

# **Pengaruh Kinerja *Unit Aviation Security* Terhadap Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Barang Penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok**

**Ega Pratiwi<sup>1</sup> Awan<sup>2</sup>**

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>  
Email: [egap1352@gmail.com](mailto:egap1352@gmail.com)<sup>1</sup> [awan@sttkd.ac.id](mailto:awan@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

## **Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keamanan dan kenyamanan selama proses penerbangan menggunakan prinsip 3S+1C (*Safety, Security, Service, and Complainece*), petugas AVSEC juga di tuntutan untuk memberikan pelayanan kepada penumpang dengan cara 3S (Senyum,Sapa, Salam). Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk menguji pengaruh kinerja unit *Aviation Security* Terhadap Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Barang Penumpang Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok yang diuji secara parsial. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling*. Teknik analisis data dalam pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada uji validitas dan reliabilitas semua variable terdiri dari kinerja dan kualitas pelayanan adalah valid dan reliabel. Pada uji t didapatkan hasil variabel kinerja Unit *Aviation Security* terdapat pengaruh terhadap keputusan pembelian secara parsial. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kinerja memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada penumpang sebesar 48,7%.

**Kata Kunci:** Kinerja, Aviation Security, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan



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

## **PENDAHULUAN**

Selain di tuntutan untuk selalu menjaga keamanan dan kenyamanan selama proses penerbangan menggunakan prinsip 3S+1C (*Safety, Security, Service, and Complainece*), petugas AVSEC juga di tuntutan untuk memberikan pelayanan kepada penumpang dengan cara 3S (Senyum,Sapa, Salam). Seperti hasil observasi yang dilakukan peneliti pada saat *on job training* petugas AVSEC pada Bandar Udara Internasional Abdul Madjid masih belum memberikan kualitas yang baik dalam pelanan pemeriksaan barang penumpang seperti misalnya petugas masih membentak dalam memberi informasi kepada penumpang, petugas tidak menjelaskan prosedur pemeriksaan secara baik dan sopan. Hal ini membuat penumpang merasa kesal dan tidak puas akan pelayanan yang diberikan petugas AVSEC dalam pemeriksaan barang penumpang.

Menurut penelitian yang dilakukan Muhamad Eka P.U (2022) menjelaskan Menurut peneliti dari situs resmi ap1.co.id, selama dua bulan berturut-turut pada tahun 2022 Bandar Udara Angkasa Pura khususnya Bandar Udara Juanda Surabaya hingga Februari 2022 jumlah penumpang Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda mencapai 532.878 penumpang. Dengan demikian, pejabat Avsec berkewajiban untuk memberikan layanan keamanan yang sempurna kepada penumpang sehingga penumpang tidak perlu khawatir tentang ancaman yang muncul.Menurut PM 80 Tahun 2017 tentang Rencana Keamanan Penerbangan Nasional, keamanan merupakan elemen mendasar yang perlu diterapkan oleh bandar udara lain, termasuk Bandara Juanda Surabaya, dalam rangka mengatasi padatnya antrian penumpang. barang di Pusat (stasiun pemeriksaan keamanan). Kualitas pelayanan keamanan seringkali menjadi ukuran kepuasan penumpang di Bandar Udara. Avsec

merupakan operator garda terdepan yang melayani penumpang langsung di Bandar Udara Internasional Juanda.

## **Landasan Teori**

### **Bandar Udara**

Pengertian Bandar Udara Bandar Udara Annex 14 (*Organisasi Penerbangan Sipil Internasional*) ICAO adalah wilayah yang dimaksud, baik di udara maupun di darat, dan meliputi konstruksi, infrastruktur, dan elemen lain yang terkait dengan kedatangan, penumpang, dan pesawat. Menurut Undang - undang Nomor 1 Tahun 2009 pasal 1 ayat 33 Bandar udara adalah kawasan didaratan dan/atau perairan dengan batas-batas Tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan antar moda transportasi yang dilengkapi fasilitas keselamatan, keamanan penerbangan serta fasilitas pokok penunjang lainnya. Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Bandar Udara adalah sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dan lepas landas serta mendarat.

