

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AVIATION SECURITY TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SUPADIO PONTIANAK

¹Fridolin Yahya Dewata, ²Yulia Aji Puspitasari

^{1,2} Program Studi DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini meneliti tentang Aviation Security yang merupakan suatu unit di bandar udara yang bertugas dalam mengamankan barang berbahaya yang mungkin saja dibawa oleh penumpang ke bandar udara serta menjamin keamanan di dalam bandar udara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan Aviation Security terhadap penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dan seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan Aviation Security terhadap penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan kuesioner sebagai sumber data primernya dan sampel yang diambil sebanyak 100 penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Olah data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 22. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa hasil uji T mempunyai nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,005$ yang berarti adanya pengaruh dari kualitas pelayanan Aviation Security terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Berdasarkan hasil uji R^2 , diperoleh hasil sebesar 73,2% atau 0,732. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan Aviation Security mendapat korelasi yang kuat dan sisanya yaitu 26,8% atau 0,268 merupakan variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata kunci : Aviation Security, Bandar Udara Supadio, Kualitas Pelayanan

Abstract

This study examines the Aviation Security, which is a unit at the airport that is tasked with securing dangerous goods that may be brought by passengers to the airport and ensuring security at the airport. This study aims to determine whether there is an influence between the quality of Aviation Security services for passengers at Pontianak Supadio International Airport and how much influence the quality of Aviation Security services have on passengers at Supadio Pontianak International Airport. This study uses a quantitative research type with a questionnaire as the primary data source and the sample taken is 100 passengers at Pontianak Supadio International Airport. Data processing was carried out using the SPSS version 22 application. Based on the results of the research that had been done, it was found that the T test results had a significant value of $0.000 < 0.005$, which means that there is an influence of Aviation Security service quality on passenger satisfaction at Supadio Pontianak International Airport. Based on the results of the R^2 test, the results obtained are 73.2% or 0.732. This shows that the influence of Aviation Security service quality has a strong correlation and the remaining 26.8% or 0.268 is a variable not examined in this study.

Keywords : Aviation Security, Supadio Airport, Service Quality

Pendahuluan

Demi menunjang keselamatan dan keamanan penerbangan, Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak mempunyai unit Aviation Security atau Keamanan Penerbangan yang berperan sebagai baris terdepan dalam mengamankan barang berbahaya yang mungkin saja dibawa oleh penumpang ke bandar udara serta menjamin keamanan di dalam bandar udara. Tentu peran Aviation Security ini tidak sembarangan tetapi harus memiliki *license* maupun STKP (Surat Tanda Kecakapan Petugas) yang memiliki tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. Dalam menjalankan tugasnya, seorang petugas Aviation Security berpedoman pada regulasi *International Civil Aviation Organization* atau disingkat ICAO.

Bandar Udara Supadio Pontianak terdapat 57 petugas Aviation Security aktif yang bekerja secara *shift* yang terdiri dari Komandan Avsec 1 hingga jajaran dan bawahannya. Pada tanggal 31 Oktober 2021, ada suatu kejadian dimana seorang penumpang *complain* atas barang nya yang ditahan oleh petugas

¹Email Address : fridolindewata@gmail.com

Received 10 Oktober 2022, Available Online 30 Desember 2022

Aviation Security karena mencurigakan. Penumpang tersebut kemudian melapor kepada *Customer Service* tentang kejadian yang dialaminya karena merasa dirugikan sepihak oleh petugas *Aviation Security* sebab barang penumpang yang berupa tas ransel tersebut ditahan dan tidak diberikan kejelasan kapan akan dikembalikan. Oleh karena itu penumpang tersebut merasa tidak puas dengan kinerja petugas *Aviation Security* yang terkesan hanya ingin mengambil barang penumpang tersebut dan penumpang tidak merasa dipanggil petugas agar dapat diambil kembali barangnya yang ditahan. Tentu hal tersebut menjadi masalah tersendiri terhadap kinerja petugas *Aviation Security* dalam melayani penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Dari pengalaman penulis tersebut, bahwa kinerja personil *Aviation Security* yang lalai dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpercayaan penumpang.

Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2012), kualitas pelayanan adalah suatu usaha kinerja suatu pihak yang berpengaruh terhadap kepuasan pihak lain yang dinyatakan maupun tidak dinyatakan dan menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), pelayanan adalah bentuk usaha untuk membantu seseorang dalam menyiapkan segala keperluannya. Berdasarkan pengertian diatas, dapat diartikan bahwa suatu pelayanan baik dapat menimbulkan kesan baik pula maupun sebaliknya tergantung tingkat pelayanan yang dilakukan kepada pelanggan. Menurut A.Pasuraman (2013), kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 dimensi pelayanan yaitu :

Tangibles

Tangibles merupakan usaha perusahaan untuk menampilkan sisi yang baik kepada pelanggan. Yang dinilai dari dimensi ini tentunya adalah dari penampilan bangunan, fasilitas, teknologi yang digunakan, hingga karyawan.

Reliability

Reliability merupakan usaha perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan terkait ketepatan waktu, sikap simpatik, kecepatan, minimnya kesalahan, dan lainnya.

Empathy

Empathy merupakan sikap memberi perhatian yang tulus kepada pelanggan dan bersifat pribadi, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

Responsiveness

Responsiveness merupakan respon suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

Assurance

Assurance merupakan jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun, komunikasi yang baik, serta pengetahuan yang dimiliki karyawan, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

Berdasarkan 5 dimensi tersebut dapat dijelaskan bahwa pelayanan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan dan membuat citra baik nama suatu instansi yang menyediakan pelayanan.

Aviation Security

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara nomor : SKEP/2765/XXI/2010 Bab 1 butir 9 bahwa *Aviation Security* merupakan personil keamanan penerbangan yang telah/wajib memiliki *license* maupun STKP (Surat Tanda Kecakapan Petugas) yang mempunyai tugas dan tanggung jawab

dibidang keamanan penerbangan. Dalam menjalankan tugasnya, *Aviation Security* berpedoman pada regulasi ICAO (*International Civil Aviation Organization*). *Aviation Security* setidaknya harus sudah memiliki *license* atau STKP tersebut agar dapat menjalankan tugasnya dan saat menjalankan tugasnya pun *Aviation Security* dibantu dan didukung peralatan penunjang agar tugas nya berjalan sesuai yang di harapkan.

Kepuasan Penumpang

Menurut Kotler dan Keller (2014), kepuasan adalah perasaan yang dirasakan oleh seseorang yang muncul karena membandingkan kinerja pihak tertentu yang sesuai atau tidaknya terhadap ekspektasi atau harapan yang diinginkan. Menurut pengertian tersebut bisa dikatakan bahwa perusahaan yang memiliki pelayanan yang baik dan memenuhi ekspektasi konsumen maka hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis dan konsumen akan terus-menerus memakai produk layanan dari perusahaan tersebut. Begitupun sebaliknya jika pelayanan yang buruk dan tidak memenuhi ekspektasi konsumen maka perusahaan tidak akan mendapat kepercayaan konsumen untuk memakai produk layanannya kembali. Indikator kepuasan terdapat 5 dimensi pokok menurut Priansa (2017) yaitu :

Harapan : yaitu jasa atau barang yang sesuai dengan keinginan pelanggan yang menimbulkan rasa puas pada pelanggan.

Kinerja : yaitu suatu usaha barang atau jasa yang telah berhasil menimbulkan rasa puas pada pelanggan.

Perbandingan : yaitu melihat perbedaan antara kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan kinerja barang atau jasa dari produk lain.

Konfirmasi dan Diskonfirmasi : yaitu pada saat kinerja suatu produk sesuai dengan ekspektasi maka terjadilah konfirmasi dan sebaliknya apabila ekspektasi lebih rendah atau lebih tinggi dari kinerja suatu produk maka terjadi diskonfirmasi.

Pengalaman : yaitu kejadian yang dialami pelanggan dalam menggunakan produk jasa atau barang yang berbeda dari orang lain.

Penumpang

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), penumpang merupakan individu atau kelompok yang menggunakan jasa moda transportasi. Pengertian penumpang sangatlah luas jadi dapat disimpulkan bahwa penumpang adalah individu atau kelompok yang identitas dirinya telah terantum didalam karcis atau tiket dengan bukti yang sah.

Bandar Udara

Bandar udara berdasarkan UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan adalah kawasan di daratan dan/atau perairan yang mempunyai batas-batas tertentu yang di gunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat maupun lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan perpindahan intra dan antarmoda transportasi, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Bandar udara memiliki 5 Jenis yaitu :

Bandar Udara Domestik

Merupakan bandar udara yang hanya melayani rute penerbangan dalam negeri/domestik.

