

Pengaruh Kualitas Kinerja Dan Pelayanan Personel Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Kualanamu Sumatera Utara

¹Janual Suryadi Nasution, ²Ali Mukti Tanjung, ³Boby Indra Prayoga
^{1,2,3}Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia
Korespondensi : jsnasution77@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui besarnya pengaruh kualitas kinerja dan pelayanan Personel Aviation Security terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanamu Sumatera Utara. Metode penelitian ini memanfaatkan pendekatan kuantitatif asosiatif. Jumlah sample sebanyak 100 orang responden penumpang yang akan berangkat dengan pesawat udara dengan teknik Non Probability Sampling dengan menggunakan metode Sampling Aksidental. Penelitian ini menyimpulkan yakni pengujian hipotesis secara parsial terhadap variabel kualitas kinerja menunjukkan besarnya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.185 > 1.984$) dan nilai signifikansi $0.002 < 0.05$, sehingga hipotesis kualitas kinerja memiliki pengaruh sebesar 35.8% terhadap Kepuasan Penumpang. Selanjutnya, pengujian hipotesis secara parsial terhadap variabel pelayanan menunjukkan besarnya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.317 > 1.984$) dan nilai signifikansinya $0.001 < 0.05$, sehingga hipotesis pelayanan berpengaruh positif sebesar 37.2% terhadap Kepuasan Penumpang. Pengujian hipotesis secara simultan menghasilkan nilai F_{hitung} sebesar 42.382 dengan $pvalue = 0.000$. Hal ini membuktikan bahwa $pvalue < level\ of\ significance$ ($\alpha=5\%$) dan $F_{hitung} > F_{tabel}$. Pada penelitian ini juga didapatkan persamaan regresi linier berganda memiliki nilai konstan sebesar 19.827 yaitu apabila variabel Kualitas Kinerja (X_1) dan variabel Pelayanan (X_2) bernilai 0, maka Kepuasan Penumpang (Y) bernilai 19.827. Sejalan dengan hasil nilai koefisiensi determinasi (Adjusted R2 Square) yang didapatkan sebesar 45.5 %. Hal ini mempunyai arti yaitu variabel Kualitas Kinerja (X_1) dan Pelayanan (X_2) mempengaruhi Kepuasan Penumpang (Y) sebesar 45.5%, sedangkan sisanya yaitu 54.5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi pada penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Kinerja, Pelayanan dan Kepuasan Penumpang.

Abstract

This research aims to determine the magnitude of the influence of the quality of performance and service of Aviation Security Personnel on passenger satisfaction at Kualanamu International Airport, North Sumatra. This research method utilizes an associative quantitative approach. The total sample is 100 passenger respondents who will depart by plane using the Non Probability Sampling technique using the Accidental Sampling method. This research concludes that partial hypothesis testing on the performance quality variable shows that $t_{count} > t_{table}$ ($3.185 > 1.984$) and a significance value of $0.002 < 0.05$, so that the performance quality hypothesis has an influence of 35.8% on passenger satisfaction. Furthermore, partial hypothesis testing on the service variable shows that $t_{count} > t_{table}$ ($3.317 > 1.984$) and the significance value is $0.001 < 0.05$, so that the service hypothesis has a positive effect of 37.2% on passenger satisfaction. Simultaneous hypothesis testing produces an F_{count} value of 42,382 with $pvalue = 0.000$. This proves that $pvalue < level\ of\ significance$ ($\alpha=5\%$) and $F_{count} > F_{table}$. In this research, it was also found that the multiple linear regression equation had a constant value of 19.827, that is, if the Performance Quality variable (X_1) and the Service variable (X_2) had a value of 0, then Passenger Satisfaction (Y) had a value of 19.827. In line with the results of the coefficient of determination (Adjusted R2 Square) which was obtained at 45.5%. This means that the variables Performance Quality (X_1) and Service (X_2) influence Passenger Satisfaction (Y) by 45.5%, while the remaining 54.5% is influenced by other variables outside the regression equation in this research.

Keyword: Performance Quality, Services and Passenger Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Di era modern sekarang, transportasi telah menjadi bagian utama dalam kehidupan manusia karena transportasi bukan hanya tentang pergerakan fisik, tetapi juga tentang memungkinkan interaksi sosial, pertumbuhan ekonomi, akses terhadap sumber daya dan layanan, serta pengembangan teknologi yang lebih lanjut. Peran transportasi baik itu darat, laut, maupun udara sangat fundamental dalam membangun dan memelihara masyarakat modern.

Sektor transportasi udara dalam perkembangannya terus bergerak maju untuk memenuhi tuntutan masyarakat global yang semakin kompleks, adanya inovasi teknologi, perubahan dalam permintaan pasar, tantangan dan peluang baru. Menurut Astri R. Banjarnahor, dkk. (2021:177) industri transportasi udara mempunyai kontribusi dan peranan penting dalam pergerakan penumpang dan barang sebab selain terdapat keunggulan mengenai pelayanan, kecepatan, kenyamanan, keselamatan serta kehandalan, industri ini juga mempunyai peranan penting dalam pembangunan. pada bidang ekonomi, masyarakat serta lingkungan.

Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan telah mencanangkan motto 3S+1C (*Safety, Security, Service and Compliance*) sebagai prinsip dasar dalam menjalankan tugas dan fungsinya di sektor transportasi udara atau industri penerbangan. Motto ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua operasi di industri penerbangan di Indonesia yang dijalankan dengan standar tinggi dalam hal keselamatan, keamanan, pelayanan, dan kepatuhan terhadap regulasi. Kepuasan penumpang adalah ukuran seberapa baik pengalaman dan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan dalam industri penerbangan. Kepuasan penumpang mencakup berbagai aspek yang mempengaruhi pengalaman penumpang, mulai dari proses pemesanan hingga perjalanan itu sendiri, dan bahkan setelah perjalanan selesai. Menurut Daryanto dan Ismanto Setyabudi (2021:12), kepuasan pelanggan adalah evaluasi emosional pelanggan sesudah menggunakan suatu produk, terpenuhinya harapan dan kebutuhannya. Namun pada prakteknya, seringkali ditemukan konflik antara pemenuhan terhadap kepuasan penumpang dengan memastikan prinsip keamanan (*security*) dengan standar regulasi yang kuat. Terdapat beberapa hal ditemukannya konflik antara kepuasan penumpang dengan penerapan keamanan di bandar udara, antara lain proses pemeriksaan keamanan yang ketat, waktu tunggu pemeriksaan yang lama, adanya gesekan dengan privasi penumpang, sikap dan profesionalisme petugas keamanan penerbangan dan kurangnya informasi kepada penumpang tentang prosedur keamanan penerbangan.

Terletak sekitar 39 km dari pusat kota Medan, Bandar Udara Internasional Kualanamu berfungsi sebagai hub bagi penerbangan internasional dan domestik, menghubungkan Sumatera Utara dengan berbagai destinasi di Indonesia dan dunia. Bandar Udara Internasional Kualanamu Sumatera Utara tidak hanya perlu menyediakan fasilitas bandar udara namun juga meningkatkan kualitas pelayanan dengan selalu memperhatikan keinginan dan kebutuhan penumpang udara. Pelayanan di bandara perlu ditingkatkan seiring berjalannya waktu untuk terus mendukung operasional transportasi. Oleh karena itu, rasa nyaman penumpang dengan terjaminnya keselamatan dan keamanan selama berada di Bandara Internasional Kualanamu Sumatera Utara berdampak pada upaya meningkatkan kepuasan penumpang maskapai. Demi menyokong keamanan beserta keselamatan penerbangan, Bandar Udara Internasional Kualanamu Sumatera Utara memiliki Unit Aviation Security sebagai satuan kerja yang dibentuk dengan tugas melaksanakan pengamanan dari tindakan melawan hukum dalam penerbangan.

Keamanan Penerbangan adalah proses terciptanya situasi yang dicapai melalui berbagai upaya dan tindakan untuk menjaga keselamatan penerbangan dari ancaman dan bahaya dengan melibatkan semua pihak yang terkait dengan penerbangan, penggunaan peralatan dan fasilitas keamanan penerbangan serta mengacu pada serangkaian prosedur, langkah atau tindakan yang direncanakan dan diikuti secara konsisten. Personel Aviation Security sebagai salah satu pihak yang bertugas untuk memastikan keamanan dan keselamatan di bandar udara dan dalam penerbangan. Keberadaan dan peran Personel Aviation Security sangat krusial dalam menjaga keamanan dan keselamatan penerbangan. Personel Aviation Security adalah

garis depan pertahanan terhadap ancaman keamanan yang dapat membahayakan penumpang, awak pesawat, dan infrastruktur penerbangan. Dengan mengacu peran tersebut, karakteristik utama Personel Aviation Security haruslah terlatih dan bersertifikasi, memiliki kewaspadaan tinggi, mempunyai kemampuan fisik dan mental dan profesionalisme. Melalui pelatihan berkelanjutan, penggunaan teknologi inovatif, dan pendekatan layanan yang ramah, Personel Aviation Security dapat memberikan kualitas kinerja yang tinggi dan pelayanan yang prima.

2. METODE

Metode yang diterapkan pada riset ini ialah survey lewat pengumpulan data melalui kuesioner. Pendekatan yang dipakai pada studi ini ialah kuantitatif asosiatif. Menurut Sugiyono (2017:65) menjelaskan bahwa “penelitian asosiatif ialah sebuah jenis penelitian yang berfokus pada ikatan dua variabel atau lebih. Variabel independend berfungsi sebagai pemicu yang berperan dalam memengaruhi variabel dependen. Di sisi lain, variabel dependen yakni variabel keluaran, kriteria, atau variabel dependen yang dikenai pengaruh oleh keberadaan variabel independen, sehingga menjadi akibat dari variabel tersebut”. Lokasi penelitian di lakukan pada Bandar Udara Internasional Kualanamu Sumatera Utara.

Alat Ukur Penelitian

Pengukuran jawaban responden kuesioner yang dibagikan pada riset ini menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2017:93) fungsi skala Likert untuk mengevaluasi sikap dan pendapat individu atau kelompok tentang situasi sosial.