### **Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid**

Bandar Udara Internasional Lombok, (Inggris: *Lombok International Airport*) (IATA: LOP, ICAO: WADL), juga dikenal sebagai Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid adalah sebuah Bandar Udara domestik dan internasional yang berlokasi di Praya, Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat, Indonesia. Bandara ini dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I. Dan dibuka pertama kali pada tanggal 10 Oktober 2011 untuk menggantikan fungsi dari Bandara Selaparang, Kota Mataram. Bandar Udara ini diresmikan oleh presiden Republik Indonesia, Susilo Bambang Yudhoyono. Arsitektur bandar Udara ini memiliki ciri khas rumah adat Sasak. Terletak persis di jantung pulau "*eksotik*" Lombok tepatnya di Jalan Tanak Awu. Melayani penerbangan domestik maupun international. Maskapai yang melayani rute domestik antara lain yaitu Garuda Indonesia, Merpati Nusantara, Lion Air, Wings Air, Citilink, Sky Aviation, Trans Nusa Aviation, Indonesia Air Transport (Non Reguler), dan Travira Air (Non Reguler). Rute internasional dilayani oleh Silk Air dan AirAsia.

### **PT Angkasa Pura I**

Pendirian Perusahaan terjadi pada tanggal 15 November 1962 dan diresmikan atas dasar PP. 33 Tahun 1962 dengan nama Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran. Sebagai pelopor dalam penyelenggaraan bandar udara niaga di Indonesia, PN Angkasa Pura Kemayoran mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mengelola Bandar Udara Kemayoran di Jakarta, Bandar Udara internasional pertama di Indonesia. Setelah dua tahun penuh mengelola Bandar Udara Jakarta Kemayoran, PN Angkasa Pura Kemayoran mengambil alih seluruh aset dan operasional Bandar Udara Jakarta Kemayoran dari Kementerian Perhubungan pada 20 Februari 1964. Pengalihan aset Kementerian Perhubungan terjadi pada tanggal 20 Februari yang kemudian diperingati sebagai hari jadi perusahaan. Komitmen PN Angkasa Pura Kemayoran untuk memperluas cakupan kerja dan membuka peluang pengelolaan bandar Udara di Indonesia ditandai dengan perubahan nama perusahaan. Dengan dasar hukum PP No. 21 Tahun 1965, terhitung tanggal 17 Mei 1965, nama PN Angkasa Pura Kemayoran kemudian diubah menjadi Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura. PN Angkasa Pura semakin memperluas kegiatan operasionalnya dengan mengelola Bandar Udara secara bertahap di kota-kota besar Indonesia seperti Denpasar, Medan, Surabaya, Balikpapan dan Ujung Pandang.

## **Kinerja**

Menurut Sandy (2015), kinerja merupakan sebuah prestasi yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan pekerjaan yang telah diberikan. Sedangkan menurut Sutrisno (2016) kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang berdasarkan tingkah laku kerjanya dalam menjalankan aktivitas dalam bekerja. Keberhasilan ataupun kegagalan dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas sangat berhubungan dengan kinerja karyawan, pencapaian kinerja dalam organisasi merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Mangkunegara (2016) yang berpendapat kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

## **Indikator Kinerja**

Indikator Kinerja Karyawan Menurut Robbins (2016) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah:

1. Kualitas Kerja
2. Kuantitas
3. Ketepatan Waktu
4. Efektifitas.

## **Aviation Security**

*Aviation security* (AVSEC) ialah personil keamanan penerbangan yang telah (wajib) memiliki lisensi atau surat tanda kecakapan petugas (SKTP) yang diberi tugas dan tanggung jawab dibidang keamanan penerbangan. (Peraturan Direktur Jenderal Udara Nomor : SKEP/2765/XII/2010 Bab 1 Butir 9). Tugas dan Fungsi AVSEC yaitu menjamin keamanan dan keselamatan penerbangan, keteraturan dan efisiensi penerbangan terhadap awak pesawat udara. Peran AVSEC adalah memberikan keamanan penerbangan yang terbaik, sekaligus memungkinkan tercapainya keamanan dan kenyamanan penumpang yang berkualitas tinggi dan bersikap *responsive*. AVSEC Bandar Udara adalah petugas yang bekerja untuk mengamankan penumpang dan bagasi. Berikut adalah tugas, tanggung jawab.