Bandar Udara Internasional

Merupakan bandar udara yang melayani rute ke/dari luar negeri dan juga melayani rute domestik. Bandar udara ini juga dilengkapi fasilitas *Imigration*, *Custom*, *Quarantine* untuk melayani penumpang asing yang memasuki wilayah/negara tertentu.

Bandar Udara Umum

Merupakan bandar udara yang hanya di gunakan untuk melayani kepentingan umum seperti melayani penumpang komersial.

Bandar Udara Khusus

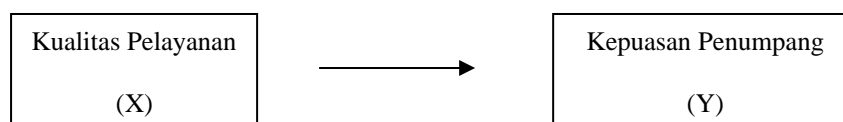
Merupakan bandar udara yang hanya digunakan untuk melayani kepentingan khusus contohnya adalah bandar udara yang menjadi pangkalan militer.

Bandar Udara Regional

Merupakan bandar udara yang hanya melayani rute yang memiliki geografi yang terpencil. Pesawat udara yang menggunakan fasilitas bandar udara ini antara lain jet bisnis kecil dan pesawat pribadi.

Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2017), kerangka berpikir adalah model konseptual berbentuk gambar maupun bagan yang mencerminkan keterkaitan antara variabel yang diteliti agar dapat memecahkan suatu masalah dan merumuskan hipotesis yang dimana kerangka berpikirnya adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017), hipotesis merupakan jawaban praduga terhadap rumusan masalah pada suatu penelitian. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara dikarenakan hanya berupa teori yang dapat dirumuskan setelah menentukan rumusan masalah, landasan teori dan juga kerangka berpikir seperti dibawah ini :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

H_a : Terdapat pengaruh antara pelayanan *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian kuantitatif yang penelitiannya berupa angka dan analisisnya menggunakan statistik menurut Sugiyono (2017). Dari penjelasan tersebut, dapat di simpulkan bahwa penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang di ukur dan di teliti menggunakan data berupa angka yang kemudian instrumen penelitiannya berupa tes/kuesioner. Penelitian kuantitatif ini akan berusaha menjawab rumusan masalah di bab 1. Sementara untuk desain penelitian yang diambil, peneliti mengambil desain penelitian Kausal atau sebab-akibat.

Populasi dan Sampel

Populasi yang dimaksud peneliti dalam penelitian ini adalah para penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak dengan pengambilan sampel sebanyak 100 penumpang yang ada di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Untuk melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *Non Probability Sampling* yang dimana menurut Sugiyono (2017) adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi

anggota sampel. Untuk metode sampling yang digunakan, penulis menggunakan *Purposive Sampling* yang dimana menurut Sugiyono (2017) merupakan pengambilan sampel data yang didasarkan pada pertimbangan tertentu.

Sumber Data

Sumber data yang di pakai dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah berupa penelitian dari peneliti sendiri di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dan membuat kuesioner menggunakan *Google Form*. Selain itu juga peneliti melakukan sesi dokumentasi sebagai bukti penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa jurnal, penelitian terdahulu, *website* resmi dan peraturan menteri perhubungan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang di lakukan peneliti pada bagian unit *Aviation Security* di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak adalah menggunakan metode kuesioner yang dimana kuesioner tersebut disebarikan kepada para penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dan juga metode observasi yang dimana metode ini merupakan metode yang mengamati suatu peristiwa agar mengetahui suatu permasalahan yang di alami unit *Aviation Security* di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah variabel bebas yang dimana variabel bebasnya adalah pengaruh pelayanan *Aviation Security* (X) dan variabel terikat yang dimana variabel terikatnya adalah kepuasan penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak (Y). Untuk mengukur 2 variabel ini menggunakan skala likert.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 1 Oktober 2021 hingga 31 Oktober 2021 (1 Bulan) di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak, Kabupaten Kubu Raya, Provinsi Kalimantan Barat pada unit *Aviation Security*.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menurut Sugiyono (2017) adalah proses mencari data kemudian disusun secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori kemudian dijabarkan kedalam unit-unit lalu dilakukan sintesis kemudian disusun ke dalam pola untuk memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data yang dipakai peneliti adalah regresi linier sederhana yang digunakan untuk meneliti sebab-akibat antara variabel X dan Y yang dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Uji Hipotesis