Teknik Pengumpulan Data

Sugioyono (2017:225) menjelaskan bahwa data penelitian merupakan data primer sebagai sumber data yang mengarah informasi yang didapatkan melalui sumber pertama yang berkaitan terhadap variabel penelitian. Data primer berasal atas hasil pengumpulan data berwujud kuesioner kepada responden pada Bandar Udara Internasional Kualanamu Sumatera Utara yang telah ditetapkan peneliti sebagai objek penelitian. Data sekunder diperlukan untuk mendukung keperluan penganalisaan dalam penelitian ini, baik dari dalam ataupun luar organisasi.

Guna memperoleh data primer serta data sekunder pada riset ini, penulis melakukan pengumpulan data dari sumber data dengan teknik studi literatur (*library research*), riset internet (*online research*) serta penelitian lapangan (*field research*).

Populasi dan Sampel

Arikunto (2017:173) mengemukakan bahwasanya populasi mencakup seluruh subjek yang diteliti. Jika peneliti berniat untuk meneliti seluruh elemen pada area penelitian, alhasil studi tersebut dikategorikan sebagai penelitian populasi. Objek pada populasi diteliti hasilnya dianalisis, dibuat simpulan kemudian kesimpulan berlaku bagi semua populasi. Dengan demikian, populasi bukan sekadar keseluruhan dari objek atau subjek yang menjadi fokus penelitian, tetapi juga mencakup seluruh ciri, karakteristik, atau sifat dari objek dan subjek tersebut. Populasi pada riset ini yakni seluruh penumpang yang mempergunakan maskapai penerbangan di Bandar Udara Internasional Kualanamu Sumatera Utara.

Selanjutnya Sugiyono (2017:81) menjelaskan bahwasanya sampel sebagai bagian dari keseluruhan beserta karakteristik yang ada pada populasi. Jika populasi terkategorikan besar dan peneliti tidak mampu meneliti seluruh aspek populasi, akibat keterbatasan data dan sumber daya manusia serta waktu, peneliti bisa memilih sampel yang diambil dari populasi terkait. Pada penelitian ini penarikan sampel dengan teknik *Non Probability Sampling* menggunakan metode *Sampling Aksidental*. Sugiyono (2017:125)

menambahkan bahwasanya *Non Probability Sampling* ialah penarikan sampel dengan tidak ada kesempatan yang setara pada tiap anggota populasi terpilih menjadi sampel. Selain itu, Sugiyono (2017:128) juga menyatakan bahwa *Sampling Aksidental* adalah metode penetapan sampel yang berdasar pada kebetulan, ketika siapa pun dengan kebetulan bertemu peneliti mampu dijadikan sebagai sampel dengan syarat orang tersebut dianggap pantas. Selanjutnya, guna menetapkan jumlah ukuran sampel yang hendak digunakan pada riset ini, peneliti memakai rumus Slovin. Menurut perhitungan rumus Slovin, alhasil jumlah sampel yang ditarik pada riset ini ialah 99.49 orang (dibulatkan menjadi 100 orang) responden penumpang yang hendak berangkat dengan pesawat udara di Bandar Udara Internasional Kualanamu Sumatera Utara.

Uji Validitas

Berlandaskan atas Sugiyono (2017:125) Pengujian validitas dilangsungkan guna menilai apakah data yang dikumpulkan sesudah penelitian valid ataukah tidak, melalui memanfaatkan alat ukur seperti kuesioner. Validitas harus diuji dengan memeriksa korelasi antara nilai tiap pernyataan dalam kuesioner dengan nilai total kuesioner. Untuk melakukan perhitungan korelasi pada pengujian validitas digunakan rumus *Pearson Product Moment* :

$$r_{hitung} = \frac{n \sum XiYi - (\sum Xi) (\sum Yi)}{\sqrt{\{n \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\} \{n \sum Yi^2 - (\sum Yi)^2\}}}$$

Keterangan : r = Koefisien Korelasi
 Xi = Variable Independend
 Yi = Variable Dependend
 n = Jumlah Sample
 $\sum XiYi$ = Jumlah Perkalian Variabel Independen dan Variabel Dependen

Pada pernyataan yang tidak valid perlu dibuang atau tidak terpakai sebagai instrumen. Pernyataan dinyatakan valid apabila koefisien korelasi (r) > 0.50. Secara teori, pernyataan (indikator) dinyatakan valid melalui perbandingan nilai korelasi arau r_{hitung} dari variabel riset dengan nilai r_{tabel} . Kriteria penentuan validitasnya yakni :

1. Jikalau r_{hitung} melampaui r_{tabel} : pernyataan valid.
2. Jikalau r_{hitung} tidak mencapai r_{tabel} : pernyataan tak valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas ini dilaksanakan pada responden sejumlah 100 orang penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanam Sumatera Utara, melalui penggunaan pertanyaan yang sudah diberikan pernyataan valid pada pengujian validitas serta hendak ditetapkan reliabilitas yang dimilikinya. Uji reliabilitas dilaksanakan melalui penggunaan nilai *Cronbach's Alpha*. Berlandaskan atas Sugiyono (2017:130), Variabel diberikan pernyataan reliabel dengan kriteria dibawah ini :

1. Jikalau r-alpha positif serta melampaui r-tabel alhasil pernyataan tersebut reliabel.
2. Jikalau r-alpha negatif serta tidak mencapai r-tabel alhasil pernyataan tersebut tak *reliable*.
 - a. Jikalau *Cronbach's Alpha* bernilai melampaui 0.6 : pernyataan *reliable*.
 - b. Jikalau *Cronbach's Alpha* bernilai tidak mencapai 0.6 : pernyataan tak *reliable*.