1. Tujuan utama AVSEC dalam penerbangan:
  - a. Keselamatan penumpang
  - b. Awak pesawat
  - c. Petugas
  - d. Masyarakat umum terhadap tindakan melawan hukum dengan mencegah terangkutnya barang-barang yang dapat membahayakan penerbangan.
2. Penerapan pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas AVSEC terhadap:
  - a. Pemeriksaan penumpang
  - b. Pemeriksaan awak pesawat
  - c. Pemeriksaan bagasi
3. Ruang lingkup pengamanan AVSEC:
  - a. Daerah tertutup
  - b. Daerah terbatas
  - c. Daerah public.
4. Peran Petugas *Aviation Security* Saat Melakukan Pemeriksaan Barang Bawaan Penumpang:  
Dalam menjalankan perannya petugas *Aviation Security* melakukan briefing atau pengarahan dari *supervisor* kepada anggota untuk memberikan informasi dan pembagian

kerja masing masing agar dapat bekerja dengan baik demi keamanan dan keselamatan penerbangan. Saat melakukan pemeriksaan orang dan barang bawaan penumpang yang harus sesuai dengan SOP yang berlaku.

## **Pelayanan**

Menurut Barata dalam Atmadjati (2018) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Invancevich, dkk dalam Karlina, Rosanto & Sapura (2019) mengemukakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan. Menurut H.N Casson dalam Rangkuti (2017) mengemukakan bahwa pelayanan sebagai Tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan good will atau nama baik, serta peningkatan penjualan serta pendapatan.

## **Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan**

Faktor penyebab buruknya kualitas Kualitas Pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2015), faktor penyebab buruknya kualitas Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan salah satu karakteristik unik jasa atau layanan adalah inseparability (tidak dapat dipisahkan), artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan.
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi keterlibatan karyawan secara insentif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas yaitu berupa tingginya variabilitas yang dihasilkan.
3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai Karyawan front line merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan.
4. Gap komunikasi, bila terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas layanan
5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama dalam hal interaksi dengan penyedia layanan, tidak semua pelanggan bersedia menerima layanan yang seragam, sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut layanan yang sifatnya personal dan berbeda dengan pelanggan lain.
6. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan bila terlampaui banyak layanan baru dan tambahan terhadap layanan yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas layanan.
7. Visi bisnis jangka pendek (misalnya orientasi pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dll) bisa merusak kualitas layanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang. Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personil yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk dapat mengatasi kondisi tersebut.

## **Indikator Kualitas Pelayanan**

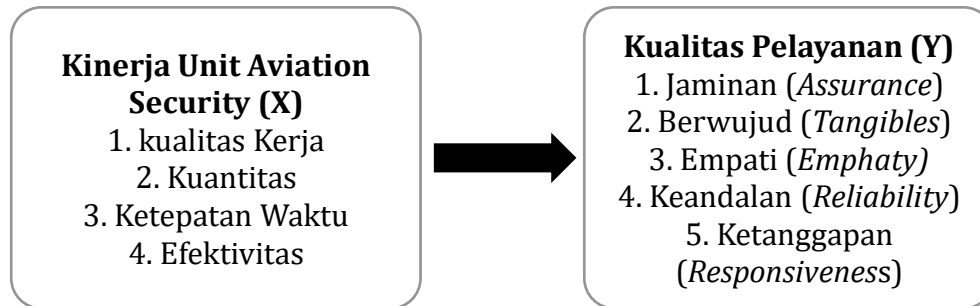
Menurut Kotler dan Keller (2016), mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain:

1. Jaminan (*Assurance*)
2. Berwujud (*Tangibles*)
3. Empati (*Empathy*)

4. Keandalan (*Reliability*)
5. Ketanggapan (*Responsiveness*)

### Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah Kinerja (X) dan kualitas pelayanan (Y) sebagai variabel terikat. Berikut ini adalah gambaran kerangka berfikir dalam penelitian ini:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