Alat uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji T. Uji T merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono 2017). Rancangan pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui korelasidari kedua variabel yang teliti. Dalam uji T ini, untuk menguji pengaruh masing-masing variabel X terhadap variabel Y, maka digunakan ketentuan sebagai berikut :

Jika nilai signifikan < dari 0,05 maka Ho ditolak Ha diterima. artinya variabel X mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Jika nilai signifikan > dari 0,05 maka Ho diterima Ha ditolak, artinya variabel Y tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Responden yang digunakan didalam penelitian ini adalah para penumpang yang melakukan penerbangan di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Tabel 1. Profil Responden

Keterangan	Jumlah	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Pria	57	57%
Wanita	43	43%
Pekerjaan		
Pelajar / Mahasiswa	48	48%
PNS	12	12%
TNI / Polri	5	5%
Wiraswasta	13	13%
Lainnya	22	22%
Usia		
17-25 tahun	41	41%
26-30 tahun	30	30%
31-40 tahun	19	19%
> 40 tahun	10	10%

Berdasarkan tabel profil responden diatas dari 100 responden Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak, menunjukkan bahwa jumlah responden pria mencapai 57% atau berjumlah 57 orang dan jumlah responden wanita berjumlah 43 orang dengan presentase 43%. Dari tabel diatas juga menunjukkan bahwa pelajar/mahasiswa sebanyak 48 orang atau 48%, PNS berjumlah 12 orang atau 12%, TNI/Polri berjumlah 5 orang atau 5%, wiraswasta berjumlah 13 orang atau 13% dan lainnya mencapai 22% atau 22 orang. Adapun usia responden diatas menunjukkan bahwa jumlah responden yang berusia 17-25 tahun mencapai 41% atau 41 orang, usia 26-34 mencapai 30% atau 30 orang, 35-43 mencapai 19% atau 19 orang dan usia 44 tahun keatas mencapai 10% atau 10 orang.

Hasil Penelitian

Hasil penelitian didalam penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana yang dimaksudkan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak. Maka hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Uji Regresi Linier Sederhana

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2653.864	1	2653.864	267.489	.000 ^b
	Residual	972.296	98	9.921		
	Total	3626.160	99			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	7.684	2.018		3.808	.000
	X	.806	.049	.855	16.355	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil *output* diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 7,684 + 0,806X$$

Nilai *Constant* 7,684 berarti bahwa nilai konsisten variabel terikat atau variabel Y dalam penelitian ini sebesar 7,684. Sementara untuk nilai X yaitu 0,806 menunjukkan bahwa koefisien regresi ini bernilai positif, sehingga pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

Adapun untuk menguji hipotesis, peneliti menggunakan uji T yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Maka hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Uji T

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.684	2.018		3.808	.000
	X	.806	.049	.855	16.355	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil *output* diatas, diketahui bahwa hasil dari nilai signifikansi adalah 0,000 yang berarti nilai tersebut < 0,05 yang menunjukkan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

Diketahui nilai T_{tabel} :

$$T_{tabel} = \frac{\alpha}{2} : n - 2$$

$$= \frac{0,5}{2} : 100 - 2$$

$$= 0,025 : 98$$

$$= 1,661$$

Berdasarkan hasil *output* aplikasi SPSS diatas, diketahui bahwa nilai signifikansi adalah 0,000 dimana nilai signifikansi tersebut < 0,05 yang menunjukkan H_a diterima dan H_o ditolak. Hal tersebut menjelaskan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Pada tabel diatas menunjukkan bahwa T_{hitung} pada variabel X adalah 16.355 yang dimana melebihi nilai T_{tabel} yaitu > 1,661. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *Aviation Security* akan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.855^a	.732	.729	3.150

Predictors: (Constant), X

Berdasarkan hasil diatas, dapat ditemukan bahwa nilai R Square adalah sebesar 0,732. Nilai 0,732 tersebut bersumber dari nilai R atau nilai koefisien korelasi yang dikuadratkan yaitu $0,855 \times 0,855 = 0,732$. Nilai R Square atau koefisien determinasi adalah sebesar 0,732 atau 73,2% dimana nilai tersebut mengandung arti bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y sebesar 73,2% dan sisanya yaitu 26,8%, dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