Terdapat pula rumusnya yakni berikut ini :

$$a = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum Si}{St} \right)$$

Keterangan : a = Koefisien reliabilitas
 k = Banyaknya pernyataan yang diuji
 $\sum Si$ = Banyaknya varian skor tiap pernyataan

Uji Normalitas

Ghozali (2018:161) mendefinisikan bahwasanya pengujian normalitas ialah sebuah uji apakah data pada variabel independen serta variabel dependen dalam persamaan regresi memberi hasil data yang terdistribusi normal atau terdistribusi tak normal. Model uji normalitas pada riset ini yaitu Uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*.

Hipotesis yang digunakan yakni H_0 : Data residual terdistribusi normal dan H_a : Data residual tak terdistribusi normal. Syarat pada uji normalitas ketika mengambil keputusan dengan memanfaatkan uji *One Sample K-S* ialah:

1. Jikalau nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* > 0.05 alhasil H_0 diterima serta H_a diberikan penolakan. Perihal tersebut mempunyai arti jikalau data terdistribusi normal.
2. Jikalau nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* < 0.05 alhasil H_0 diberikan penolakan H_a diterima. Perihal ini memiliki arti data tak terdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Ghozali (2018:107) berpendapat uji multikolinearitas merupakan pengujian apakah terdapat korelasi antar variabel independen pada persamaan model regresi. Model regresi mencapai hasil yang baik jika tidak ada hubungan antar variabel independen. Sebaliknya jika model regresi menghasilkan variabel-variabel independen yang mempunyai keterkaitan yang sama, maka akibatnya variabel-variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal yaitu nilai korelasi antar variabel independen bernilai nol. Pemeriksaan multikolinearitas dapat ditentukan dengan memperhatikan nilai toleransi dan Variance Inflation Factor (VIF). Nilai Toleransi digunakan untuk mengukur variabilitas variabel independen terpilih yang tidak bisa dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Di bawah ini adalah kriteria yang digunakan untuk mengambil keputusan :

1. Bilamana Tolerance bernilai melampaui 0.01 dan VIF bernilai tidak mencapai 10 : tak ditemukan multikolinieritas.
2. Bilamana nilai Tolerance tidak mencapai 0.01 dan nilai VIF melampaui 10 : terdapat masalah multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Berlandaskan atas Ghozali (2018:137) pengujian heteroskedastisitas digunakan guna menetapkan ketika terdapat perbedaan variansi residual antara satu observasi dengan observasi lain pada model regresi. Saat melakukan uji heteroskedastisitas, peneliti menggunakan metode grafik *Scatterplot*. Model regresi bisa dikatakan heteroskedastisitas bila variansi residual antar observasi tidak konstan. Sebaliknya, jika variansi residual antara observasi tetap, model regresi disebut homoskedastisitas. Jika nilai probabilitas atau signifikansi > 0.05, maka data tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas. Apabila nilai probabilitas < 0.05, maka data mengalami gejala heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan membuat scatterplot antara nilai variabel dependen (ZPRED) dan residualnya (SRESID). Sumbu X

menunjukkan prediksi sedangkan sumbu Y menunjukkan residual. Landasan pengambilan keputusan yang diambil yaitu:

1. Jikalau tak ditemukan pola yang jelas serta sejumlah titik tersebar diatas serta dibawah angka nol dalam sumbu Y alhasil tak ditemukan heteroskedastisitas.
2. Jikalau pola khusus titik-titik menciptakan pola teratur seperti gelombang, melebar dan menyempit, itu menunjukkan gejala hetoskedastisitas.

Analisa Regresi Berganda

Model analisa data yang dipakai pada riset ini yakni analisa regresi berganda (*multiple regression analysis*). Analisa regresi berganda ialah teknis analisa dipakai guna melakukan analisa korelasi dari dampak diantara satu variabel dependend terhadap dua variabel independen atau lebih.

Regresi berganda dipakai guna melakukan prediksi besaran dampak variabel independen (X) yang mencakup atas Kualitas Kinerja (X_1) dan Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Berlandaskan atas seluruh data yang dikumpulkan, alhasil disusun analisa supaya disimpulkan yang memiliki kegunaan guna pengambilan keputusan. Rumus analisa regresi berganda yakni berikut ini :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan : Y = Nilai korelasi variabel independend dengan variabel dependend
 b = Koefisien regresi
 X = Variabel independend
 e = Error item (variabel lain yang tak diterangkan)

Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) dipakai guna melangsungkan pengukuran sebesar apa kontribusi variabel independend (X) pada variabel dependend (Y). Koefisien Determinasi dipakai guna melakukan pengujian kecocokan model regresi dengan nilai determinasi yaitu $0 < R^2 < 1$. Apabila Koefisien Determinasi (R^2) semakin besar (mendekati 1) memperlihatkan makin baik kapabilitas variabel X mengelaborasi variabel Y. Di sisi lain jikalau R^2 mengecil (mendekati 0), alhasil mampu diberikan pernyataan jikalau variabel X berdampak kecil pada variabel Y.

