar udara. Oleh karena itu, jaminan keselamatan dan keamanan saat berada di bandar udara serta pelayanan dan fasilitas lainnya juga mempunyai pengaruh yang penting dalam meningkatkan kepuasan para calon penumpang pesawat terbang. Untuk menunjang keamanan dan keselamatan penerbangan, salah satu unit dan sumber daya manusia yang sangat berperan penting pada hal ini adalah petugas AVSEC adalah Personil Keamanan Penerbangan yang telah (wajib) memiliki lisensi atau surat tanda kecakapan petugas (SKTP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. Menurut Direktur Jenderal Perhubungan Udara 2010 nomor: SKEP/2765/XXII/2010 bab 1 butir 9. Kualitas pelayanan pemeriksaan keamanan yang diberikan oleh petugas AVSEC di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali sangat penting bagi para penumpang yang akan menggunakan jasa Bandar Udara. Mengingat tugas dari petugas AVSEC menjadi garda terdepan dalam melaksanakan hal keamanan dan menjamin keselamatan calon penumpang di darat maupun di udara. Penumpang harus melewati salah satu pemeriksaan di Security Check Point (SCP) 2. SCP 2 merupakan tempat pemeriksaan terhadap orang ataupun barang bawaan bertujuan untuk lebih memastikan bahwa orang maupun barang yang masuk di area terbatas telah aman dari berbagai barang berbahaya. Upaya pengamanan untuk mencegah terhadap penyusupan seperti senjata, bahan peledak, senjata tajam dan korek api ataupun lainnya yang dilarang masuk kedalam pesawat. Berdasarkan pra-penelitian yang dilakukan oleh penulis di lapangan ditemukan ada keluhan

dari penumpang tentang pelayanan di SCP 2 yaitu dikarenakan penumpang di informasikan oleh petugas AVSEC untuk melepaskan benda dan barang yang mengandung logam serta mengeluarkan laptop dari bagasi penumpang untuk diperiksa melalui mesin x-ray tetapi penumpang tidak ingin melakukan hal itu dan alarm gawang detector logam (Walk Through Metal Detector /WTMD) berbunyi maka penumpang harus kembali antri melepaskan benda dan barang yang mengandung logam kedalam wadah (tray) yang menyebabkan antrian panjang. Atas dasar uraian yang telah dikemukakan tersebut mengenai pelayanan pemeriksaan petugas keamanan atau AVSEC di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali dalam meningkatkan kepuasan para calon penumpang pesawat terbang. Maka dari itu, penulis tertarik untuk meneliti "Pengaruh Pelayanan Pemeriksaan Keamanan Security Check Point (SCP) 2 Terhadap Kepuasan Penumpang Di Unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali".

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/artistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. (Sugiyono, 2019).

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2024 sampai dengan bulan Februari 2024 bertempat di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Jadi populasi bukan hanya jumlah yang ada pada obyek /subyek yang dipelajari tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki. Populasi pada penelitian ini yaitu penumpang pesawat udara yang berangkat dari Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Berdasarkan data yang diperoleh dari data penerbangan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali, jumlah penumpang keberangkatan pada bulan Agustus 2023 sebanyak 47.417 penumpang dan bulan September 2023 sebanyak 47.035 penumpang. Jadi jumlah penumpang keberangkatan pada bulan Agustus dan bulan September sebanyak 94.452 penumpang.

Sampel

Menurut Sugiyono (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel pada penelitian ini yaitu penumpang pesawat udara yang berangkat dari Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. (Sugiyono 2019). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu non probability sampling.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan rumus slovin. Rumus slovin adalah suatu rumus yang digunakan untuk mencari besaran sampel yang dinilai mampu mewakili keseluruhan populasi. (Sugiyono, 2017). Bentuk dari Rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel yang dibutuhkan

N : Jumlah dari populasi

e : Tingkat kesalahan sampel (samping error) = 10%

Jadi :

$$n = \frac{94.452}{1 + 94.452 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{94.452}{1 + 94.452 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{94.452}{1 + 94.452 (0,01)}$$

$$n = \frac{94.453 (0,01)}{94.452}$$

$$n = 99,998 = 100$$

Berdasarkan perhitungan rumus slovin di atas didapatkan hasil sebesar 99,998. Maka jumlah responden yang diperlukan untuk penelitian ini sebanyak 99,998 yang dibulatkan menjadi 100 responden.

Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Teknik metode angket / kuesioner dan observasi yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dari penelitian yang dilakukan.

Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017) kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner/angket dilakukan dengan cara memberikan beberapa macam pertanyaan yang berhubungan dengan masalah penelitian. Pengiriman kuesioner dalam penelitian ini diserahkan langsung kepada responden yaitu penumpang pesawat udara yang berangkat dari Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Pada penelitian ini, instrument penelitian menggunakan Skala Likert. Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Sugiyono, 2019). Hasil dari kuesioner diberikan skor untuk menentukan hasil dari pelayanan variabel (X) dan kepuasan penumpang sebagai variabel (Y). Jawaban kuesioner setiap item instrument yang menggunakan Skala Likert yang berisi lima tingkat jawaban mengenai kesetujuan responden terhadap statement atau pertanyaan yang dikemukakan oleh peneliti, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Tabel 1. Skala Likert

| Pilihan Jawaban | Skor |
|-----------------|------|
|-----------------|------|

| | |
|---------------------------|---|
| Sangat Setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Netral (N) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Observasi

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data observasi yaitu mengumpulkan data mengenai catatan, buku, dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diolah.

Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019), analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif ini adalah dengan menggunakan statistik. Adapun alat bantu analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS. Merupakan program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi juga sistem manajemen data dengan menggunakan menu-menu diskriptif dan tabel dialog sederhana. Teknik analisis data dalam menganalisis pengaruh pelayanan pemeriksaan keamanan SCP 2 di unit AVSEC terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali dilakukan dengan beberapa tahapan berikut ini:

Uji Instrumen

Menurut Sugiyono (2019) Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Pengujian data instrumen penelitian ini terdiri dari dua bagian yaitu uji validitas dan reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa validitas adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur antara data yang terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Uji signifikansi dilakukan dengan cara nilai r hitung dibandingkan dengan nilai r tabel. Penentuan layak atau tidaknya suatu item ditentukan dengan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,1 yang berarti suatu item dapat dikatakan valid jika memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total. Jika r hitung $>$ r tabel dan nilainya positif maka item dinyatakan valid sedangkan jika r hitung $<$ r tabel maka item dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2020) reliabilitas adalah salah satu cara mengukur sebuah kuesioner yang terdiri dari indikator dari sebuah peubah ataupun konstruk. Pada umumnya, uji reliabilitas berguna untuk mengukur keandalan sebuah kuesioner ataupun hasil wawancara, uji ini berguna untuk memastikan apakah kuesioner tersebut dapat digunakan untuk menjelaskan penelitian yang sedang dijalankan. Menurut Ghozali (2016) kuesioner dinyatakan reliabel apabila jawaban seorang responden mengenai pernyataan yang diberikan stabil atau

konsisten dari waktu ke waktu. Suatu penelitian juga dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,60 dan apabila nilai Cronbach Alpha's < 0,60 penelitian tersebut dianggap kurang reliabel.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2017) analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara suatu variabel independen dengan suatu variabel dependen. Dalam penelitian ini, persamaan regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y). Adapun Persamaan Regresi Linear dari X terhadap Y dirumuskan seperti berikut ini :

$$Y = a + \beta X$$

Keterangan:

Y : Variabel Dependen (Kepuasan penumpang)

a : Konstanta

β : Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan pada variabel independent)

X : Variabel Independent (Pelayanan)

Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019) hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis dikatakan sebagai jawaban sementara dikarenakan jawaban atas penelitian didapatkan menggunakan teori. Uji hipotesis dalam penelitian adalah sebagai berikut:

Uji T

Menurut Imam Ghozali (2018) uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen secara. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi 10% atau 0,1. Penerimaan atau penolakan hipotesis didasarkan pada kriteria sebagai berikut: Jika nilai sig < 0,1 dan t hitung > t tabel maka hipotesis diterima. Secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai sig > 0,1 dan t hitung < t tabel maka hipotesis ditolak. Secara parsial variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi atau Uji R²

Uji koefisien determinasi pada intinya digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Nilai R² yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Jika nilai mendekati satu berarti hampir semua informasi yang diberikan oleh variabel independent diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2021).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, sehingga untuk menjawab rumusan masalah dan pengujian hipotesisnya diambil dari teknik analisis data yang telah ditetapkan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka penelitian ini disajikan dalam bentuk angka melalui hasil yang didapatkan sebelumnya. Hasil data dalam

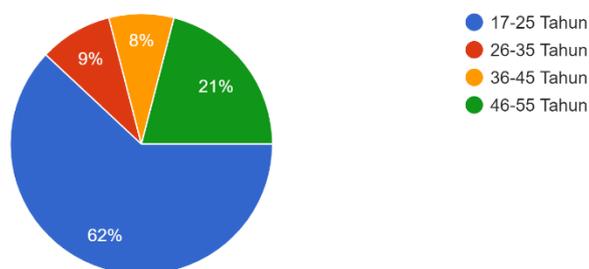
penelitian ini akan diperoleh dari hasil output yang didapatkan dari analisis statistik IBM SPSS 22 Statistic For Windows. Penelitian ini meliputi dua variabel yaitu Pelayanan (X) dan variabel Kepuasan Penumpang (Y). Pengambilan data dalam penelitian ini dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap responden atau jumlah sampel yaitu penumpang yang melakukan perjalanan penerbangan melalui Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Untuk jumlah kuesioner yang disebar kepada responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang terdiri dari 14 pernyataan/item.

Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini memiliki 4 karakteristik seperti di bawah ini:

Berdasarkan Usia

Gambar 1. Karakteristik Berdasarkan Usia

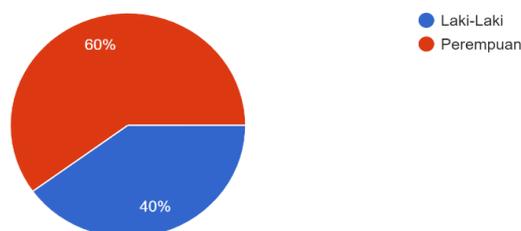


(Sumber: Hasil Data Primer Peneliti, 2024)

Berdasarkan diagram di atas bahwa usia dibedakan menjadi 4 kategori yaitu 17-25 th, 26-35 th, 36-45 th dan 46-55 th. Dari penyebaran kuesioner yang dilakukan sehingga diketahui pada karakteristik usia responden yang berusia 17-25 th sebanyak 62% (62 orang), responden yang berusia 26-35 th sebanyak 9% (9 orang), responden yang berusia 36-45 th sebanyak 8% (8 orang) dan responden yang berusia 46-55 th sebanyak 21% (21 orang) dari total jumlah sampel penelitian yaitu 100 responden. Sehingga, usia yang mendominasi dalam penelitian ini adalah usia 17-25 th.

Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin



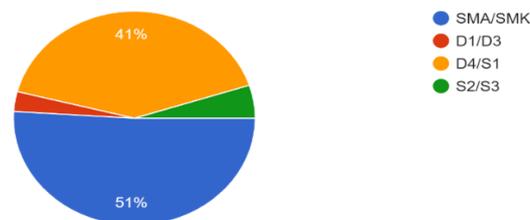
(Sumber: Hasil Data Primer Peneliti, 2024)

Berdasarkan diagram di atas dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden dalam penelitian ini dikategorikan menjadi perempuan dan laki-laki. Dari pengumpulan data yang telah dilakukan sehingga untuk responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 60% (60

orang) dan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 40% (40 orang) dari total jumlah sampel penelitian yaitu 100 responden. Sehingga, untuk responden terbanyak yaitu berjenis kelamin Perempuan.

Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Gambar 3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

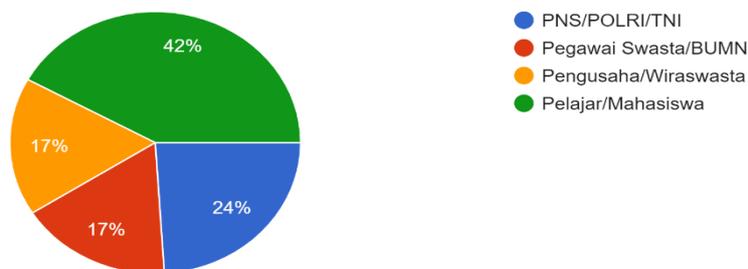


(Sumber: Hasil Data Primer Peneliti, 2024)

Berdasarkan diagram di atas diketahui bahwa karakteristik responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 51% (51 orang), responden dengan tingkat pendidikan D1/D3 sebanyak 3% (3 orang), responden dengan tingkat pendidikan D4/S1 sebanyak 41% (41 orang), dan responden dengan tingkat pendidikan S2/S3 sebanyak 5% (5 orang) dari total sampel 100 responden. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan bahwa responden terbanyak yaitu dengan latar belakang pendidikan SMA/SMK.

Berdasarkan Pekerjaan

Gambar 4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan



(Sumber: Hasil Data Primer Peneliti, 2024)

Berdasarkan diagram di atas diketahui bahwa karakteristik responden dengan pekerjaan PNS/POLRI/TNI sebanyak 24% (24 orang), responden dengan pekerjaan pegawai swasta/BUMN sebanyak 17% (17 orang), responden dengan pekerjaan pengusaha/wiraswasta sebanyak 17% (17 orang), dan responden dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 42% (42 orang) dari total sampel 100 responden. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan bahwa responden terbanyak yaitu dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa.

Hasil Penelitian

Pada hasil penelitian dilakukan teknik analisis data terdiri dari uji instrumen yang meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis yang meliputi uji T dan koefisien determinasi.

Uji Instrumen
Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas X

| Item | r hitung | r tabel | Keterangan |
|------|----------|---------|------------|
| X1 | 0,650 | 0,306 | Valid |
| X2 | 0,707 | 0,306 | Valid |
| X3 | 0,808 | 0,306 | Valid |
| X4 | 0,784 | 0,306 | Valid |
| X5 | 0,756 | 0,306 | Valid |
| X6 | 0,506 | 0,306 | Valid |
| X7 | 0,597 | 0,306 | Valid |
| X8 | 0,601 | 0,306 | Valid |
| X9 | 0,752 | 0,306 | Valid |

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 22

Tabel 3. Hasil Pengujian Validitas Y

| Item | r hitung | r tabel | Keterangan |
|------|----------|---------|------------|
| Y1 | 0,566 | 0,306 | Valid |
| Y2 | 0,772 | 0,306 | Valid |
| Y3 | 0,780 | 0,306 | Valid |
| Y4 | 0,847 | 0,306 | Valid |
| Y5 | 0,763 | 0,306 | Valid |

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 22

Berdasarkan tabel di atas hasil dari olah data menggunakan SPSS versi 22 menunjukkan bahwa hasil dari penyebaran kuesioner kepada 30 responden untuk uji intrumen dinyatakan valid semua pada seluruh item pernyataan variabel X dan Y.

Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Pengujian Reliabilitas

| Variabel | Nilai Cronbach's Alpha | Nilai Alpha | Keterangan |
|----------|------------------------|-------------|-----------------|
| X | 0,860 | 0,60 | Sangat Reliabel |
| Y | 0,802 | 0,60 | Sangat Reliabel |

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 22

Berdasarkan tabel di atas hasil dari olah data menggunakan SPSS versi 22 menunjukkan bahwa hasil dari penyebaran kuesioner kepada 30 responden pada seluruh item pernyataan variabel X dan Y dikategorikan sangat reliabel. Sehingga hasil yang diperoleh variabel X yaitu nilai Cronbach's Alpha 0,860 menunjukkan adanya variabel yang mempengaruhi dan nilai Cronbach's Alpha pada variabel Y adalah 0,802.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil olah data menggunakan SPSS untuk melakukan pengujian analisis regresi linear sederhana menjadi penentu persamaan angka regresi linear, bertujuan mengetahui adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen (uji hipotesis) dan besarnya pengaruh yang diperoleh dari output tersebut.

Tabel 5. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficient | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|--------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 3.217 | 1.403 | | 2.292 | .024 |

| | | | | | |
|---------------------------------|------|------|------|--------|------|
| TOTAL_X | .449 | .004 | .702 | 10.266 | .000 |
| a. Dependent Variable : TOTAL_Y | | | | | |

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 22

Tabel di atas menunjukkan bahwa susunan persamaan regresinya $Y = a + bX$ yaitu $Y = 3,217 + 0,449X$. Adanya persamaan yang diperoleh, dapat menentukan besaran pelayanan untuk kepuasan penumpang dari nilai yang didapatkan. Nilai 3,217 merupakan konstanta yang artinya konsistensi dari variabel independen (pelayanan). Oleh karena itu, untuk koefisien regresi yang diperoleh sebesar 0,449 menyatakan bahwa nilai tersebut positif. Sehingga, hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan terhadap kepuasan penumpang arah pengaruhnya yaitu positif.

Uji Hipotesis

Uji T

Hasil yang didapat dari pengujian ini akan memberikan jawaban bahwa ada atau tidaknya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 6. Hasil Uji T Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficient | t | Sig. |
|---------------------------------|-----------------------------|------------|--------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 3.217 | 1.403 | | 2.292 | .024 |
| TOTAL_X | .449 | .004 | .702 | 10.266 | .000 |
| a. Dependent Variable : TOTAL_Y | | | | | |

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 22

Tabel di atas memberikan pernyataan bahwa nilai t hitung untuk pelayanan adalah 10,266. Sedangkan untuk tingkat kepercayaan 90% dengan responden 100 yaitu 1,660 untuk nilai t tabelnya. Sehingga, t hitung > t tabel yaitu $10,266 > 1,660$. Selain dapat di lihat dari perbandingan antara t hitung dengan t tabel, juga dapat didukung dari Nilai signifikan < 0,1 yaitu $0,024 < 0,1$ menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dari itu, pelayanan pemeriksaan keamanan Security Check Point (SCP) 2 berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.

Koefisien Determinasi (R²)

Adanya rumusan masalah yang kedua terkait dengan besar pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen dapat diketahui melalui pengujian koefisien determinasi untuk mengetahui nilai persentase yang diperoleh dalam pengaruh variabel tersebut.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error the Estimate |
|------------------------------------|-------|----------|-------------------|-------------------------|
| 1 | .720a | .518 | .513 | 1.425 |
| a. Predictors: (Constant), TOTAL_X | | | | |

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 22

Nilai korelasi (R) sebesar 0,720 menunjukkan bahwa hubungan yang sangat kuat antara variabel pelayanan dengan kepuasan penumpang. Sehingga, dengan adanya nilai korelasi tersebut dikatakan hubungan antara variabel pelayanan pemeriksaan keamanan Security