### METODE PENELITIAN

Metode survei merupakan penelitian yang mendapatkan sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang utama. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini mengkaji pengaruh variabel independen secara parsial maupun simultan, yaitu kinerja unit aviation security (X) terhadap variabel dependen, yaitu kualitas pelayanan (Y). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2017). Penelitian ini juga menyajikan hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian untuk mendapatkan hasil yang lebih valid dan reliabel.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Analisis Responden

Responden dalam penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan jasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Dalam penentuan jumlah sampel yang digunakan, peneliti berpedoman pada perhitungan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Saputri (2021), dengan tingkat kepercayaan 90% dengan nilai  $e=10\%$ . Dari 100 kuesioner yang dibagikan kepada responden, jumlah kuesioner yang kembali sebesar 100%.

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas menggunakan koefisien korelasi yang dibandingkan dengan nilai 0,300, sedangkan untuk pengujian reliabilitas terhadap instrument penelitian ini menggunakan *Cronbach's alpha*. Formula tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda apabila dilakukan pengukuran Kembali terhadap gejala yang sama pada saat yang berbeda. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa dari delapan pernyataan untuk mengukur variabel pernyataan 1 sampai 5 variabel X memiliki nilai R hitung yang lebih besar dari nilai 0,300 maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid, pernyataan 6 sampai 15 memiliki nilai R hitung lebih besar dari nilai 0,300 maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid atau bisa digunakan untuk

penelitian selanjutnya. Sedangkan untuk uji reliabilitas mendapatkan hasil nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kinerja (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) dinyatakan reliabel atau variabel bisa digunakan pada penelitian selanjutnya.

### **Uji Hipotesis**

1. Uji T (Secara Parsial). Dasar pengambilan keputusan uji t ini jika nilai sig < 0,05 maka ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y dan sebaliknya jika nilai sig > 0,05 maka tidak ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Dimana nilai sig variabel kinerja (X) sebesar 0,000 dimana dapat disimpulkan bahwa  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak artinya tidak terdapat Pengaruh Kinerja Unit *Aviation Security* Terhadap Kualitas Pelayanan Pemeriksa Barang Penumpang Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.
2. Koefisien Determinasi. Nilai R square sebesar 0,487 dimana hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa cukup besar pengaruh yang diberikan variabel kinerja, yang mana jika petugas avsec memiliki kinerja yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan penulis mengenai “pengaruh kinerja unit *Aviation Security* Terhadap Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Barang Penumpang Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok “ maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut: Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini dapat diperoleh kesimpulan pada rumusan masalah pengaruh kinerja unit *Aviation Security* Terhadap Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Barang Penumpang Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok dengan  $H_0$  di tolak yang artinya terdapat Pengaruh Kinerja Unit *Aviation Security* Terhadap Kualitas Pelayanan Pemeriksa Barang Penumpang Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Dari hasil penelitian yang dilakukan pada penelitian ini dapat diperoleh kesimpulan bahwa nilai R square sebesar 0,487 dimana hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada penumpang.

Saran: Bagi Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok, Dari hasil yang sudah peneliti dapatkan Pengaruh Kinerja Unit *Aviation Security* Terhadap Kualitas Pelayanan Pemeriksa Barang Penumpang Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok untuk itu diharapkan dari hasil penelitian ini pihak petugas *Aviation Security* terus meningkatkan kinerja agar lebih baik lagi dan mengembangkan inovasi lainnya dengan tujuan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan serta sebaiknya Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok lebih memperhatikan kualitas pelayanan dari sudut pandang pengguna jasa transportasi udara. Bagi Peneliti Selanjutnya, Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terkait dengan adanya Pengaruh Kinerja Unit *Aviation Security* Terhadap Kualitas Pelayanan Pemeriksa Barang Penumpang Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok dan sebaiknya peneliti selanjutnya untuk mengkaji lebih banyak sumber atau referensi lain terkait kinerja agar hasil penelitiannya lebih baik lagi, lebih mencari tau mengenai teori kinerja dan kualitas pelayanan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Akbar, P.S. & Usman, H. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara

- Annex 14 – Aerodromes Volume 1. 2013. *Aerodrome Design and Operation the Convention on International Civil Aviation (ICAO)*.
- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt N Pepper Pada Pt Mitra Busana Sentosa Bintaro. *Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, Vol. 6, No. 2
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish
- Baghaskara, D. O. (2022). Pengaruh Kinerja Pegawai Aviation Security (Avsec) Terhadap Pengamanan Bandar Udara Rahadi Oesman Kabupaten Ketapang. *Ground Handling Dirgantara*, 4(01), 141-145.
- Bahri, Syaiful. 2018. *Metode Penelitian Bisnis – Lengkap Dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. ANDI: Yogyakarta.
- Dewata, F. Y., & Puspitasari, Y. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak. *Flight Attendant Kedirgantaraan: Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 4(1), 123-131.
- Fadhli, Muhibuddin. 2015. Pengembangan Media Pembelajaran Berbasis Video Kelas IV Sekolah Dasar. *Jurnal Dimensi Pendidikan*, (Online), Vol.3, No.1, (<http://journal.umpo.ac.id/index.php/dimensi/article/view/157/144>, diakses 10 Juni 2023).
- Fajar Harisa, Y. U. K. O. (2021). Pengaruh Proses Pelayanan Pemeriksaan Keamanan Security Check Point (Scp) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Unit Aviation Security (Avsec) Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang (Doctoral dissertation, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Freddy Rangkuti. 2017. *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Frisnawati, E., & Syafira, N. R. (2023). Pengaruh Kinerja Petugas Pasasi Dalam Sweeping Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pt Garuda Angkasa Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(2), 331-343.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- HABRIADI, H. (2020). *Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Petugas Aviation Security (Avsec) Bandar Udara Andi Jemma Masamba Kabupaten Luwu Utara* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALOPO).
- Hendra, T. (2022). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Terhadap Kinerja Karyawan Tetap Pada Unit Aviation Security Divisi Operation & Service Pt. Angkasa Pura Ii (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Ii Pekanbaru. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 13(2), 180-187.
- Ibrahim, A. Y. M., & Hodi, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Avsec Di Security Check Point (Scp) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. *Growth*, 20(1), 190-203.
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 7-16. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/5011/pdf>
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

- NTB Satu Data. 2023. Jumlah Penumpang Datang dan Berangkat Rute Internasional Melalui Bandara Internasional Zainuddin Abdul Majid (BIZAM). Diakses 20 Agustus 2023. <https://data.ntbprov.go.id/dataset/jumlah-penumpang-datang-dan-berangkat-rute-internasional-melalui-bandara-internasional>
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara Dan Barang Bawaan Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara Dan Orang Perseorangan.
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. (2016). *Perilaku Organisasi* Edisi 16. Jakarta : Salemba Empat.
- Rolando, rolando., 2018. Penelusuran Potensi Aktifitas Antioksidan Jantung Pisang Kepok (Musa Paradisiaca L.). Program Studi Farmasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Ma Chung, Malang, Jawa Timur.
- Sandy Martha, Muhammad. 2015. "Karakteristik Pekerjaan dan Kinerja Dosen Luar Biasa UIN Sunan Gunung Djati Bandung: Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating". Tesis di Universitas Widayatama Bandung.
- Saputri, R. A. (2021). Pengaruh Pengetahuan Santri, Lokasi, Dan Fasilitas Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Santri Pondok Pesantren Sunan Giri).
- Setiarin, D. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Lost And Found Pada Maskapai Lion Air Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali* (Doctoral dissertation, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan).
- Sinambela, Lijan Poltak dan Sarton Sinambela (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif - Teori Dan Praktik*. Depok: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sutrisno, Edy. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Undang – undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
- Utama, M. E. P., & Roellyanti, M. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3), 5748-5760.
- Widagdo, D. (2019). Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Aviation Security (Avsec) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. *Jurnal Optimal*, 16(2), 35-45.