Perihal tersebut membuktikan model yang dipakai tidak bisa memberikan penjelasan terkait dampak variabel independen yang diteliti terhadap variabel dependend.

Uji t Parsial

Uji t dipakai guna menyelidiki signifikansi dampak variabel dependen (X) dengan cara parsial ataupun perseorangan pada variabel dependen (Y) melalui asumsi variabel independen yang lain konstan. Hipotesa dalam uji ini ialah :

$$H_0 : \beta_i = \beta$$

$$H_0 : \beta_i \neq \beta$$

Yang mana β_i ialah koefisiensi variabel independen ke-i serta konstan, sementara β ialah nilai parameter hipotesa. Pada umumnya β diberikan anggapan setara dengan 0 (nol) ataupun tak ditemukan dampak antara variabel independen pada variabel dependen. Ketetapan diterima ataupun ditolaknya sebuah hipotesis yakni berikut ini :

1. Jikalau t_{hitung} melampaui t_{tabel} ataupun nilai signifikant < 0.05 alhasil H_0 diterima.
2. Jikalau t_{hitung} tidak mencapai t_{tabel} ataupun nilai signifikant > 0.05 alhasil H_0 ditolak.

Nilai t_{hitung} mampu dilakukan perhitungan memakai rumus :

$$t_{hitung} = \beta - \frac{\beta_i}{Se(\beta_i)}$$

Keterangan : t = koefisiensi penentu
 β = koefisiensi variabel independen
 Se = standard error koefisiensi b (variabel independen)

Yang mana β_i ialah koefisiensi atas variabel ke-i, β_i ialah nilai hipotesis, Se merupakan simpang baku (*standad error*) atas variabel ke-i. Pada riset uji-t dipakai guna melakukan uji koefisiensi regresi dengan cara parsial tiap variabel independen terhadap variabel dependen. Terdapat pula hipotesa yang hendak dilakukan pengujian ialah :

H_1 = Diberikan dugaan ditemukan dampak dengan cara signifikan parsial variabel Kualitas Kinerja (X_1) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Kualanamu Sumatera Utara.
 H_2 = Diberikan dugaan ditemukan dampak dengan cara signifikan parsial variabel Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Kualanamu Sumatera Utara.

Uji F Simultan

Uji F dilaksanakan guna menyelidiki dampak sejumlah variabel independen dengan cara keseluruhan pada variabel dependen. Hipotesis pada pengujian ini yakni :

$$H_0 = \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_i = 0$$

Artinya variabel-variabel independend tidak berpengaruh pada variabel dependend.

$$H_0 \neq \beta_1 \neq \beta_2 \neq \dots \neq \beta_i \neq 0$$

Berarti ditemukan adanya pengaruh yang melibatkan variabel dependend, minimal salah satu variabel independen.

Ketetapan atas penerimaan ataupun penolakan hipotesa yakni :

1. Jikalau F_{hitung} melampaui F_{tabel} ataupun probabilitas tidak mencapai nilai signifikan (Sig tidak mencapai 0.05), alhasil H_0 ditolak.
2. Jikalau F_{hitung} tidak mencapai F_{tabel} ataupun probabilitas melampaui nilai signifikan (Sig > 0.05), alhasil H_0 diterima.

Rumus Uji F Simultan yakni berikut ini :

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) (n - k - 1)}$$

Keterangan : F = F selaku pengujian keberartian regresi
 R = koefisiensi determinasi ganda
 k = total variabel independend
 n = total banyaknya sampel

Uji F yakni guna uji terhadap koefisiensi regresi melalui cara simultan ataupun bersamaan terhadap satu hipotesis.

H_3 = Diduga ditemukan dampak yang signifikan dengan cara simultan variabel Kualitas Kinerja (X_1) dan variabel Pelayanan Personel Aviation Security (X_2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Kualanamu Sumatera Utara.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Dari 100 sampel penelitian ini dan jika melihat tabel r_{tabel} pada $df = 100 - 2 = 98$ atau $n = 98$ dengan taraf signifikansi yakni 5% (0.05) didapatkan nilai r_{tabel} sebesar 0.1966. Output IBM Statistik SPSS v.25.0 memberikan hasil dibawah ini :