Check Point (SCP) 2 dan kepuasan penumpang di unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali itu positif. Nilai koefisien determinasi sebesar 51,8% menyatakan bahwa variabel pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan penumpang cukup berperan. Sedangkan, nilai 48,2% yang merupakan sisanya artinya dipengaruhi oleh faktor lain ataupun variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dan seberapa besar pengaruh dari variabel pelayanan (X) dan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari 10 indikator dan terdiri dari 14 pernyataan untuk memperoleh data. Jumlah dari sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden yang merupakan penumpang keberangkatan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali dan akan dilakukan olah data pada aplikasi SPSS versi 22. Pengaruh Antara Pelayanan Pemeriksaan Keamanan Security Check Point (SCP) 2 Terhadap Kepuasan Penumpang di Unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. Pengujian SPSS dengan melakukan uji T untuk menjawab dugaan sementara, mendapatkan pernyataan H₀ ditolak dan H_a diterima. Sehingga, pelayanan pemeriksaan keamanan Security Check Point (SCP) 2 memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang di unit aviation security (AVSEC) Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. Kenyataan ketika di lapangan, para penumpang menginginkan perjalanannya aman, nyaman dan selamat sampai tujuan dengan melewati pemeriksaan keamanan Security Check Point (SCP) 2 oleh petugas AVSEC, serta petugas AVSEC yang secara efektif, sopan dan ramah dalam berkomunikasi dengan penumpang.

Dalam penelitian ini, pelayanan pemeriksaan keamanan Security Check Point (SCP) 2 sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. Pelayanan pemeriksaan keamanan yang dilakukan oleh petugas AVSEC secara efektif, sopan dan ramah dalam berkomunikasi dengan penumpang di Security Check Point (SCP) 2, membuat penumpang merasa puas dan nyaman. Sehingga, penumpang dapat mengikuti arahan atau menaati aturan untuk melepaskan benda dan barang yang mengandung logam serta mengeluarkan laptop dari bagasi penumpang untuk diperiksa melalui mesin x-ray agar tidak terjadi antrian panjang dan terciptanya perjalanan yang aman, nyaman dan selamat sampai tujuan. Jadi, hal ini memperlihatkan bahwa penerapannya di lapangan dengan pelayanan pemeriksaan keamanan Security Check Point (SCP) 2 sangat berpengaruh secara signifikan.

Mengkaji lebih dalam dapat diketahui dari setiap item pernyataan. Total nilai item tertinggi yang didapatkan dari jawaban responden variabel pelayanan yaitu "Petugas AVSEC tidak membedakan setiap perlakuan dalam melayani penumpang" dan tertinggi kedua "Petugas AVSEC memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan menangani masalah penumpang". Hal ini dikarenakan petugas AVSEC memberikan bantuan dan pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggungjawab. Adanya penelitian terdahulu yang menjadi pendukung (Febriyanti Salsa Billa & Aditya Dewantari, 2023) bahwa pelayanan pemeriksaan keamanan di (Security Check Point) SCP memberikan pengaruh terhadap kepuasan penumpang. Penelitian yang dilakukan oleh (Ali Yusran M Ibrahim dan Hodi, 2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Security Check Point (SCP) memberikan pengaruh terhadap kepuasan penumpang. Penelitian terdahulu yang mendukung dalam penelitian ini yaitu (Wahyu Adi Prawoto, 2020) dengan tempat penelitian yang sama Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali menyatakan bahwa pengaruh kualitas keamanan petugas

AVSEC unit centralize (Security Check Point) terdapat korelasi yang kuat. Jika tidak ada pelayanan pemeriksaan keamanan Security Check Point (SCP) 2, tentu penumpang tidak akan merasa nyaman dan aman. Penelitian yang dilakukan oleh (Muhamad Eka Putra Utama, 2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan penumpang. Jadi, sesuai dengan fakta yang ada bahwa banyak orang menginginkan perjalanan yang aman, nyaman dan selamat sampai tujuan. Berkaitan dengan penumpang yang mengalami antrian panjang dikarenakan penumpang yang harus kembali antri melepaskan benda dan barang yang mengandung logam ke dalam wadah (tray). Jadi dengan adanya petugas AVSEC yang cekatan dalam melakukan pelayanan pemeriksaan di Security Check Point (SCP) 2 Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali tentu penumpang merasa sangat terbantu.

