

**PENGARUH *REPORT CULTURE FACILITY CARE* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR
UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA**

PROYEK AKHIR



Oleh :

LARAS BINTANG HARYANING PRABHA
NIT : 30622042

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**PENGARUH *REPORT CULTURE FACILITY CARE* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR
UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Pendidikan Program Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



Oleh :

LARAS BINTANG HARYANING PRABHA

NIT : 30622042

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

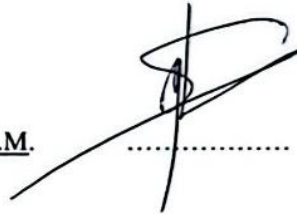
LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH *REPORT CULTURE FACILITY CARE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

Disusun Oleh :
Laras Bintang Haryaning Prabha
NIT. 30622042

Disetujui untuk diujikan pada :
Surabaya, 21 Juli 2025

Pembimbing 1 : DR. SLAMET HARIYADI, S.T., M.M.
NIP. 19630408 198902 1 001



Pembimbing 2 : PARAMITA DWI NASTITI, S.ST., MS. ASM.
NIP. 19890102 201012 2 006



LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *REPORT CULTURE FACILITY CARE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

Disusun oleh :
Laras Bintang Haryaning Prabha
NIT. 30622042

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Proyek Akhir
Program Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
Pada tanggal : 21 Juli 2025

Panitia Penguji :

Ketua : BAMBANG BAGUS HARIANTO, S.SiT., M.M., M.T.
NIP. 19810915 200502 1 001

Sekretaris: RIZALDI FIRMANSYAH KHAMID, A.Md.
NIP. 19971013 202012 1 007

Anggota : PARAMITA DWI NASTITI, S.ST., MS. ASM.
NIP. 19890102 201012 2 006

Ketua Program Studi
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara


LADY SILK MOONLIGHT, S.KOM, MT.
NIP. 19871109 200912 2 002

PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laras Bintang Haryaning Prabha
NIT : 30622042
Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara
Judul Proyek Akhir : Pengaruh *Report Culture Facility Care* Dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Proyek Akhir ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Politeknik Penerbangan Surabaya maupun di Perguruan Tinggi lain, serta dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
2. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Politeknik Penerbangan Surabaya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Politeknik Penerbangan Surabaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Proyek Akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Surabaya, 21 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Laras Bintang Haryaning Prabha
NIT. 30622042

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan nikmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan Proyek Akhir ini dengan baik. Proyek akhir yang berjudul “PENGARUH *REPORT CULTURE FACILITY CARE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA”, diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) Program studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara pada Politeknik Penerbangan Surabaya.

Tak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Proyek akhir ini, antara lain :

1. Allah SWT yang memberikan kesehatan, kelancaran, dan kemudahan dalam melakukan penelitian proyek akhir;
2. Bapak Suprpto dan Ibu Sri Rahayuningsih selaku kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan kepada penulis;
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku Ketua Program Studi D 3 Manajemen Transportasi Udara;
5. Bapak Dr. Slamet Hariyadi, S.T., M.M., selaku pembimbing I yang senantiasa membimbing dalam penyusunan Proyek Akhir;
6. Ibu Paramita Dwi Nastiti, S.S.T. MS. ASM. selaku pembimbing II yang senantiasa membimbing dalam penyusunan Proyek Akhir;
7. Keluarga yang memberikan kasih sayang, dukungan, dan doa kepada saya kapanpun dan dimanapun berada;
8. Para Dosen dan Instruktur serta seluruh civitas akademika Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah memberikan ilmu;
9. Teman-teman MTU 8 yang telah menyumbangkan pikiran, saran, dan motivasi.
10. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulisan Proyek akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang dimiliki penulis semata. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk menyempurnakan penulisan Proyek akhir ini. Semoga Proyek Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 21 Juli 2025



Penulis

ABSTRAK

PENGARUH *REPORT CULTURE FACILITY CARE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

Disusun oleh :
Laras Bintang Haryaning Prabha
NIT. 30622042

Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) sebagai bandara utama di Indonesia yang melayani jutaan penumpang setiap tahun memiliki peran strategis dalam mendukung sektor pariwisata dan perekonomian daerah, di mana kepuasan penumpang menjadi indikator kritis dalam menilai kinerja bandara. Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan penumpang adalah kualitas fasilitas dan layanan, di mana *Facility Care* sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pemeliharaan fasilitas memegang peran krusial dalam memastikan fasilitas bandara selalu dalam kondisi optimal.

Hal ini dapat dicegah dan diminimalisir dengan adanya tindakan pelaporan secara real time dan tanggap untuk memperbaiki segala bentuk kerusakan yang dirasa mengganggu. Maka dari itu penulis ingin mengetahui ada atau tidaknya pengaruh pada bagian kepuasan yang dialami oleh para penumpang.

Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan penyebaran kuesioner. Instrumen yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linear sederhana. Adapun analisis data dilakukan menggunakan teknik skala likert, serta dilengkapi dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji linearitas, uji normalitas. Hasil dari uji data yang dilakukan, terdapat koefisien detereminasi, pengaruh *report culture facility care* terhadap kepuasan penumpang memiliki pengaruh yang cukup signifikan.

Kata Kunci: Bandar Udara Internasional Yogyakarta, Pengaruh, *Report Culture*, Kepuasan Penumpang, *Facility Care*

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF FACILITY CARE REPORT CULTURE ON IMPROVING PASSENGER SATISFACTION AT YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT

Prepared by:

Laras Bintang Haryaning Prabha

NIT. 30622042

Yogyakarta International Airport (YIA) serves as a major airport in Indonesia, handling millions of passengers annually and playing a strategic role in supporting the tourism sector and regional economy. Passenger satisfaction serves as a critical indicator in evaluating airport performance. One of the primary factors influencing passenger satisfaction is the quality of facilities and services, where Facility Care as the party responsible for facility maintenance plays a crucial role in ensuring airport facilities are always in optimal condition.

This can be prevented and minimized through real-time reporting actions and responsive measures to repair any forms of damage that are perceived as disruptive. Therefore, the author seeks to determine whether there is an influence on passenger satisfaction experienced by passengers.

This research applies a quantitative descriptive approach. Data collection was conducted through observation and questionnaire distribution. The instrument used to test the hypothesis is simple linear regression analysis. Data analysis was performed using Likert scale techniques, supplemented with validity tests, reliability tests, linearity tests, and normality tests.

Based on the data analysis conducted, there is a coefficient of determination indicating that the influence of facility care report culture on passenger satisfaction has a quite significant effect.

Keywords: Yogyakarta Internasional Airport, Influence, Report Culture, Passenger Satisfaction, Facility Care

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Hipotesis	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
 BAB II LANDASAN TEORI	 6
2.1 Teori Penunjang.....	6
2.1.1 Pengaruh	6
2.1.2 <i>Report Culture Facility Care</i>	6
2.1.3 Penumpang	8
2.1.4 Bandar Udara.....	11
2.1.5 Standar Pelayanan Bandar Udara	17
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	19
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 21
3.1 Desain Penelitian	21
3.2 Variabel Penelitian.....	22
3.3 Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian	23
3.3.1 Populasi	23
3.3.2 Sampel	24
3.3.3 Objek Penelitian	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	25
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	25
3.4.1.1 Kuesioner	25
3.4.1.2 Observasi.....	27
3.4.2 Instrumen Penelitian	27
3.4.2.1 Uji Validitas	29

3.4.2.2 Uji Reliabilitas	29
3.4.2.3 Uji Normalitas.....	30
3.4.2.4 Uji Linearitas.....	31
3.5 Teknik Analisis Data	31
3.5.1 Uji Regresi Linear Sederhana.....	31
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.6.1 Tempat Penelitian	32
3.6.2 Waktu Penelitian	32
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 33
4.1 Hasil Penelitian.....	33
4.1.1 Observasi	33
4.1.2 Kuesioner.....	36
4.1.3 Pembahasan Hasil Penelitian Skala Likert	37
4.1.4 Uji Instrumen Penelitian Menggunakan SPSS	57
4.1.4.1 Uji Validitas	57
4.1.4.2 Uji Reliabilitas	58
4.1.4.3 Uji Normalitas.....	59
4.1.4.4 Uji Linearitas.....	60
4.1.4.5 Uji Regresi Linear Sederhana	61
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
 BAB V PENUTUP.....	 66
5.1 Simpulan.....	66
5.2 Saran.....	66
 DAFTAR PUSTAKA	 67
LAMPIRAN.....	69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kran Air di Toilet Wanita	2
Gambar 1. 2 <i>Handsoap</i> Dalam Keadaan Habis	2
Gambar 3. 1 Flowchart Desain Penelitian	22
Gambar 3. 2 Variabel Penelitian	22
Gambar 3. 3 Rumus Indeks.....	29
Gambar 4. 1 Kerusakan Pada Urinoir dan Closet Pada Toilet Ruang Kedangan .	34
Gambar 4. 2 Kran Air Mati	35
Gambar 4. 3 Bidet Shower Bocor	35
Gambar 4. 4 Histogram Pernyataan Nomor 1	38
Gambar 4. 5 Histogram Pernyataan Nomor 2.....	40
Gambar 4. 6 Histogram Pernyataan Nomor 3.....	42
Gambar 4. 7 Histogram Pernyataan Nomor 4.....	44
Gambar 4. 8 Histogram Pernyataan Nomor 5.....	46
Gambar 4. 9 Histogram Pernyataan Nomor 6.....	48
Gambar 4. 10 Histogram Pernyataan Nomor 7.....	50
Gambar 4. 11 Histogram Pernyataan Nomor 8.....	52
Gambar 4. 12 Histogram Pernyataan Nomor 9.....	54
Gambar 4. 13 Histogram Pernyataan Nomor 10.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Fasilitas Apron	13
Tabel 2. 2 Data Fasilitas <i>Runway</i>	14
Tabel 2. 3 Data Fasilitas <i>Taxiway</i>	14
Tabel 2. 4 Data Fasilitas <i>Landside</i>	15
Tabel 2. 5 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	19
Tabel 3. 1 Indikator Variabel	23
Tabel 3. 2 Kuesioner Petugas <i>Facility Care</i>	25
Tabel 3. 3 Kuesioner Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta	26
Tabel 3. 4 Skala Likert	28
Tabel 3. 5 Tabel Persentasi	29
Tabel 3. 6 Tingkat Reabilitas	30
Tabel 3. 7 Waktu Penelitian	32
Tabel 4. 1 Hasil Kuesioner Variabel X	36
Tabel 4. 2 Hasil Kuesioner Variabel Y	37
Tabel 4. 3 Tabel Persentasi	37
Tabel 4. 4 Data Kuesioner Pernyataan Nomor 1.....	38
Tabel 4. 5 Data Kuesioner Pernyataan Nomor 2.....	40
Tabel 4. 6 Data Kuesioner Pernyataan Nomor 3.....	42
Tabel 4. 7 Data Kuesioner Pernyataan Nomor 4.....	43
Tabel 4. 8 Data Kuesioner Pernyataan Nomor 5.....	45
Tabel 4. 9 Data Kuesioner Pernyataan Nomor 6.....	47
Tabel 4. 10 Data Kuesioner Pernyataan Nomor 7.....	49
Tabel 4. 11 Data Kuesioner Pernyataan Nomor 8.....	51
Tabel 4. 12 Data Kuesioner Pernyataan Nomor 9.....	53
Tabel 4. 13 Data Kuesioner Pernyataan Nomor 10.....	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	58
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	59
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4. 17 Hasil Uji Linearitas	60
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	61
Tabel 4. 19 Hasil Uji t (Parsial)	62
Tabel 4. 20 Hasil Koefisien Determinasi	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Regulasi.....	A-1
Lampiran B. Lembar Kuesioner Penelitian.....	B-1
Lampiran C. Tabel Validitas Variabel	C-1
Lampiran D. Rekapitulasi Kuesioner Variabel X dan Y.....	D-1
Lampiran E. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	E-1
Lampiran F. Lembar Validasi Kuesioner.....	F-1



DAFTAR PUSTAKA

- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). *The Service Encounter : Diagnosing Favorable and. 54*(January), 71–84.
- Bungin, B. (2007). Penelitian kualitatif: komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya (Vol. 2). Kencana.
- Damardjati, R. . (1995). *Tourism World Terms*. Pradnya Paramita.Jakarta.
- Fodness, D., & Murray, B. (2007). Passengers' expectations of airport service quality. *Journal of Services Marketing*, 21(7), 492–506.
<https://doi.org/10.1108/08876040710824852>
- Hutchinson, D., Bogicevic, V., Yang, W., Bilgihan, A., & Bujisic, M. (2013). Airport service quality drivers of passenger satisfaction. *Tourism Review*, 68(4), 3–18. <https://doi.org/10.1108/TR-09-2013-0047>
- International Air Transport Association (IATA). (2020). *Glossary of Industry Terms*.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Park, J. W., & Jung, S. Y. (2016). The effects of airline self-service technologies on airport passenger perception of service quality. *Tourism Management*, 52, 489-497.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara.
- Reason, B. (1997). *Managing the Risks of Organizational Accidents*.
- Riduwan. (2010). Skala Pengukuran variabel-variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, D. (2010). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, D. (2017). Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta. (Vol. 11, Issue 1).

Syofian, S. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan SPSS. *Jakarta: Kencana Prenada Media Group.*

Undang Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Wiegmann, D. A., Hui, Z., Terry L., von T., Gunjan, S., & and Gibbons, A. M. (2004). Safety Culture: An Integrative Review. *The International Journal of Aviation Psychology*, 14(2), 117–134.
https://doi.org/10.1207/s15327108ijap1402_1