Tabel 1. Uji Validitas

Item Var.	Koefisien Validitas (r_{hitung})	Valid	Item Var.	Koefisien Validitas (r_{hitung})	Valid	Item Var.	Koefisien Validitas (r_{hitung})	Valid
X _{1.1}	0.534	Ya	X _{2.1}	0.637	Ya	Y.1	0.774	Ya
X _{1.2}	0.665	Ya	X _{2.2}	0.735	Ya	Y.2	0.815	Ya
X _{1.3}	0.695	Ya	X _{2.3}	0.826	Ya	Y.3	0.814	Ya
X _{1.4}	0.764	Ya	X _{2.4}	0.807	Ya	Y.4	0.830	Ya
X _{1.5}	0.696	Ya	X _{2.5}	0.690	Ya	Y.5	0.761	Ya
X _{1.6}	0.534	Ya	X _{2.6}	0.637	Ya	Y.6	0.726	Ya
X _{1.7}	0.665	Ya	X _{2.7}	0.735	Ya	Y.7	0.774	Ya
X _{1.8}	0.695	Ya	X _{2.8}	0.826	Ya	Y.8	0.815	Ya
X _{1.9}	0.764	Ya	X _{2.9}	0.807	Ya	Y.9	0.814	Ya
X _{1.10}	0.696	Ya	X _{2.10}	0.690	Ya	Y.10	0.830	Ya
X _{1.11}	0.673	Ya	X _{2.11}	0.728	Ya	Y.11	0.761	Ya
X _{1.12}	0.645	Ya	X _{2.12}	0.780	Ya	Y.12	0.726	Ya
X _{1.13}	0.692	Ya	X _{2.13}	0.709	Ya	Y.13	0.774	Ya
X _{1.14}	0.744	Ya	X _{2.14}	0.784	Ya	Y.14	0.815	Ya
X _{1.15}	0.696	Ya	X _{2.15}	0.749	Ya	Y.15	0.814	Ya
X _{1.16}	0.534	Ya	X _{2.16}	0.637	Ya	Y.16	0.830	Ya
X _{1.17}	0.665	Ya	X _{2.17}	0.735	Ya	Y.17	0.761	Ya
X _{1.18}	0.695	Ya	X _{2.18}	0.826	Ya	Y.18	0.726	Ya
X _{1.19}	0.764	Ya	X _{2.19}	0.807	Ya	Y.19	0.774	Ya
X _{1.20}	0.696	Ya	X _{2.20}	0.690	Ya	Y.20	0.815	Ya
X _{1.21}	0.673	Ya	X _{2.21}	0.728	Ya	Y.21	0.814	Ya
X _{1.22}	0.645	Ya	X _{2.22}	0.780	Ya	Y.22	0.830	Ya
X _{1.23}	0.692	Ya	X _{2.23}	0.709	Ya	Y.23	0.761	Ya
X _{1.24}	0.744	Ya	X _{2.24}	0.784	Ya	Y.24	0.726	Ya
X _{1.25}	0.696	Ya	X _{2.25}	0.749	Ya	Y.25	0.726	Ya

Sumber: IBM Statistik SPSS v. 25.0

Berlandaskan atas tabel diatas bisa dilihat mengenai seluruh nilai koefisien korelasi tiap-tiap item yang memiliki skor total (r_{hitung}) > 0.1966 (nilai korelasi r_{tabel}). Alhasil keseluruhan item dari angket tersebut diberikan pernyataan valid ataupun sanggup melakukan pengukuran variabel tersebut, alhasil mampu dipakai selaku alat guna mengumpulkan data pada riset ini.

Hasil Uji Realiabilitas

Output IBM Statistik SPSS v.25.0 memberikan hasil pada tabel berikut :

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Kriteria	Hasil
X_1	0.953	0.6	Reliable
X_2	0.966	0.6	Reliable
Y	0.974	0.6	Reliable

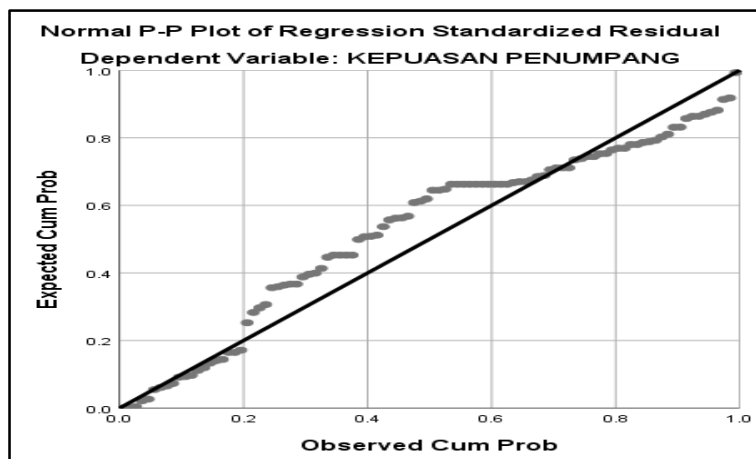
Sumber: IBM Statistik SPSS v.25.0

Pada tabel diatas seluruh variabel bernilai Alpha Cronbach diatas 0.60 alhasil mampu ditarik kesimpulan jikalau semua variabel memenuhi uji reliabilitas atau adanya konsistensi hasil saat dilakukan pengukuran yang berulang.

Hasil Uji Normalitas

Hasil pengujian One Sample Kolmogorov Smirnov disimpulkan data terdistribusi normal seperti hasil berikut :

Gambar 1. Uji Normalitas



Sumber: IBM Statistik SPSS v.25.0

Hasil Uji Multikolinearitas

Output IBM Statistik SPSS v.25.0 memberikan hasil pada tabel berikut :

Tabel 3. Uji Multikolinearitas

Variabel Independend	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Kinerja (X_1)	0.437	2.290
Pelayanan (X_2)	0.437	2.290