Besar Pengaruh Pelayanan Pemeriksaan Keamanan Security Check Point (SCP) 2 Terhadap Kepuasan Penumpang di Unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. Pelayanan pemeriksaan keamanan Security Check Point (SCP) 2 terhadap kepuasan penumpang sangat berpengaruh, dengan hasil olah data yang diperoleh melalui pengujian koefisien determinasi sebesar 51,8%. Sementara korelasi yang didapatkan dari variabel pelayanan pemeriksaan keamanan Security Check Point (SCP) 2 dengan kepuasan penumpang yaitu 0,720. Dalam Bandar Udara terdapat 3 pelayanan meliputi Pre-Flight, In-Flight, dan Post-Flight. Sementara pelayanan pemeriksaan keamanan Security Check Point (SCP) 2 tergolong kategori pelayanan Pre-Flight. Pre-Flight merupakan pelayanan yang dirasakan penumpang sebelum boarding atau sebelum keberangkatan. Nilai 48,2% yang tidak berpengaruh tersebut dipicu oleh faktor lain ataupun variabel yang tidak terdapat dalam penelitian ini seperti halnya, pelayanan check-in counter ataupun lainnya yang berada di Pre-Flight. Selain itu, diakibatkan oleh rendahnya jawaban responden pada item pernyataan penelitian seperti "Petugas AVSEC melakukan komunikasi secara efektif pada setiap penumpang". Item tersebut memicu banyak pertanyaan kepada responden yang mengisi kuesioner tersebut. Faktanya bahwa seorang penumpang kurang memahami yang dimaksud dengan komunikasi efektif yang dilakukan oleh petugas AVSEC pada saat melakukan pelayanan pemeriksaan keamanan Security Check Point (SCP) 2. Komunikasi efektif seperti penumpang paham tentang informasi yang diberikan oleh petugas AVSEC tentang SOP atau aturan yang berlaku.

Besar pengaruh variabel pelayanan terhadap kepuasan penumpang tentunya dilatarbelakangi oleh indikator yang ada. Seperti halnya kemampuan yang dimiliki oleh petugas AVSEC sangat diperlukan untuk menunjang program layanan prima terkait dengan tanggung jawab dalam kerjaan dengan didasari komunikasi efektif terhadap penumpang di Security Check Point (SCP) 2. Selain itu, sikap dan juga penampilan petugas AVSEC yang mencerminkan seorang keamanan dalam memeriksa benda-benda atau barang dan juga guna memberikan dampak positif bagi keamanan, kenyamanan dan keselamatan penumpang pengguna transportasi udara. Pelayanan petugas AVSEC yang sangat memuaskan dengan beberapa hal di atas tentu penumpang akan merasa sangat puas dan merasa bahwa keamanan, kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan yang diberikan petugas AVSEC dari segi pelayanan di Security Check Point (SCP) 2 berdampak pada citra Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan pengaruh besar antara pelayanan terhadap kepuasan penumpang diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Febriyanti Salsa Billa dan Aditya Dewantari, 2023) dengan judul "Pengaruh Pelayanan Pemeriksaan Keamanan di Passengers Security Check Point (PSCP) Terhadap Kepuasan Penumpang di Unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak" yang menunjukkan pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebesar 70,9%,

penelitian yang dilakukan oleh (Ali Yusran M Ibrahim dan Hodi, 2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas AVSEC Di Security Check Point (SCP) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate” yang menunjukkan pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebesar 71,1%.

Penelitian yang dilakukan (Wahyu Adi Prawoto, 2020) dengan judul “Pengaruh Pemeriksaan Keamanan Security Check Point (SCP) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali” yang menunjukkan pengaruh dari pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebesar 38,4%. Penelitian yang dilakukan oleh (Muhamad Eka Putra Utama, 2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas AVSEC Terhadap Kepuasan Penumpang Unit Centralize (Security Check Point) Di Bandar Udara Juanda Sidoarjo” yang menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebesar 85,2%. Hasil penelitian peneliti yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Pemeriksaan Keamanan Security Check Point (SCP) 2 Terhadap Kepuasan Penumpang Di Unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo yang menunjukkan pengaruh dari pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebesar 51,8%. Beberapa penelitian diatas memiliki perbedaan waktu serta tempat penelitian.

KESIMPULAN

Penelitian ini berjudul Pengaruh Pelayanan Pemeriksaan Keamanan Security Check Point (SCP) 2 Terhadap Kepuasan Penumpang di Unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali menggunakan jenis metode penelitian kuantitatif. Sehingga, diperoleh kesimpulan sebagai berikut. Pelayanan Pemeriksaan Keamanan Security Check Point (SCP) 2 berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. Pernyataan ini dibuktikan dengan nilai dari uji T, $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $10,266 > 1,660$ dan nilai signifikan $< 0,1$ yaitu $0,024 < 0,1$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Besar pengaruh Pelayanan Pemeriksaan Keamanan Security Check Point (SCP) 2 terhadap Kepuasan Penumpang di Unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali sebesar 51,8% yang artinya cukup berpengaruh. Sedangkan sisanya 48,2% itu dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Pernyataan tersebut dibuktikan oleh hasil pengujian koefisien determinasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananta, N. Y., & Albanna, F. (2022). Kualitas Pelayanan Check-in Counter Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air Pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang Kepulauan Riau. Skripsi. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Ardiansyah. A., & Albanna. F. (2022). Analisis Pemeliharaan pada Kendaraan Operasional PKP-PK di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Skripsi. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Billa, F. S. (2023). Pengaruh Pelayanan Pemeriksaan Keamanan di Passengers Security Check Point (PSCP) Terhadap Kepuasan Penumpang di Unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Skripsi. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Chaniago, M. R., & Prakosawati, E. E. (2023). Peran Aviation Security dalam Pelayanan Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi di Screening Check Point pada Masa Pandemi Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. JETISH: Journal of Education Technology Information Social Sciences and Health.

- Direktur Jenderal Perhubungan Udara. (2010). Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP / 2765 / XII / 2010.
- Fajar, Y. (2021). Pengaruh Proses Pelayanan Pemeriksaan Keamanan Security Check Point (SCP) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Skripsi. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Skripsi : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta.
- Ibrahim, A. Y. M. (2022). Pengaruh Pelayanan Petugas AVSEC Di Security Check Point (SCP) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Skripsi. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Indrasari.M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya : Unitomo press.
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. (2020). PM 51 Tahun 2020 Tentang Keamanan Penerbangan Nasional. Berita Negara Republik Indonesia Tahun.
- Maharani, N. S., & Haryati, E. S. (2022). Efektivitas Petugas Unit Aviation Security (Avsec) Terhadap Keamanan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Skripsi. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Pambud, M. R. (2023). Analisis Peran Petugas Aviation Security Dalam Pemeriksaan Barang Bawaan Penumpang Yang Membahayakan Keamanan Penerbangan Di Screening Check Point 2 Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang. Skripsi. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan.
- Putra, O. Y. S., Sihombing, S., & Tasran, C. (2020). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Digital Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Kualanamu. Skripsi. Institut Transportasi Dan Logistik Trisakti Jakarta.
- Silaen. (2018). Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis. In Media. Bandung
- Silvia, F. (2018). Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor. Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Makassar Ii. Skripsi. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (Edisi Kedua Ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2014). Metodologi Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Syah, A. (2021). Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.
- Widagdo. D. (2019). Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Aviation Security (AVSEC) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.Skripsi. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Zaki, M., & Saiman, S. (2021). Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian. Skripsi. Program Studi Pendidikan Matematika FKIP Universitas Samudra Langsa Aceh.