

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG GARUDA INDONESIA PADA PT ANGKASA
PURA II BANDAR UDARA SULTAN ISKANDAR MUDA (SIM)
BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**CHAIRULLAH. M
NIM. 140403005
Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prodi Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2019M/1440H**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar (S-1)
Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi**

Diajukan Oleh:

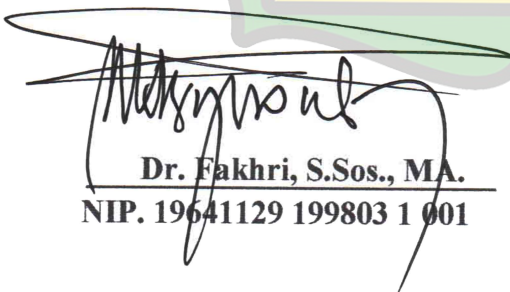
CHAIRULLAH, M
NIM: 140403005

**Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Jurusan Manajemen Dakwah**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Fakhri, S.Sos., MA.
NIP. 19641129 199803 1 001


Muzakkir Zabir, S.Sos.I., MA.
NIDN. 2110109101

SKRIPSI

Telah Dinilai Oleh Dewan Penguji Pada Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus Serta Disahkan Sebagai
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S-1) Ilmu Dakwah dan Komunikasi
Jurusan Manajemen Dakwah

Diajukan Oleh:

CHAIRULLAH. M
NIM. 140403005

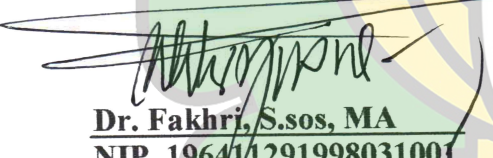
Pada Hari/Tanggal:

Sabtu, 26 Januari 2019 M
20 Jumadil awal 1440 H

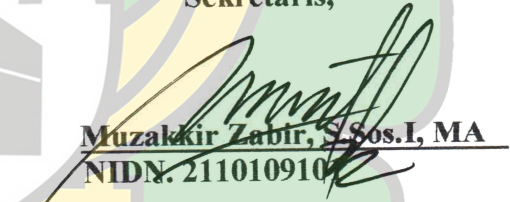
di

Darussalam – Banda Aceh
Dewan Penguji,

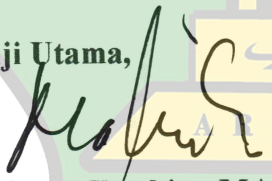
Ketua,


Dr. Fakhri, S.sos, MA
NIP. 196411291998031001

Sekretaris,


Muzakkir Zabir, S.Sos.I, MA
NIDN. 211010910

Penguji Utama,


Drs. H. Maimun Ibrahim, MA
NIP.19530906198931001

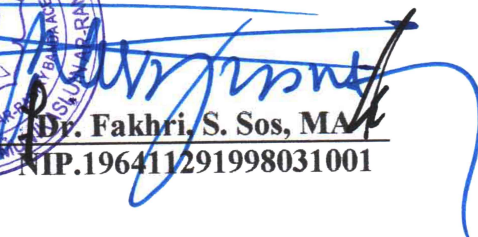
Penguji Kedua,


Dr. Mahmuddin, M. Si
NIP. 197210201997031002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry




Dr. Fakhri, S. Sos, MA
NIP.196411291998031001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Chairullah.M
Tempat Tanggal Lahir : Meulaboh, 7 Januari 1997
Nomor Induk Mahasiswa : 140403005
Jenjang : Strata Satu (S-1)
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah/Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh”, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Peguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.



Banda Aceh, 18 Januari 2019
Yang Menyatakan.


CHAIRULLAH.M.
NIM.140403005

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Sultan Iskandar Muda Banda Aceh”. Pelayanan Karyawan terdiri ketepatan, kenyamanan, kecepatan, dan keramahan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap sesuatu hal yang diberikan atau didapatkan dan membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Sultan Iskandar Muda Banda Aceh. Dalam penelitian skripsi ini peneliti menggunakan metode *field research* (penelitian lapangan) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung guna memperoleh data yang erat kaitannya pada penelitian dengan angket (*questionnaire*). Sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi itu yang berjumlah 100 orang. Dengan jumlah populasi (N) Penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Sultan Iskandar Muda Banda Aceh dengan persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dikehendaki (e) sebesar 0.088 atau 8.8%. Data dianalisa dengan uji validitas, uji realibilitas dan ujiregresi sederhana (uji t) dengan menggunakan aplikasi SPSS 20for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Karyawan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Sultan Iskandar Muda Banda Aceh adalah 0,033%. Ini artinya bahwa Pegaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Sultan Iskandar Muda Banda Aceh sangat sedikit sekali.

Kata Kunci: *Pelayanan Karyawan, dan Kepuasan Penumpang.*



KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan rasa syukur yang tidak terhingga kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia Pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh”**. Shalawat beriring salam kepada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dalam pelaksanaan dan penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis mendapat bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kata pengantar ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Ayah dan Ibu, serta keluarga besar yang telah banyak memberikan do'a, pengorbanan moral maupun material kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Fakhri, S.Sos., MA Selaku pembimbing pertama, dan Bapak Muzakkir Zabir, S.Sos.I., MA. Selaku pembimbing kedua yang telah berkenan membimbing serta mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ketua Prodi Bapak Dr. Jailani, M. Si. dan Bapak Drs. Maimun Ibrahim, MA selaku Penasehat Akademik beserta seluruh Staf Prodi Manajemen Dakwah yang telah meluangkan waktu menuntun penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dekan dan karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian untuk penulisan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen yang telah mendidik, mengajar dan membekali ilmu kepada penulis selama menjalani pendidikan di program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
6. Kepada sahabat-sahabat yang selalu memotivasi dan memberikan dorongan serta dukungan demi terselesaikan penulisan skripsi ini, dan kepada mahasiswa/i Manajemen Dakwah angkatan 2014.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan kekhilafan yang dapat menimbulkan kesalahan, untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirul kalam semoga bantuan dan jasa yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT, Amin

Banda Aceh, 15 Januari 2019
Penulis,

Chairullah.M



DAFTAR TABEL

Halaman	
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	24
Tabel 4.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Status Perkawinan	44
Tabel 4.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4.5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendapatan	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.8 Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.9 Uji Linieritas	54
Tabel 4.10 Uji Heteroskedastisitas.....	55
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Karyawan	56
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap X1	58
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap X2	59
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap X3	60
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap X4	61
Tabel 4.16 Perhitungan Skala Likert X1	62
Tabel 4.17 Perhitungan Skala Likert X2	63
Table 4.18 Perhitungan Skala Likert X3.....	64
Table 4.19 Perhitungan Skala Likert X4.....	65

Table 4.20 Perhitungan Skala Likert Variabel Pelayanan Karyawan	66
Table 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan	67
Table 4.22 Tanggapan Responden Terhadap Y1	69
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Terhadap Y2	70
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Terhadap Y3	71
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Terhadap Y4	73
Tabel 4.26 Perhitungan Skala Likert Y1	73
Tabel 4.27 Perhitungan Skala Likert Y2	75
Table 4.28 Perhitungan Skala Likert Y3	76
Table 4.29 Perhitungan Skala Likert Y4	77
Table 4.30 Perhitungan Skala Likert Variabel Kepuasan	78
Table 4.31 Koefesien regresi	79
Table 4.32 Model Summary	79
Tabel 4.33 Uji t	82



DAFTAR DIAGRAM

Halaman

Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	43
Persentase Responden Berdasarkan Status Perkawinan	44
Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan Responden.....	48
Tanggapan Responden Terhadap X1	58
Tanggapan Responden Terhadap X2	59
Tanggapan Responden Terhadap X3	60
Tanggapan Responden Terhadap X4	61
Tanggapan Responden Terhadap Y1	69
Tanggapan Responden Terhadap Y2	70
Tanggapan Responden Terhadap Y3	72
Tanggapan Responden Terhadap Y4	73



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR DIAGRAM	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Definisi Operasional.....	5
F. Sistematika Penulisan.....	7
 BAB II LANDASAN TEORITIS.....	 8
A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan	8
B. Pelayanan	11
1. Pengertian pelayanan	11
2. Ciri- ciri Pelayanan	13
3. Karyawan	14
C. Kepuasan	16
1. Pengertian Kepuasan	16
2. Faktor-faktor dalam meningkatkan Kepuasan	18
3. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang	19
4. Strategi Kepuasan	20
D. Kerangka pemikiran.....	22
E. Hipotesis	23
 BAB III METODE PENELITIAN	 24
A. Definisi operasional variabel.....	24
B. pendekatan dan Metode penelitian.....	25
1. Pendekatan penelitian.....	25
2. Metode penelitian.....	26
C. Subjek penelitian dan teknik pengambilan sampel	26
1. Subjek penelitian.....	26
2. Teknik pengambilan sampel	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
1. Mengumpulkan data primer	28
2. Data sekunderr	29
E. Teknik pengoolahan dan Analisis Data.....	29
1. Teknik pengolahan data	29

a. Uji validitas	29
b. Uji reliabilitas data	30
c. Uji normalitas data	31
d. Uji linearitas data	32
e. Uji heteroskedaritas data	32
2. Teknik analisis data.....	33
a. Regresi linier sederhana	34
b. Koefisien determinasi(kd).....	35
c. Uji signifikan (uji-t)	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	37
1. Sejarah PT. Angkasa Pura II	37
2. Visi, Misi dan Tujuan	38
3. Sejarah Garuda Indonesia	39
B. Karakteristik Responden	40
C. Teknik pengolahan data	49
1. Uji Validitas	49
2. Uji Realibilitas	50
3. Uji Normalitas.....	51
4. Uji linierita	53
5. Uji heteroskedastisitas	54
D. Analisis dan Pembahasan Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh	55
E. Teknik Analisis Data.....	78
1. Analisis Regresi Sederhana.....	79
2. Koefisien determinasi.....	81
3. Uji signifikan (uji-t)	82
F. Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.....	84
G. Persentase Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.....	84
BAB V PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	89
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu tingkat kepuasan masyarakat, keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004

mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berskala melakukan survey indeks kepuasan masyarakat.¹

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/ pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan.

Kegiatan penerbangan selalu dimulai dan diakhiri di bandara, Industri penerbangan semakin meningkat dan globalisasi telah mendorong dunia bisnis menjadi semakin kompetitif dan mempertajam persaingan yang akhirnya membawa konsekuensi hanya perusahaan yang mempunyai kemampuan bersaing saja yang dapat bertahan. Persaingan yang selalu muncul dalam dunia bisnis mendorong munculnya pemikiran-pemikiran baru yang dapat membangun produk atau jasa yang memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Kondisi ini menyebabkannya perubahan paradigma pemasaran.²

¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, penerapan citizen's Charter* (2005), hal. 28

² Manullang, Ida, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia di Bandara Polonia Medan*, tesis, Pasaca Sarjana Universitas Sumatra Utara, (Medan,; 2008), hal. 5

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan.

PT. Angkasa Pura II (persero) Banda Aceh merupakan sebuah jasa perusahaan kebandar udaraan yang mengelola Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh yang sedang berkembang sehingga memerlukan langkah-langkah dalam memberikan pelayanan yang baik dan menciptakan kenyamanan baik dari pelayanan dari karyawannya maupun dari fasilitas-fasilitas yang ada pada bandara tersebut sehingga memberikan kepuasan kepada penumpang.

Dalam peninjauan masalah pelayanan yang terdapat pada PT. Garuda Indonesia Bandar Udara Sultan Iskandar Muda (SIM) Banda Aceh. Peneliti telah melakukan penelitian langkah awal pada penumpang Garuda dengan pengambilan sampel sebanyak 20 orang, di antaranya 13 laki-laki dan 8 wanita, dengan hasil perbandingan 7:13. 7 orang mengatakan pelayanan memuaskan dan 13 orang lagi mengatakan kurang memuaskan dalam pelayanan yang di berikan kepada penumpang .

Berdasarkan hasil pengamatan sementara dari hasil penelitian langkah awal peneliti terdapat beberapa kendala-kendala dalam pelayanan yang di berikan yaitu kurangnya interaksi antara karyawan dan penumpang, kurang cepat dalam memberikan pelayanan pada penumpang, dan jadwal penerbangan yang kurang tertib membuat para penumpang menunggu lama dan bosan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia Pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda (SIM) Banda Aceh”**.

B. Rumuskan Masalah

Dari latar belakang di atas dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu:

1. Apakah Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh?
2. Seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah pelayan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayan terhadap kepuasan penumpang pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh

D. Manfaat Penelitian

1. Mamfaat secara teoritis adalah dengan adanya penelitian ini peneliti berharap menambah wawasan keilmuan bagi penulis dan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya.
2. Mamfaat secara praktis adalah dengan adanya peneliti ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemahaman terhadap pelayanan karyawan Garuda Indonesia

E. Penjelasan Istilah

Agar tidak terjadi kesalahan bagi para pembaca dalam memahai istilah/konsep yang ada dalam penulisan ini, maka peneliti perlu menjelaskan istilah-istilah yang terdapat di dalam penulisan ini. Adapun istilah yang dimaksud yaitu :

1. Pengaruh

Pengaruh adalah kekuatan yang ada atau yang timbul dari sesuatu, seperti orang, benda yang turut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.³ Pengaruh juga bisa diartikan sebagai daya yang ada yang timbul dari sesuatu, orang, benda dan sebagainya dan berkuasa atau berkekuatan ghaib.⁴

Pengaruh yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kekuatan atau daya dari pelayanan yang dapat memberi dampak atau akibat terhadap Kepuasan penumpang pada PT.Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.

³ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), hal. 747.

⁴ Hoetomo, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Mitra Pelajar, 2005), hal. 379.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah pekerjaan berupa melakukan suatu bagi pelanggan tetapi tidak menghasilkan barang, pekerjaan seperti untuk meliputi jasa, finansial, perbankan, dan asuransi.⁵ Menurut Penulis Pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan oleh karyawan, baik berupa pemerintahan maupun perusahaan untuk melayani masyarakat dengan benar.

3. Kepuasan

Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.⁶ Menurut Penulis Kepuasan adalah perasaan senang yang timbul dari diri kita sendiri terhadap apa yang diberikan oleh seseorang kepada kita.

4. PT. Angkasa Pura II (Persero)

PT. Angkasa Pura II (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara dalam lingkungan departemen perhubungan yang dipimpin oleh seorang direktur utama yang dibantu oleh beberapa direktur yang menjalankan tugas pokoknya, yaitu mengusahakan menyelenggarakan penyediaan jasa kebandar udara dan bertanggung jawab kepada Rapat Umum Pemegang Saham.

⁵ Fandy Tjipto, Gregorius Chanda. *Service and Quality Satisfaction*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hal. 7

⁶ Philip Kotler, *Marketing Management, 11 edition*. Prentice Hall Int'l, (New Jersey: Prentice Hall, 2013), hal 138

5. Garuda Indonesia

PT. Garuda Indonesia adalah perusahaan jasa penerbangan nasional milik Negara yang melayani jalur dalam negeri dan internasional, yang bermula dengan nama *Indonesia Airways* dengan penerbangan perdana yang meningkatkan kualitas penerbangan bagi rakyat Indonesia .

F. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan : Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan teoritis : Berisi tentang penelitian sebelumnya, pengertian Pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik, pengertian pengertian karyawan, pengertian kepuasan, factor-faktor dalam meningkatkan kepuasan, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

Bab III Metodologi penelitian : Berisi tentang definisi operasional variabel, pendekatan dan metode penelitian, subjek penelitian dan teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik pengolahan data.

Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan : Berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan.

Bab V Penutup : Berisi penutup yang meliputi kesimpulan dan saran-saran. Bagian akhir skripsi daftar pustaka, lampiran-lampiran dan biodata peneliti.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian sebelumnya yang relevan

Dalam studi literatur ini, penulis mencantumkan penelitian yang telah dilakukan oleh pihak lain sebagai bahan rujukan dalam mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang dibuat oleh penulis. Setelah melakukan tinjauan pustaka pada hasil penelitian terdahulu, ditemukan beberapa penelitian tentang pelayanan. Berikut ini adalah penelitian mengenai Pelayanan:

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Woro Mardikawati dengan judul. Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus Efisiensi (studi PO Efisiensi jurusan Yogyakarta-Cilacap). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan bus Efisiensi, hal ini dibuktikan dengan pengaruh positif sebesar 0,421 dengan tingkat signifikansi CR sebesar $3.768 > 1,96$. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan pengaruh positif sebesar 0,327 dan tingkat signifikan CR sebesar $2,987 > 1,96$, pada tingkat probability $0,003 < 0,05$. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dengan pengaruh positif sebesar 0,515 dan tingkat signifikansi CR sebesar $4.885 > 1,96$. Pengaruh tidak langsung nya dihitung dengan mengalikan nilai direct effect antara nilai pelanggan terhadap kepuasan dan kepuasan terhadap terhadap loyalitas pelanggan yakni: $(0.421) \times (0.515) = 0.217$. Hasil perkalian diperoleh pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas melalui kepuasan

pelanggan sebesar 0.217. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara nilai pelanggan terhadap loyalitas melalui kepuasan sebesar 0.217 atau 21.7 persen, begitu juga dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan yang bernilai positif yaitu 0.169 atau 16.9 persen⁷.

2. Berdasarkan penelitian dari Masruroh Vivianti dengan judul. “Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Petrokimia Gresik” Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi BPJS dengan kepuasan pasien dengan nilai signifikansi p: 0,015 dan koefisien korelasi $r = 0.366$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan administrasi BPJS dengan kepuasan pasien. Para pihak manajemen harus bisa memberikan solusi yang tepat untuk permasalahan pada penelitian ini, karena kepuasan pasien adalah tujuan utama dari pelayanan kesehatan khususnya di BPJS. Penelitian lebih lanjut harus melibatkan pelayanan keperawatan dalam program BPJS untuk menemukan korelasi antara kualitas keperawatan, pelayanan dalam program BPJS dengan kepuasan pasien⁸.
3. Berdasarkan penelitian dari Donny Syahbana dengan judul Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi

⁷ Woro Mardikawati, *Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus Efisiensi* skripsi (studi PO Efisiensi jurusan Yogyakarta-Cilacap:2013)

⁸ Masruroh Vivianti. *Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Petrokimia Gresik*. Skripsi(Surabaya: Program Studi Pendidikan NERS,Fakultas Keperawatan, Universitas Airlangga, 2015)

Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Sleman. Hasil dari penelitian ini adalah: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan dimensi keandalan terhadap kepuasan anggota koperasi, dengan t hitung $3,959 > t$ tabel $1,985$, signifikansi $0,000 < 0,05$, (2) tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan dimensi daya tanggap terhadap kepuasan anggota koperasi, dengan t hitung $-1,545 < t$ tabel $1,985$, signifikansi $0,126 > 0,05$, (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan dimensi jaminan terhadap kepuasan anggota koperasi, dengan t hitung $2,019 > t$ tabel $1,985$, signifikansi $0,046 < 0,05$, (4) tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan dimensi empati terhadap kepuasan anggota koperasi, dengan t hitung $0,012 < t$ tabel $1,985$, signifikansi $0,991 > 0,05$ (5) terdapat pengaruh positif dan signifikan dimensi bukti fisik terhadap kepuasan anggota koperasi, dengan t hitung $2,416 > t$ tabel $1,985$, signifikansi $0,018 < 0,05$, (6) terdapat pengaruh positif dan signifikan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan anggota koperasi, dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, koefisien determinasi (R^2) $0,468$ atau $46,8\%$ ⁹.

⁹ Donny Syahbana. *Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Sleman*, skripsi (Yogyakarta :Fakultas Ekonomi, 2016), hal. 4

B. Konsep Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Kolter dalam buku Lijan Poltak Sinambela, pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut, karena pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan . sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.¹⁰

Menurut Gronroos. Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan, yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecah permasalahan konsumen.¹¹ Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby. pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata(tidak bisa diraba) yang melibatkan usaha manusia dan menggunakan peralatan.¹²

Dari definisi diatas adalah bahwa dapat diketahui ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh swasta, adaptabilitas pelayanan sangat tinggi. Penyelenggara pelayanan selalu berusaha untuk

¹⁰ . Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan, dan Implementasi)*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2006), hal. 5

¹¹ Gronroos.C.*Service management and Marketing: Managing the moment of truth in service competition*. (Massachusetts: Lexington. 1990), hal. 27

¹² Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby. *Management Quality and Competitiveness(second edition)*. (Chicago: Irwin. 1997), hal. 448

merespon keinginan pengguna karena posisi tawar pengguna yang sangat tinggi. Apabila keinginan pengguna tidak direspon, maka pengguna akan beralih kepada penyelenggara pelayanan yang lain. Dengan demikian sifat pelayanan adalah pelayanan yang dikendalikan oleh pengguna. Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dimana hal ini fisik produk biasanya ditunjang dengan berbagai macam inisial produk. Adapun inti produk yang dimaksud biasanya merupakan jasa tertentu. Oleh karena itu pentingnya mengetahui secara teoritis tentang batasan, pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi dari pada pelayanan itu sendiri.

Terkait dengan pelayanan ada istilah yang perlu diketahui, yaitu pelayan menurut Muhammad Ali yang dikutip dari Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern, pengertiannya adalah sebagai berikut: Pelayan adalah orang yang kerjanya melayani.¹³

Menurut Kolter pelayana merupakan suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹⁴

kualitas pelayanan menurut J.Supranto adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.¹⁵

¹³ Ali, Muhammad. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern*. Cet. Pertama (Jakarta: Pustaka Amani, 2006), hal .297

¹⁴ Kolter, *Manajemen pemasaran Indonesia : analisis perencanaan, implementasi dan pengendalian*, ahli bahasa : a.b susanto, edisi pertama, (Jakarta: salemba empat ,2000), hal. 124

2. Ciri-ciri Pelayanan yang baik

Untuk terciptanya pelayanan yang baik setidaknya ada beberapa ciri-ciri yang bisa digunakan untuk memperoleh kepuasan diantara lain sebagai berikut:

a. Sarana *Physic*

Sarana *physic* terdiri dari dua unsur yaitu tersedianya saran dan prasarana yang baik. *Costomer Service Officer* yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Karena kenyamanan masyarakat tergantung dari customer service officer yang melayaninya.

b. Tanggung jawab

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan harus mampu bertanggung jawab melayani setiap masyarakat dari awal hingga selesai

c. *Responsive*

Customer Service Officer harus mampu melayani secara cepat dan tepat dalam melayani masyarakat, yang dimana harus dilakukan sesuai dengan prosedur layanan yang di tetapkan

d. Komunikatif

Customer Service Officer harus mampu dengan cepat memahami keinginan masyarakat dan berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti agar setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah pahan .

¹⁵ Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* , Cet. Ketiga.(Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hal. 228

e. Keamanan

Customer Service Office harus menjaga kerahasiaan informasi data masyarakat, terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi masyarakat. Menjaga rahasia merupakan ukuran kepercayaan masyarakat kepada instansi

f. Keramahan

Keramahan adalah sikap dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap masyarakat. *Customer service office* yang harus menjalinkeramahan dan keakraban dengan msyarakat, agar masyrakat merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan instansi.¹⁶

3. Pengertian Karyawan

Karyawan merupakan kekayaan utama suatu perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Malayu Hasibuan dalam buku Manajemen sumber daya manusia karyawan adalah penjual jasa (pikiran dan tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Mereka wajib dan terikat untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi sesuai dengan perjanjian. Pelayanan pelanggan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Untuk itu kegiatan pelayanan perusahaan

¹⁶ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : Ruju Grusindo Persada, 2005), hal. 186

haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dalam praktek tidak cukup hanya dengan terpenuhinya kepuasan pribadi untuk melayani konsumen yang bersangkutan tetapi juga harus diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Pelanggan adalah orang paling penting.
- b. Pelanggan adalah objek yang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan .
- c. Pelanggan bukanlah lawan bicara yang perlu diajak berdebat, bila terpaksa, maka pihak yang menang haruslah pihak pelanggan.
- d. Pelanggan adalah raja, sekali ia kalah dalam berargumentasi maka ia akan pindah ke produk lain.
- e. Pelanggan adalah manusia biasa yang memiliki perasaan senang, benci, bosan, dan adakalanya mempunyai prasangka yang tidak beralasan .
- f. Pelanggan dalam usaha mendapatkan pelayanan selalu ingin didahulukan, diperhatikan, dan ingin diistimewakan serta tidak ingin diremehkan begitu saja.¹⁷

Selanjutnya dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan perlu diketahui pula perilaku-perilaku konsumen dimana terdapat perilaku tersebut. Banyak faktor yang mempengaruhi mereka dalam membeli. Faktor-faktor tersebut

¹⁷ Hasibuan, H.Malayu S.P, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal 45

dapat berasal dari dalam diri maupun dari luar diri individu, namun demikian walaupun terdapat pengaruh tersebut biasanya mereka tetap bertindak atau melakukan sesuatu. Perilaku ini juga dapat diterangkan sebagai sebuah proses keputusan. Kebanyakan seseorang memiliki sumber-sumber daya secara terbatas, maksudnya mereka tidak dapat membeli segala sesuatu yang diinginkan, mereka harus membuat keputusan-keputusan tentang barang dan jasa yang tidak dibeli.

C. Tingkat Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Menurut Philip Kotler dalam buku *Manajemen Pemasaran* mengatakan bahwa "Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan".¹⁸

Menurut Lerbin R.Aritonang R. dalam *Kamus BBK* yang ditulis Peter Salim, Kepuasan pelanggan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk, jika harapannya lebih tinggi dari pada kinerjanya produk ia akan merasa tidak puas, sebaliknya jika harapan sama dengan atau lebih rendah dari pada kinerja produk ia akan merasa puas.¹⁹

¹⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, ahli Bahasa Hendra Teguh, Ronny A. Rusli dan Binyamin Molan. (Jakarta: 2007), hal. 42

¹⁹ Drs. Peter Salim, Yenny Salim, *Kamus Besar Bahasa Kontemporer*. hal 2

Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan harga yang pantas (*reasonable*).

Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pada dasar sasarannya karena kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sangat tergantung pada perilaku konsumennya. Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Pihak yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan/ketidakpuasan pelanggan adalah pemasar, konsumen dan peneliti konsumen.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Menurut Zulian Yamit, untuk dapat memuaskan kebutuhan konsumen, perusahaan dapat melakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen
2. Mengetahui proses pengambilan keputusan dalam membeli
3. Membangun citra perusahaan
4. Membangun kesadaran akan pentingnya kepuasan konsumen²⁰

Memuaskan kebutuhan konsumen dapat terealisasi, jika perusahaan menjadikan kepuasan kebutuhan konsumen sebagai strategi bisnis yang berkelanjutan dan bukan hanya kebijakan sesaat. Memberikan kepuasan konsumen yang berkelanjutan tidak hanya kepada konsumen eksternal tetapi juga kepada konsumen internal atau para karyawan. Memberikan kepuasan kepada konsumen eksternal maupun internal harus menjadi tujuan setiap level dalam perusahaan guna meningkatkan bonafiditas dan citra perusahaan.

2. Faktor-faktor dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen

a. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas, dalam hal ini kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah di benak konsumen

²⁰ Zulizn Yamit. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisia. 2002), hal. 93

b. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan

c. Emosional

Kepuasan yang diperoleh bukan karna kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang *relative* murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.²¹

3. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Keberhasilan yang besar diperoleh perusahaan ialah mendapatkan pelanggan bukan penjual itu sendiri, setiap barang atau jasa dapat saja di jual satu kali kepada seorang pelanggan akan tetapi sebuah perusahaan dikatakan berhasil apabila dapat meningkatkan jumlah pelanggan yang dapat membeli berulang kali. Oleh karena itu, para pelanggan harus tetap dijaga jangan sampai pindah

²¹ Rambat,Lupiyaodi. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi pertama, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal. 223

perhatiannya kepada perusahaan tersebut dan pindah menjadi pelanggan perusahaan lain.

Salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah mutu pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan jasa, dengan adanya pelayanan yang bermutu terhadap konsumen maka akan terciptanya kepuasan dihati para pelanggan.

4. Strategi Kepuasan

Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dan maupun sumber daya manusia. ada delapan strategi utama yang dapat integrasikan dalam beberapa rangka meraih kepuasan:

a. Strategi Manajemen Ekspektasi Pelanggan

Ekspektasi pelanggan dibentuk dan didasarkan pada sejumlah fakto-faktor seperti pengalaman berbelanja dimasa lalu, opini teman dan kerabatserta informasi dan janji-janji perusahaan dan para peasaingnya.

b. *Relationship Marketing dan Management*

Yang dimana mempertahankan dan meningkatkan relasi pelanggan.

c. *Aftermarketing*

Yang dimana bertujuan sama dengan relationship yang berupaya membangun relasi jangka panjangdengan pelanggan dan meningkatkan customer lifetime value.

d. Strategi Retensi Pelanggan

Yang dimana tingkat retensi yang tinggi berdampak sama dengan retensi yang rendah, implikasinya upaya meningkatkan retensi pelanggan membutuhkan pemahaman terhadap factor-faktor yang yang menyebabkan pelanggan beralih pemasok.

e. *Superior Customer Service*

Strategi superior ini diwujudkan dengan cara menawarkan layanan yang lebih baik dibandingkan para pesaing, bentuk layanan yang mungkin dikembangkan oleh setiap perusahaan meliputi garansi jaminan, pelatihan cara menggunakan produk, konsultasi teknis dan lain-lain.

f. *Technology Strategi*

Teknologi bisa memberikan mamfaat subtansial bagi perusahaan dan pelanggan agar mendapatkan informasi terbaru.

g. Sistem penanganan komplain secara efektif

Umumnya jumlah pelanggan yang tidak puas pada sebuah jasa dan menyampaikan keluhannya tidaklah banyak pada kasus ketidak puasan terhadap barang, walaupun ada biasanya hanya keluhan pada proporsinya yang terselesaikan secara memuaskan, itupun memuaskan waktu yang cukup lama.

h. Strategi pemulihan layanan

Setiap perusahaan jasa perlu merancang dan menerapkan secara efektif berbagai strategi pemulihan layanan.²²

D. Kerangka Pemikiran/Kerangka Model Penelitian

Kerangka berfikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan, apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dengan dua variabel atau lebih. Ditinjau dari jenis hubungan variabel tentang hubungan sebab akibat yang mempengaruhi variabel lainnya.

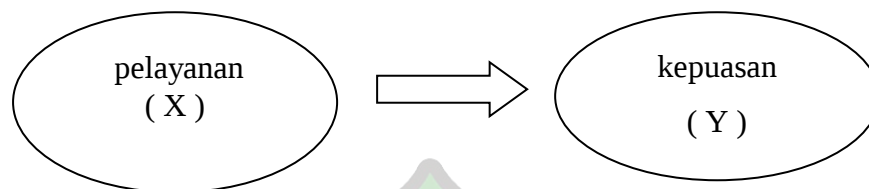
Kerangka pemikiran akan memberikan manfaat berupa persepsi yang sama antara penelitian terhadap jalur pemikiran peneliti, dalam rangka membentuk hipotesis risetnya secara logis.²³ Jadi, pelayan karyawan sangat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan penumpang Garuda Indonesia PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda (SIM) Banda Aceh.

Berdasarkan uraian teori yang dijelaskan mengenai pelayan, serta teori mengenai kepuasan penumpang, maka dapat dirumuskan kerangka berfikirnya seperti pada gambar dibawah ini :

²² Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra. *Service, Quality dan Statisfaction.*(Yogyakarta:Andi, 2005), hal. 217

²³ Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*, (Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2008), hal. 215

Kerangka Berfikir

**E. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.²⁴ Berdasarkan uraian pemikiran di atas dan untuk menjawab identifikasi masalah, maka penulis dapat menyatakan hipotesis sebagai berikut:

H_0 = Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang

H_1 = Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2008), hal.96

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, variable yang diteliti sebagai berikut :

1. Pelayanan
2. Kepuasan penumpang

Secara lebih rinci, definisi operasional variabel penelitian dapat terlihat pada tabel

3.1. sebagai berikut :

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Pertanyaan
Independent Variabel (X)						
1	pelayanan	Menurut Kotler pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan,	- Keramahan - ketepatan dalam memberikan pelayanan - Kecepatan dalam memberikan pelayanan	1-5	Interval	A1-A4

			- Kenyamanan			
Dependent Variabel (Y)						
2	Kepuasan	Menurut Walker, et al. kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.	-Kesesuaian Harapan -fasilitas - Kesiediaan merekomenda sikan - Kinerja	1-5	Interval	B1-B4

B. Pendekatan dan Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang penulis gunakan adalah pendekatan kuantitatif. Dimana penelitian kuantitatif lebih berdasarkan pada data yang dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh.²⁵ Kemudian metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, menurut Sugiyono, metode kuantitatif

²⁵ Husein Umar. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. (Jakarta: Rajawali Pers, 1998), hal. 36.

merupakan jenis penelitian yang datanya berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.²⁶

2. Metode Penelitian

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode dengan menggunakan kuantitatif, yaitu metode penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual.²⁷ Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner serta wawancara sebagai penguat hasil penelitian.

C. Subjek Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Subjek Penelitian

Populasi yaitu keseluruhan objek yang menjadi sasaran penelitian dan sampel akan diambil dari populasi ini.²⁸ Pengambilan sampel merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Seperti dijelaskan Sugiyono bahwa “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”.²⁹ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang Garuda Indonesia.

Dengan jumlah populasi (N) Penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh sebanyak 4882 penumpang dan persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dikehendaki (e) sebesar 0.099 atau 9.9%

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 13.

²⁷ Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hal. 56.

²⁸ Moh. Kasiram. *Metode Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. (Malang: UIN Maliki Press, 2008). hal. 257.

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, ...,* hal.118.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik dalam penarikan sampel dengan menggunakan teori Slovin. Teori Solvin merupakan suatu cara untuk menentukan jumlah sampel dari jumlah populasi dalam suatu penelitian.³⁰ Dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

ket: n = sampel

N = ukuran populasi

e^2 = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.³¹

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} =$$

$$n = \frac{4882}{1 + 4882(9.9\%)^2} =$$

$$n = \frac{4882}{1 + 4882(0,009801)} =$$

$$n = \frac{4882}{48.848482} =$$

$$n = 99.9416932 = 100$$

Maka jumlah sampel (n) yang diambil adalah sebesar 99.94 dibulatkan menjadi 100, jadi peneliti mengambil sampel 100 orang untuk mewakili populasi yang ada.

³⁰ Dickson Kho, <http://teknikelektronika.com/cara-menentukan-jumlah-sampel-dengan-rumus-slovin/> Diakses 12 Desember 2017.

³¹ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: PT. Raja Prasindo, 2010), hal. 137

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini guna untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Mengumpulkan Data Primer

Mengumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang menjadi anggota sampel, angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan atau pernyataan tertulis dan jawaban yang diberikan juga dalam bentuk tertulis, yaitu dalam bentuk isian atau simbol/tanda. Selanjutnya pembuatan angket, yaitu dengan cara sebagai berikut ini:

- a. Menentukan kisi-kisi angket
- b. Menentukan jumlah butir angket
- c. Menentukan tipe angket
- d. Menentukan skor item angket

Kisi-kisi angket ditentukan oleh indikator-indikator dari definisi operasional variabel dalam penelitian ini. Pada angket penelitian diberi alternatif jawaban yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Kurang Setuju (KS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS). Dalam hal ini ada lima klasifikasi jawaban yang diberikan dengan kemungkinan pemberian skor sebagai berikut:

1. Jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi nilai 1
2. Jawaban tidak setuju (TS) diberi nilai 2
3. Jawaban kurang setuju (KS) diberi nilai 3
4. Jawaban setuju (S) diberi nilai 4
5. Jawaban sangat setuju (SS) diberi nilai 5

2. Data sekunder

Mencari data sekunder yang dapat diperoleh dari berbagai sumber, baik dari literatur, artikel, data lembaga, dan lain-lain yang dianggap relevan dengan penelitian.

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Data mempunyai kedudukan yang paling penting dalam penelitian, karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Oleh karena itu, benar atau tidaknya data sangat menentukan bermutu atau tidaknya hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Sedangkan instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting, yaitu valid dan reliabel.³²

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sahih mempunyai validas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan mampu mengungkap data dari variable yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas

³² Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah. *Penelitian Kuantitatif: Sebuah Pengantar*. (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 41.

yang dimaksud.³³ Pengujian validitas data pada penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS serta pengujian juga akan dilakukan secara manual. Adapun rumus yang digunakan adalah :

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

Dimana :

N	= Jumlah responden
X	= skor yang diperoleh dari seluruh item
Y	= skor total dari seluruh item
$\sum XY$	= jumlah skor dalam distribusi XY
$\sum X$	= jumlah skor dalam distribusi X
$\sum Y$	= jumlah skor dalam distribusi Y
$\sum X^2$	= jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
$\sum Y^2$	= jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

b. Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Yang diusahakan dapat dipercaya adalah datanya, bukan semata-mata instrumennya.³⁴

³³Suharmisi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), hal. 211

³⁴Suharmisi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan...*, hal. 221-222

Pada penelitian ini menggunakan SPSS serta manual dengan menggunakan rumus alpha untuk mencari reliabilitas instrument :

$$r_i = \left(\frac{K}{(K - 1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2 t} \right)$$

Dimana :

r_i = reliabilitas instrument

K = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varian butir

$\sigma^2 t$ = varian total

Dalam penelitian ini juga untuk menguji reliabilitas peneliti menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. *Cronbach's alpha* adalah koefisien alpha yang dikembangkan oleh Cronbachs alpha sebagai ukuran umum dari konsistensi internal skala multi item. Angka *cronbachs alpha* berkisaran 0,70 ada adalah dapat diterima, diatas 0,80 baik.

c. Uji Normalitas Data

Menurut Imam Ghozali, uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, bila uji ini dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Uji normalitas data dilakukan dengan uji *kolmogrov-smirnov*.³⁵ Untuk mempermudah dalam melakukan perhitungan secara statistic, maka uji normalitas data pada penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS serta pengujian juga akan dilakukan secara manual.

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah data yang di ambil berasal dari distribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas menggunakan dispersi.

³⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2011), hal. 160

Dispersi atau lebih di kenal dengan ukuran dispersi. Uji dispersi dapat dilakukan menggunakan rumus berikut.

$$\chi^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Dimana:

O_i : Frekuensi hasil pengamatan pada klasifikasi ke- i

E_i : Frekuensi yang diharapkan pada klasifikasi ke- i

d. Uji Linieritas Data

Uji linieritas adalah suatu uji yang bertujuan untuk memprediksikan hubungan yang linier atau tidak secara signifikan antara variabel Y dan variabel X menggunakan analisis regresi linear sederhana. Namun, sebelum digunakan analisis regresi linier harus diuji dalam uji linieritas. Apabila dari hasil uji linieritas diperoleh kesimpulan, maka analisis regresi linier bisa digunakan untuk meramalkan variabel Y dan variabel X. Demikian juga sebaliknya, apabila model regresi linier tidak linier maka penelitian diselesaikan dengan analisis regresi non linier.³⁶

Untuk mempermudah dalam melakukan perhitungan secara statistic, maka uji linearitas yang dilakukan dalam penelitian ini akan diolah menggunakan SPSS

e. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan salah satu asumsi-asumsi dasar dalam regresi. Heteroskedastisitas berarti varians dari variabel bebas adalah sama atau konstan untuk setiap nilai tertentu dari variabel bebas lainnya atau variasi residu

³⁶ Tulus Winarsunu, *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*, (Malang: UMM, 2002), hal. 191

sama untuk semua pengamatan. Pada heteroskedastisitas, kesalahan yang terjadi tidak random (acak) tetapi menunjukkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel bebas. Misalnya, heteroskedastisitas akan muncul dalam bentuk residu yang semakin besar jika pengamatan semakin besar. Rata-rata residu akan semakin besar untuk pengamatan variabel bebas (x) yang semakin besar.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.³⁷ Rumus homoskedastisitas adalah sebagai berikut.

$$E(u_i^2) = \sigma^2 \quad i : 1, 2, 3, \dots, N$$

Dimana:

U_i : Unsur disturbance

σ^2 : Nilai Varians

2. Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui respon dari responden maka di analisis data dengan menggunakan rata-rata keseluruhan skor yang telah dibuat dengan metode skala likert. Adapun skala yang diberikan adalah: sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), setuju (S), sangat setuju (SS), menurut pribadi masing-masing responden secara jujur dan objektif.

³⁷ Angrita Denziana, dkk., *Corporate Fenancial Performance Effects Of Macro Economic Factors Against Stock Return*, Jurnal Akutansi dan Keuangan, Vol. 5, No. 2, September 2014, hal. 30

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis data kuantitatif dengan bantuan statistik. Hipotesis yang digunakan peneliti akan diuji dengan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana, koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji t).

a. Regresi Linier Sederhana

Regresi Linear sederhana adalah regresi linear dimana variabel yang terlibat didalamnya hanya dua, yaitu satu variabel terikat Y dan satu variabel bebas X serta berpangkat satu.³⁸ Analisis regresi linear digunakan untuk mengetahui jenis hubungan antar variabel yang diteliti.³⁹

Variable indenpenden yaitu Pelayanan (X), pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa⁴⁰,

Variable dependent yaitu kepuasan (Y) kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya

³⁸ Misbahuddin dan Iqlal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hal. 68

³⁹ Riduwan, *Metode dan Tehnik Menyusun Tesis*, (Bandung: Alfabeta, 2004), hal. 145

⁴⁰ Kolter, *Manajemen pemasaran Indonesia : analisis perencanaan, implementasi dan pengendalian*, ahli bahasa : a.b susanto, edisi pertama, (Jakarta: salemba empat ,2000), hal. 25

Dalam analisis ini akan ditransformasikan suatu variabel bebas dan mengendalikan variabel tidak bebas sehingga diperoleh suatu gambaran hubungan sebab akibat dalam hipotesis, persamaan umum dari model penelitian dengan menggunakan model regresi linier sederhana dengan bentuk persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b.X$$

Dimana :

Y : Variabel tidak bebas

a : Nilai *intercept* (konstanta)

b : Koefisien Regresi

X : Variabel bebas⁴¹

b. Koefisien Determinasi (kd)

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari Pelayanan (X) terhadap Kepuasan penumpang (Y), dilakukan perhitungan statistic dengan menggunakan koefisien determinasi (Kd).

$$Kd = r_{xy}^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Nilai koefisien determinasi

r_{xy}^2 = Nilai koefisien korelasi

⁴¹Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Edisi ke II, (Jakarta: Rajawali Pres, 2009), hal. 114

c. Uji Signifikansi (Uji-t)

Untuk menguji signifikansi yang telah dirumuskan menggunakan rumus statistik uji-t, maka

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

keterangan:

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden

r^2 = koefisien determinasi

$H_0: \mu_1 < \mu_2$; Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.

$H_1: \mu_1 > \mu_2$; Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.

جامعة الرانيري
A R - R A N I R Y

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah PT Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda (SIM) Banda Aceh

Bandar Udara Internasional Sultan Iskandar Muda (IATA: BTJ, ICAO: WITT) yang dikenal dengan sebutan Bandara SIM merupakan satu-satunya bandara di Aceh yang bertaraf Internasional, Terletak di wilayah Kecamatan Blang Bintang, Aceh Besar, Provinsi Aceh. Bandara SIM dikelola oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) untuk melayani rute domestik dan internasional. Bandara ini menjadi kebanggaan masyarakat Aceh dan pintu gerbang barat Indonesia.

Tahun 1943 awal mula Bandara SIM dibangun oleh pemerintah Jepang. Tahun 1953, dibuka kembali oleh pemerintah Indonesia untuk pendaratan pesawat dengan nama Bandara Blang Bintang. Pada tahun 1968 sd 1994 Bandara SIM mengalami pengembangan wilayah dan fasilitas secara bertahap. Perkembangan terakhir dari bandara ini pada tahun 2009 yang diresmikan secara resmi menjadi Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda oleh Presiden Republik Indonesia⁴².

Bandara ini juga pernah difungsikan sebagai basis pengiriman obat-obatan sesudah gempa bumi Samudera Hindia 2004, yang hilir mudik dari

⁴². <https://www.angkasapura2.co.id/tentang/sejarah>. Di akses pada 28 Desember 2018

berbagai wilayah di Dunia, kepada para pengungsi yang terisolir di berbagai wilayah yang dihantam Tsunami pada 26 Desember 2004, bandara ini telah direnovasi dan memiliki landasan pacu sepanjang 3.000 meter yang mampu menampung pesawat berbadan lebar. Pada 9 oktober 2011 sebuah Boeing 747-400 berhasil melakukan take off dan landing, yang membuktikan bahwa bandara ini bisa dijadikan tempat transit bagi perusahaan penerbangan internasional.

Bandara Sultan Iskandar Muda mendapatkan penghargaan sebagai bandara terbaik dunia untuk wisatawan halal di World Halal Tourism Awards 2016

2. Visi, Misi dan Tujuan

Visi:

The best smart connected airport operator in the region

Misi:

- a. Memastikan keselamatan dan keamanan sebagai prioritas utama
- b. Menyediakan infrastruktur dan layanan kelas dunia untuk mendukung perkembangan ekonomi indonesia melalui konektivitas antar daerah maupun Negara
- c. Memberikan pengalaman perjalanan yang terpercaya, konsisten, dan menyenangkan kepada seluruh pelanggan dengan teknologi modern.

- d. Mengembangkan kemitraan untuk melengkapi kemampuan dan memperluas penawaran perusahaan.
- e. Menjadi BUMN pilihan dan memaksimalkan potensi dari setiap karyawan perusahaan.
- f. Menjunjung tinggi tanggung jawab sosial perusahaan.

Tujuan :

Dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi Perusahaan, PT. Angkasa Pura II telah menetapkan tujuan perusahaan. Tujuan perusahaan tersebut antara lain:

- a. Menjalankan dan mendukung kebijakan program perusahaan dalam segmen ekonomi dan pembangunan
- b. Mengumpulkan keuntungan bagi perusahaan dengan menjalankan bisnis kebandar udara yang sesuai dengan asas-asas perusahaan.⁴³

3. Garuda Indonesia

Penerbangan komersial pertama menggunakan pesawat DC-3 Dakota dengan registrasi RI 001 dari Calcuta ke Rangoon dan diberi nama Indonesian Airways dilakukan pada 26 Januari 1949, dan kemudian berubah nama menjadi Garuda Indonesia Airways yang diberi nama oleh Presiden Soekarno. Seiring dengan upaya pengembangan usaha, di awal tahun 2005, Garuda Indonesia memiliki tim manajemen baru yang kemudian membuat perencanaan baru bagi masa depan perusahaan secara menyeluruh dengan tujuan meningkatkan efisiensi kegiatan operasional

⁴³. www.angkasapura2.co.id/id/tentang/visi-misi Diakses pada 28 Desember 2018

dengan membangun kembali kekuatan keuangan yang mencakup keberhasilan perusahaan.⁴⁴

B. Karakteristik Responden

Dalam upaya mendapatkan data dalam penelitian ini maka telah dilakukan penyebaran kuisioner kepada para penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh pada November 2018 sebanyak 100 responden. Adapun karakteristik responden adalah sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin Responden

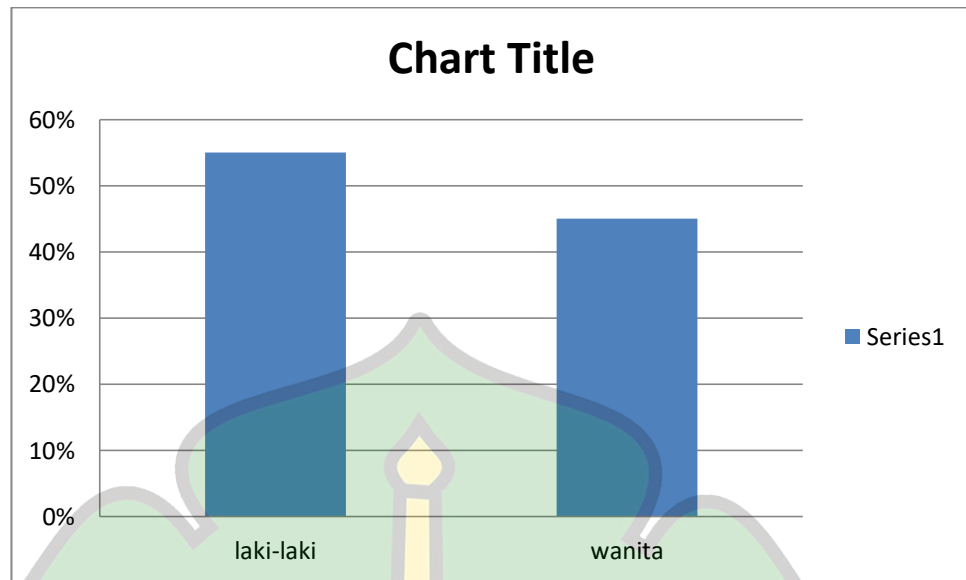
Tabel 4.1.
Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	55	55.0	55.0	55.0
wanita	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data koesioner yang telah diolah tahun 2018.

Berdasarkan data pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 55 orang, sedangkan perempuan berjumlah 45 orang. Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada gambar berikut :

⁴⁴ <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-patners/company-profile/index.page>
Diakses pada 28 Desember 2018



Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa tingkat persentase responden berdasarkan jenis kelamin yaitu, yang berjenis kelamin laki-laki adalah 55%, sedangkan perempuan adalah 45%.

Oleh karena itu, dari data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat disimpulkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki merupakan responden yang paling dominan dalam penelitian ini, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan merupakan responden yang paling sedikit dalam penelitian ini.

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

2. Usia Responden

Tabel 4.2.
Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia

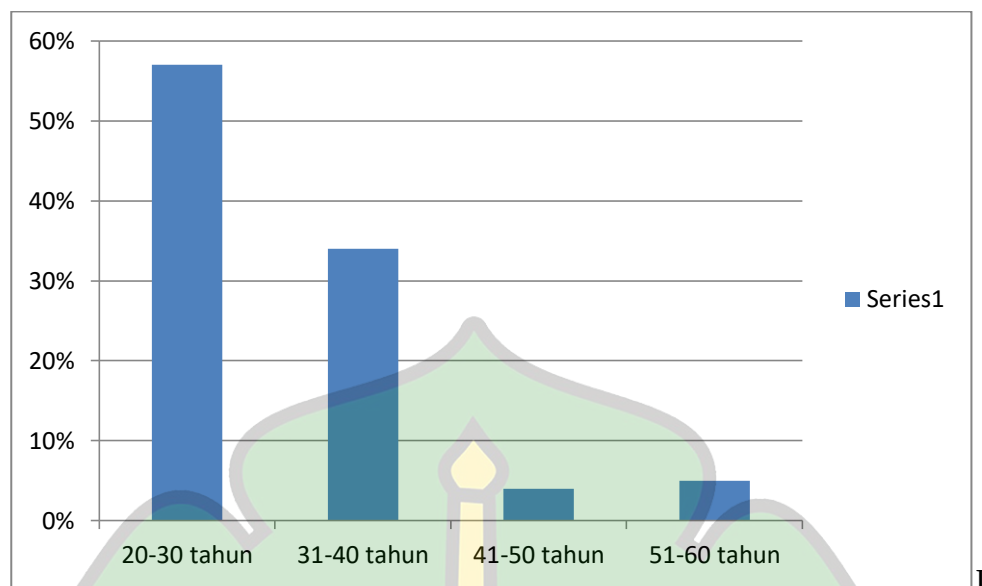
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20 s/d 30Tahun	57	57.0	57.0	57.0
31 s/d 40Tahun	34	34.0	34.0	91.0
41 s/d 50Tahun	4	4.0	4.0	95.0
51 s/d 60Tahun	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data koesioner yang telah diolah tahun 2018.

Berdasarkan data pengelompokan responden berdasarkan usia dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berusia 20-30 tahun berjumlah 57 orang, usia 31-40 tahun berjumlah 34 orang, usia 41-50 tahun berjumlah 4 orang, dan usia 51-60 tahun berjumlah 5

Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut.

AR - RANIRY



Dari diagram di atas maka dapat diketahui bahwa tingkat presentasi responden berdasarkan usia yaitu, yang berusia 20-30 tahun adalah 75%, usia 31-40 tahun adalah 34%, usia 41-50 tahun adalah 4%, dan usia 51-60 tahun adalah 5%.

Oleh karena itu, dari data karakteristik responden berdasarkan usia tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia 20-30 adalah responden yang paling dominan dalam penelitian ini, yang kemudian diikuti responden yang berusia, usia 31-40 tahun, usia 41-50 tahun, dan 51-60 tahun.

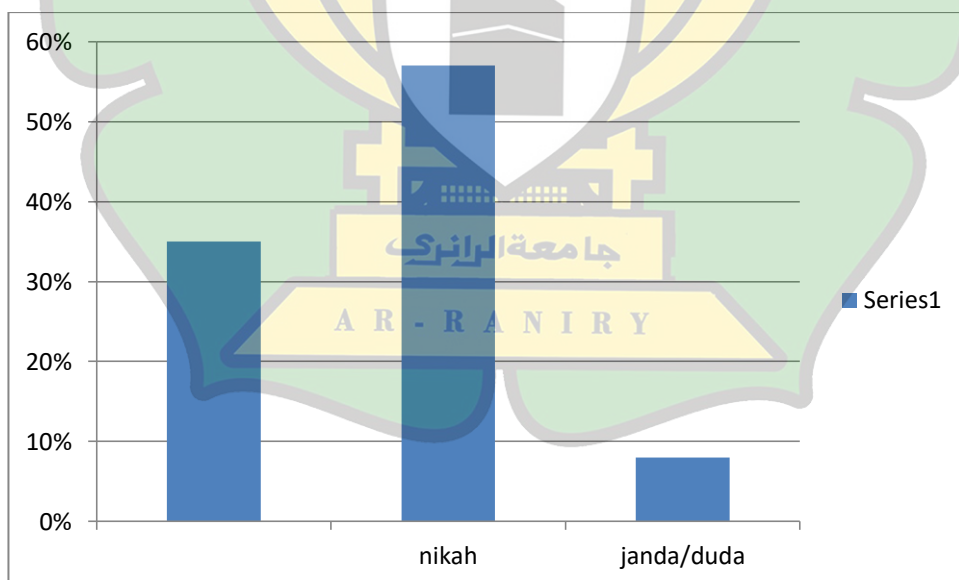
3. Status Perkawinan Responden

Tabel 4.3.
Pengelompokan Responden Berdasarkan Status Perkawinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Belum Nikah	35	35.0	35.0	35.0
Valid Menikah	57	57.0	57.0	92.0
Janda/Duda	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data koesioner yang telah diolah tahun 2018.

Berdasarkan data pengelompokan responden berdasarkan status perkawinan dalam tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang belum menikah berjumlah 35 orang, yang menikah berjumlah 57 orang, dan janda/duda berjumlah 8 orang . Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada gambar berikut.



Dari diagram di atas maka dapat diketahui bahwa tingkat persentase responden berdasarkan status perkawinan yaitu, yang belum menikah adalah 35%, yang menikah adalah 57% dan janda/duda adalah 8%.

Oleh karena itu, dari data karakteristik responden berdasarkan status perkawinan dapat disimpulkan bahwa, responden yang menikah adalah responden yang paling dominan dalam penelitian ini, dan responden yang belum menikah merupakan responden yang paling sedikit dalam penelitian ini.

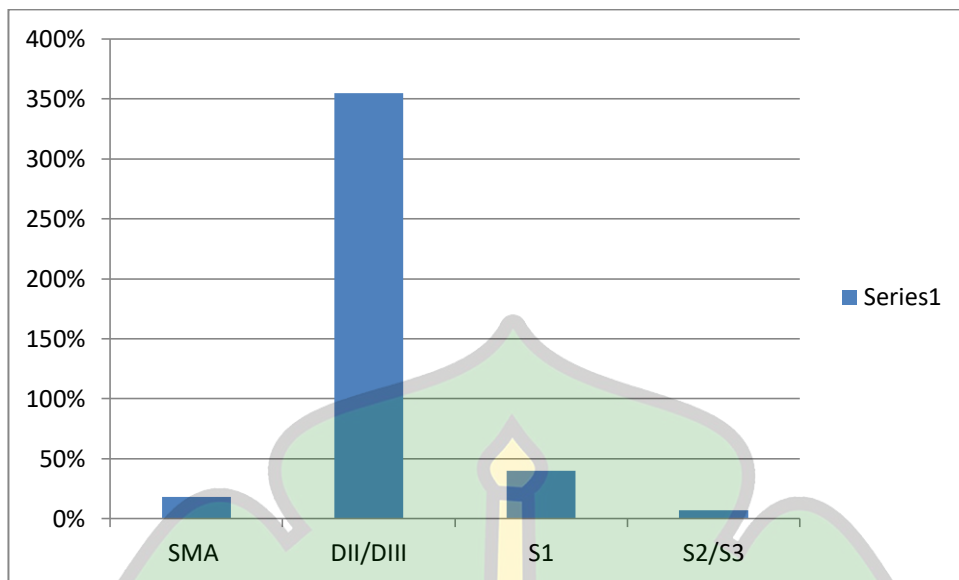
4. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.4.
Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SLTA/SMA/S MK	18	18.0	18.0	18.0
DII/DIII	35	35.0	35.0	53.0
S-1	40	40.0	40.0	93.0
S-2/S-3	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data koesioner yang telah diolah tahun 2018.

Berdasarkan data pengelompokan responden berdasarkan Pendidikan terakhir dapat diketahui bahwa, jumlah responden yang tingkat pendidikan terakhirnya SLTA/SMA/SMK berjumlah 18 orang, DII/DIII berjumlah 35 orang, S-1 berjumlah 40 dan S2/S3 berjumlah 7 orang. Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada gambar berikut.



Dari diagram di atas maka dapat diketahui bahwa tingkat persentase responden berdasarkan pendidikan terakhir yaitu, SLTA/SMA/SMK adalah 18%, DII/DIII adalah 35%, S-1 adalah 40% dan S2/S3 adalah 7%.

Oleh karena itu, dari data karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir dapat disimpulkan bahwa, responden yang tingkat pendidikan terakhirnya S-1 merupakan responden yang paling dominan dalam penelitian ini. Kemudian diikuti oleh responden yang berpendidikan terakhir DII/DII, dan responden yang berpendidikan terakhir SLTA/SMA/SMK I merupakan responden yang paling sedikit dalam penelitian ini.

5. Pendapatan responden

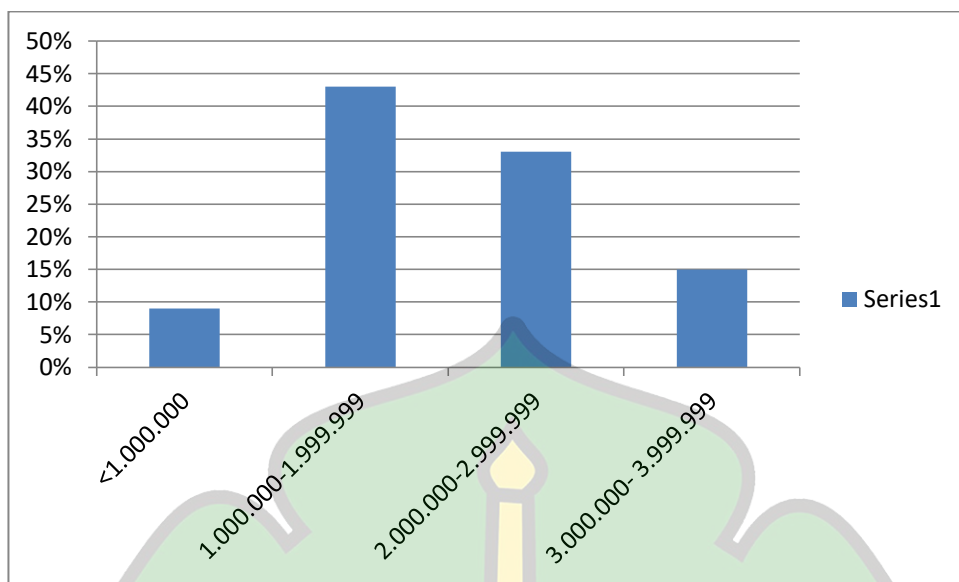
Tabel 4.5.
Pengelompokan Responden Berdasarkan pendapatan

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Rp. Kurang dari Rp. 1.000.000,-	9	9.0	9.0	9.0
Rp. 1.000.000,- s/d Rp 1.999.999,-	43	43.0	43.0	52.0
Valid Rp. 2.000.000,-s/d Rp 2.999.999,-	33	33.0	33.0	85.0
Rp. 3.000.000,s/d Rp. 3.999.999,-	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data koesioner yang telah diolah tahun 2018.

Berdasarkan data pengelompokan responden berdasarkan pendapatan dapat diketahui bahwa, jumlah responden yang berpendapatan < Rp. 1.000.000,- perbulan berjumlah 9 orang, berpendapatan Rp.1.000.000,- s/d Rp.1.999.999,- perbulan berjumlah 43 orang, berpendapatan Rp.2.000.000,- s/d Rp.2.999.999,- perbulan berjumlah 33 orang, berpendapatan Rp.3.000.000,- s/d Rp.3.999.999,- perbulan berjumlah 15 orang,

Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut.



Dari diagram di atas maka dapat diketahui bahwa tingkat persentase responden berdasarkan pendapatan perbulan yaitu, responden yang berpendapatan < Rp. 1.000.000,- perbulan adalah 9%, berpendapatan Rp.1.000.000,- s/d Rp.1.999.999,- perbulan adalah 43%, berpendapatan Rp.2.000.000,- s/d Rp.2.999.999,- perbulan adalah 33%, berpendapatan Rp.3.000.000,- s/d Rp.3.999.999,- perbulan adalah 15%,

Oleh karena itu, dari data karakteristik berdasarkan pendapatan perbulan dapat disimpulkan bahwa, responden yang memiliki pendapatan Rp.1.000.000,- s/d Rp.1.999.999,- perbulan adalah responden yang paling dominan dalam penelitian ini. Kemudian diikuti oleh responden yang memiliki pendapatan Rp.3.000.000,- s/d Rp.3.999.999,- perbulan, berpendapatan Rp.2.000.000,- s/d Rp.2.999.999,- perbulan, dan responden yang memiliki pendapatan < Rp. 1.000.000 perbulan.

C. Teknik Pengolahan Data

Pengujian kuesioner tentang pengaruh Pelayanan karyawan Garuda Indonesia terhadap kepuasan penumpang pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh, mencakup uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, dan uji heteroskedartisitas. Pengujian ini dilakukan dengan tujuan agar penulis tidak mengambil kesimpulan yang salah mengenai gambaran keadaan yang sebenarnya terjadi. Pengujian validitas, reliabilitas, normalitas, linearitas, dan heteroskedartisitas ini dilakukan secara manual dan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 20.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid dari tiap item pertanyaan dan jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 100 orang. Jika $r_{hitung} > r_{table}$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid, dan jika $r_{hitung} < r_{table}$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Dimana nilai r_{tabel} ($n-2=98$) untuk taraf kesalahan 5% yaitu sebesar 0,196.

Hasil uji validitas menggunakan SPSS versi 20 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6.

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item pertanyaan	Pearson Correlation	r tabel (Taraf Signifikan 5 %)	Ket
X	Pelayanan 1	0.265	0.196	Valid
	Pelayanan 2	0.364		Valid
	Pelayanan 3	0.246		Valid
	Pelayanan 4	0.285		Valid
Y	kepuasan 1	0.457	0.196	Valid
	kepuasan 2	0.297		Valid
	kepuasan 3	0.354		Valid
	kepuasan 4	0.414		Valid

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 20.

Dari tabel uji validitas dengan menggunakan SPSS versi 20 di atas, dapat dilihat bahwa koefisien validitas (R) atau $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari hasil uji validitas tiap item pertanyaan, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan pada penelitian ini dinyatakan valid dan penelitian ini dapat dilanjutkan.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama atau membuat hasil konsisten. Pada penelitian ini, untuk melakukan uji reliabilitas digunakan metode pengukuran reliabilitas *Alpha Cronbach* (α) karena setiap butir pernyataan menggunakan skala

pengukuran interval. Suatu instrument dapat dikatakan reliable/ handal apabila nilai *alpha* (α) lebih besar dari 0,60, dan apabila nilai *alpha* (α) lebih kecil dari 0,60 maka instrument dinyatakan tidak reliabel.

Hasil uji realibilitas menggunakan SPSS versi 20 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7.

Hasil Uji Reliabilitas

Variable	<i>Reabilitas Coeficient</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Pelayanan	4 item pertanyaan	0.063	Reliable
Kepuasan	4 item pertanyaan	0.172	Reliable

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 20

Dari tabel uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 20 di atas, dapat dilihat bahwa nilai $\alpha > 0,60 = (\alpha_X = 0.063 \text{ dan } \alpha_Y = 0.172) > 0,60$. Dari hasil uji reliabilitas variabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel pada penelitian ini dinyatakan reliable.

3. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji tingkat kenormalan instrument yang digunakan dalam penelitian ini. Suatu data dinyatakan normal apabila nilai signifikansi $> 0,05$, namun apabila tingkat signifikansi $< 0,05$ maka data tersebut dinyatakan tidak normal. Uji normalitas data dilakukan dengan uji *kolmogrov-smirnov*, dalam penelitian ini akan diolah menggunakan SPSS versi 20.

Tabel 4.8

Hasil Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.39313335
	Absolute	.131
Most Extreme Differences	Positive	.131
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		1.307
Asymp. Sig. (2-tailed)		.066

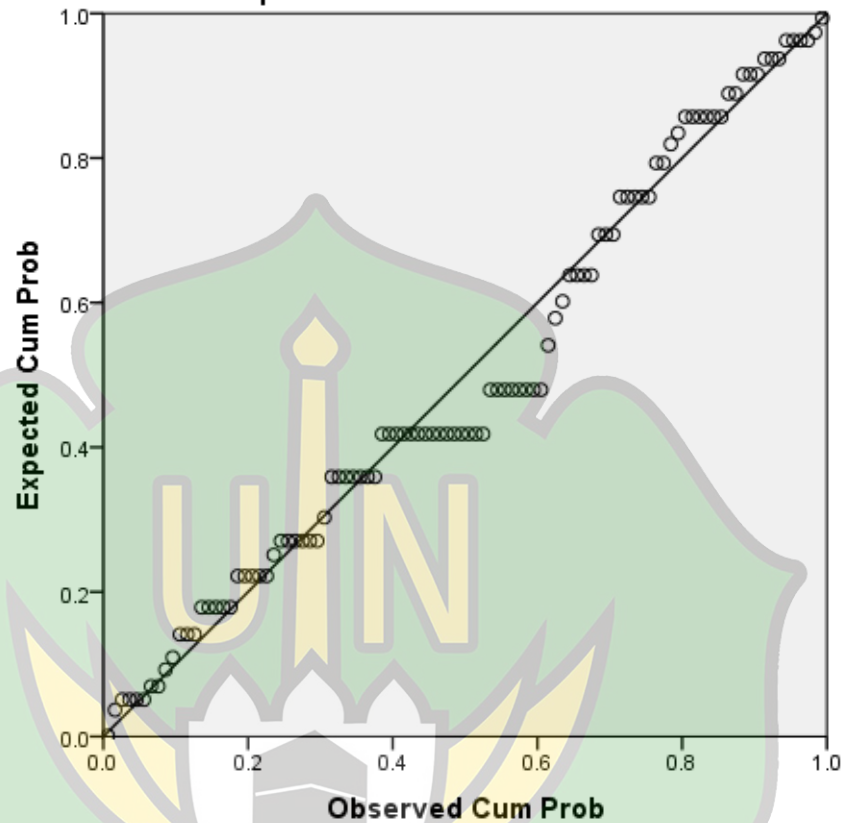
Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 20

Dari tabel uji normalitas dengan menggunakan SPSS versi 20 di atas, dapat dilihat bahwa nilai *kolmogrov-smirnov z* adalah 1.307, dan nilai signifikansi adalah 0,066. Jadi, nilai signifikansi $> 0,05 = 0,066 > 0,05$. Dari hasil uji normalitas data, maka dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini dinyatakan normal. Jadi dapat disimpulkan, berdasarkan penjelasan diatas bahwa H_0 diterima atau data berdistribusi Normal

Berikut uji Normal Probabilytas Plot dalam model Regresi Linier. Dalam uji ini, normalitas dilakukan pada residual pada model regresi. Pendeteksi kenormalan dilihat pada titik plot apakah berada disekitar garis diagonal, bila mengikuti garis diagonal maka dikatakann nilai residual terdistribusu normal.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: YTOT



Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi dengan normal, karena titik plot berada disekitar garis diagonal.

4. Uji linearitas

Uji linieritas adalah suatu uji yang bertujuan untuk memprediksikan hubungan yang linier atau tidak secara signifikan antara variabel X dan variabel Y. Variabel X dan variabel Y dinyatakan linier apabila nilai signifikansi $> 0,05$, namun apabila tingkat signifikansi $< 0,05$ maka variabel X dan variabel Y tersebut dinyatakan tidak linier. Uji linieritas variabel X dan variabel Y dalam penelitian ini akan diolah menggunakan SPSS versi 20.

Tabel 4.9
ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
YTOT * XTOT	(Combined)	25.043	6	4.174	2.235	.047
	Between Groups	6.609	1	6.609	3.538	.063
	Linearity	18.434	5	3.687	1.974	.090
	Deviation from Linearity	173.707	93	1.868		
	Within Groups	198.750	99			
	Total					

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 20.

Dari tabel uji linieritas dengan menggunakan SPSS versi 20 di atas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi adalah 0,090. Jadi, nilai signifikansi $> 0,05 = 0,090 > 0,05$. Dari hasil uji linieritas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X dan variabel Y pada penelitian ini dinyatakan linier secara signifikansi.

5. Uji Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan salah satu asumsi-asumsi dasar dalam regresi, uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan model regresi dinyatakan valid, namun jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka terjadi heteroskedastisitas dan model regresi

dinyatakan tidak valid. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini akan diolah menggunakan SPSS versi 20.

Tabel 4.10.

Uji heteroskedastisitas

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.059	1.152		1.787	.077
XTOT	-.059	.071	-.084	-.830	.408

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 20.

Dari tabel uji heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS versi 20 di atas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi adalah 0,408. Jadi, nilai signifikansi $> 0,05 = 0,408 > 0,05$. Dari hasil uji heteroskedastisitas, maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini, tidak terjadi heteroskedastisitas dan model regresi dinyatakan valid.

D. Analisis dan Pembahasan tentang Pelayanan karyawan terhadap Kepuasan penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.

1). Analisis dan Pembahasan tentang Pelayanan karyawan pada PT.

Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda

Aceh. Maka penulis akan menganalisis tentang pelayanan yang berlaku pada Garuda Indonesia, dari hasil pengisian kuesioner sebagai berikut:

Tabel 4.11.

Tanggapan Responden Terhadap pelayanan (X)

NO	Pelayanan (X)	SS		S		KS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Ketepatan	28	28	55	55	17	17	0	0.0	0	0.0
2	kenyamanan	17	17	74	74	9	9	0	0.0	0	0.0
3	kecepatan	17	17	67	67	16	16	0	0.0	0	0.0
4	Keramahan	15	15	68	68	17	17	0	0.0	0	0.0

Sumber: Data koesioner yang telah diolah tahun 2018

Data pada tabel 4.11. diatas, menunjukkan penyebaran data hasil jawaban responden terhadap variabel pelayanan dengan kuesioner yang diarahkan pada pertanyaan yang merujuk pada indikator keramahan, ketepatan, kecepatan, kenyamanan.

Jawaban responden pada kategori jawaban sangat setuju sebesar 19,25% yaitu hasil dari penjumlahan sangat setuju ($28 + 17 + 17 + 15 = 77 : 4 = 19,25\%$), setuju sebesar 66% yaitu hasil penjumlahan dari setuju ($55 + 74 + 67 + 68 = 264 : 4 = 66\%$), kurang setuju sebesar 14,75% yaitu hasil penjumlahan dari kurang setuju ($17 + 16 + 17 + 9 = 59 : 4 = 14,75\%$), tidak setuju sebesar 0% yaitu hasil penjumlahan dari tidak setuju ($0 + 0 + 0 + 0 = 0 : 4 = 0\%$), dan sangat tidak setuju sebesar 0%, hasil penjumlahan dari sangat tidak setuju ($0 + 0 + 0 + 0 = 0 : 4 = 0\%$).

Adapun jawaban responden yang tertinggi adalah kategori sangat setuju, kemudian kategori setuju dan selanjutnya diikuti oleh kategori kurang setuju dan tidak, dan jawaban responden yang paling rendah adalah kategori sangat tidak setuju.

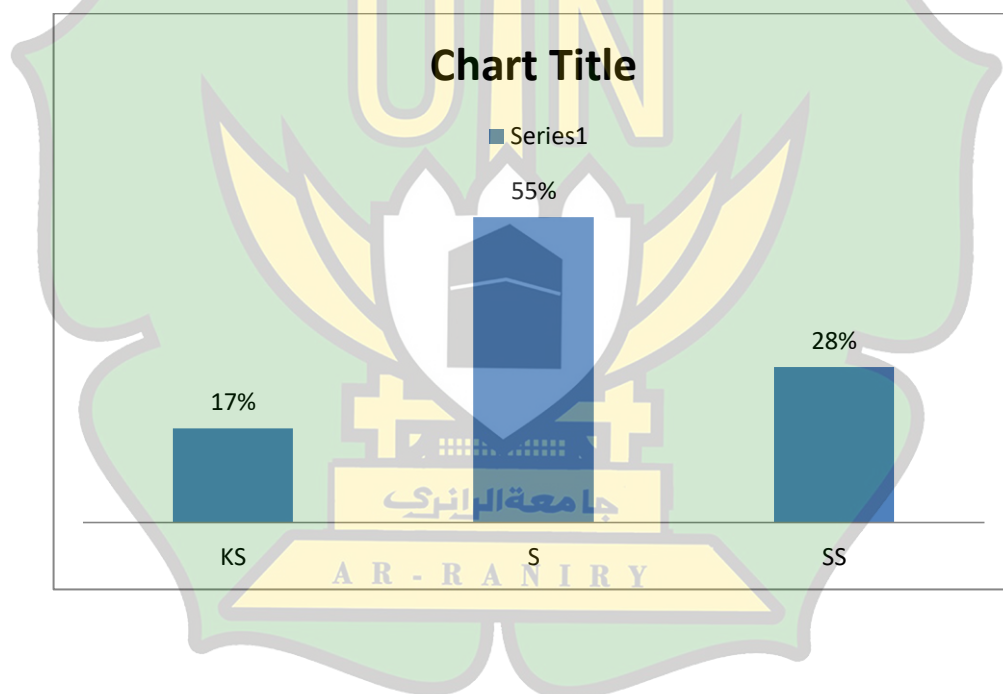
Maka berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan beberapa pendapat responden terhadap pelayanan :

1. Pernyataan “Layanan di Garuda Indonesia diberikan secara tepat sejak penumpang datang”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%), tidak setuju sebanyak 0 orang (0%), kurang setuju sebanyak 17 orang (17%), setuju sebanyak 55 orang (55%), dan sangat setuju sebanyak 28 orang (28%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa Layanan di Garuda Indonesia diberikan secara tepat sejak penumpang datang karena 55% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas, terdapat pada tabel dan gambar berikut.

Tabel 4.12.
Tanggapan Responden Terhadap ketepatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	17	17.0	17.0	17.0
S	55	55.0	55.0	72.0
Valid SS	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 20.



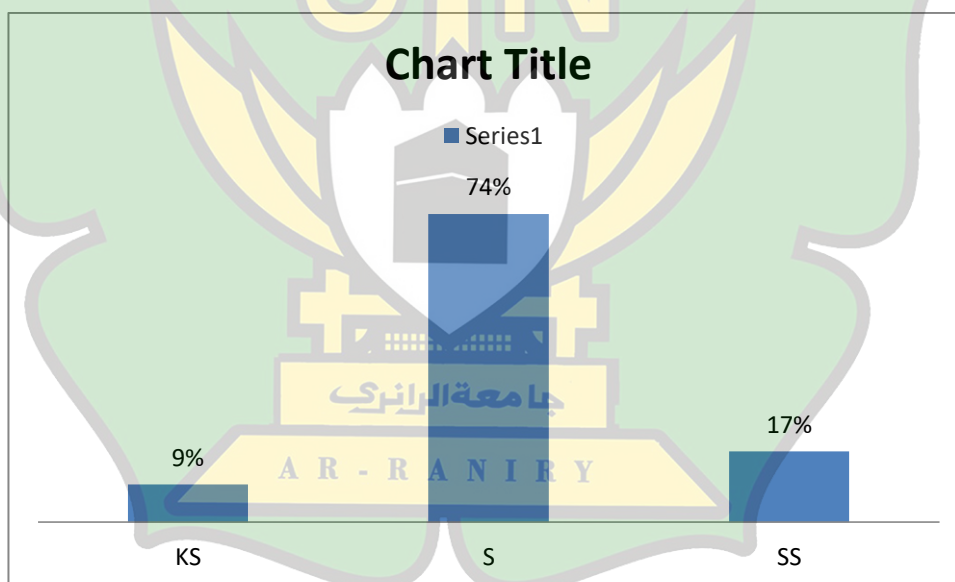
2. Pernyataan “Pelayanan yang diberikan memberikan kenyamanan yang sangat baik”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%), tidak setuju sebanyak 0 orang (0%), kurang setuju sebanyak 9 orang (9%), setuju sebanyak 74 orang (74%), dan sangat setuju sebanyak 17 orang (17%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden, dapat

disimpulkan bahwa Pelayanan yang diberikan memberikan kenyamanan yang sangat baik, karena 74% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas, terdapat pada tabel dan gambar berikut.

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Terhadap kenyamanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	9	9.0	9.0	9.0
S	74	74.0	74.0	83.0
SS	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 20.



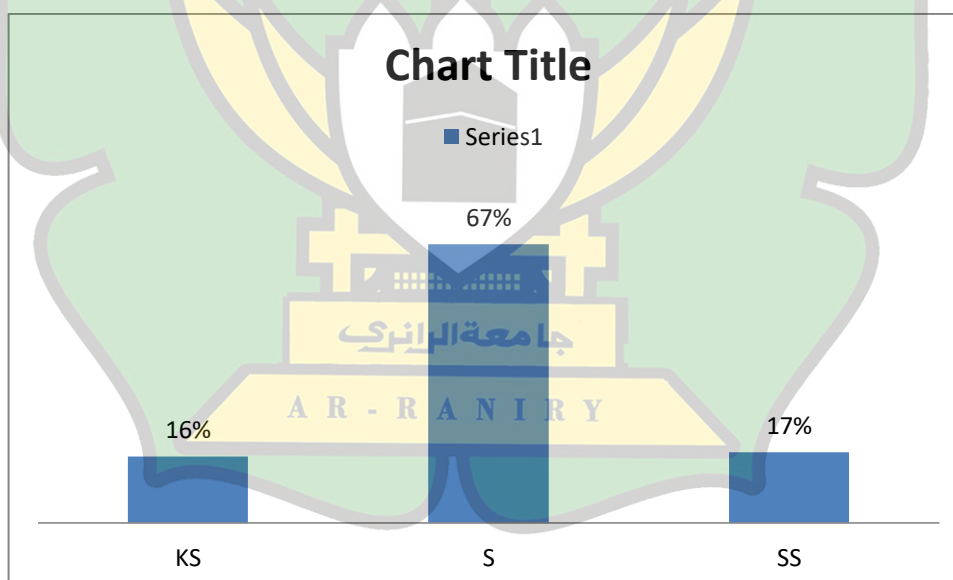
3. Pernyataan “Karyawan di Garuda Indonesia merespon dengan cepat permintaan/kebutuhan penumpang”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%), tidak setuju sebanyak 0 orang (0%), kurang setuju sebanyak 16 orang (16%), setuju sebanyak 67 orang (67%), dan sangat setuju sebanyak 17 orang (17%). Maka berdasarkan hasil

jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa Karyawan di Garuda Indonesia merespon dengan cepat permintaan/kebutuhan penumpang, karena 67% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas, terdapat pada tabel dan gambar berikut.

Tabel 4.14.
Tanggapan Responden Terhadap kecepatan

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	16	16.0	16.0	16.0
S	67	67.0	67.0	83.0
SS	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 20.

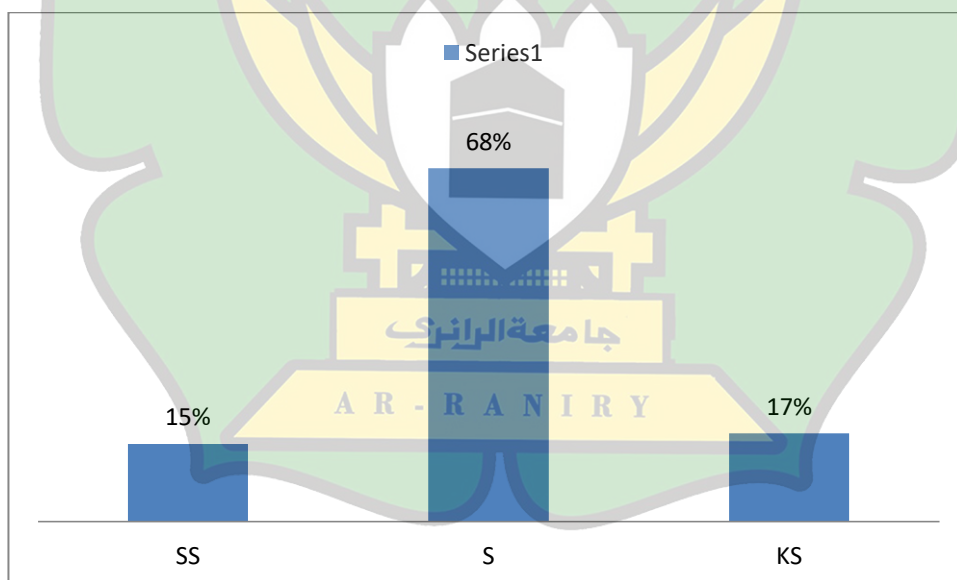


4. Pernyataan “Penumpang merasa aman berinteraksi di Garuda indonesia”.
Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%), tidak setuju sebanyak 0 orang (0%), kurang setuju sebanyak 17 orang (17%), setuju sebanyak 68 orang (68%), dan sangat setuju sebanyak 15

orang (15%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa Penumpang merasa aman berinteraksi di Garuda indonesia, karena 68% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas, terdapat pada tabel dan gambar berikut.

Tabel 4.15.
Tanggapan Responden Terhadap keramahan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	17	17.0	17.0	17.0
S	68	68.0	68.0	85.0
SS	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



a. Analisis perhitungan skala likert variabel Pelayanan

1. X1 (Ketepatan)

Table 4.16.
Perhitungan Skala Likert X1 (ketepatan)

	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Presentase Nilai	Kategori
SS	5	28	$5 \times 28 = 140$	80% - 100%	Sangat Setuju
S	4	55	$4 \times 55 = 220$	60% - 79,999%	Setuju
KS	3	17	$3 \times 17 = 51$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
TS	2	0	$2 \times 0 = 0$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
STS	1	0	$1 \times 0 = 0$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
Skor Total = 411					

Untuk mendapatkan hasil interpretensi, harus diketahui dulu skor tertinggi (X) dan angka terendah (Y) dengan rumus :

$$indeks \% = Total Skor : Y \times 100$$

Dimana : Total Skor = 411

$$Y = 4 \times 100 = 400$$

Maka :

$$indeks \% = Total Skor : Y \times 100$$

$$= 411 : 100 \times 100$$

$$= 411 \text{ (Kategori Sangat Setuju)}$$

Dari hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju bahwa Layanan di Garuda Indonesia diberikan secara tepat sejak penumpang datang.

2. X2 (kenyamanan)

Table 4.17.
Perhitungan Skala Likert X2 (kenyamanan)

	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Presentase Nilai	Kategori
SS	5	17	$5 \times 17 = 85$	80% - 100%	Sangat Setuju
S	4	74	$4 \times 74 = 296$	60% - 79,999%	Setuju
KS	3	9	$3 \times 9 = 27$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
TS	2	0	$2 \times 0 = 0$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
STS	1	0	$1 \times 0 = 0$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
Skor Total = 408					

Untuk mendapatkan hasil interpretensi, harus diketahui dulu skor tertinggi

(X) dan angka terendah (Y) dengan rumus :

$$\text{indeks \%} = \text{Total Skor} : Y \times 100$$

Dimana : Total Skor = 408

$$Y = 4 \times 100 = 400$$

Maka :

$$\text{indeks \%} = \text{Total Skor} : Y \times 100$$

$$= 408 : 100 \times 100$$

$$= 408 \text{ (Kategori Sangat Setuju)}$$

Dari hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju bahwa Pelayanan yang diberikan memberikan kenyamanan yang sangat baik.

3. X3 (kecepatan)

Table 4.18.

Perhitungan Skala Likert X3 (kecepatan)

	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Presentase Nilai	Kategori
SS	5	17	$5 \times 17 = 85$	80% - 100%	Sangat Setuju
S	4	67	$4 \times 67 = 268$	60% - 79,999%	Setuju
KS	3	16	$3 \times 16 = 48$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
TS	2	0	$2 \times 0 = 0$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
STS	1	0	$1 \times 0 = 0$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
Skor Total = 401					

Untuk mendapatkan hasil interpretensi, harus diketahui dulu skor tertinggi

(X) dan angka terendah (Y) dengan rumus :

$$\text{indeks \%} = \text{Total Skor} : Y \times 100$$

Dimana : Total Skor = 401

$$Y = 4 \times 100 = 400$$

Maka :

$$\text{indeks \%} = \text{Total Skor} : Y \times 100$$

$$= 401 : 100 \times 100$$

$$= 401 \text{ (Kategori sangat Setuju)}$$

Dari hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa Karyawan di Garuda Indonesia merespon dengan cepat permintaan/kebutuhan penumpang.

4. X4 (keramahan)

Table 4.19.

Perhitungan Skala Likert X2 (keramahan)

	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Presentase Nilai	Kategori
SS	5	15	$5 \times 15 = 75$	80% - 100%	Sangat Setuju
S	4	68	$4 \times 68 = 272$	60% - 79,999%	Setuju
KS	3	17	$3 \times 17 = 51$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
TS	2	0	$2 \times 0 = 0$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
STS	1	0	$1 \times 0 = 0$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
Skor Total = 398					

Untuk mendapatkan hasil interpretensi, harus diketahui dulu skor tertinggi (X) dan angka terendah (Y) dengan rumus :

$$\text{indeks \%} = \text{Total Skor} : Y \times 100$$

Dimana : Total Skor = 398

$$Y = 4 \times 100 = 400$$

Maka :

$$\text{indeks \%} = \text{Total Skor} : Y \times 100$$

$$= 398 : 100 \times 100$$

$$= 398 \text{ (Kategori Sangat Setuju)}$$

Dari hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa penilaian kinerja mampu meningkatkan partisipasi.

Table 4.20.
Perhitungan Skala Likert Variabel pelayanan

No	Pelayanan	STS	TS	KS	S	SS	Skor	Presentasi	Kategori
1.	Ketepatan	0	0	17	55	28	411	411%	Sangat Setuju
2.	Kenyamanan	0	0	09	74	17	408	408%	Sangat Setuju
3.	Kecepatan	0	0	16	67	17	401	401%	Sangat Setuju
4.	Keramahan	0	0	17	68	15	398	398%	Sangat Setuju

2). Analisis dan Pembahasan tentang Kepuasan penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh. Maka penulis akan menganalisis tentang kepuasan yang berlaku pada Garuda Indonesia, dari hasil pengisian kuesioner sebagai berikut:

Tabel 4.21.
Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan (Y)

N O	Kepuasan (Y)	SS		S		KS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Kesesuaian	22	22	53	53	5	00.0	0	0.0	0	0.0
2.	Fasillitas	21	21	65	65	13	13	1	1	0	0.0
3.	Kesediaan	20	20	66	66	12	12	2	2	0	0.0
4.	Kinerja	35	35	48	48	17	17	0	0.0	0	0.0

Sumber: Data koesioner yang telah diolah tahun 2018

Data pada tabel 4.16. diatas, menunjukkan penyebaran data hasil jawaban responden terhadap variabel kepuasan dengan kuesioner yang diarahkan pada pertanyaan yang merujuk pada indikator Kesesuaian harapan, fasilitas, kesediaan merekomondasikan, kinerja.

Jawaban responden pada kategori jawaban sangat setuju sebesar 24,5% yaitu hasil dari penjumlahan sangat setuju ($22 + 21 + 20 + 35 = 98 : 4 = 24,5\%$), setuju sebesar 58% yaitu hasil penjumlahan dari setuju ($53 + 65 + 66 + 48 = 232 :$

4 = 58%), kurang setuju sebesar 11,75% yaitu hasil penjumlahan dari kurang setuju ($5 + 13 + 12 + 17 = 47 : 4 = 11,75\%$), tidak setuju sebesar 0,75% yaitu hasil penjumlahan dari tidak setuju ($1 + 2 + 0 + 0 = 3 : 4 = 0,75\%$), dan sangat tidak setuju sebesar 0%, hasil penjumlahan dari sangat tidak setuju ($0 + 0 + 0 + 0 = 0 : 4 = 0\%$).

Adapun jawaban responden yang tertinggi adalah kategori setuju, kemudian kategori sangat setuju dan selanjutnya diikuti oleh kategori kurang setuju dan tidak, dan jawaban responden yang paling rendah adalah kategori sangat tidak setuju.

Maka berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan beberapa pendapat responden terhadap kerja :

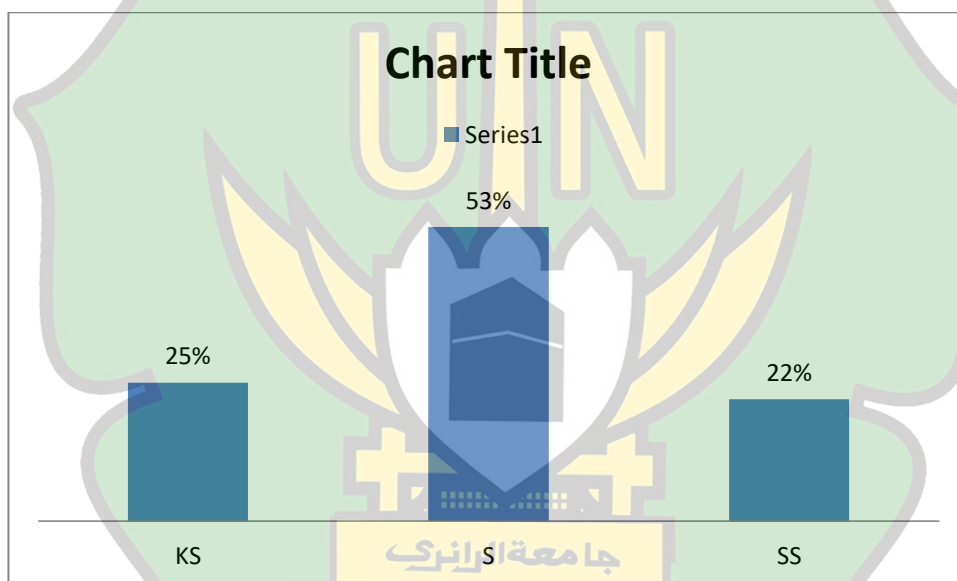
1. Pernyataan “Para karyawan mampu memberikan aman ketika penumpang berada di Garuda Indonesia”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%), tidak setuju sebanyak 0 orang (0%), kurang setuju sebanyak 5 orang (5 %), setuju sebanyak 53 orang (53 %), dan sangat setuju sebanyak 22 orang (22%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa Para karyawan mampu memberikan aman ketika penumpang berada di Garuda Indonesia, karena 53% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas, terdapat pada tabel dan gambar berikut.

Tabel 4.22.
Tanggapan Responden Kesesuaian harapan

Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	25	25.0	25.0	25.0
S	53	53.0	53.0	78.0
SS	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 20.



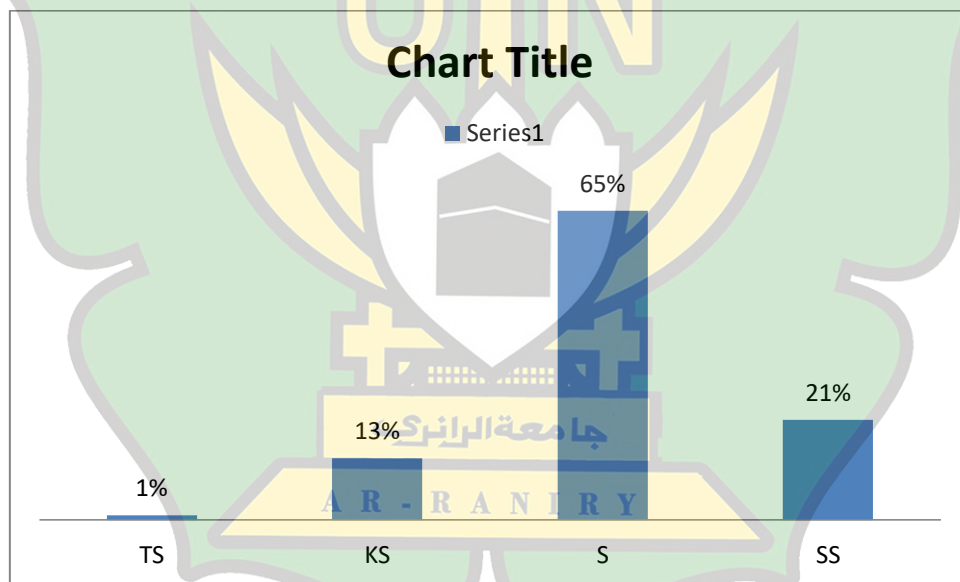
2. Pernyataan “Fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), kurang setuju sebanyak 13 orang (13%), setuju sebanyak 65 orang (65%), dan sangat setuju sebanyak 21 orang (21%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan bekerja dengan baik karena

itu adalah kewajiban, karena 65% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas, terdapat pada tabel dan gambar berikut.

Tabel 4.23.
Tanggapan Responden Terhadap
Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
KS	13	13.0	13.0	14.0
Valid S	65	65.0	65.0	79.0
SS	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 20.



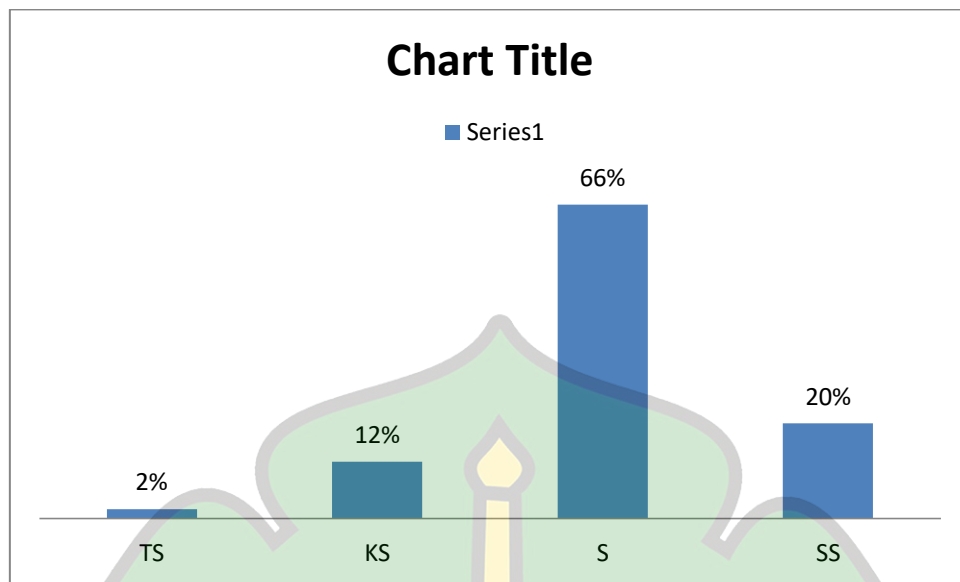
3. Pernyataan “Kesediaan penumpang untuk merekomendasikan kepuasan terhadap produk yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%), tidak setuju sebanyak 2 orang (2%), kurang setuju sebanyak 12 orang (12%), setuju sebanyak 66 orang (66%), dan sangat setuju sebanyak 20 orang (20%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa Pekerjaan itu adalah sumber penghasilan dari tenaga kependidikan, karena 66% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas, terdapat pada tabel dan gambar berikut.

Tabel 4.24.
Tanggapan Responden

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	2.0	2.0	2.0
KS	12	12.0	12.0	14.0
Valid S	66	66.0	66.0	80.0
SS	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 2

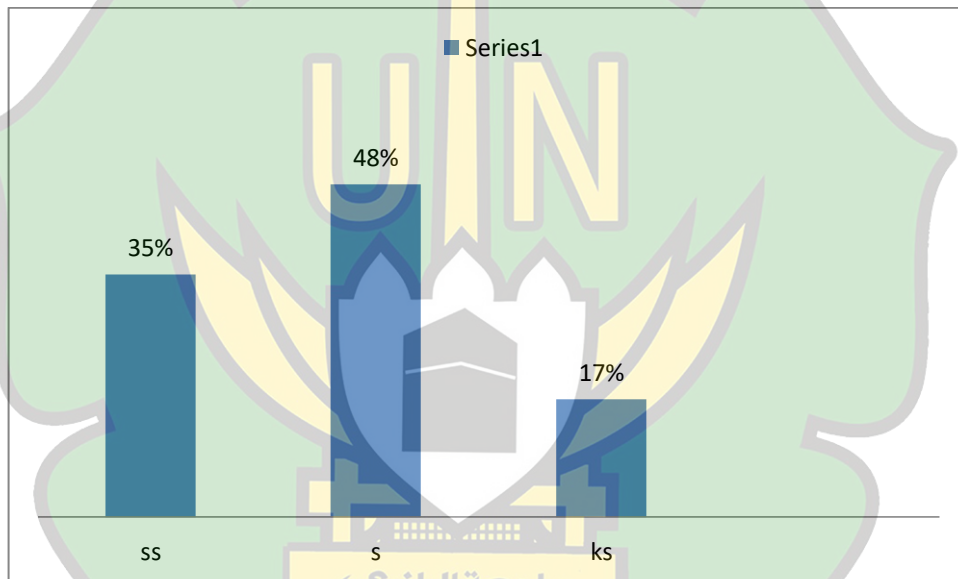


4. Pernyataan” Sarana dan prasarana di Garuda Indonesia dalam kondisi yang baik”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%), tidak setuju sebanyak 0 orang (0%), kurang setuju sebanyak 17 orang (17%), setuju sebanyak 48 orang (48%), dan sangat setuju sebanyak 35 orang (35%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa Sarana dan prasarana di Garuda Indonesia dalam kondisi yang baik, karena 48% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas, terdapat pada tabel dan gambar berikut.

Tabel 4.25
Tanggapan Responden
Y4

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	17	17.0	17.0	17.0
S	48	48.0	48.0	65.0
SS	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 20.



b. Analisis perhitungan skala likert variabel Kepuasan

1. Y1 (Kesesuaian)

Table 4.26.
Perhitungan Skala Likert Y1 (Kesesuaian)

	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Presentase Nilai	Kategori
SS	5	22	$5 \times 22 = 110$	80% - 100%	Sangat Setuju
S	4	53	$4 \times 53 = 212$	60% - 79,999%	Setuju
KS	3	5	$3 \times 5 = 15$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
TS	2	0	$2 \times 0 = 0$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
STS	1	0	$1 \times 0 = 0$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
Skor Total = 337					

Untuk mendapatkan hasil interpretensi, harus diketahui dulu skor tertinggi

(X) dan angka terendah (Y) dengan rumus :

$$\text{indeks \%} = \text{Total Skor} : Y \times 100$$

Dimana : Total Skor = 337

$$Y = 4 \times 100 = 400$$

Maka :

$$\text{indeks \%} = \text{Total Skor} : Y \times 100$$

$$= 337 : 100 \times 100$$

$$= 337 \text{ (Kategori Setuju)}$$

Dari hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa kesesuaian yang diberikan dapat terselesaikan dengan sangat baik.

2. Y2 (Fasilitas)

Table 4.27.

Perhitungan Skala Likert Y2 (Fasilitas)

	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Presentase Nilai	Kategori
SS	5	21	$5 \times 21 = 105$	80% - 100%	Sangat Setuju
S	4	65	$4 \times 65 = 260$	60% - 79,999%	Setuju
KS	3	13	$3 \times 13 = 39$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
TS	2	1	$2 \times 1 = 2$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
STS	1	0	$1 \times 0 = 0$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
Skor Total = 406					

Untuk mendapatkan hasil interpretensi, harus diketahui dulu skor tertinggi (X) dan angka terendah (Y) dengan rumus :

$$\text{indeks \%} = \text{Total Skor} : Y \times 100$$

Dimana : Total Skor = 406

$$Y = 4 \times 100 = 400$$

Maka :

$$\text{indeks \%} = \text{Total Skor} : Y \times 100$$

$$= 406 : 100 \times 100$$

$$= 406 \text{ (Kategori Setuju)}$$

Dari hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa fasilitas dengan sangat baik.

3. Y3 (kesediaan)

Table 4.28.

Perhitungan Skala Likert Y3 (Kesediaan)

	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Presentase Nilai	Kategori
SS	5	20	$5 \times 20 = 100$	80% - 100%	Sangat Setuju
S	4	66	$4 \times 66 = 264$	60% - 79,999%	Setuju
KS	3	12	$3 \times 12 = 36$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
TS	2	2	$2 \times 2 = 4$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
STS	1	0	$1 \times 0 = 0$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
Skor Total = 404					

Untuk mendapatkan hasil interpretensi, harus diketahui dulu skor tertinggi (X) dan angka terendah (Y) dengan rumus :

$$\text{indeks \%} = \text{Total Skor} : Y \times 100$$

Dimana : Total Skor = 404

$$Y = 4 \times 100 = 400$$

Maka :

$$\text{indeks \%} = \text{Total Skor} : Y \times 100$$

$$= 404 : 100 \times 100$$

$$= 404 \text{ (Kategori Sangat Setuju)}$$

Dari hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa kesediaan karyawan terhadap responden sangat setuju .

4. Y4 (kinerja)

Table 4.29.
Perhitungan Skala Likert Y4 (kinerja)

	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Presentase Nilai	Kategori
SS	5	35	$5 \times 35 = 175$	80% - 100%	Sangat Setuju
S	4	48	$4 \times 48 = 192$	60% - 79,999%	Setuju
KS	3	17	$3 \times 17 = 51$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
TS	2	0	$2 \times 0 = 0$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
STS	1	0	$1 \times 0 = 0$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
Skor Total = 418					

Untuk mendapatkan hasil interpretensi, harus diketahui dulu skor tertinggi (X) dan angka terendah (Y) dengan rumus :

$$\text{indeks \%} = \text{Total Skor} : Y \times 100$$

Dimana : Total Skor = 418

$$Y = 4 \times 100 = 400$$

Maka :

$$\text{indeks \%} = \text{Total Skor} : Y \times 100$$

$$= 418 : 100 \times 100$$

$$= 418 \text{ (Kategori Setuju)}$$

Dari hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju disimpulkan bahwa dalam kinerja karyawan dalam melayani penumpang sangat.

Table 4.30.
Perhitungan Skala Likert Variabel Kepuasan

No	Kepuasan	STS	TS	KS	S	SS	Skor	Presentasi	Kategori
1.	Kesesuaian	0	0	5	53	22	337	337%	Sangat Setuju
2.	Fasillitas	0	1	13	65	21	406	406%	Sangat Setuju
3.	Kesediaan	0	2	12	66	20	404	404%	Sangat Setuju
4.	Kinerja	0	0	17	48	35	418	418%	Sangat Setuju

E. Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui respon dari responden maka di analisis data dengan menggunakan rata-rata keseluruhan skor yang telah dibuat dengan metode skala likert. Analisis data tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh, mencakup analisis regresi sederhana, koefisien determinasi, dan uji signifikansi (uji t). Analisis regresi sederhana, koefisien determinasi, dan uji signifikansi (uji t) ini dilakukan secara manual dan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 20.

1. Analisis Regresi Sederhana

Analisis hasil penelitian mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh, dianalisis dengan menggunakan metode kuantitatif untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dengan menggunakan model analisis regresi sederhana.

Untuk lebih jelas dan lengkap, berikut adalah hasil analisis regresi sederhana menggunakan SPSS versi 20.

Tabel 4.31
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.182 ^a	.033	.023	1.40022	.033	3.371	1	98	.069

a. Predictors: (Constant), XTOT

b. Dependent Variable: YTOT

Tabel 4.32
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.756	1.915		10.318	.000
	XTOT	-.217	.118	-.182	-1.836	.069

a. Dependent Variable: YTOT

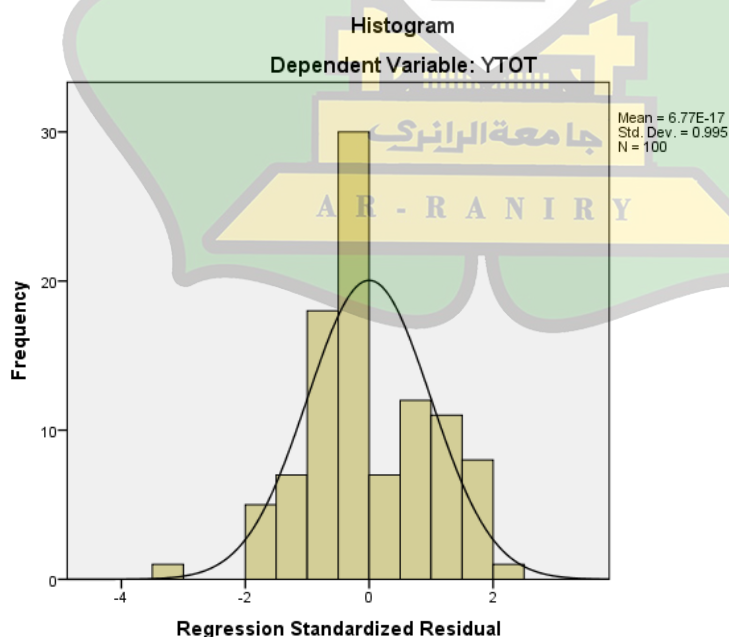
Tabel diatas menunjukkan hasil yang diperoleh dari dimasukkan data kuesioner ke dalam SPSS versi 20 dan hasil tersebut dimasukkan dalam persamaan sebagai berikut :

$$y = a + bx$$

$$= 19.756 + 0,217x$$

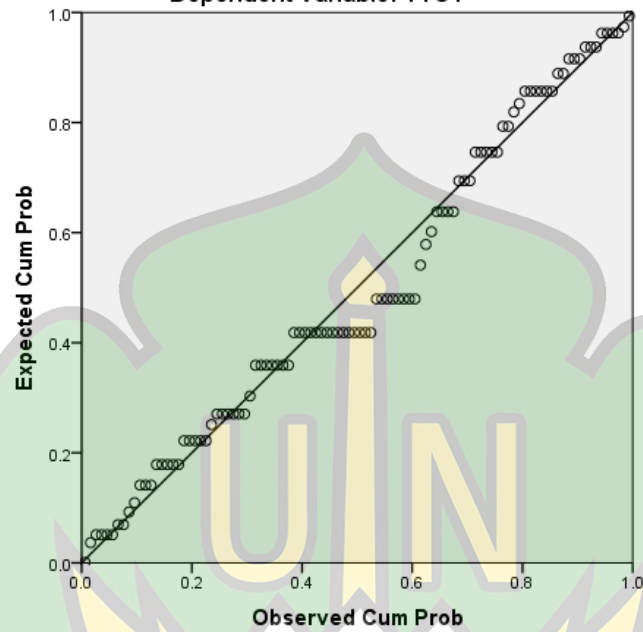
Hasil analisis regresi dari tabel diatas menunjukkan pelayanan memiliki hubungan terhadap kepuasan dengan nilai signifikansi regresi variabel pelayanan sebesar 0.000%. Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis dalam buku Sugiyono (2006) jika signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05, maka H1 dapat diterima dan H0 ditolak. Berdasarkan signifikansinya pelayanan (X) dengan signifikansi 0,000%, pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y)

Penjelasan diatas digambarkan dalam diagram berikut :



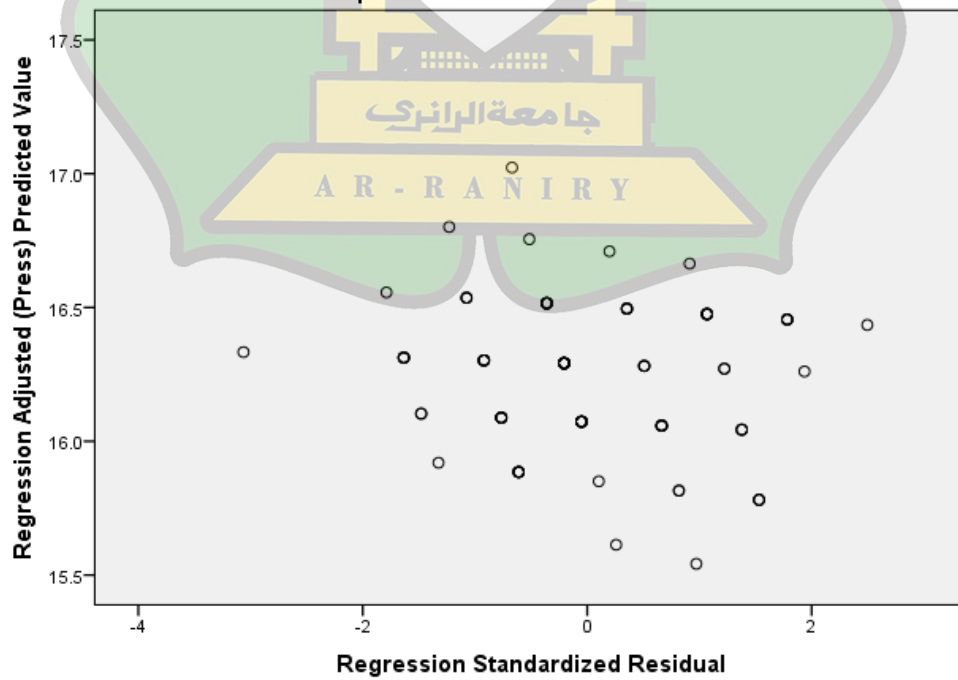
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: YTOT



Scatterplot

Dependent Variable: YTOT



2. Uji Hipotesis Koefisien Regresi Sederhana (Uji t)

Nilai t digunakan untuk menguji apakah variabel bebas berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat.

Adapun koefisien regresi sederhana sebagai berikut:

Tabel 4.33

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.756	1.915		10.318	.000
	XTOT	-.217	.118	-.182	-1.836	.069

a. Dependent Variable: YTOT

Dari hasil uji t di atas dapat diketahui nilai t hitung adalah 4.363 seperti pada tabel diatas. Langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

1. Menentukan Hipotesis

H_0 : Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.

H_1 : Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.

Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

2. Menentukan t_{hitung}

Berdasarkan tabel 4.31 diperoleh t_{hitung} sebesar -1.836

3. Menentukan t_{tabel}

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan (df)

$= n-2 = 100 - 2 = 98$. Maka hasil diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,984467

4. Kriteria Pengujian

H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

H_1 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

5. Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ (-1,836 < 1,984467) maka H_0 diterima.

6. Kesimpulan

Nilai $t_{hitung} < t_{tabel} = -1,836 < 1,984467$, maka H_0 diterima, artinya bahwa sangat sedikit pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan.

Jadi dalam kasus ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan sangat sedikit berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh sehingga hipotesis awal yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara kepuasan penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.

F. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa terdapat pengaruh sangat sedikit antara kepuasan penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.

. Dimana hasil pengujian pengaruh yang dilakukan dengan menggunakan metode uji regresi diketahui bahwa nilai t hitung $< t$ table.

Dan ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.

, disebabkan karena berdasarkan data-data yang diperoleh di lapangan diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan sangat tepat sehingga dapat meningkatkan kepuasan penumpang.

G. Persentase Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan kepada penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh. dan telah diuji dengan menggunakan SPSS versi 20 bahwa besarnya pelayanan terhadap kepuasan penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh. sebesar 0,033%.

Hal ini terbukti bahwa nilai R Square . adalah 0,33% yang menunjukkan bahwa variabel Y dipengaruhi oleh variabel X sebesar 0.33% dan sisanya sebesar 99,967% dipengaruhi oleh faktor- faktor lain yang tidak diteliti.



BAB V

PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dari uraian-uraian sebelumnya, setelah menganalisis pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan dan saran sebagai berikut:

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Adanya Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh. Hal ini dibuktikan dengan sejumlah penilaian yang diberikan Penumpang (responden) yang pada Garuda Indonesia. Selain itu, hal tersebut juga dibuktikan oleh hasil regresi yang telah diuji menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, dimana nilai t_{hitung} adalah -1,836 sedangkan nilai t_{tabel} adalah 1,984467 dan hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat sangat sedikit pengaruh antara Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia.
2. Koefisien *R Square* menunjukkan besarnya Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh. Adapun nilai *R Square* yang diperoleh adalah sebesar 0,033%. Artinya Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh adalah 0,033%.

B. Saran

1. Bagi PT. Angkasa Pura II Sultan Iskandar Muda Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi PT. Angkasa Pura II Sultan Iskandar Muda, dalam hal meningkatkan Pelayanan Karyawan. Pada penelitian ini telah membuktikan bahwa Pelayanan Karyawan yang telah di terapkan selama ini terbukti telah mempengaruhi Kepuasan Penumpang. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar Kepuasan Penumpang menjadi faktor meningkatnya ketertarikan penumpang pada layanan Garuda Indonesia
2. Bagi Perusahaan
Penulis menyarankan bagi para Karyawan agar hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi tambahan dimasa yang akan datang.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya agar penelitian ini dikembangkan guna melahirkan pengetahuan baru tentunya yang berhubungan dengan Pelayanan Karyawan dan faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Penumpang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, Muhammad. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern*. Cet. Pertama Jakarta: Pustaka Amani, 2006

Angrita Denziana, dkk., *Corporate Fenancial Performance Effects Of Macro Economic Factors Against Stock Return*, Jurnal Akutansi dan Keuangan, Vol. 5, No. 2, September 2014

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1996

Drs.Peter Salim, Yenny Salim, *Kamus Besar Bahasa Kontenporer*

Dickson Kho, <http://teknikelektronika.com/cara-menentukan-jumlah-sampel-dengan-rumus-slovin/> Diakses 12 Desember 201

Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra. *Service, Quality dan Statisfaction*.Yogyakarta:Andi, 2005

Gronroos.C.*Service management and Marketing: Managing the moment of truth in service competion*. Massachu setts: Lexington. 1990

Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*, (Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2008

Hoetomo, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya:Mitra Pelajar, 2005

Hasibuan, H.Malayu S.P, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008

Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby. *Management Quality and Competitivenes(second edition)*. Chicago: Irwin. 1997

Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2011

Kolter, *Manajemen pemasaran Indonesia : analisis perencanaan, implementasi dan pengendalian*, ahli bahasa : a.b susanto, edisi pertama, Jakarta: salemba empat ,2000

Kasmir,*Etika Customer Service*,(Jakarta : Ruju Grusindo Persada, 2005

Lupiyaodi Rambat,. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi pertama, Jakarta: Salemba Empat, 2001

Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005

Moh. Kasiram. *Metode Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Malang: UIN Maliki Press, 2008

Misbahuddin dan Iqlal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013

Philip Kotler, *Marketing Management, 11 edition*. Prentice Hall Int'l, New Jersey: Prentice Hall, 2013

. Poltak Sinambela Lijan, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan, dan Implementasi)*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006

Philip Kotler, *Manajemen Pemasara*, ahli Bahasa Hendra Teguh, Ronny A. Rusli dan Binyamin Molan. Jakarta: 2007

Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT. Raja Prasindo, 2010

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, penerapan citizen's Charter* 2005

Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* , Cet. Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta, 2008

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2008

Suharmisi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013

Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah. *Penelitian Kuantitatif: Sebuah Pengantar*. Bandung: Alfabeta, 2012

Tulus Winarsunu, *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*, Malang: UMM, 2002

Zulizn Yamit. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia. 2002

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Nomor: B.4970/Un.08/FDK/Kp.00.4/10/2018

Tentang

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Ganjil Tahun Akademik 2018/2019

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
- b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
 8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
 10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
 11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
 12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;
 13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;
 14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2018, Tanggal 5 Desember 2017.

MEMUTUSKAN

: Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.

: Menunjuk Sdr. 1). Dr. Fakhri, S. Sos, MA.

(Sebagai Pembimbing Utama)

2). Muzakkir Zabir, S.Sos.I., MA

(Sebagai Pembimbing Kedua)

Untuk membimbing Skripsi:

Nama : Chairullah M.

NIM/Jurusan : 140403005/Manajemen Dakwah (MD).....

Judul : Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia Pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda (SIM) Banda Aceh

- : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2018;
- : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh

Pada Tanggal: 22 Oktober 2018 M.

13 Shafar 1440 H.

an. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dekan,





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7552548, www.dakwah.arraniry.ac.id

Nomor : B.5576/Un.08/FDK.I/PP.00.9/11/2018

Banda Aceh, 26 November 2018

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada

Yth, **1. Pimpinan PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda (SIM)**
2. Seluruh Penumpang Garuda Indonesia Pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda (SIM)

Di -

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama /Nim : **Chairullah M / 140403005**
Semester/Jurusan : **IX / Manajemen Dakwah (MD)**
Alamat sekarang : **Lamreung Banda Aceh**

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***"Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia Pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Sultan Iskandar Muda (SIM) Banda Aceh"***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Wassalam

an Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan,



Aceh Besar, 10 Desember 2018

Nomor : 10.10/07/12/2018/xx
Perihal : Izin Melaksanakan Penelitian Ilmiah Mahasiswa
Atas Nama Chairullah. M

Kepada Yth :

DEKAN BID. AKADEMIK DAN KELEMBAGAAN
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY

DI
BANDA ACEH

Dengan Hormat

Mendasari surat Dekan Bid. Akademik dan Kelembagaan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri AR-RANIRY Banda Aceh nomor : B.5576/Un.08/FDK.I/PP.00.9/11/2018 tanggal 26 November 2018 perihal penelitian Ilmiah Mahasiswa atas nama Chairullah. M, bersama ini disampaikan bahwa pada prinsipnya PT Angkasa Pura II (Persero) kantor Cabang Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda menyetujui permohonan dimaksud.

Penelitian apat dilaksanakan terhitung mulai tanggal 1 Desember 2018 s/d 24 Desember 2018, disampaikan pula bahwa selama melaksanakan penelitian, mahasiswa diharuskan mengikuti aturan yang berlaku di perusahaan, dan data-data yang diperoleh hanya dipergunakan untuk kepentingan akademik semata.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

EXECUTIVE GENERAL MANAGER



ANGKASA PURA II
INDONESIA'S AIRPORT COMPANY

Dra. WAHYU WIDAYATI
MANAGER OF FINANCE & HUMAN RESOURCE

A. Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda (✓) pada salah satu pertanyaan yang Anda pilih.

1) SS (Sangat Setuju);

Berarti Bapak/Ibu berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh benar dan sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

2) S (Setuju);

Berarti Bapak/Ibu berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak benar.

3) KS (Kurang Setuju);

Berarti Bapak/Ibu berpendapat apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut tidak berpihak atau sulit untuk menyatakan setuju.

4) TS (Tidak Setuju);

Berarti Bapak/Ibu berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak tidak benarnya

5) STS (Sangat Tidak Setuju);

Berarti Bapak/Ibu berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh tidak benar dan tidak sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

Penulis

Chairullah.M

Identitas Responden

Nama :

1. Jenis Kelamin

☐
☐

- 1.Laki-laki
2.Perempuan

2. Usia Bapak/Ibu Saat Ini

☐
☐
☐
☐
☐
☐

- 1.20 s/d 30Tahun
2. 31 s/d 40Tahun
3. 41 s/d 50Tahun
4. 51 s/d 60Tahun
5. 61 s/d 70 Tahun
6. > 71 Tahun

3. Status Bapak/Ibu Sekarang

☐
☐
☐

- 1.Belum Nikah
2. Menikah
3.Janda/Duda

4. Pendidikan Terakhir Anda

☐
☐
☐
☐

1. SLTA/SMA/SMK
2. DII/DIII
3.S-1
4. S-2/S-3

5. Pendapatan Bapak/Ibu Per Bulan

☐
☐
☐
☐

1. Rp. Kurang dari Rp. 1.000.000,-
2. Rp. 1.000.000,- s/d Rp 1.999.999,-
3. Rp. 2.000.000,-s/d Rp 2.999.999,-
4. Rp. 3.000.000,s/d Rp. 3.999.999,-

KUALITAS PELAYANAN		STS	TS	KS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Layanan di Garuda indoneisa diberikan secara tepat sejak penumpang datang					
2	Pelayanan yang diberikan memberikan kenyamanan yang sangat baik					
3	Karyawan di Garuda Indonesia merespon dengan cepat permintaan/kebutuhan penumpang					
4	Penumpang merasa aman berinteraksi di Garuda Indonesia					

KEPUASAN		STS	TS	KS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Para karyawan mampu memberikan aman ketika penumpang berada di Garuda Indonesia					
2	Fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayan terhadap penumpang					
3	Kesediaan penumpang untuk merekomendasikan kepuasan terhadap produk yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga					
4	Sarana dan prasarana di Garuda Indonesia dalam kondisi yang baik					

Lampiran 1

HASIL PENELITIAN DAN PENGUJIAN DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

Frequencies

		Statistics				
		JK	US	SP	PT	PP
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

		JK			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	55	55.0	55.0	55.0
	wanita	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		US			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 s/d 30Tahun	57	57.0	57.0	57.0
	31 s/d 40Tahun	34	34.0	34.0	91.0
	41 s/d 50Tahun	4	4.0	4.0	95.0
	51 s/d 60Tahun	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

SP

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Belum Nikah	35	35.0	35.0	35.0
Menikah	57	57.0	57.0	92.0
Janda/Duda	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PT

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SLTA/SMA/SMK	18	18.0	18.0	18.0
DII/DIII	35	35.0	35.0	53.0
S-1	40	40.0	40.0	93.0
S-2/S-3	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PP

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Rp. Kurang dari Rp. 1.000.000,-	9	9.0	9.0	9.0
Rp. 1.000.000,- s/d Rp 1.999.999,-	43	43.0	43.0	52.0
Rp. 2.000.000,-s/d Rp 2.999.999,-	33	33.0	33.0	85.0
Rp. 3.000.000,s/d Rp. 3.999.999,-	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 2

Frequencies

		Statistics							
		X1	X2	X3	X4	Y1	Y2	Y3	Y4
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.1100	4.0800	4.0200	3.9800	3.9700	4.0600	4.0400	4.1800
Median		4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000

Frequency Table

		X1			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	KS	17	17.0	17.0	17.0
	S	55	55.0	55.0	72.0
	SS	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		X2			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	KS	9	9.0	9.0	9.0
	S	74	74.0	74.0	83.0
	SS	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	15	15.0	15.0	15.0
	S	68	68.0	68.0	83.0
	SS	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	17	17.0	17.0	17.0
	S	68	68.0	68.0	85.0
	SS	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	25	25.0	25.0	25.0
	S	53	53.0	53.0	78.0
	SS	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y2

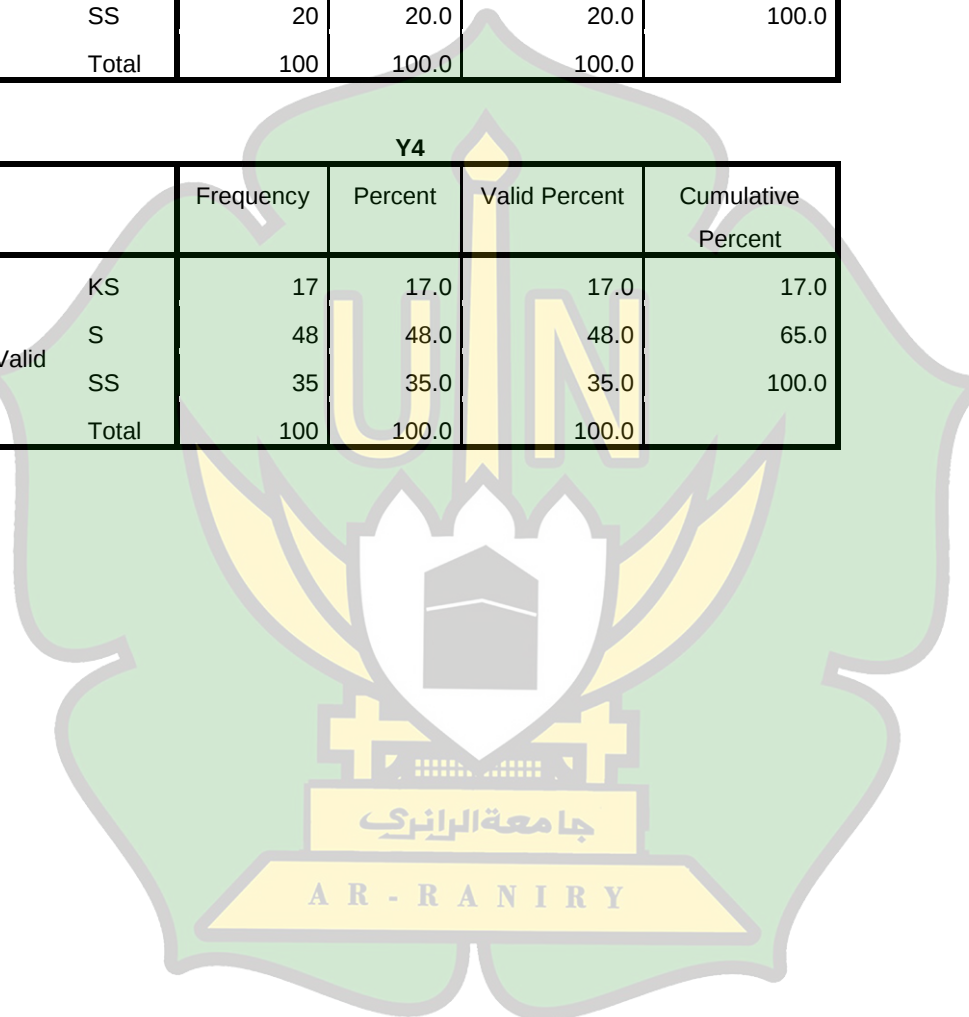
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	KS	13	13.0	13.0	14.0
	S	65	65.0	65.0	79.0
	SS	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	2.0	2.0	2.0
KS	12	12.0	12.0	14.0
Valid S	66	66.0	66.0	80.0
SS	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	17	17.0	17.0	17.0
Valid S	48	48.0	48.0	65.0
SS	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



Lampiran 3

Tabel t Untuk df = 1-100

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

t Table

Lampiran 4

df	0.10	0.05	0.025	0.01					
2	2.9200	4.3027	6.2054	9.9250	52	1.6747	2.0066	2.3082	2.6737
3	2.3534	3.1824	4.1765	5.8408	53	1.6741	2.0057	2.3069	2.6718
4	2.1318	2.7765	3.4954	4.6041	54	1.6736	2.0049	2.3056	2.6700
5	2.0150	2.5706	3.1634	4.0321	55	1.6730	2.0040	2.3044	2.6682
6	1.9432	2.4469	2.9687	3.7074	56	1.6725	2.0032	2.3033	2.6665
7	1.8946	2.3646	2.8412	3.4995	57	1.6720	2.0025	2.3022	2.6649
8	1.8595	2.3060	2.7515	3.3554	58	1.6716	2.0017	2.3011	2.6633
9	1.8331	2.2622	2.6850	3.2498	59	1.6711	2.0010	2.3000	2.6618
10	1.8125	2.2281	2.6338	3.1693	60	1.6706	2.0003	2.2990	2.6603
11	1.7959	2.2010	2.5931	3.1058	61	1.6702	1.9996	2.2981	2.6589
12	1.7823	2.1788	2.5600	3.0545	62	1.6698	1.9990	2.2971	2.6575
13	1.7709	2.1604	2.5326	3.0123	63	1.6694	1.9983	2.2962	2.6561
14	1.7613	2.1448	2.5096	2.9768	64	1.6690	1.9977	2.2954	2.6549
15	1.7531	2.1315	2.4899	2.9467	65	1.6686	1.9971	2.2945	2.6536
16	1.7459	2.1199	2.4729	2.9208	66	1.6683	1.9966	2.2937	2.6524
17	1.7396	2.1098	2.4581	2.8982	67	1.6679	1.9960	2.2929	2.6512
18	1.7341	2.1009	2.4450	2.8784	68	1.6676	1.9955	2.2921	2.6501
19	1.7291	2.0930	2.4334	2.8609	69	1.6672	1.9949	2.2914	2.6490
20	1.7247	2.0860	2.4231	2.8453	70	1.6669	1.9944	2.2906	2.6479
21	1.7207	2.0796	2.4138	2.8314	71	1.6666	1.9939	2.2899	2.6469
22	1.7171	2.0739	2.4055	2.8188	72	1.6663	1.9935	2.2892	2.6458
23	1.7139	2.0687	2.3979	2.8073	73	1.6660	1.9930	2.2886	2.6449
24	1.7109	2.0639	2.3910	2.7970	74	1.6657	1.9925	2.2879	2.6439
25	1.7081	2.0595	2.3846	2.7874	75	1.6654	1.9921	2.2873	2.6430
26	1.7056	2.0555	2.3788	2.7787	76	1.6652	1.9917	2.2867	2.6421
27	1.7033	2.0518	2.3734	2.7707	77	1.6649	1.9913	2.2861	2.6412
28	1.7011	2.0484	2.3685	2.7633	78	1.6646	1.9908	2.2855	2.6403
29	1.6991	2.0452	2.3638	2.7564	79	1.6644	1.9905	2.2849	2.6395
30	1.6973	2.0423	2.3596	2.7500	80	1.6641	1.9901	2.2844	2.6387
31	1.6955	2.0395	2.3556	2.7440	81	1.6639	1.9897	2.2838	2.6379
32	1.6939	2.0369	2.3518	2.7385	82	1.6636	1.9893	2.2833	2.6371
33	1.6924	2.0345	2.3483	2.7333	83	1.6634	1.9890	2.2828	2.6364
34	1.6909	2.0322	2.3451	2.7284	84	1.6632	1.9886	2.2823	2.6356
35	1.6896	2.0301	2.3420	2.7238	85	1.6630	1.9883	2.2818	2.6349
36	1.6883	2.0281	2.3391	2.7195	86	1.6628	1.9879	2.2813	2.6342
37	1.6871	2.0262	2.3363	2.7154	87	1.6626	1.9876	2.2809	2.6335
38	1.6860	2.0244	2.3337	2.7116	88	1.6624	1.9873	2.2804	2.6329
39	1.6849	2.0227	2.3313	2.7079	89	1.6622	1.9870	2.2800	2.6322
40	1.6839	2.0211	2.3289	2.7045	90	1.6620	1.9867	2.2795	2.6316
41	1.6829	2.0195	2.3267	2.7012	91	1.6618	1.9864	2.2791	2.6309
42	1.6820	2.0181	2.3246	2.6981	92	1.6616	1.9861	2.2787	2.6303
43	1.6811	2.0167	2.3226	2.6951	93	1.6614	1.9858	2.2783	2.6297
44	1.6802	2.0154	2.3207	2.6923	94	1.6612	1.9855	2.2779	2.6291
45	1.6794	2.0141	2.3189	2.6896	95	1.6611	1.9852	2.2775	2.6286
46	1.6787	2.0129	2.3172	2.6870	96	1.6609	1.9850	2.2771	2.6280
47	1.6779	2.0117	2.3155	2.6846	97	1.6607	1.9847	2.2767	2.6275
48	1.6772	2.0106	2.3139	2.6822	98	1.6606	1.9844	2.2764	2.6269
49	1.6766	2.0096	2.3124	2.6800	99	1.6604	1.9842	2.2760	2.6264
50	1.6759	2.0086	2.3109	2.6778	100	1.6602	1.9840	2.2757	2.6259
51	1.6753	2.0076	2.3095	2.6757					

Lampiran 5

Uji Validitas Variabel Pelayanan Karyawan dan Variabel Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh

		Correlations								
		X1	X2	X3	X4	Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.334**	.102	-.101	-.059	-.312**	-.106	-.129	.265**
	Sig. (2-tailed)		.001	.311	.317	.560	.002	.293	.199	.008
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.334**	1	.101	-.170	.036	-.080	-.042	-.041	.364**
	Sig. (2-tailed)	.001		.318	.091	.723	.427	.682	.686	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.102	.101	1	-.184	-.203*	-.115	.026	.020	.246*
	Sig. (2-tailed)	.311	.318		.067	.043	.254	.794	.840	.014
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	-.101	-.170	-.184	1	.179	.148	-.054	-.016	.285**
	Sig. (2-tailed)	.317	.091	.067		.074	.143	.595	.873	.004
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1	Pearson Correlation	-.059	.036	-.203*	.179	1	.171	.049	-.031	.457**
	Sig. (2-tailed)	.560	.723	.043	.074		.089	.628	.763	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	-.312**	-.080	-.115	.148	.171	1	-.084	.068	.297**
	Sig. (2-tailed)	.002	.427	.254	.143	.089		.408	.500	.003
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	-.106	-.042	.026	-.054	.049	-.084	1	.120	.354**
	Sig. (2-tailed)	.293	.682	.794	.595	.628	.408		.235	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	-.129	-.041	.020	-.016	-.031	.068	.120	1	.414**
	Sig. (2-tailed)	.199	.686	.840	.873	.763	.500	.235		.000

TOTAL	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson									
	Correlation	.265**	.364**	.246*	.285**	.457**	.297**	.354**	.414**	1
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.014	.004	.000	.003	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.063	4

**Uji Normalitas Variabel Pelayanan Karyawan dan Variabel Kepuasan
Penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandara Sultan
Iskandar Muda Banda Aceh**

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.182 ^a	.033	.023	1.40022	.033	3.371	1	98	.069

a. Predictors: (Constant), XTOT

b. Dependent Variable: YTOT

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.609	1	6.609	3.371	.069 ^b
	Residual	192.141	98	1.961		
	Total	198.750	99			

a. Dependent Variable: YTOT

b. Predictors: (Constant), XTOT

Coefficients^a

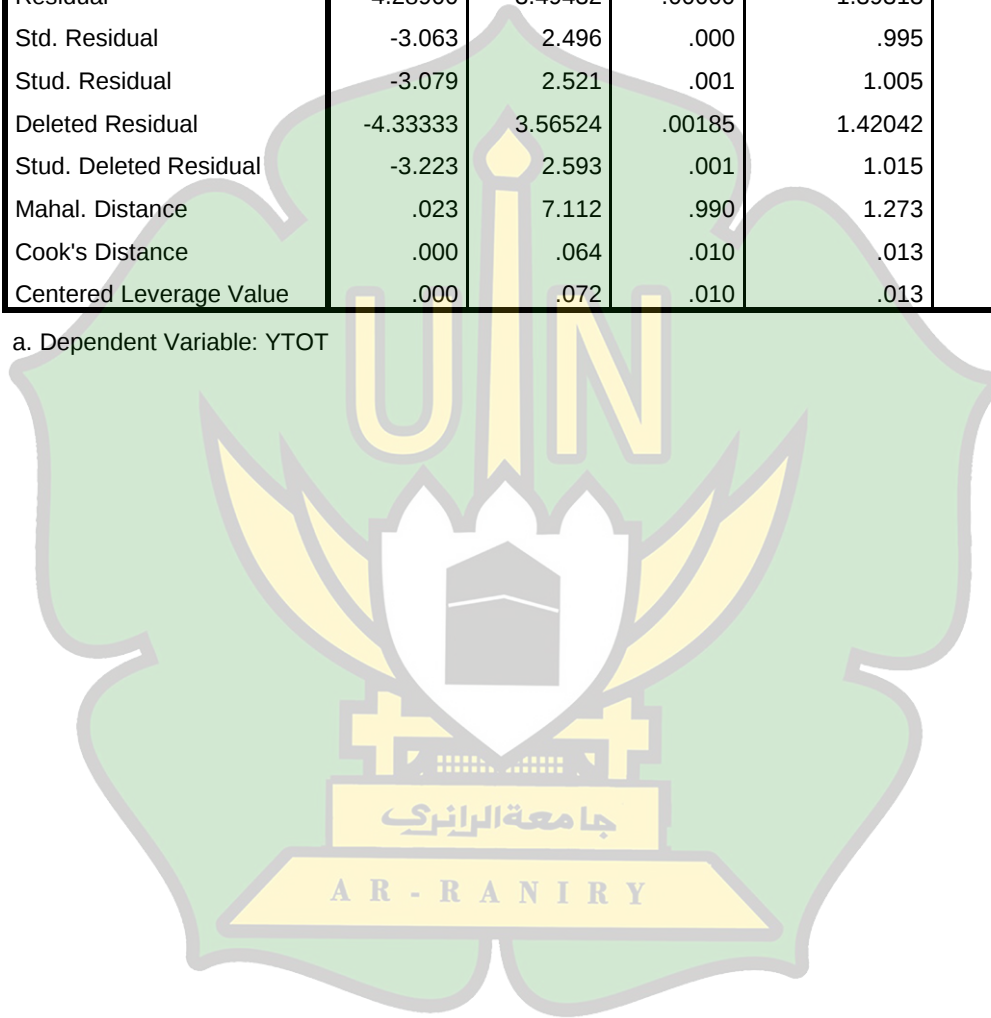
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.756	1.915		10.318	.000
	XTOT	-.217	.118	-.182	-1.836	.069

a. Dependent Variable: YTOT

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15.6390	16.9390	16.2500	.25837	100
Std. Predicted Value	-2.365	2.667	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.142	.401	.191	.054	100
Adjusted Predicted Value	15.5420	17.0227	16.2482	.26462	100
Residual	-4.28900	3.49432	.00000	1.39313	100
Std. Residual	-3.063	2.496	.000	.995	100
Stud. Residual	-3.079	2.521	.001	1.005	100
Deleted Residual	-4.33333	3.56524	.00185	1.42042	100
Stud. Deleted Residual	-3.223	2.593	.001	1.015	100
Mahal. Distance	.023	7.112	.990	1.273	100
Cook's Distance	.000	.064	.010	.013	100
Centered Leverage Value	.000	.072	.010	.013	100

a. Dependent Variable: YTOT



**Uji Linieritas Variabel Pelayanan Karyawan dan Variabel Kepuasan
Penumpang Garuda Indonesia pada PT. Angkasa Pura II Bandara Sultan
Iskandar Muda Banda Aceh**

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
YTOT * XTOT	(Combined)		25.043	6	4.174	2.235	.047
	Between	Linearity	6.609	1	6.609	3.538	.063
	Groups	Deviation					
		from	18.434	5	3.687	1.974	.090
		Linearity					
	Within Groups		173.707	93	1.868		
	Total		198.750	99			



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Chairullah. M
2. Tempat tanggal Lahir : Meulaboh, 7 Januari 1997
3. Jenis kelamin : Laki-Laki
4. Kewarganegaraan : Indonesia
5. Agama : Islam
6. Status : Belum Kawin
7. NIM : 140403005
8. Alamat : Meulaboh
 - a. Kecamatan : Johan Pahlawan
 - b. Kabupaten : Aceh Barat
 - c. Provinsi : Aceh
9. Anak ke : 2 dari 3 bersaudara
10. Nomor Hp : 0822-7663-3910
11. E-mail : chairullah.m@gmail.com
12. Hobi : Olahraga, Pertualangan
- Riwayat pendidikan,**
 13. SDN 23 Meulaboh : 2006
 14. MTsN Harapan Bangsa : 2009
 15. MAN 1 Meulaboh : 2014
 16. UIN Ar-Raniry Banda Aceh : Masuk Tahun 2014
- Orang Tua/Wali,**
 17. Ayah : Muhammad Nasir
 18. Ibu : Umi Salamah
- Pekerjaan Orang Tua,**
 - a. Ayah : Sopir
 - b. Ibu : IRT (Ibu Rumah Tangga)
 - c. Alamat Orang Tua **A R - R A N** : Meulaboh, Kec. Johan Pahlawan, Kab. Aceh Barat.

Banda Aceh, 18 Januari 2019
Penulis,

Chairullah. M
NIM. 140403005