Pembahasan

Ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak

Berdasarkan rumusan masalah yang tersebut, diketahui nilai T_{hitung} yaitu 16.355 dan nilai T_{tabel} yaitu 1,661 dimana nilai $T_{hitung} >$ dari nilai T_{tabel} dimana hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa variabel X yaitu pengaruh kualitas pelayanan *Aviation Security* berpengaruh terhadap variabel Y yaitu kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Hal tersebut dinyatakan dengan nilai T_{hitung} dan T_{tabel} pada penelitian terdahulu berjudul Analisis Pelayanan Petugas *Avsec* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Bandar Udara Halim Perdanakusuma oleh Rahma Agastha Dwi Parandika pada tahun 2020 yaitu nilai T_{hitung} sebesar 4,018 $>$ T_{tabel} sebesar 2,010, sehingga variabel X mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, diketahui nilai R^2 sebesar 0,732 atau 73,2%. Dimana hasil tersebut membuktikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak sangat kuat dibuktikan dengan penelitian terdahulu berjudul Analisis Pelayanan Petugas *Avsec* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Bandar Udara Halim Perdanakusuma oleh Rahma Agastha Dwi Parandika pada tahun 2020 yaitu hasil nilai R^2 sebesar 25,2% yang dinyatakan sebagai korelasi cukup. Dari kedua rumusan masalah diatas dapat disimpulkan bahwa semakin bagus kinerja pelayanan *Aviation Security* maka semakin bagus pula tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Kesimpulan

Dari hasil uji T dapat di simpulkan bahwa T hitung lebih besar dari T tabel yaitu $16.355 > 1,667$. Nilai signifikansi dari hasil uji T lebih kecil dari 0,05 yaitu $0,000 < 0,005$ yang menunjukkan adanya pengaruh dari kualitas pelayanan *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dan membuktikan bahwa kualitas dari pelayanan *Aviation Security* akan meningkatkan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Dari hasil uji R^2 dapat disimpulkan bahwa variabel X mempengaruhi variabel Y sebesar 73,2% atau 0,732. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan *Aviation Security* mendapat korelasi yang kuat dan sisanya yaitu 26,8% atau 0,268 merupakan variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

Saran

Bagi PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan *Aviation Security* agar terciptanya kepuasan penumpang terhadap pelayanan *Aviation Security* serta memperbaiki kesalahan pelayanan yang dapat menurunkan minat penumpang yang memakai jasa bandar udara, sehingga dengan tingkatannya kualitas layanan maka akan memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak.

Selain itu, penumpang yang memakai jasa *Aviation Security* di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak diharapkan dapat menaati peraturan serta arahan dari *Aviation Security* yang ada di Bandar Udara agar terciptanya kondisi yang aman dan nyaman selama menggunakan jasa Bandar Udara.

Bagi Peneliti Selanjutnya diharapkan dapat meneliti faktor-faktor lain yang belum diteliti pada penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dikarenakan landasan penelitian ini hanya dapat menjelaskan kepuasan penumpang mencapai 73,2% dan sisanya yang tidak diteliti mencapai 26,8%.

Daftar Pustaka

- Adi Prawoto, Wahyu. 2020. *Pengaruh Pemeriksaan Keamanan Security Check Point (SCP) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Unit Aviation Security (Avsec) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali*. Skripsi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Agastha Dwi Parandika, Rahma. 2020. *Analisis Pelayanan Petugas Avsec Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Bandar Udara Halim Perdanakusuma*. Skripsi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Awan. 2021. *Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Terhadap Kepuasan Penumpang Domestik Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta*. Jurnal Manajemen Dirgantara
- Kurniawan, Rully. 2019. *Analisa Tingkat Pengetahuan Penumpang Domestik Terhadap Dangerous Goods di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak*. Skripsi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- PM 49 no.5 tahun 2012 tentang *Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*.
- Rizaldi, Rino. 2020. *Pengaruh Faktor Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Petugas Aviation Security (Avsec) Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo*. Skripsi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
- Soter, Frederick. 2020. *Peran Pelayanan Unit Aviation Security Terhadap Keamanan dan Keselamatan Penerbangan Dalam Penerapan Safety Management System di Bandar Udara Frans Seda Maumere*. Skripsi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Sitinjak, Yongky. 2017. *Peranan PT.Gapura Angkasa Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam*. Kertas Karya Universitas Sumatera Utara
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang *Penerbangan*
- Widagno, Djoko. 2019. *Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Aviation Security (Avsec) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta*. Jurnal Optimal 16
- Website PT.Angkasa Pura II, tentang *Bandara Internasional Supadio*, (online) (https://angkasapura2.co.id/id/business_relation/our_airport/21-bandara-internasional-supadio, di akses 19 Desember 2020)