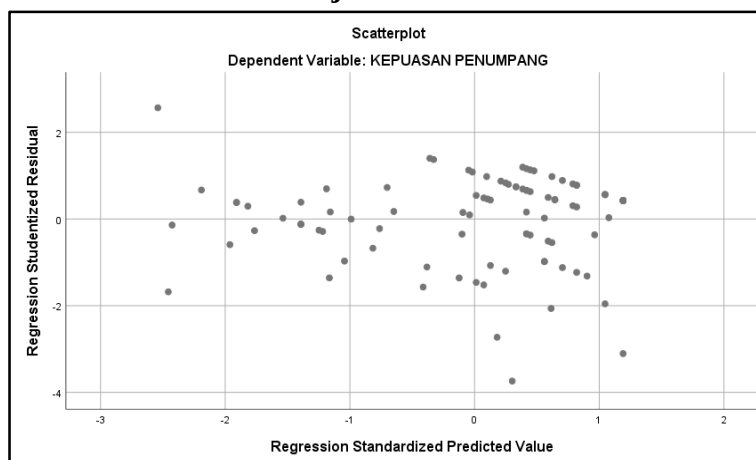
Sumber: IBM Statistik SPSS v.25.0

Berlandaskan atas hasil diatas, seluruh variabel independen memberikan nilai VIF tidak mencapai 10 serta nilai tolerance yang melampaui 0.1. Sehingga mampu ditarik kesimpulan jikalau asumsi non-multikolinieritas dapat dipenuhi.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Output IBM Statistik SPSS v.25.0 memberikan hasil sebagai berikut :

Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas



Sumber: IBM Statistik SPSS v.25.0

Berlandaskan gambar diatas, alhasil mampu ditarik kesimpulan jika residual yang diperoleh melalui model regresi mempunyai jenis yang homogen. Sehingga asumsi non heteroskedastisitas diberikan pernyataan dapat dipenuhi.

Hasil Analisis Regresi Berganda

Hasil estimasi pengaruh Kualitas Kinerja serta Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanamu Sumatera Utara diamati lewat tabel dibawah ini :

Tabel 4. Analisa Regresi Berganda

Variabel	Koefisien	Standardized Koefisien	t-hitung	Sig.
(Constant)	19.827	10.364	1.913	0.059
X ₁	0.431	0.135	3.185	0.002
X ₂	0.383	0.115	3.317	0.001
F-Hitung = 42.382 Pvalue = 0.000				
R ² = 0.466				

Sumber: IBM Statistik SPSS v.25.0

Persamaan regresi linier berganda ini mampu dijabarkan dibawah ini :

1. Nilai konstan sejumlah 19.827 yang mempunyai arti jikalau Kualitas Kinerja (X₁) serta Pelayanan (X₂) mempunyai nilai 0, alhasil Kepuasan Penumpang (Y) bernilai positif yakni sejumlah 19.827.
2. Nilai koefisiensi regresi variabel Kualitas Kinerja (X₁) yakni senilai 0.431. Perihal tersebut mempunyai arti jikalau ditemukan kenaikan sejumlah 1% dalam Kualitas Kinerja (X₁), alhasil Kepuasan Penumpang (Y) hendak meningkat sejumlah 0.431 melalui asumsi jika variabel independen yang lain konstan ataupun tetap.

3. Nilai koefisiensi variabel Pelayanan (X_2) yakni sejumlah 0.383. Perihal tersebut mempunyai arti jika ditemukan kenaikan 1% dalam Pelayanan (X_2), alhasil Kepuasan Penumpang (Y) hendak meningkat sejumlah 0.383 melalui asumsi jika variabel independen yang lain konstan ataupun tetap.

Berlandaskan atas interpretasi tersebut, mampu dimengerti jika Kualitas Kinerja dan Pelayanan memengaruhi dengan cara positif terhadap Kepuasan Penumpang. Dapat dikatakan jika Kualitas Kinerja serta Pelayanan Personel Aviation Security mengalami peningkatan alhasil hendak diikuti terdapatnya kenaikan Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanamu Sumatera Utara.

Hasil Koefisien Determinasi

Hasil analisa koefisien determinasi (R^2) mampu diamati dalam tabel berikut:

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.683	0.466	0.455	8.41864

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN, KINERJA

b. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

Sumber: IBM Statistik SPSS v.25.0

Nilai R^2 Square yang sudah dilakukan penyesuaian sejumlah 45.5 %. Angka ini berarti jika variabel Kualitas Kinerja dan Pelayanan memengaruhi Kepuasan Penumpang sejumlah 45.5%. Sementara sisa sejumlah 54.5% diberikan pengaruh dari variabel lain yang tak ada dalam model regresi pada riset ini.

Hasil Uji t Parsial

Hasil Uji t Parsial bisa diamati dalam tabel :

Tabel 6. Uji t Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	19.827	10.364		1.913	0.059
1 KUALITAS_KINERJA	0.431	0.135	0.358	3.185	0.002
PELAYANAN	0.383	0.115	0.372	3.317	0.001

Sumber: IBM Statistik SPSS v.25.0

Penjelasan dalam tabel yakni berikut ini :

- Pengaruh Kualitas Kinerja (X_1) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)
Besaran t_{hitung} variabel X_1 terhadap Y yakni sejumlah 3.185. Perihal ini mempunyai arti jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.185 > 1.984$). Nilai signifikansinya $0.002 < 0.05$. Berlandaskan hasil diatas alhasil H_0 diberikan penolakan H_1 diterima. Mampu ditarik kesimpulan jika variabel X_1 yakni variabel Kualitas Kinerja memengaruhi dengan cara parsial sebesar 35.8% terhadap Kepuasan Penumpang (Y).
- Pengaruh Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)
Besaran t_{hitung} X_2 terhadap Y yakni sejumlah 3.317. Perihal ini mempunyai arti jika t_{hitung} melampaui t_{tabel} ($3.317 > 1.984$). Nilai signifikansi 0.001 tidak mencapai 0.05. Berlandaskan perhitungan diatas alhasil H_0 diberikan penolakan serta H_2 diterima. Mampu ditarik kesimpulan jika variabel X_2 yakni

variabel Pelayanan memengaruhi dengan cara parsial sebesar 37.2% terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

Hasil Uji F Simultan

Hasil Uji t Parsial bisa diamati dalam tabel berikut :

Tabel 7. Uji F Simultan

	Models	Sums of Squares	Df's	Means Square	F	Sig.
1	358.964	6007.467	2	3003.733	42.382	.000
	390.826	6874.723	97	70.873		
	749.790	12882.190	99			

Sumber: IBM Statistik SPSS v.25.0

Berlandaskan atas tabel sebelumnya, uji hipotesa dengan cara simultan memberikan nilai F_{hitung} sejumlah 42.382 yang memiliki $pvalue$ sejumlah 0.000. Hasil uji membuktikan $pvalue < \alpha = 5\%$ dan $F_{hitung} > F_{tabel}$. Berlandaskan atas perhitungan tersebut alhasil H_0 diberikan penolakan serta H_3 diterima. Perihal tersebut mempunyai arti bahwa ditemukan dampak signifikan dengan cara simultan variabel Kualitas Kinerja (X_1) beserta variabel Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

4. KESIMPULAN

Berlandaskan atas hasil penelitian serta pembahasan dalam bab terdahulu, berikut disampaikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Kinerja Personel Aviation Security terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Kualanamu Sumatera Utara cukup besar dengan nilai sebesar 35.8%. Artinya kinerja semakin berkualitas yang diberi oleh Personel Aviation Security akan makin berpengaruh besar kepada kepuasan penumpang.
2. Pengaruh Pelayanan Personel Aviation Security terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Kualanamu Sumatera Utara cukup besar dengan nilai sejumlah 37.2%. Artinya makin baik lagi layanan yang diberi oleh Personel Aviation Security akan makin berpengaruh besar kepada kepuasan penumpang.
3. Pengaruh Kualitas Kinerja dan Pelayanan Personel Aviation Security terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Kualanamu Sumatera Utara secara simultan menunjukkan nilai Koefisiensi determinasi yang dipakai guna menyelidiki prosentase transformasi variable terikat yang diberikan pengaruh melalui variable bebas sebesar 45.5%. Angka ini mempunyai arti jika variabel Kualitas Kinerja serta Pelayanan memengaruhi Kepuasan Penumpang sejumlah 46.8%. Sementara sisanya senilai 54.5% diberikan pengaruh oleh variabel lain yang tidak termasuk pada regresi pada riset ini.

5. SARAN

1. Organisasi harus mampu melakukan peningkatan kualitas kinerja Personel Aviation Security sehingga diharapkan mampu bekerja serta memberikan pelayanan terhadap konsumen secara baik lagi selaras terhadap standar kualitas organisasi, dan sanggup menuntaskan pekerjaan sehingga hasil kerja selaras terhadap hasil yang ditetapkan organisasi secara efektif, efisien dan mandiri.

2. Organisasi harus mampu meningkatkan dimensi Pelayanan pada Personel Aviation Security sehingga diharapkan dapat :
 - a. Meningkatkan kecermatan dan kemampuan ketika memakai alat bantu pada proses pelayanan.
 - b. Meningkatkan ketepatan waktu pada proses pelayanan.
 - c. Memberikan respon terhadap konsumen yang hendak memperoleh layanan dengan memberikan pelayanan secara cepat, cermat dan tepat
 - d. Memberi penjaminan legalitas pada saat memberikan layanan serta merespon semua keluhan pelanggan direspon dengan baik.
3. Adanya pengaruh yang cukup besar diantara Kualitas Kinerja dan Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang, maka disarankan agar setiap Personel Aviation Security dapat di berikan pelatihan tentang profesionalisme kerja untuk semakin memberikan dampak terhadap pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu Sumatera Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anggraini, N., 2021, Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru, Jurnal Inovasi Penelitian : Vol. 1 No. 9.
- [2] Arikunto, S., 2017, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- [3] Astri R. Banjarnahor, dkk., 2021, Manajemen Transportasi Udara, Jakarta : Yayasan Kita Menulis.
- [4] Atmaja, Jaka., 2018, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB, Jurnal Ecodomica : Vol. 2 No. 1.
- [5] Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2021, Konsumen dan Pelayanan Prima Edisi Revisi, Jakarta : PT. Gava Media.
- [6] Ghozali, Imam., 2018, Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS, Semarang : Penerbit Universitas Diponegoro.
- [7] Gronroos, C., 2018, Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach. Chishesterc: Jhon Wiley and Sond, Ltd.
- [8] Kartono, 2019, Kepribadian dan Politik Bank Perkreditan Rakyat, Yogyakarta : Penerbit Deepublish.
- [9] Majid, Suharto Abdul., 2017, Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi, Jakarta : Rajawali Pers.
- [10] Mangkunegara, Anwar Prabu., 2017, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- [11] Sugiyono, 2017, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta