

Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Aviation Security terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong

Mauren Takaselumang¹, James Kastanya², Hendry J. Jantje³

^{1,2,3}Universitas Kristen Papua, Indonesia

Corresponding Author ✉ maurenteka938@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to influence the quality of services to analyse the aviation security to the satisfaction of passengers at the airport domine eduard osok. Sorong city. The method of analysis the data used was descriptive analysis quantitative. Testing significant through (uji-t), using simple linear regression and coefficients determinansi (r).The population of the research is the employees eduard osok. domine airport. Respondents were 30 sample .The primary data was obtained through interviews , and study the documentation .Of the results of data processing linear regression analysis on the simple spss for windows version he obtained the regression equation is $25 = 11,019 + 0,695x$, the regression coefficient 0,683 that will each contain changes and adding one percent on the quality of services and the satisfaction 0,695 passengers will be increased by a zero sum if the variable quality of services , so passengers has value of 11.019 satisfaction .On the coefficients determined obtained $r^2 = 58.6\%$. It means the quality of services led to the satisfaction of passengers is 58.6 % . The remaining 41.4 % influenced by other factors are not in analysis in this research. The results of the t, where thitung 6.291 & gt; of ttabel 1.7011 it can be said that varibel the quality of services have had a positive impact and significant impact on satisfaction passengers.

Keywords: *Service Quality, Management Quality, Aviation Security*

ARTICLE INFO

Article history:

Received

September 16,
2022

Revised

October 21, 2022

Accepted

October 26, 2022

How to cite

Takaselumang, M., et al., (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Aviation Security terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong. *Attractive : Innovative Education Journal*, 4(3). 244-264.

Journal Homepage

<https://www.attractivejournal.com/index.php/aj/>

This is an open access article under the CC BY SA license

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Published by

CV. Creative Tugu Pena

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan Negara yang memiliki potensi dalam pengembangan jasa angkutan udara, yang mana angkutan udara dapat menjangkau daerah-daerah terpencil dan dapat menghemat waktu dalam perjalanan. Transportasi udara memiliki fungsi ganda, yaitu sebagai unsur penunjang (*servicing sector*) yang dapat dilihat dari kemampuannya menyediakan jasa transportasi yang efektif dan efisien.

Dilihat dari banyaknya peminat dalam penggunaan transportasi udara, pihak-pihak terkait seperti perusahaan penerbangan dan penyedia layanan penerbangan melakukan berbagai langkah untuk pemenuhan kebutuhan penumpang yang semakin meningkat dari waktu ke waktu.

Bandar udara merupakan fasilitas di mana pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat Untuk dapat melaksanakan

fungsinya, bandara harus ditata secara terpadu sehingga pelayanan terhadap penumpang dapat diberikan dengan baik dan sesuai dengan harapan penumpang itu sendiri.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian penumpang. Mengukur kepuasan penumpang sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Umpan balik dari penumpang secara langsung atau dari keluhan penumpang merupakan alat untuk mengukur kepuasan penumpang.

Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bandara sangat penting bagi konsumen yang menggunakan jasa Bandar Udara. Konsumen harus merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh pihak Bandar Udara, sehingga citra perusahaan akan baik dimata konsumennya.

Saat ini banyak perusahaan di bidang jasa yang bersaing untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Salah satu contoh perusahaan yang menawarkan jasanya di bidang penerbangan adalah Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong. Dalam menghadapi persaingan, bandar udara dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan dengan cara memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan para pengguna jasa. Pelayanan yang dimaksud khususnya melalui penyampaian yang berkualitas dan sistem yang akurat, penguasaan dan pembagian tugas yang sesuai dengan keahlian dan kemampuan.

Bandara Domine Eduard Osok Sorong sebagai penyedia jasa penerbangan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada para penumpang pesawat terbang untuk memehuni harapan penumpangnya. Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong dituntut tidak hanya sekedar menyediakan fasilitas-fasilitas di bandara tetapi juga memperbaiki kualitas pelayanannya dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari penumpang pesawat terbang.

Pelayanan di bandar udara harus ditingkatkan dari waktu ke waktu agar tetap mendukung kegiatan transportasi. Oleh karena itu, kenyamanan calon penumpang atas jaminan keselamatan dan keamanan saat berada di Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong mempunyai pengaruh dalam upaya meningkatkan kepuasan para penumpang pesawat terbang.

Akan tetapi pada kenyataannya terkadang ada pelayanan yang kurang dari memenuhi kebutuhan penggunaan jasa Seperti :

- a. Masih ditemukannya petugas (AVSEC), tidak memberikan pelayanan prima seperti menyapa dengan senyum kepada setiap penumpang sehingga terkesan petugas tersebut tidak ramah..
- b. Dalam hal pemeriksaan orang dan barang khususnya terhadap barang-barang berbahaya yang dilarang seperti pisau , gunting , korek api , masih ditemukan pola penyampaian petugas terlihat kasar sehingga membuat penumpang marah bahkan komplain.
- c. Masih ditemukan lokasi lokasi tertentu yang dilarang untuk mengambil gambar (foto) dan video tanpa di ikuti dengan panflet, atau pemberitahuan , sehingga membuat ketidaknyamanan bagi penumpang saat di tegur akibat ketidaktauhan penumpang atas larangan tersebut.

Akibat perihal diatas dapat disimpulkan bahwa adanya rasa ketidakpuasan dari Pengguna jasa kepada petugas (AVSEC).

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, penulis tertarik membahas permasalahan yang terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan khususnya di Unit Aviation Security (AVSEC) pada Bandara Domine Eduard Osok Sorong, maka penuli tujuan dalam penelitian ini adalah : Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong.

KAJIAN TEORI

Pengertian Manajemen

Manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*) (Saputra, 2019)

“Manajemen adalah suatu proses dalam rangka mencapai tujuan dengan bekerja bersama melalui orang-orang dan sumber daya organisasi lainnya (Husaini & Fitria, 2019).

Untuk mencapai tujuannya, organisasi memerlukan dukungan manajemen dengan berbagai fungsinya yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi masing-masing.

Malayu S.P. Hasibuan menjelaskan manajemen sumber daya manusia adalah: “ilmu dan seni yang dikelola manusia dalam kaitanya dengan fungsi dan tanggung jawab secara efisien agar dapat tercapainya tujuan organisasi (Malayu, 2011).

Menurut Hani T. Handoko berpendapat bahwa” Manajemen sumber daya manusia adalah Pengadaan mulai seleksi seleksi, pengembangan, pembinaan melalui pendidikan dan pelatihan sehingga dapat diberdayakan dalam organisasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab (Hani, 2010).

Pengertian Kualitas Pelayanan

Sedangkan menurut Lupiyoadi kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah di tentukan (Lupiyoadi , 2020). Menurut Tjiptono kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2014).

Pelayanan yang diberikan harus mampu menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Adapun manfaat dari kepuasan pelanggan tersebut adalah meningkatkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, membelikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan (Dwijayanti (Andina Dwijayant, 2015).

A. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu :

1. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah keseluruhan aktivitas/kegiatan orang lain untuk mempengaruhi kemauan orang lain untuk mencapai tujuan Bersama (Winarso, 2019).

2. Semangat Kerja Tim

Definisi Kerjasama adalah kekuatan dari beberapa orang dalam mencapai satu tujuan yang diinginkan, Kerjasama akan menyatukan kekuatan ide-ide yang akan mengantarkan pada kesuksesan (Livia Putri Kusuma and J.E. Sutanto, 2018).

3. Teknologi

Teknologi adalah keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia.

4. Kepuasan Kerja Pegawai

Kepuasan Kerja merupakan sikap (Positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja.

B. Indikator Kualitas Pelayanan

Berikut terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu : 1. Bukti Fisik (*Tangible*), 2. Keandalan (*Reliability*), 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), 4. Jaminan (*Assurance*), 5. Empati (*Empathy*) (Tiurniari Purba, 2020).

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik merupakan lingkungan fisik di mana tempat jasa diciptakan dan digunakan untuk mendukung peranan jasa, yang bersifat berwujud yang memfasilitasi kinerja atau komunikasi layanan tersebut.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan suatu sistem untuk melakukan fungsi yang ditentukan dalam periode waktu tertentu di bawah kondisi yang dirancang untuk beroperasi.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*):

Daya Tanggap adalah bagaimana perusahaan memberikan layanan yang cepat terhadap semua keinginan dan kebutuhan penumpang.

d. Kepedulian (*Empathy*):

Empathy adalah kemampuan untuk memahami apa yang dirasakan orang lain, dan dapat melihat dari sudut pandang orang tersebut.

e. Jaminan (*Assurance*).

Jaminan merupakan suatu barang atau benda yang diberikan oleh debitur kepada kreditur dalam pengajuan suatu pinjaman.

C. Kepuasan Penumpang

Menurut Daryanto dan Setyobudi kepuasan konsumen merupakan suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan suatu produk, dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi. Dari beberapa definisi tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang baik senang ataupun kecewa yang berasal dari hasil perbandingan antara apa yang diterima dan harapan akan suatu produk (Daryanto & Ismanto, 2014).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Sesaria, 2020).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila harapan maka pelanggan akan kecewa (Bat Erdene Jargalsaikhan et al ,2019).

Menurut (Lovelock & Wirtz,) Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk, jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai (Alfi Syahri Lubis & Nur Rahmah Andayani, 2017).

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah kebutuhan konsumen, harapan-harapan yang terselubung, pelanggan khusus, sentuhan

emosional, dan zona toleransi yang didasarkan pada informasi dari beberapa sumber diantaranya.

Dari Mulut Ke Mulut (*word of mouth*):

Pengaruh ini timbul dari segala sesuatu yang didengar oleh konsumen dari konsumen yang lainnya.

a. *Kebutuhan Pribadi (Personal needs)*

Faktor ini bergantung pada kebutuhan pribadi masing-masing, dan konsumen biasanya tidak sama dengan konsumen.

b. *Pengalaman Masa Lalu (Past experiences)*:

Keadaan yang diharapkan tidak terlepas dari pengalaman masa lalu dari masing masing konsumen.

c. *Komunikasi Eksternal (external communication)*:

Komunikasi eksternal seperti adanya promosi, penyuluhan yang mereka terima akan mempengaruhi harapan dari penumpang.

Menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan.

Kepuasan Pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya (Dahlia, 2018). Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan Penumpang adalah perasaan atau tanggapan terhadap suatu barang atau jasa yang sesuai dengan harapan masyarakat/penumpang. Dalam pelayanan jasa, kepuasan penumpang diukur dengan tingkat kepuasan yang berdasarkan keseluruhan pengalaman dengan suatu perusahaan atau instansi tersebut.

D. Indikator Kepuasan Penumpang

Ada indikator kepuasan pelanggan yaitu: Terpenuhinya harapan pelanggan, Kualitas layanan, Loyalitas, Reputasi yang baik, Lokasi (Purba, 2018).

a. *Terpenuhinya Harapan Pelanggan*: adalah bentuk dasar dari sebuah kepercayaan akan sesuatu yang diinginkan oleh penumpang.

b. *Kualitas Layanan*:

Tingkat layanan yang berkaitan dengan sebuah harapan dan kebutuhan penumpang.

c. *Loyalitas*:

Tindakan yang menunjukkan sebuah dukungan dan kepatuhan yang konstan kepada instansi tempatnya bekerja.

d. *Reputasi Yang Baik*:

Reputasi yang baik adalah salah satu konsep diri yang positif, di mana di dalamnya terdapat citra diri yang positif.

e. *Lokasi*:

Adalah usaha dianggap sebagai suatu tempat keputusan investasi yang memiliki tujuan strategis, misalnya untuk mempermudah akses kepada penumpang.

E. Kerangka Berfikir:

Penelitian ini dilakukan di Bandara Domine Eduard Osok Sorong. untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang terhadap layanan yang ada dan sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab pertama bahwa proposal ini masih didapati beberapa permasalahan yang menyebabkan ketidakpuasan serta keluhan penumpang terhadap layanan yang diberikan.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi Kantor UPBU Domine Eduard Osok Sorong, agar lebih memperhatikan harapan penumpang serta lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan untuk kedepannya.

F. HIPOTESIS

Menurut Sugiyono, rumusan hipotesis yang diajukan akan di uji secara empiris berdasarkan berbagai kajian teori dan masih berupa jawaban sementara sesuai dengan masalah penelitian (Sugiyono, 2014). Hipotesis dirumuskan sesuai dengan masalah penelitian yang dijelaskan pada kerangka pikir. Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dapat diajukan dua rumusan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Ho = Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada Terminal Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong

Ha = Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada Terminal Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. "Penelitian asosiatif adalah suatu pertanyaan penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.

Penelitian ini akan menjelaskan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti. Menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang akan digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dinyatakan dengan angka. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan diterminal Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong Jalan, Basuki Rahmat Km.8 Kota Sorong, Waktu penelitian adalah pada bulan Maret 2022.

Populasi Dan Sampel

Sugiyono mengemukakan bahwa populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018).

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang pada Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong berjumlah 30 penumpang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi yang akan diambil oleh penulis dalam melakukan penelitian ini sampel berjumlah 30 penumpang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner untuk responden, dengan teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah: Riset kepustakaan adalah teknik pengumpulan data yang akan diperoleh melalui buku-buku dan literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian yang di lakukan. Penelitian ini akan dilakukan dengan cara:

- a. Pengamatan langsung terhadap sumber dan objek penelitian.
- b. Interview (wawancara)

Wawancara merupakan salah satu cara untuk mendapatkan data dan informasi yang tepat dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung kepada penumpang.

c. Kuesioner

Data yang didapat dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuisoner, yakni peneliti terjun langsung untuk mendapatkan data dari pihak yang bersangkutan secara langsung.

Jenis Dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Teknik Dan Metode Analisa

a. Teknik Analisa

Didalam penelitian ini metode yang dipakai oleh penulis adalah metode skala likert yaitu skala untuk mengukur respon subjek kedalam 5 point skala dengan interval yang sama. Dengan demikian tipe data yang digunakan adalah tipe interval. Penilaian skala likert antara lain:

Penilaian	Bobot Nilai
1. Sangat Puas	5
2. Puas	4
3. Kurang Puas	3
4. Tidak Puas	2
5. Sangat Tidak Puas	1

TABEL I
SKALA LIKERT

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisa *Kuantitatif*, yaitu dengan menggabungkan data yang di kumpulkan dari hasil penelitian di lapangan serta segala informasi yang di teima dari orang serta literatur-literatur yang ada, kemudian di lakukan analisis *Kuantitatif* berdasarkan penafsiran-penafsiran sesuai bukti yang ada guna menjawab permasalahan yang ada. Sehubungan dengan itu Moh. Nasir mengatakan bahwa: Hasil Analisa data sangat pnting dalam metode ilmiah karena data yang analisa mempunyai makna guna dapat memberikan pemecahan terhadap masalah penelitian, pengumpulan data mentah perlu dipecah-pecahkan dalam kelompok-kelompok. Diadakan kategori, Hasil analisa data bermakna guna dapat memecahkan masalah hipotesa dapat terjawab (Nazir, 2011). Untuk menganalisa data dapat menggunakan:

1. Uji Validitas

Validitas instrument penelitian yaitu ditinjau dari dua segi yaitu validitas isi dan validitas butir, Yaitu:

a. Uji Validitas Isi

Validitas isi instrument ini didasarkan pada kisi-kisi yang telah dibuat. Instrument yang telah disusun dikonsultasikan dengan para pembimbing yang memiliki kemampuan, wawasan dan bidang keilmuwan untuk memberikan penilaian.

b. Uji Validitas Butir

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Menggunakan *Analisa Korelasi Product Moment*. (Sunyoto Danang, 20130. Dengan Rumus yang digunakan yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi Pearson antar item yang akan digunakan dengan variabel yang bersangkutan.

X = Jumlah nilai total

Y = Jumlah nilai butir

n = Jumlah responden dalam uji coba instrument

2. Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui tingkat konsisten hasil pengukuran jika dilakukan pengukuran ulang terhadap gejala dan alat ukur yang sama. Reliabilitas menunjukkan tingkat keterandalan tertentu. *Reliable* artinya, dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Pngujian reliabilitas instrument dengan menggunakan tehknik *Cronbach alpha*, dimana reliabilitas instrument dianggap andal jika memiliki koefisien reliabilitas $\geq 0,5$ (lebih besar atau sama dengan 0,5). Reliabilitas adalah indeks yang memajukan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercayai atau dapat diandalkan dalam penelitian ini.

Menghitung koefisien r untuk uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *alpha* sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_t^2 = Varian total

1. Analisa Regresi Linear Sederhana.

Ghozali mengatakan bahwa analisis regresi linear sederhana adalah analisis mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2010). Dalam penelitian ini analisa linear sederhana digunakan untuk menganalisa ada tidaknya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang , dirumuskan sebagai berikut : $Y = a + bX$.

Dimana :

Y= Kualitas Pelayanan

- a = Bilangan Konstanta
- b = Koefisien regresi
- X = Kepuasan Penumpang

2. Uji t -test

Uji parsial (t test) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependent.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk pengukuran variasi dari variabel bebas yang menerangkan kontribusi dari *Variabel terikat*. Nilai koefisien determinasi R^2 tersebut terletak pada angka 0 dan 1. Yang artinya nilai tersebut mampu menjelaskan variasi variabel terikat. nilai R^2 lebih kecil dari satu kemampuan variabel bebas menerangkan variasi variabel terikat sangat terbatas. Nilai koefisien determinasi R^2 mendekati satu berarti variabel bebas hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependent. Beberapa kelemahan dari koefisien determinasi yaitu terjadi pembiasan dari jumlah variabel bebas yang dipergunakan dalam perhitungan. Setiap terjadi kenaikan atau penurunan pada variabel bebas maka R^2 akan mengalami perubahan. apakah variabel tersebut berpengaruh sangat signifikan dari nilai R^2 terhadap variabel terikat. Untuk menganalisa data digunakan program SPSS versi 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong

Sebelumnya Kabupaten Sorong (dulu) mempunyai Bandar Udara yang terletak disebuah pulau dalam gugusan kepulauan Raja Ampat yang bernama pulau Jefman,sesuai dengan ketentuan ICAO (*Internasional Civil Aviation Organisation*), maka nama Bandar Udara diambil dari nama desa yang dekat dari area bandara yaitu Bandar Udara Jefman.

Menurut sejarah yang ada bahwa Bandar udara Jefman dibuat oleh tentara *DAINIPON* pada masa penjajahan Jepang. Ketika pecah perang dunia II, Bandar udara tersebut dapat direbut oleh tentara sekutu dan setelah selesai perang dunia II Bandar Udara Jefman dikelola oleh perusahaan minyak Belanda *NNGPM (Nederland Nicum Guinea Petroleum Maastshapay)*. Fungsi Bandar Udara Jefman Pada waktu itu berubah menjadi *home base* usaha pencarian dan pengeboran minyak di daerah sorong dan sekitarnya.

Persetujuan surat tersebut di atas oleh Pertamina Kantor Pusat Jakarta yang ditandatangani oleh direktur Pertamina diberitahukan bahwa “ Telah membatalkan niat untuk membangun Pelabuhan Udara Sorong daratan karena itu kami tidak berkebertan bahwa Direktorat Jenderal Perhubungan Udara melanjutkan pembangunan tersebut, dengan pengertian bahwa menerima keadaan lokasi sebagaimana adanya” melalui surat tertanggal 14 Juli 1982 No. 838/C.9000/82 yang ditandatangani oleh Direktur Utama Pertamina pada saat itu (Drs.Soejo Soembono).

Kedudukan bandara Udara Domine Eduard Osok adalah bandar udara yang berada di kota Sorong, Papua Barat, Indonesia. Bandara ini merupakan salah satu bandar udara terbesar dan tersibuk di Semenanjung Kepala Burung. Nama bandara di mana pun selalu mengusik rasa ingin tahu. bandara Domine Eduard Osok

sebenarnya Dominique Edward Osok disingkat DEO. Ini nama seseorang, tokoh besar dari suku Moi, beliau adalah seorang guru dengan nama Eduard Osok, selanjutnya beliau diangkat menjadi pendeta sehingga namanya menjadi Domine Eduard Osok. Motto dari Pdt. Domine Eduard Osok : Jadikanlah aku murid kecil yang setia dalam melakukan pelayanan dan pekerjaan Tuhan di bumi Malamoi. Uraian jenis kegiatan Petugas *Senior AVSEC* :

- 1) melakukan tugas dan wewenang yang terdapat pada personil keamanan pada level I dan II.
- 2) melakukan tugas sebagai supervisor dalam pelaksanaan patroli, pengawasan serta pengendalian di daerah keamanan terbatas, daerah steril dan daerah umum.
- 3) melakukan pengawasan dan mengendalikan pergerakan orang dan kendaraan di lingkungan kerja Bandar udara.
- 4) melakukan pengawasan terhadap fasilitas penerbangan, gedung dan instalasi di bandara.
- 5) melakukan pengawasan pada pengendalian dan pengaturan orang dan kendaraan yang akan memasuki daerah keamanan terbatas dan daerah steril.
- 6) menyusun laporan temuan bahan, alat, barang yang membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan serta laporan kegiatan bulanan keamanan di bandara.
- 7) melakukan koordinasi dengan perusahaan angkutan udara dalam penanganan terhadap *security item* dan pengangkutan tahanan.
- 8) membantu proses *screening*/wawancara bagi yang mengajukan permohonan pas bandara.
- 9) membantu pelaksanaan *security awareness*.
- 10) membantu penyusunan program keamanan bandar udara.
- 11) membuat pelaksanaan koordinasi dengan pihak terkait.
- 12) melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan Pimpinan.

B. Deskripsi Identitas Responden

Berdasarkan populasi dan sampel yang telah ditentukan maka jumlah responden yang ditetapkan dalam penelitian ini sejumlah 30 orang penumpang. Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui angket yang diberikan kepada pada 30 responden pada Bandara Domine Eduard Osok. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari Tabel berikut :

Jenis	Usia Responden	Jumlah	Persentase
Usia Responden	25 - 35 tahun	5	16,67
	36 - 45 tahun	15	50
	> 46 tahun	10	33,33
Total		30	100
Jenis Kelamin	Laki-laki	17	56,67
	Perempuan	13	43,33
Total		30	100
Status Responden	Kawin	26	86,67
	Belum Kawin	4	13,33
Total		30	100
tingkat Pendidikan	SLTP/SMP	2	6,67
	SLTA	13	43,33
	D3	8	26,67

	S1	7	23,33
Total		30	100
Pendapatan	< Rp. 2.000.000	4	13,33
	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	7	23,33
	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	11	36,67
	> Rp. 5.000.000	8	26,67
Total		30	100

TABEL II
IDENTITAS RESPONDEN
Sumber Data : Hasil Penelitian data diolah kembali, 2022

Responden yang berusia 25-35 tahun sebanyak 5 orang atau 16,67 persen, responden yang berusia 36-45 tahun yaitu sebanyak 15 orang atau 50 persen, sedangkan responden yang berusia di atas 46 tahun sebanyak 10 orang atau 33,33 persen. Responden berdasarkan jenis kelamin dimana responden adalah laki-laki yaitu sebanyak 17 orang atau 56,67 persen dari total jumlah responden, sedangkan yang responden yang berjenis kelamin perempuan 13 orang atau 43,33 persen. status perkawinan responden yang berstatus kawin yaitu sebanyak 26 orang atau 86,67 persen dari total jumlah responden, sedangkan responden yang belum kawin sebanyak 4 orang atau 13,33 persen. Responden berdasarkan tingkat pendidikan dimana responden yang memiliki tingkat pendidikan SLTP/SMP sebanyak 2 orang 6,67 persen, tingkat pendidikan SLTA sebanyak 13 orang atau 43,33 persen, tingkat pendidikan D3 yaitu sebanyak 8 orang atau 26,67 persen, tingkat pendidikan S1 sebanyak 7 orang atau 23,33 persen. responden berdasarkan pendapatan yang memiliki pendapatan < Rp. 2.000.000 sebanyak 4 orang atau 13,33 persen, pendapatan Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000 sebanyak 7 orang atau 23,33 persen, pendapatan Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000 sebanyak 11 orang atau 36,67 persen, pendapatan di atas Rp. 5.000.000 sebanyak 8 orang atau 26,67 persen.

A. Deskripsi Jawaban Responden

Dari hasil penelitian yang dilakukan, tanggapan responden terhadap angket yang disebarakan berdasarkan variabel dapat dilihat sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan (X)

Hasil jawaban dari 30 responden untuk variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari 10 pertanyaan. Jawaban tersebut kemudian akan dihitung dengan jumlah presentase dapat dijelaskan sebagai berikut ini.

No.	Pernyataan	SP	P	KP	TP	ST P	Jumla h
1.	Bandara Domine Eduard Osok memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman	15 (50%)	14 (46.7)	1 (3.3%)			30 (100%)
2.	Pegawai Bandara Domine Eduard Osok memiliki penampilan bersih dan rapi	16 (53.3%)	10 (33,3)	4 (13.3%)			30 (100%)
3.	Pegawai Bandara Domine Eduard Osok memberikan pelayanan yang cepat bagi penumpang	18 (60%)	8 26.7	4 (13.3%)			30 (100%)
4.	Pegawai Bandara Domine	16	12	2			30

	Eduard Osok mempunyai kemampuan untuk mengatasi masalah yang di alami penumpang	(53.3%)	(40%)	(6.7%)			(100%)
5	Penumpang tidak terlalu lama menunggu antrian untuk boarding pass	13 (43.3%)	13 (43.3%)	4 (13.3%)			30 (100%)
6	Penumpang yang menghadapi masalah akan ditangani Secara cepat oleh pegawai bandara	13 (43.3%)	16 (53.3%)	1 (3.3%)			30 (100%)
7	Pegawai Bandara Domine Eduard Osok memberikan perhatian kepada setiap penumpang dengan serius	13 (43.3%)	14 (46.7)	3 (100%)			30 (100%)
8	Pegawai Bandara Domine Eduard Osok memberikan pelayanan yang sama kepada semua penumpang tanpa memandang status social	12 (40%)	16 (53.3%)	2 (6.7%)			30 (100%)
9	Pegawai Bandara Domine Eduard Osok akan bertanggung jawab terhadap semua barang bawaan penumpang	12 (40%)	13 (43.3%)	5 (16.7%)			30 (100%)
10	Pegawai Bandara Domine Eduard Osok memiliki pengetahuan tentang peraturan dan keamanan yang berlaku di bandara.	9 (30%)	13 (43.3%)	8 (26.7%)			30 (100%)
	Jumlah	137	129	34			300
	Presentase	(45,67%)	(43%)	(11.33%)			(100%)

TABEL III

DESKRIPSI JAWABAN RESPONDEN VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

Sumber Data : Hasil Penelitian data diolah kembali, 2022

Berdasarkan Tabel di atas deskripsi jawaban responden variabel Kualitas pelayanan dimana responden yang memberikan jawaban untuk sepuluh butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan dan menjawab sangat puas sebanyak 137 tanggapan atau 45.67 persen, yang memberikan jawaban puas sebanyak 129 tanggapan atau 43 persen, yang menjawab kurang puas sebanyak 34 tanggapan atau 11.33 persen, yang menjawab tidak puas dan sangat tidak puas tidak ada tanggapan

2. Kepuasan Penumpang atau (Variabel Y)

Adapun jawaban responden terhadap variabel Kepuasan Penumpang dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

No.	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP	Jumlah
-----	------------	----	---	----	----	-----	--------

1.	Penumpang mengharapkan adanya pelayanan yang cepat	6 (20%)	18 (60%)	6 (20%)			30
2.	Penumpang mengharapkan keselamatan penerbangan berangkat dan tiba dengan selamat	5 (16.7%)	18 (60%)	7 (23.3%)			30
3.	Penumpang puas dengan keamanan, kenyamanan, dan kebersihan di bandara	7 (23.3%)	18 (60%)	5 (16.7%)			30
4.	Penumpang puas dengan fasilitas bandara seperti ruang tunggu yang nyaman dan tempat duduk yang tersedia	6 (20.0%)	17 (56.7%)	7 (23.3%)			30
5	Penumpang merasa puas dan akan menggunakan jasa penerbangan kembali di waktu yang akan datang.	12 (23.3%)	17 (56.7%)	1 (3.3%)			30
6	Pegawai Bandara Domine Eduard Osok akan melaksanakan tugas dan memberikan kemudahan bagi penumpang	11 (36.7%)	16 (53.3%)	3 (10.7%)			30
7	Pegawai Bandara Domine Eduard Osok akan menjaga nama baik perusahaan	11 (36.7%)	17 (56.7%)	2 (6.7%)			30
8	Pegawai Bandara Domine Eduard Osok memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan kepada penumpang	11 (36.7%)	17 (56.7%)	2 (6.7%)			30
9	Lokasi ke bandara dekat dengan pusat Kota	10 (33.3%)	10 (33.3%)	9 (30%)	1 (3.3%)		30
10	Akses ke bandara maupun ke tempat penginapan mudah dijangkau	7 (23.3%)	18 (60%)	4 (13,3%)	1 (3.3%)		30
	Jumlah	86	166	46	2		300
	Presentase	28.67	55.33	15.33	0.67		100

TABEL IV
DESKRIPSI JAWABAN RESPONDEN VARIABEL KEPUASAN PENUMPANG

Sumber Data : Hasil Penelitian data diolah kembali, 2022

Berdasarkan Tabel di atas deskripsi jawaban responden variabel Kepuasan konsumen dimana responden yang memberikan jawaban untuk sepuluh butir pertanyaan pada variabel Kepuasan konsumen dan menjawab sangat puas sebanyak 86 tanggapan atau 28,67 persen, yang memberikan jawaban puas sebanyak 166 tanggapan atau 55,33 persen, yang menjawab kurang puas sebanyak 46 tanggapan atau 15,33 persen, yang menjawab tidak puas 2 tanggapan atau 0,67 persen, dan sangat tidak puas tidak ada tanggapan.

A. Hasil Analisis Data dan Pembahasan

1. Uji validitas

Validitas adalah suatu indikasi alat ukur yang menunjukkan tingkat kevalidan pertanyaan. Valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dari variable yang diteliti. Pengukuran validitas digunakan *korelasi Pearson (Product Moment)*, jika r hitung lebih besar dari r tabel ($df = n-k$, $\alpha = 5\%$) dan hasil perhitungan Secara rinci disajikan pada Tabel IX.

No	Butir Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Status butir
KUALITAS PELAYANAN				
1.	X1	0.558	0.3061	Valid
2.	X2	0.470	0.3061	Valid
3.	X3	0.514	0.3061	Valid
4.	X4	0.633	0.3061	Valid
5.	X5	0.407	0.3061	Valid
6.	X6	0.421	0.3061	Valid
7.	X7	0.667	0.3061	Valid
8.	X8	0.428	0.3061	Valid
9.	X9	0.704	0.3061	Valid
10.	X10	0.351	0.3061	Valid
KEPUASAN PENUMPANG				
1.	Y1	0.406	0.3061	Valid
2.	Y2	0.389	0.3061	Valid
3.	Y3	0.470	0.3061	Valid
4.	Y4	0.547	0.3061	Valid
5.	Y5	0.382	0.3061	Valid
6.	Y6	0.495	0.3061	Valid
7.	Y7	0.323	0.3061	Valid
8.	Y8	0.717	0.3061	Valid
9.	Y9	0.416	0.3061	Valid
10.	Y10	0.525	0.3061	Valid

TABEL V

VALIDITAS VARIABLE KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PENUMPANG

Sumber Data : Hasil Penelitian data diolah kembali, 2022

Hasil uji Validitas pada variabel kualitas pelayanan dengan 10 butir pertanyaan menunjukkan bahwa hasil koefisien korelasi dengan indicator Bandara Domine Eduard Osok memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman sebesar 0,558. Koefisien korelasi dengan indicator Pegawai Bandara Domine Eduard Osok memiliki

penampilan bersih dan rapi sebesar 0,470. Koefisien korelasi Pegawai Bandara Domine Eduard Osok memberikan pelayanan yang cepat bagi penumpang sebesar 0,514. Koefisien korelasi dengan indikator Pegawai Bandara Domine Eduard Osok mempunyai kemampuan untuk mengatasi masalah yang di alami penumpang sebesar 0,633. Koefisien korelasi Penumpang tidak terlalu lama menunggu antrian untuk boarding pass sebesar 0,407. Koefisien korelasi Penumpang yang menghadapi masalah akan ditangani Secara cepat oleh pegawai bandara sebesar 0,421, Koefisien korelasi Pegawai Bandara Domine Eduard Osok memberikan perhatian kepada setiap penumpang dengan serius sebesar 0,697, Koefisien korelasi Pegawai Bandara Domine Eduard Osok memberikan pelayanan yang sama kepada semua penumpang tanpa memandang status social sebesar 0,482 Koefisien korelasi Pegawai Bandara Domine Eduard Osok akan bertanggung jawab terhadap semua barang bawaan penumpang sebesar 0,704, Koefisien korelasi Pegawai Bandara Domine Eduard Osok memiliki pengetahuan tentang peraturan dan keamanan yang berlaku di bandara sebesar 0,351

Validitas pada variabel kepuasan penumpang dengan 10 butir pertanyaan menunjukkan bahwa hasil koefisien korelasi Penumpang mengharapkan adanya pelayanan yang cepat sebesar 0,406. Koefisien korelasi Penumpang mengharapkan keselamatan penerbangan berangkat dan tiba dengan selamat sebesar 0,389. Koefisien korelasi Penumpang puas dengan keamanan, kenyamanan, dan kebersihan di bandara sebesar 0,470. Koefisien korelasi Penumpang merasa puas dan akan menggunakan jasa penerbangan kembali di waktu yang akan datang sebesar 0,382. Koefisien korelasi Pegawai Bandara Domine Eduard Osok akan melaksanakan tugas dan memberikan kemudahan bagi penumpang sebesar 0,495. Koefisien korelasi Pegawai Bandara Domine Eduard Osok akan menjaga nama baik perusahaan sebesar 0,323, Koefisien korelasi Pegawai Bandara Domine Eduard Osok memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan kepada penumpang sebesar 0,717, Koefisien korelasi Lokasi ke bandara dekat dengan pusat Kota sebesar 0,416 Koefisien korelasi Akses ke bandara maupun ke tempat penginapan mudah dijangkau sebesar 0,525.

sehingga keseluruhan indikator yang digunakan dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan ke analisa berikutnya.

2. Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono, Reliabilitas alat untuk mengukur suatu data untuk objek yang sama dalam waktu yang berbeda. Suatu kuisioner akan dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas menggunakan uji Cronbach's Alpha. Data dikatakan reliabel apabila nilai Alpha lebih dari 0,6 dan apabila nilai Alpha kurang dari 0,6 maka data dikatakan tidak reliabel.

Variabel	Cronbach alpha hasil perhitungan	Cronbach alpha yang disyaratkan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,743	0,60	Reliabel
Kepuasan penumpang	0,733	0,60	Reliabel

TABEL. VI

UJI RELIABILITAS VARIABEL PENELITIAN

Sumber Data : Hasil Penelitian data diolah kembali, 2022

Hasil uji reliabilitas variabel penelitian pada Tabel 6 diketahui Kualitas Pelayanan memiliki *cronbach's Alpha* 0,743 > 0,60. dan Kepuasan penumpang memiliki *cronbach's Alpha* 0,733 > 0,60. Disimpulkan kedua variable penelitian ini dinyatakan *reliabel*. Oleh sebab itu, variabel tersebut dapat diandalkan dan ditetapkan pada analisis selanjutnya.

3. Analisa Regresi Linear Sederhana.

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Kepuasan Penumpang, dengan bentuk persamaan regresi sebagai berikut : $Y = a + bX$.

Kemudian dilakukan pengujian regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS Vs 25 maka diperoleh hasil pengujiannya sebagai berikut:

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.019	4.809		2.291	.030
	Kualitas Pelayanan	.695	.110	.765	6.291	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

TABEL.VII

HASIL UJI REGRESI LINIER SEDERHANA

Sumber Data : Hasil Penelitian data diolah kembali, 2022

Dari hasil regresi sederhana tersebut, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 11,019 + 0,695X$

Keterangan dari persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

1. Nilai a adalah konstanta sebesar 11,019 artinya jika variabel Kualitas Pelayanan dianggap konstan maka nilai Kepuasan Penumpang atau variabel terikat tidak dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan .
2. Nilai b adalah koefisien regresi sebesar 0,695 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar satu persen maka akan meningkatkan Kepuasan Penumpang sebesar 0,695 atau 69,5%.

4. Uji Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang. Nilai uji t dapat dilihat dari *p-value* (pada kolom Sig) pada variabel independent, jika *p-value* lebih kecil dari *level of significant* yang ditentukan, atau *t*-hitung (pada kolom t) lebih besar dari *t*-tabel (dihitung dari *two-tailed* $\alpha = 5\%$, $df = n - k$, k merupakan jumlah variabel independen, $30 - 2 = 28$), output SPSS for windows versi 25 dapat dilihat pada Tabel di bawah ini :

Coefficients ^a						
Model					T	Sig.
1	(Constant)				2.291	.030

	KUALITAS PELAYANAN	6.291	.000
a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG			

TABEL VIII
HASIL UJI t

Sumber Data : Hasil Penelitian data diolah kembali, 2022

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 5% dan jumlah sampel 30. Uji t dihasilkan t-hitung > t-tabel dengan signifikan ($df_1 = 2 - 1 = 1$ dan $df_2 = 30 - 2 = 28$) maka t-tabel adalah 1.7011.

Kriteria Keputusannya adalah :

- a. Jika t hitung > t tabel, dan sig < 0,05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika t hitung < t tabel, dan sig > 0,05 maka H₀ diterima dan H_a ditolak.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS for windows versi 25 diatas, menunjukkan hasil uji parsial (uji t), dimana dihasilkan t-hitung Kualitas Pelayanan yaitu t_{hitung} 6.291 > dari t_{tabel} 1.7011, atau nilai signifikansinya sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Artinya, karena t-hitung > t-tabel, maka dapat disimpulkan hipotesis nihil (H₀) "**ditolak**" dan H_a "**diterima**", atau hipotesis yang berbunyi ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang.

5.Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang.. pada Bandara Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong". Dapat digunakan rumus *Korelasi Product Moment* sebagai berikut :

1. Kepada responden dalam penelitian ini diajukan beberapa pertanyaan yang memiliki lima kategori jawaban. Setiap jawaban memiliki bobot nilai tertentu sesuai skala Likert sebagai berikut :
 - a. Jawaban "Sangat Puas" diberi nilai "5".
 - b. Jawaban "Puas" diberi nilai "4".
 - c. Jawaban "Kurang Puas" diberi nilai "3"
 - d. Jawaban "Tidak Puas" diberi nilai "2"
 - e. Jawaban "Sangat Tidak Puas" diberi nilai "1"
2. Bobot nilai yang diperoleh setiap responden dari setiap jawaban yang diberikan untuk variabel bebas atau variabel terikat kemudian dijumlahkan.
3. Hasil penjumlahan tersebut kemudian dimasukkan ke dalam tabel kerja *Korelasi Product Moment*.
4. Nilai - nilai yang ada dalam tabel kerja tersebut kemudian dimasukkan dalam formula korelasi *product moment* untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel penelitian.
5. Tingkat hubungan antara kedua varibel ditentukan melalui dan sesuai dengan pedoman penilaian sebagai berikut :
 - a. 0,00 - 0,20 = korelasi yang rendah sekali
 - b. 0,21 - 0,40 = korelasi rendah
 - c. 0,41 - 0,70 = korelasi sedang
 - d. 0,71 - 0,90 = korelasi tinggi
 - e. 0,91 - 1,00 = korelasi sangat tinggi sekali

Berdasarkan pedoman analisis tersebut, maka analisis terhadap kedua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini dapat di ikuti selanjutnya pada pembahasan ini.

Dalam hasil pengolahan data menggunakan SPSS, koefisien determinasi terletak pada tabel *Model Summary* dan tertulis *R Square*.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 ^a	.586	.571	1.799
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

TABEL IX
KOEFISIEN DETERMINASI
Sumber Data : Hasil Penelitian data diolah kembali, 2022

Dalam hasil pengolahan data menggunakan SPSS for windows versi 25, koefisien determinasi terletak pada tabel *Model Summary* dan tertulis *R Square*. Dari kriteria tersebut di atas disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan Kepuasan penumpang pada Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong "tergolong Korelasi tinggi. Guna menentukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong ". dapat digunakan koefisien determinasi (r^2). Karena $r_{xy} = 0,765$ maka koefisien determinasi atau *R square* = 0,586 atau 58.6%. Hal ini berarti bahwa Kepuasan penumpang sebesar 58.6%. dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan pada Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong, sedangkan sisanya yaitu sebesar 41.4% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya harga tiket dan permintaan konsumen.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan regresi linear sederhana yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan dan positif variabel kualitas pelayanan terhadap Kepuasan penumpang pada Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong diperoleh $Y = 11,019 + 0,695X$, dimana nilai a adalah konstanta yang menjelaskan bahwa apabila kualitas pelayanan mempunyai nilai nol maka nilai Kepuasan penumpang sebesar 11,633. Nilai b adalah koefisien regresi sebesar 0,695 yang menjelaskan bahwa apabila terjadi perubahan atau penambahan satu poin pada variabel kualitas pelayanan maka variabel kepuasan penumpang akan naik sebesar 0,695.

Hasil perhitungan koefisien determinasi diketahui bahwa pengaruh variabel Kepuasan Penumpang dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan sebesar 50.1%. dengan kelebihan 49.9% dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel variabel Kualitas pelayan pada Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong. Faktor-faktor lain diantaranya adalah harga dan permintaan konsumen.

Berdasarkan analisis regresi bahwa lebih dominan responden berpendapat bahwa variabel kualitas pelayanan yang dilakukan pada Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong mempunyai penilaian yang baik. Juga sejalan dengan hasil regresi bahwa koefisien regresi maupun uji parsialnya (uji t) dari variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai yang positif/signifikan, untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen adalah bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai $0,000 < 0,05$ artinya signifikan, sedangkan $t_{hitung} 6.291 >$ dari $t_{tabel} 1.7011$, berarti juga signifikan. Artinya variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang di atas, maka terdapat beberapa kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan, H_a diterima dan H_o ditolak dimana pada taraf signifikan 5 persen $t_{hitung} 6.291 >$ dari $t_{tabel} 1.7011$.
2. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini, koefisien determinasi total menunjukkan nilai sebesar 50.1%. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa terdapat hubungan sangat kuat dimana 49.9% perubahan dari variabel dependen yang dalam hal ini adalah Kepuasan Penumpang pada Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 49.9% persen dijelaskan oleh *error term* dan variabel-variabel lain yang juga turut mempengaruhi Kepuasan Konsumen.
3. Dari hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana diperoleh $Y=11,019+0,695X$, dimana konstanta 11,019, jika variabel kualitas pelayanan di anggap konstan maka nilai variabel kepuasan penumpang tidak dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Koefisien 0,695 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan pada variabel kualitas pelayanan sebesar satu persen maka akan menyebabkan variabel kepuasan penumpang akan meningkat sebesar 0,695.

Saran

1. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian tentang pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong. maka beberapa saran-saran sebagai berikut:

1. Dari hasil perhitungan validitas pada variable kualitas pelayanan dengan sepuluh indikator menunjukkan bahwa indicator penumpang yang menghadapi masalah akan ditangani secara cepat oleh pegawai bandara sebesar 0.421 dan indikator penumpang tidak terlalu lama menunggu antrian untuk *boarding pass* sebesar 0.401. diharapkan kepada manajer perusahaan perlu memperhatikan kedua indikator yang dinilai masih kurang, dengan demikian kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.
2. Dari hasil perhitungan validitas pada variable kepuasan penumpang menunjukkan bahwa indicator Pegawai Bandara Domine Eduard Osok akan menjaga nama baik perusahaan sebesar 0.323 dinilai masih kurang. Kualitas ini menyangkut kualitas dari hasil kerja diharapkan bagi karyawan dapat meningkatkan kualitas kerjanya perlu mengikuti berbagai pendidikan dan pelatihan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Andina Dwijayanti, Pengaruh Komunikasi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bjb Cabang Buah Batu Bandung. ATRABIS. 2015, Jurnal Administrasi Bisnis. <https://doi.org/10.38204/atrabis.v>
- Alfi Syahri Lubis, Nur Rahmah Andayani, Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam, Journal of Business Administration Vol 1, No 2, September 2017 SSN:2548-9909
- Armistead dan Clark, "Li, B A B Pelayanan, A Kualitas Pelayanan, Pengertian Kualitas," 1999.
- Dahlia. "Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada

- Kelurahan Jatisari Bekasi," 2018.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. (Semarang, Badan Penerbit Undip. 2010)
- Hani T. Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber daya Manusia*, (Yogyakarta, BPFE, 2010)
- Husaini, Husaini, and Happy Fitria. "Manajemen Kepemimpinan Pada Lembaga Pendidikan Islam." *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)* 4, no. 1 (2019). <https://doi.org/10.31851/jmksp.v4i1.2474>.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. (Jakarta : Salemba Empat. 2013) dalam jurnal Zainal Prayogi, H. Agustian Burda, BSBA, 2020
- Jargalsaikhan, Bat Erdene, Narangerel Ganbaatar, Myadagbadam Urtnasan, Nyamdolgor Uranbileg, Dagvatseren Begzsuren, Kalpesh R. Patil, Umesh B. Mahajan, et al. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pop Di Bandar Lampung." *Molecules* 9, no. 1 (2019). <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP/article/download/83/65%0Ahttp://www.embase.com/search/results?subaction=viewrecord&from=export&id=L603546864%5Cnhttp://dx.doi.org/10.1155/2015/420723%0Ahttp://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76>.
- Livia Putri Kusuma and J.E. Sutanto, "Peranan Kerjasama Tim Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Zolid Agung Perkasa," *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* 3, no. 4 (2018): <https://journal.uc.ac.id/index.php/performa/article/view/754>.
- Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber daya Manusia* , (Jakarta, Penerbit Bumi Aksara, 2011
- M.Sesaria. "Defenisi Kepuasan Menurut Kotler & Keller (2018)." *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, no. 2004 (2020)
- Nazir, Moh, *Metode Penelitian, C etakan Kelima*, (Jakarta, Ghalia Indonesia,2011)
- Purba, Tiurniari, Program Studi Manajemen, and Universitas Putera Batam. "Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 8, no. 1 (2020)
- Sukma Jaya, "Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Geprek Benu Di Bandar Lampung.," 2018.
- Santosa, Sigit, and Purnama Putri Luthfiyyah. "Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Gamefield Hongkong Limited." *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran* 10, no. 1 (2020)
- Saputra, Agam Kemal Pratama. "Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019)
- Sunyoto Danang. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta, Penerbit CAPS. 2013).
- Sugiyono. *Penelitian pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R & B*. (Bandung Alfabeta,2014)
- _____, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2011
- _____, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Cetakan X. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Tjiptono ,Fandy. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Edisi ke-3 (Yogyakarta, Andi, 2014)

Winarso, W. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus: PT Agung Citra Tranformasi)." *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen* 15, no. 2 (2019). <http://repository.ubharajaya.ac.id/id/eprint/3235>.

Copyright Holder :

© Takaselumang, M., et al., (2022).

First Publication Right :

© Attractive : Innovative Education Journal

This article is under:

