

**ANALISA TINGKAT PELAYANAN PETUGAS *CHECK-IN*
COUNTER TERHADAP KELANCARAN PENUMPANG
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
EL TARI KUPANG**

PROYEK AKHIR



Oleh :

MAULANA RUSMAN ALI
NIT : 30621059

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI
UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024**

**ANALISA TINGKAT PELAYANAN PETUGAS *CHECK-IN*
COUNTER TERHADAP KELANCARAN PENUMPANG
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
EL TARI KUPANG**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya
(A.Md.) pada Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



Oleh :

MAULANA RUSMAN ALI
NIT : 30621059

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI
UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISA TINGKAT PELAYANAN PETUGAS *CHECK-IN*
COUNTER TERHADAP KELANCARAN PENUMPANG
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
EL TARI KUPANG**

Oleh :
MAULANA RUSMAN ALI
NIT : 30621059

Disetujui untuk diujikan pada :
Surabaya, 7 Agustus 2024

Pembimbing I : Dr. SUDRAJAT, S.E., M.M.
NIP. 19600514 197912 1 001



Pembimbing II : Dr. PRASETYO ISWAHYUDI, S.T., M.M.
NIP. 19730916 199703 1 00



LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA TINGKAT PELAYANAN PETUGAS *CHECK-IN*
COUNTER TERHADAP KELANCARAN PENUMPANG
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
EL TARI KUPANG

Oleh :
MAULANA RUSMAN ALI
NIT : 30621059

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Proyek Akhir
Program Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
Pada tanggal : Surabaya, 7 Agustus 2024

Panitia Penguji :

1. Ketua : QUIRINA ARIANTJI P. M., S.E., M.M.
NIP. 19801005 200012 2 001

2. Sekretaris : Dr. SUDRAJAT, S.E., M.M.
NIP. 19600514 197912 1 001

3. Anggota : Dr. ARIYONO SETIAWAN, S.T., M.T.
NIP. 19790328 200502 1 001

Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara


LADY SILK MOONLIGHT, S. Kom., M.T.
NIP. 19871109 200912 2 002

PERNYATAAN DAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maulana Rusman Ali
NIT : 30621059
Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara
Judul Tugas Akhir : Analisa Tingkat Pelayanan Petugas *Check-In Counter* Terhadap Kelancaran Penumpang Di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Politeknik Penerbangan Surabaya maupun di Peruguruan 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 tugas 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, 7 Agustus 2024
Yang membuat pernyataan



Maulana Rusman Ali
NIT. 30621059

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat serta hidayah-Nya, Proyek Akhir yang berjudul “Analisa Tingkat Pelayanan Petugas *Check-In Counter* Terhadap Kelancaran Penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari” ini bisa diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Penyusunan Proyek Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu ketentuan memperoleh gelar A.Md. Program Diploma III Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Penataan Proyek Akhir ini tidak hendak sukses tanpa terdapatnya dorongan serta dukungan berbagai pihak. Oleh sebab itu, penyusun mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua peneliti yang telah memberikan doa dan motivasi baik material maupun spiritual;
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S. Kom., M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Bapak Dr. Sudrajat, S.E., M.M., selaku pembimbing 1 yang senantiasa membantu penulisan dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini;
5. Bapak Dr. Prasetyo Iswahyudi, S.T., M.M., selaku pembimbing 2 yang senantiasa membantu penulisan dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini;
6. Bapak/Ibu dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Proyek Akhir ini;
7. Para Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya;
8. Rekan-rekan course Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan 7 yang juga memberi motivasi dan semangat;
9. Teman-teman taruna *On The Job Training (OJT)* Bandar Udara Internasional El Tari Kupang yang telah menjadi *support system* selama berlangsungnya pembuatan Proyek Akhir;
10. Seluruh Taruna/i Politeknik Politeknik Penerbangan Surabaya dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu meneliti dalam penulisan Proyek Akhir ini.

Peneliti meyakini bahwa dalam penulisan Proyek Akhir ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan penulisan ini. Semoga penulisan Proyek Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 23 Juli 2024



Penulis

ABSTRAK

ANALISA TINGKAT PELAYANAN PETUGAS *CHECK-IN* *COUNTER* TERHADAP KELANCARAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL TARI KUPANG

Oleh :

MAULANA RUSMAN ALI

NIT : 30621059

Bandar Udara Internasional El Tari Kupang merupakan satu-satunya bandara yang dimiliki oleh Kota Kupang. Terletak di Kelurahan Penfui, Kecamatan Maulafa. Dari tahun 2021 hingga tahun 2023, bandara ini mengalami peningkatan 30%. Dengan peningkatan jumlah penumpang, maka akan terjadi lonjakan antrian penumpang di loket *check-in counter* saat *rush hour* (jam sibuk). Maka dari itu dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mengetahui kinerja pelayanan petugas *check-in counter* terhadap kelancaran dan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi atau pengamatan langsung, dan penyebaran kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah penumpang *Wings Air* yang berjumlah 100 penumpang. Sampel yang di dapat sebanyak 50 dari populasi yang ada dengan menggunakan teknik *Probability Sampling*. Metode analisa yang digunakan untuk menguji instrumen yaitu dengan uji Regresi Linear Sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan petugas *check-in counter* terhadap kelancaran penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang adalah sebesar 65.9%. Dalam wawancara dengan salah satu *Supervisor check-in counter*, membuktikan bahwa kinerja dari petugas *check-in counter* sudah memenuhi standar operasional prosedur (SOP). Kuesioner kepuasan penumpang yang sudah melalui tahap perhitungan oleh penulis, menghasilkan bahwa kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan petugas *check-in counter* sebesar 84.6%.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan Petugas, *Check-in Counter*, Penumpang, Kelancaran, Kepuasan

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE LEVEL OF CHECK-IN OFFICERS COUNTER AGAINST PASSENGERS FLOWNESS AT EL TARI KUPANG INTERNATIONAL AIRPORT

Oleh :

MAULANA RUSMAN ALI

NIT : 30621059

El Tari Kupang International Airport is the only airport owned by the City of Kupang. Located in Penfui Village, Maulafa District. From 2021 to 2023, this airport will experience an increase of 30%. With an increase in the number of passengers, there will be a spike in passenger queues at the check-in counter during rush hour. Therefore, with this research, it is hoped that we can find out the service performance of check-in counter officers regarding the smoothness and satisfaction of passengers at El Tari Kupang International Airport.

Data collection techniques in this research used observation or direct observation, and distributing questionnaires. The population in this study was Wings Air passengers, totaling 100 passengers. The samples obtained were 50 from the existing population using Probability Sampling techniques. The analytical method used to test the instrument is the Simple Linear Regression test.

The results of this research show that the influence of check-in counter staff service on the smooth running of passengers at El Tari Kupang International Airport is 65.9%,. In an interview with one of the check-in counter supervisors, it was proven that the performance of the check-in counter officers had met standard operating procedures (SOP). The passenger satisfaction questionnaire, which has gone through the calculation stage by the author, resulted in passenger satisfaction with the service performance of check-in counter officers at 84.6%.

Keywords: *Officers service performance, Check-in counter, Passangers, Smoothness, Satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN DAN KEASLIAN HAK CIPTA.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.5.1 Bagi Penulis	5
1.5.2 Bagi Pihak Bandara.....	5
1.5.3 Bagi Akademik.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Teori Penunjang	7
2.1.1 Pengertian Analisa	7
2.1.2 Bandar Udara	8
2.1.3 Pelayanan	12
2.1.4 Pengertian Penumpang.....	15
2.1.5 Sumber Daya Manusia	18
2.1.6 Pasasi.....	20
2.1.7 <i>Check-In Counter</i>	22
2.1.7.1 Standar Operasional Prosedur <i>Check-In Counter</i>	23
2.1.7.2 Tugas dan Fungsi <i>Check-In Counter</i>	26
2.1.8 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	28
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	29
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Desain Penelitian.....	39
3.2 Variabel Penelitian	40
3.3 Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian	41
3.3.1 Populasi	41
3.3.2 Sampel.....	42
3.3.3 Objek Penelitian.....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	43
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....	43

3.4.1.1	Observasi (Pengamatan Langsung)	44
3.4.1.2	Wawancara	44
3.4.1.3	Dokumentasi.....	47
3.4.1.4	Studi Kepustakaan.....	47
3.4.2	Instrumen Penelitian.....	48
3.4.2.1	Kuesioner	48
3.5	Teknik Analisis Data.....	50
3.5.1	Uji Validitas	53
3.5.2	Uji Realibilitas	54
3.5.3	Uji Normalitas	55
3.5.4	Regresi Linear Sederhana	55
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian	56
3.6.1	Tempat Penelitian.....	56
3.6.2	Waktu Penelitian	57
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		58
4.1	Hasil Penelitian	58
4.1.1	Observasi (Pengamatan Langsung)	58
4.1.2	Kuesioner	60
4.1.3	Wawancara.....	61
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
4.2.1	Pembahasan Penelitian Skala Likert.....	62
4.2.2	Pembahasan Uji Validitas	65
4.2.3	Perhitungan Uji Reabilitas	66
4.2.4	Perhitungan Normalitas	67
4.2.5	Perhitungan Regresi Linear Sederhana	68
4.2.6	Hasil Wawancara	70
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		73
5.1	Kesimpulan	73
5.2	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Bandar Udara Internasional El Tari Kupang.....	1
Gambar 1.2 Diagram Peningkatan Jumlah Penumpang Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Tahun 2021-2023	2
Gambar 1.3 Loker <i>check-in counter</i> di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang.....	2
Gambar 1.4 Lonjakan Antrian Penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang saat <i>Rush Hour</i> (Jam Kerja)	3
Gambar 2.1 Ilustrasi Loker Pelayanan <i>check-in counter</i>	23
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	39
Gambar 3.2 Variabel Penelitian	40
Gambar 3.3 Garis Kontinum.....	53
Gambar 3.4 Lokasi Bandar Udara Internasional El Tari Kupang.....	56
Gambar 4.1 Jadwal petugas <i>check-in counter</i> bulan Januari	58
Gambar 4.2 Jadwal petugas <i>check-in counter</i> bulan Februari	58



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Standar berat bagasi	25
Tabel 2.2 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	29
Tabel 3.1 Indikator Variabel.....	41
Tabel 3.2 Pertanyaan untuk Supervisor <i>check-in counter</i> Bandar Udara Internasional.....	46
Tabel 3.3 Kuesioner untuk Petugas <i>check-in counter</i> Bandar Udara Internasional.....	49
Tabel 3.4 Kuesioner untuk Penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang	50
Tabel 3.5 Skala Likert	51
Tabel 3.6 Kriteria Interpretasi Skor	53
Tabel 3.7 Tingkat Reliabilitas	55
Tabel 3.8 Waktu Penelitian	57
Tabel 4.1 Kinerja petugas <i>check-in counter</i>	59
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner pelayanan petugas <i>check-in counter</i>	62
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner Penumpang.....	63
Tabel 4.4 Uji Validitas Kuesioner Pelayanan Petugas <i>Check-in Counter</i>	65
Tabel 4.5 Uji Validitas Kuesioner Penumpang.....	66
Tabel 4.6 Uji Reabilitas Variabel Pelayanan Petugas <i>Check-in Counter</i>	66
Tabel 4.7 Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Penumpang	66
Tabel 4.8 Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.9 Uji Regresi Linear Sederhana	68
Tabel 4.10 ANOVA	69
Tabel 4.11 Uji Koefisien Determinasi	69
Tabel 4.12 Hasil Wawancara Penulis dengan <i>Supervisor check-in counter</i>	70

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Regulasi	A-1
A.1 Peraturan Menteri No. 30 Tahun 2021	A-1
Lampiran B. Observasi (Pengamatan Langsung)	B-1
B.1 Mengamati Kinerja Petugas <i>check-in counter</i> dan antrian penumpang	B-1
B.2 Melakukan pengamatan fasilitas <i>self check-in</i>	B-2
Lampiran C. Lembar Kuesioner	C-1
C.1 Kuesioner Petugas <i>check-in counter</i>	C-1
C.2 Kuesioner Penumpang	C-2
Lampiran D. Tabel Wawancara untuk <i>Supervisor check-in counter</i>	D-1
D.1 Pertanyaan untuk <i>Supervisor</i>	D-1
Lampiran E. Penyebaran Kuesioner	E-1
E.1 Menyebarakan Kuesioner ke Petugas <i>check-in counter</i>	E-1
E.2 Menyebarakan Kuesioner ke Penumpang	E-2
Lampiran F. Wawancara	F-1
F.1 Wawancara dengan <i>Supervisor check-in counter</i>	F-1
Lampiran G. Perhitungan	G-1
G.1 Tabel Signifikansi Distribusi R_{tabel}	G-1
G.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Pelayanan Petugas <i>check-in counter</i>	G-2
G.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Penumpang	G-3
G.4 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Pelayanan Petugas <i>check-in counter</i>	G-4
G.5 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Kepuasan Penumpang	G-4
G.6 Hasil Uji Normalitas	G-5
G.7 Nilai Residual	G-5
Lampiran H. Hasil Pengisian Kuesioner	H-1
H.1 Hasil Kuesioner Variabel Pelayanan Petugas <i>check-in counter</i>	H-1
H.2 Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Penumpang	H-6
Lampiran I. Perhitungan Skala Likert	I-1
I.1 Kuesioner Pelayanan Petugas <i>check-in counter</i>	I-1
I.2 Kuesioner Penumpang	I-17
Lampiran J. Lembar Validasi Pedoman Wawancara	J-1

DAFTAR PUSTAKA

- Agata Matwaan, M., & Sutarwati, S. (2023). UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PETUGAS PASASI MELALUI DISIPLIN KERJA PADA KARYAWAN PT. KOKAPURA AVIA CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA. *Jurnal Mahasiswa*, 5(2), 413–422. <https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v5i2>
- Ainur Fatimah, N., & Rachmawati, D. (2022). ANALISIS PERBEDAAN JUMLAH PENUMPANG DOMESTIK SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2020 DAN 2021 DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 4(2).
- Andini Armayanti, A., & Suprpti. (2023). ANALISIS FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG DISABILITAS DI BANDAR UDARA DOMINE EDUARD OSOK SORONG. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa (JIKMA)*, 1(2).
- Awan. (2021). STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DOMESTIK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO YOGYAKARTA. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 14(1).
- Bambang Irawan, Y. (2016). PENGARUH PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENT) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SMESCO MART AL-HIKAM KOTA MALANG. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*.
- CASR Part 139 Tentang AERODROME. (2015). *PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA*.
- Damayanti, D., Ramdila Laksana, S., Hari Sandi, S. P., & Epty Hidayaty, D. (2023). PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA BISNIS COFFEE SHOP GARIS TANGAN. *Jurnal Pijar Studi Manajemen Dan Bisnis*, 1(3). <https://e-journal.naureendigiton.com/index.php/pmb>
- Devi Apriliana, S., & Rining Nawangsari, E. (2021). PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) BERBASIS KOMPETENSI. *Forum Ekonomi*, 23(4), 804–812. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI>
- Dr. Imam Machali, M. Pd. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*.
- Eri Susan. (2019). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2).
- Erlangga, A., Prasetyanto, D., & Wahyu Widiyanto, B. (2016). TINGKAT PELAYANAN CHECK-IN COUNTER LION AIR DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA KOTA BANDUNG MENGGUNAKAN METODE ANTRIAN. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 2(1).
- Fadilah Amin, N., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1).
- Faruk Adiwangsa, A., & Olivia Azhar, H. P. (2023). PENGARUH PELAYANAN PADA CURB AREA TERHADAP CITRA BANDAR UDARA

- INTERNASIONAL LOMBOK. *Jurnal Akuntansi Manajemen Pariwisata Dan Pembelajaran Konseling*, 1(2).
- Hertanto, E. (2017). *TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL MENGGUNAKAN RUMUS TARO YAMANE*.
- July Priyanto, E., & Sutarwati, S. (2023). UPAYA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PT. KOKAPURA BAGIAN CHECK-IN COUNTER DAN BOARDING GATE DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG. *Jurnal Mahasiswa*, 5(3), 81–90. <https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v5i3>
- Jumantara, S., Yulistiyanti, D., & Kencanawaty, G. (2021). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI KEUANGAN KAS DI KAMPUNG BABAKAN RW.13 BOGOR. *Jurnal Ilmiah Sekolah Tinggi Teknologi Informasi*, 17(2).
- Khasanah, U. (2020). *MIKROTEACHING* (U. Khasanah, Ed.; Cetakan Pertama). Deepublish.
- KM 36 TAHUN 1993. (1993). *KEPUTUSAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 36 TAHUN 1993 tentang KRITERIA KLASIFIKASI BANDAR UDARA*.
- Melly Anne Dharasta, Y. S., & Turnado, A. (2016). PELAKSANAAN PELAYANAN GROUND HANDLING TERHADAP PENUMPANG MASKAPAI LION AIR DI PT KOKAPURA BANDAR UDARA INTERNASIONAL ACHMAD YANI SEMARANG. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 3(1).
- Moonlight, L. S., Rochmawati, L., Suhanto, S., & Rifai, M. (2022). SISTEM INFORMASI ON TIME PERFORMANCE (OTP) PENERBANGAN di BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA. *Warta Penelitian Perhubungan*, 34(2), 93–104. <https://doi.org/10.25104/warlit.v34i2.1956>
- Musqari, N., & Huda, N. (2018). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI VARIABEL KEPUASAN PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT (STUDI PADA BAITUZZAKAH PERTAMINA KANTOR PUSAT). *Jurnal Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat*. *Perisai*, 2(1), 34–53. <https://doi.org/10.21070/perisai.v%vi%i.1469>
- Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. (2009). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA*.
- Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (2009). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA*.
- Nova Sormin, J. (2015). *PENANGANAN BOARDING PADA PT. PRATHITA TITIAN NUSANTARA DI BANDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU*.
- Peraturan Menteri 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara. (2021). *PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA*.
- Putra Pratama, A., & Sri Haryati, E. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PETUGAS CHECK-IN COUNTER MASKAPAI CITILINK INDONESIA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA. *Jurnal Mahasiswa*, 5(3), 24–34. <https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v5i3>

- Qomariah, N. (2020). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (Teori, Aplikasi dan Studi Empiris)* (N. Qomariah, Ed.). CV. PUSTAKA ABADI. <https://www.researchgate.net/publication/356291163>
- Rozana Sari, D., & Hadi Putra, K. (2019). ANALISIS WAKTU PELAYANAN CHECK IN COUNTER DI BANDARA ABDUL RACHMAN SALEH MALANG. *Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan, Dan Infrastruktur*, 39.
- Sapriyanti. (2019). IMPLEMENTASI KEY PERFORMANCE INDICATOR PADA STAFF GROUND HANDLING (PETUGAS PASASI) DI BANDAR UDARA. *Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 16(2).
- SKEP/77/VI/2005. (2005). *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara tentang Persyaratan Teknis Bandar Udara*.
- Sugiyono. (2014). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D* (Dr. Sugiyono, Ed.). ALFABETA, CV.
- Suji Abadi, E. M., & Nur Masyi'ah, A. (2022a). ANALISIS PELAYANAN CHECK IN COUNTER OLEH PETUGAS PASASI PADA MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA JUANDA SURABAYA. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, 5(2), 2460–1454.
- Suji Abadi, E. M., & Nur Masyi'ah, A. (2022b). ANALISIS PELAYANAN CHECK IN COUNTER OLEH PETUGAS PASASI PADA MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA JUANDA SURABAYA. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, 4(2), 2460–1454.
- Sunarmintyastuti, L., & Aries Suprpto, H. (2019). PENGEMBANGAN SDM MELALUI MINAT DAN MOTIVASI SANTRIWATI PADA YAYASAN TAUFIDZUL QUR'AN AR-RAHMAN DI CIPUTAT TANGERANG SELATAN. *Jurnal Ilmiah Wahan Pendidikan*, 6(2).
- Sutarwati, S., & Aprilia Dewi, L. (2016). PENGARUH KINERJA PETUGAS CHECK-IN COUNTER PT GAPURA ANGKASA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 3(1).
- Syafrida, H. S. (2022). *E-BOOK METODOLOGI PENELITIAN* (M. S. Dr. Ir. Try Koryati, Ed.). KBM INDONESIA. www.penerbitbukumurah.com
- Tri Kristiono, R. (2014). ANALISA PELAYANAN PENUMPANG BAGIAN COUNTER CHECK-IN DI BANDARA ADI SUTJIPTO YOGYAKARTA . *Fakultas Teknologi Industri*.
- Zainal Arifin. (2014). *BAB III METODE PENELITIAN*.
- Ibrahim. (2016). *E-BOOK METODOLOGI*. KBM INDONESIA. <http://repository.unimar-amni.ac.id/>
- Nana Sujadna (2016). *KERANGKA TEORITIS*. *Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*. <http://portaluniversitasquality.ac.id/>

LAMPIRAN

Lampiran A. Regulasi

A.1 PM No. 30 Tahun 2021



MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 30 TAHUN 2021
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG ANGKUTAN UDARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk memberikan perlindungan dan pelayanan terhadap pengguna jasa angkutan udara perlu mengatur Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara;
- b. bahwa Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri telah tidak sesuai dengan kebutuhan hukum masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara;
- Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);

Lampiran B. Observasi (Pengamatan Langsung)

B.1 Mengamati Kinerja Petugas *check-in counter* dan antrian penumpang



B.2 Melakukan Pengamatan Fasilitas *self check-in*



Lampiran C. Lembar Kuesioner

C.1 Kuesioner Petugas *check-in counter*

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Petugas <i>check-in counter</i> telah menjalankan tugas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)				
2.	Jumlah petugas yang berada di <i>check-in counter</i> sudah sesuai dengan standar Operasional Prosedur (SOP)				
3.	Petugas <i>check-in counter</i> mampu melayani penumpang dengan cepat dan efisien				
4.	Petugas <i>check-in counter</i> sangat berpengaruh untuk membantu penumpang dalam efisiensi waktu				
5.	Petugas <i>check-in counter</i> bekerja di unitnya dengan fasilitas yang lengkap dan memadai				
6.	Jumlah fasilitas <i>check-in counter</i> di Bandar Udara Internasional El Tari sudah mencukupi jika terjadi lonjakan antrian penumpang				
7.	Petugas <i>check-in counter</i> mampu memberikan suatu informasi yang dapat membantu penumpang				
8.	Petugas <i>check-in counter</i> sudah memberikan informasi kepada penumpang tentang <i>self check-in</i>				
9.	Petugas <i>check-in counter</i> mampu berkoordinasi ketika ada kendala dalam fasilitas pelayanan				
10.	Petugas <i>check-in counter</i> mampu berkoordinasi apabila terjadi suatu kendala dalam melayani penumpang				

C.2 Kuesioner Penumpang

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Petugas <i>check-in counter</i> mampu melayani penumpang dengan ramah				
2.	Petugas <i>check-in counter</i> dapat memberikan informasi tentang jadwal penerbangan				
3.	Petugas <i>check-in counter</i> mampu melayani dengan cepat dan efisien				
4.	Petugas <i>check-in counter</i> berpengaruh dalam membantu efisiensi waktu penumpang				
5.	Penumpang mendapatkan sifat baik dan komunikatif yang diberikan petugas <i>check-in counter</i>				
6.	Petugas <i>check-in counter</i> telah menggunakan bahasa yang sopan untuk melayani penumpang				
7.	Pelayanan petugas <i>check-in counter</i> telah memberikan kepuasan kepada penumpang				
8.	Penumpang sudah puas dengan pelayanan petugas <i>check-in counter</i> di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang				
9.	Penumpang sudah mengetahui tata cara <i>self check-in</i>				
10.	<i>Self check-in</i> lebih efisien daripada pelayanan petugas <i>check-in counter</i>				

Lampiran D. Tabel Wawancara untuk *Supervisor check-in counter*

D.1 Pertanyaan untuk *Supervisor*

No.	Pertanyaan
1.	Menurut pendapat Bapak/Ibu, apakah pelayanan Petugas <i>check-in counter</i> itu berpengaruh terhadap kelancaran penumpang?
2.	Menurut pendapat Bapak/Ibu, apakah ada informasi yang wajib disampaikan oleh petugas <i>check-in counter</i> saat melayani penumpang? Jika ada, informasi apa saja yang disampaikan?
3.	Menurut pendapat Bapak/Ibu, jika terjadi lonjakan antrian tidak terduga apakah fasilitas <i>check-in counter</i> di Bandar Udara Internasional El Tari sudah mencukupi? Jika sudah, berapa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk melayani setiap penumpang? Jika belum, apakah akan ada rencana untuk penambahan fasilitas <i>check-in counter</i> ?
4.	Menurut pendapat Bapak/Ibu, kendala apa yang pernah dialami selama adanya proses pelayanan <i>check-in counter</i> sendiri?
5.	Menurut pendapat Bapak/Ibu, apakah fasilitas di area <i>check-in counter</i> sudah sangat membantu pelayanan petugas <i>check-in counter</i> ?
6.	Menurut pendapat Bapak/Ibu, jika menurut SOP apa saja yang menjadi poin penting dalam pelayanan petugas <i>check-in counter</i> ?
7.	Menurut pendapat Bapak/Ibu, apakah pelayanan <i>check-in counter</i> dirasa sudah tertangani dengan baik?
8.	Menurut pendapat Bapak/Ibu, rata-rata penumpang yang akan berangkat dari Bandar Udara Internasional El Tari apakah sudah mengetahui fasilitas <i>self check-in</i> ? Jika belum, langkah apa yang akan Bapak/Ibu lakukan?
9.	Menurut pendapat Bapak/Ibu, mementingkan usia atau kepentingan pribadi ke penumpang yang membutuhkan bantuan khusus dalam pelayanan di <i>check-in counter</i> apakah diperlukan?
10.	Di Bandar Udara Internasional El Tari masih sering saya jumpai ada penumpang yang tidak membawa bagasi, tetapi penumpang tersebut tetap ikut antrian <i>check-in counter</i> . Menurut pendapat Bapak/Ibu, apakah penumpang yang tidak membawa bagasi tetap diwajibkan <i>check-in</i> di meja pelayanan <i>check-in counter</i> ?

Lampiran E. Penyebaran Kuesioner

E.1 Menyebarakan Kuesioner ke Petugas *check-in counter*



E.2 Menyebarkan Kuesioner ke Penumpang



Lampiran F. Wawancara

F.1 Wawancara dengan *Supervisor check-in counter*



Lampiran G. Perhitungan

G.1 Tabel Signifikansi Distribusi R_{tabel}

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

G.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Pelayanan Petugas *check-in counter*

		Correlations										
		X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	X_8	X_9	X_10	AN
X_1	Pearson Correlation	1	.886	.886	.826	.410	.404	.490	.385	.898	.886	.762
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.004	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X_2	Pearson Correlation	.598	1	.537	.847	.287	.489	.344	.433	1.000	.537	.802
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.043	0.001	0.014	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X_3	Pearson Correlation	.886	.537	1	.501	.403	.423	.438	.410	.537	1.000	.782
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.004	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X_4	Pearson Correlation	.826	.847	.501	1	.294	.447	.357	.407	.847	.501	.774
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.038	0.001	0.011	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X_5	Pearson Correlation	.410	.287	.401	.294	1	.531	.451	.616	.287	.403	.675
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.043	0.004	0.038		0.000	0.000	0.000	0.043	0.004	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X_6	Pearson Correlation	.434	.489	.423	.447	.531	1	.621	.502	.489	.423	.772
	Sig. (2-tailed)	0.004	0.001	0.000	0.001	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X_7	Pearson Correlation	.490	.344	.435	.357	.351	.625	1	.486	.344	.435	.708
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.014	0.000	0.011	0.000	0.000		0.000	0.014	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X_8	Pearson Correlation	.385	.433	.410	.457	.616	.902	.488	1	.433	.410	.743
	Sig. (2-tailed)	0.004	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X_9	Pearson Correlation	.898	1.000	.537	.847	.287	.489	.344	.433	1	.537	.802
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.043	0.001	0.014	0.000		0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X_10	Pearson Correlation	.886	.537	1.000	.501	.403	.423	.438	.410	.537	1	.782
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.004	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
PELAYANAN	Pearson Correlation	.762	.802	.782	.774	.675	.772	.708	.743	.802	.782	R hitung
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	P value
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

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



G.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Penumpang

		Correlations										KEPUASA N
		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	Y_9	Y_10	
Y_1	Pearson Correlation	1	.865	.821	0.239	.821	.436	.395	.865	.821	0.239	.794
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.094	0.000	0.000	0.094	0.000	0.000	0.094	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y_2	Pearson Correlation	.865	1	.886	0.124	.462	.402	.366	1.000	.886	0.124	.795
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.391	0.001	0.004	0.006	0.000	0.000	0.391	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y_3	Pearson Correlation	.821	.886	1	-0.063	.496	.473	0.058	.886	1.000	-0.063	.701
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.662	0.000	0.001	0.687	0.000	0.000	0.662	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y_4	Pearson Correlation	0.239	0.124	-0.063	1	0.214	.553	.629	0.124	-0.063	1.000	.544
	Sig. (2-tailed)	0.094	0.391	0.862		0.135	0.000	0.000	0.391	0.862	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y_5	Pearson Correlation	.821	.462	.496	0.214	1	.536	.375	.462	.496	0.214	.705
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.000	0.135		0.000	0.001	0.001	0.000	0.135	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y_6	Pearson Correlation	.436	.402	.473	.553	.536	1	.328	.402	.473	.553	.740
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.004	0.001	0.000	0.000		0.021	0.004	0.001	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y_7	Pearson Correlation	.395	.366	0.058	.629	.375	.328	1	.366	0.058	.629	.814
	Sig. (2-tailed)	0.004	0.008	0.687	0.000	0.007	0.021		0.008	0.687	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y_8	Pearson Correlation	.865	1.000	.886	0.124	.462	.402	.366	1	.886	0.124	.795
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.391	0.001	0.004	0.006		0.000	0.391	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y_9	Pearson Correlation	.821	.886	1.000	-0.063	.496	.473	0.058	.886	1	-0.063	.701
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.662	0.000	0.001	0.687	0.000		0.662	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y_10	Pearson Correlation	0.239	0.124	-0.063	1.000	0.214	.553	.629	0.124	-0.063	1	.544
	Sig. (2-tailed)	0.094	0.391	0.862	0.000	0.135	0.000	0.000	0.391	0.862		0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
KEPUASA N	Pearson Correlation	.794	.795	.701	.544	.705	.740	.814	.795	.701	.544	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

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



G.4 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Pelayanan Petugas *check-in counter*

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X_1	28,62	22,363	0,699		0,906
X_2	28,84	21,892	0,745		0,903
X_3	28,72	22,940	0,708		0,906
X_4	28,76	21,900	0,708		0,905
X_5	28,90	22,990	0,595		0,912
X_6	29,02	21,489	0,698		0,906
X_7	28,96	22,611	0,631		0,910
X_8	28,98	21,898	0,666		0,908
X_9	28,84	21,892	0,745		0,903
X_10	28,72	22,940	0,708		0,906

G.5 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Kepuasan Penumpang

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y_1	30,38	17,506	0,730		0,858
Y_2	30,40	17,510	0,731		0,858
Y_3	30,44	18,129	0,617		0,867
Y_4	30,42	19,106	0,432		0,880
Y_5	30,50	18,010	0,618		0,867
Y_6	30,60	17,959	0,666		0,863
Y_7	30,56	18,415	0,503		0,876
Y_8	30,40	17,510	0,731		0,858
Y_9	30,44	18,129	0,617		0,867
Y_10	30,42	19,106	0,432		0,880

G.6 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,74495331
Most Extreme Differences	Absolute	0,090
	Positive	0,043
	Negative	-0,090
Test Statistic		0,090
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

G.7 Nilai Residual

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	25,04	39,66	33,84	3,816	50
Std. Predicted Value	-2,306	1,524	0,000	1,000	50
Standard Error of Predicted Value	0,392	0,994	0,537	0,140	50
Adjusted Predicted Value	25,78	39,63	33,84	3,800	50
Residual	-6,272	5,305	0,000	2,745	50
Std. Residual	-2,262	1,913	0,000	0,990	50
Stud. Residual	-2,288	1,970	0,000	1,011	50
Deleted Residual	-6,419	5,626	-0,002	2,868	50
Stud. Deleted Residual	-2,399	2,033	-0,004	1,028	50
Mahal. Distance	0,000	5,317	0,980	1,102	50
Cook's Distance	0,000	0,279	0,023	0,044	50
Centered Leverage Value	0,000	0,109	0,020	0,022	50
a. Dependent Variable: KEPUASAN					

Lampiran H. Hasil Pengisian Kuesioner

H.1 Hasil Kuesioner Variabel Pelayanan Petugas *check-in counter*

KUESIONER PELAYANAN PETUGAS CHECK-IN COUNTER DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL TARI KUPANG

NAMA PENGISI: *RATIH LODIA MARTHA MALEY*

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas <i>Check-In Counter</i> telah menjalankan tugas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)	✓			
2	Jumlah petugas yang berada di <i>Check-In Counter</i> sudah sesuai dengan standar Operasional Prosedur (SOP)	✓			
3	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu melayani penumpang dengan cepat dan efisien	✓			
4	Petugas <i>Check-In Counter</i> sangat berpengaruh untuk membantu penumpang dalam efisiensi waktu	✓			
5	Petugas <i>Check-In Counter</i> bekerja di unitnya dengan fasilitas yang lengkap dan memadai	✓			
6	Jumlah fasilitas <i>Check-In Counter</i> di Bandar Udara Internasional El Tari sudah mencukupi jika terjadi lonjakan antrian penumpang		✓		
7	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu memberikan suatu informasi yang dapat membantu penumpang	✓			
8	Petugas <i>Check-In Counter</i> sudah memberikan informasi kepada penumpang tentang <i>Self Check-In</i>	✓			
9	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu berkoordinasi ketika ada kendala dalam fasilitas pelayanan	✓			
10	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu berkoordinasi apabila terjadi suatu kendala dalam melayani penumpang	✓			

Keterangan :
SS : Sangat Setuju
S : Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

**KUESIONER PELAYANAN PETUGAS CHECK-IN COUNTER DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL EL TARI KUPANG**

NAMA PENGISI: *Winlayani Sulisti Endu*

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas <i>Check-In Counter</i> telah menjalankan tugas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)	✓			
2	Jumlah petugas yang berada di <i>Check-In Counter</i> sudah sesuai dengan standar Operasional Prosedur (SOP)	✓			
3	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu melayani penumpang dengan cepat dan efisien	✓			
4	Petugas <i>Check-In Counter</i> sangat berpengaruh untuk membantu penumpang dalam efisiensi waktu	✓			
5	Petugas <i>Check-In Counter</i> bekerja di unitnya dengan fasilitas yang lengkap dan memadai		✓		
6	Jumlah fasilitas <i>Check-In Counter</i> di Bandar Udara Internasional El Tari sudah mencukupi jika terjadi lonjakan antrian penumpang		✓		
7	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu memberikan suatu informasi yang dapat membantu penumpang	✓			
8	Petugas <i>Check-In Counter</i> sudah memberikan informasi kepada penumpang tentang <i>Self Check-In</i>	✓			
9	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu berkoordinasi ketika ada kendala dalam fasilitas pelayanan	✓			
10	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu berkoordinasi apabila terjadi suatu kendala dalam melayani penumpang	✓			

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

**KUESIONER PELAYANAN PETUGAS CHECK-IN COUNTER DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL EL TARI KUPANG**

NAMA PENGISI : *Uti*

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas <i>Check-In Counter</i> telah menjalankan tugas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)	✓			
2	Jumlah petugas yang berada di <i>Check-In Counter</i> sudah sesuai dengan standar Operasional Prosedur (SOP)	✓			
3	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu melayani penumpang dengan cepat dan efisien	✓			
4	Petugas <i>Check-In Counter</i> sangat berpengaruh untuk membantu penumpang dalam efisiensi waktu	✓			
5	Petugas <i>Check-In Counter</i> bekerja di unitnya dengan fasilitas yang lengkap dan memadai	✓			
6	Jumlah fasilitas <i>Check-In Counter</i> di Bandar Udara Internasional El Tari sudah mencukupi jika terjadi lonjakan antrian penumpang		✓		
7	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu memberikan suatu informasi yang dapat membantu penumpang	✓			
8	Petugas <i>Check-In Counter</i> sudah memberikan informasi kepada penumpang tentang <i>Self Check-In</i>	✓			
9	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu berkoordinasi ketika ada kendala dalam fasilitas pelayanan	✓			
10	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu berkoordinasi apabila terjadi suatu kendala dalam melayani penumpang	✓			

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

**KUESIONER PELAYANAN PETUGAS CHECK-IN COUNTER DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL EL TARI KUPANG**

NAMA PENGISI : E(LFRIDUS

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas <i>Check-In Counter</i> telah menjalankan tugas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)	✓			
2	Jumlah petugas yang berada di <i>Check-In Counter</i> sudah sesuai dengan standar Operasional Prosedur (SOP)		✓		
3	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu melayani penumpang dengan cepat dan efisien		✓		
4	Petugas <i>Check-In Counter</i> sangat berpengaruh untuk membantu penumpang dalam efisiensi waktu	✓			
5	Petugas <i>Check-In Counter</i> bekerja di unitnya dengan fasilitas yang lengkap dan memadai		✓		
6	Jumlah fasilitas <i>Check-In Counter</i> di Bandar Udara Internasional El Tari sudah mencukupi jika terjadi lonjakan antrian penumpang		✓		
7	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu memberikan suatu informasi yang dapat membantu penumpang		✓		
8	Petugas <i>Check-In Counter</i> sudah memberikan informasi kepada penumpang tentang <i>Self Check-In</i>		✓		
9	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu berkoordinasi ketika ada kendala dalam fasilitas pelayanan	✓			
10	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu berkoordinasi apabila terjadi suatu kendala dalam melayani penumpang	✓			

Keterangan :

- SS** : Sangat Setuju
- S** : Setuju
- TS** : Tidak Setuju
- STS** : Sangat Tidak Setuju

KUESIONER PELAYANAN PETUGAS *CHECK-IN COUNTER* DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL EL TARI KUPANG

NAMA PENGISI : *Dipren-dia*

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas <i>Check-In Counter</i> telah menjalankan tugas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)		✓		
2	Jumlah petugas yang berada di <i>Check-In Counter</i> sudah sesuai dengan standar Operasional Prosedur (SOP)	✓			
3	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu melayani penumpang dengan cepat dan efisien		✓		
4	Petugas <i>Check-In Counter</i> sangat berpengaruh untuk membantu penumpang dalam efisiensi waktu	✓			
5	Petugas <i>Check-In Counter</i> bekerja di unitnya dengan fasilitas yang lengkap dan memadai		✓		
6	Jumlah fasilitas <i>Check-In Counter</i> di Bandar Udara Internasional El Tari sudah mencukupi jika terjadi lonjakan antrian penumpang		✓		
7	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu memberikan suatu informasi yang dapat membantu penumpang	✓			
8	Petugas <i>Check-In Counter</i> sudah memberikan informasi kepada penumpang tentang <i>Self Check-In</i>	✓			
9	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu berkoordinasi ketika ada kendala dalam fasilitas pelayanan		✓		
10	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu berkoordinasi apabila terjadi suatu kendala dalam melayani penumpang	✓			

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

H.2 Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Penumpang

**KUESIONER KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN PETUGAS
CHECK-IN COUNTER DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
EL. TARI KUPANG**

NAMA PENGISI : SUHALOWI

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu melayani penumpang dengan ramah		✓		
2	Petugas <i>Check-In Counter</i> dapat memberikan informasi tentang jadwal penerbangan		✓		
3	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu melayani dengan cepat dan efisien		✓		
4	Petugas <i>Check-In Counter</i> berpengaruh dalam membantu efisiensi waktu penumpang		✓		
5	Penumpang mendapatkan sifat baik dan komunikatif yang diberikan petugas <i>Check-In Counter</i>		✓		
6	Petugas <i>Check-In Counter</i> telah menggunakan bahasa yang sopan untuk melayani penumpang		✓		
7	Pelayanan petugas <i>Check-In Counter</i> telah memberikan kepuasan kepada penumpang		✓		
8	Penumpang sudah puas dengan pelayanan Petugas <i>Check-In Counter</i> di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang		✓		
9	Rata-rata penumpang sudah mengetahui tata cara <i>Self Check-in</i>		✓		
10	<i>Self Check-In</i> lebih efisien daripada pelayanan Petugas <i>Check-In Counter</i>	✓			

Keterangan :
SS : Sangat Setuju
S : Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

**KUESIONER KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN PETUGAS
CHECK-IN COUNTER DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
EL TARI KUPANG**

NAMA PENGISI : *Fatahudin*

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu melayani penumpang dengan ramah	✓			
2	Petugas <i>Check-In Counter</i> dapat memberikan informasi tentang jadwal penerbangan	✓			
3	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu melayani dengan cepat dan efisien	✓			
4	Petugas <i>Check-In Counter</i> berpengaruh dalam membantu efisiensi waktu penumpang		✓		
5	Penumpang mendapatkan sifat baik dan komunikatif yang diberikan petugas <i>Check-In Counter</i>	✓			
6	Petugas <i>Check-In Counter</i> telah menggunakan bahasa yang sopan untuk melayani penumpang	✓			
7	Pelayanan petugas <i>Check-In Counter</i> telah memberikan kepuasan kepada penumpang	✓			
8	Penumpang sudah puas dengan pelayanan Petugas <i>Check-In Counter</i> di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang	✓			
9	Rata-rata penumpang sudah mengetahui tata cara <i>Self Check-in</i>	✓			
10	<i>Self Check-In</i> lebih efisien daripada pelayanan Petugas <i>Check-In Counter</i>	✓			

Keterangan :

- SS** : Sangat Setuju
- S** : Setuju
- TS** : Tidak Setuju
- STS** : Sangat Tidak Setuju

**KUESIONER KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN PETUGAS
CHECK-IN COUNTER DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
EI TARI KUPANG**

NAMA PENGISI : *FATHAN S. RIZAL*

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu melayani penumpang dengan ramah		✓		
2	Petugas <i>Check-In Counter</i> dapat memberikan informasi tentang jadwal penerbangan		✓		
3	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu melayani dengan cepat dan efisien		✓		
4	Petugas <i>Check-In Counter</i> berpengaruh dalam membantu efisiensi waktu penumpang		✓		
5	Penumpang mendapatkan sifat baik dan komunikatif yang diberikan petugas <i>Check-In Counter</i>		✓		
6	Petugas <i>Check-In Counter</i> telah menggunakan bahasa yang sopan untuk melayani penumpang		✓		
7	Pelayanan petugas <i>Check-In Counter</i> telah memberikan kepuasan kepada penumpang		✓		
8	Penumpang sudah puas dengan pelayanan Petugas <i>Check-In Counter</i> di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang		✓		
9	Rata-rata penumpang sudah mengetahui tata cara <i>Self Check-in</i>	✓			
10	<i>Self Check-In</i> lebih efisien daripada pelayanan Petugas <i>Check-In Counter</i>	✓			

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

**KUESIONER KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN PETUGAS
CHECK-IN COUNTER DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
EL TARI KUPANG**

NAMA PENGISI : *Yulius*

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu melayani penumpang dengan ramah	✓			
2	Petugas <i>Check-In Counter</i> dapat memberikan informasi tentang jadwal penerbangan	✓			
3	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu melayani dengan cepat dan efisien		✓		
4	Petugas <i>Check-In Counter</i> berpengaruh dalam membantu efisiensi waktu penumpang		✓		
5	Penumpang mendapatkan sifat baik dan komunikatif yang diberikan petugas <i>Check-In Counter</i>	✓			
6	Petugas <i>Check-In Counter</i> telah menggunakan bahasa yang sopan untuk melayani penumpang	✓			
7	Pelayanan petugas <i>Check-In Counter</i> telah membrikan kepuasan kepada penumpang		✓		
8	Penumpang sudah puas dengan pelayanan Petugas <i>Check-In Counter</i> di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang		✓		
9	Rata-rata penumpang sudah mengetahui tata cara <i>Self Check-in</i>			✓	
10	<i>Self Check-In</i> lebih efisien daripada pelayanan Petugas <i>Check-In Counter</i>			✓	

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

**KUESIONER KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN PETUGAS
CHECK-IN COUNTER DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
EI. TARI KUPANG**

NAMA PENGISI : Danu Pendawa

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu melayani penumpang dengan ramah		✓		
2	Petugas <i>Check-In Counter</i> dapat memberikan informasi tentang jadwal penerbangan		✓		
3	Petugas <i>Check-In Counter</i> mampu melayani dengan cepat dan efisien		✓		
4	Petugas <i>Check-In Counter</i> berpengaruh dalam membantu efisiensi waktu penumpang	✓			
5	Penumpang mendapatkan sifat baik dan komunikatif yang diberikan petugas <i>Check-In Counter</i>		✓		
6	Petugas <i>Check-In Counter</i> telah menggunakan bahasa yang sopan untuk melayani penumpang		✓		
7	Pelayanan petugas <i>Check-In Counter</i> telah memberikan kepuasan kepada penumpang		✓		
8	Penumpang sudah puas dengan pelayanan Petugas <i>Check-In Counter</i> di Bandar Udara Internasional Ei Tari Kupang		✓		
9	Rata-rata penumpang sudah mengetahui tata cara <i>Self Check-in</i>			✓	
10	<i>Self Check-In</i> lebih efisien daripada pelayanan Petugas <i>Check-In Counter</i>			✓	

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

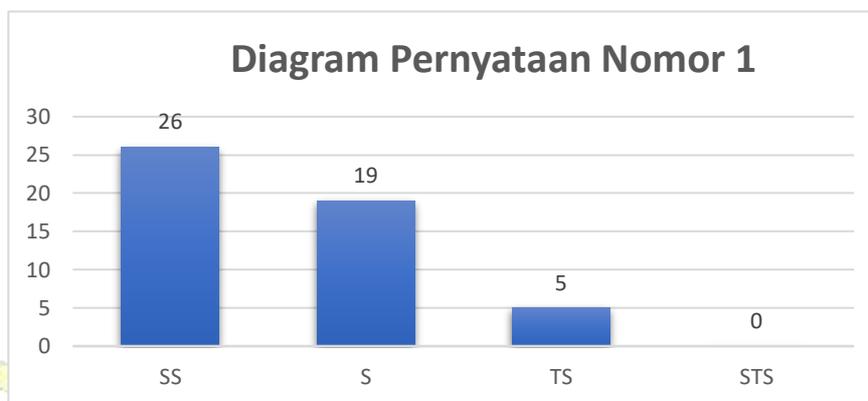
TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Lampiran I. Perhitungan Skala Likert

I.1 Kuesioner Pelayanan Petugas *check-in counter*

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Petugas <i>check-in counter</i> telah menjalankan tugas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)	26	19	5	0
	JUMLAH	26	19	5	0



Maka hasil dari 50 Responden didapatkan data sebagai berikut :

1. 26 responden menjawab SS (Sangat Setuju)
2. 19 responden menjawab S (Setuju)
3. 5 responden menjawab TS (Tidak Setuju)
4. 0 responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari data tersebut Penulis olah dengan cara mengalikan poin jawaban dengan bobot nilai yang sudah ditentukan.

Maka hasil perhitungan jawaban responden pernyataan 1 adalah :

1. Responden yang menjawab sangat setuju (4) = $26 \times 4 = 104$
2. Responden yang menjawab setuju (3) = $19 \times 3 = 57$
3. Responden yang menjawab tidak setuju (2) = $5 \times 2 = 10$
4. Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1) = $0 \times 1 = 0$

Total Skor : $104+57+10+0 = 171$

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi (x) dan angka terendah (y) untuk item penilaian pernyataan nomor 1 dengan rumus sebagai berikut :

$X = \text{Skor tertinggi Likert} \times \text{jumlah Responden (angka tertinggi 4)}$

“Perhatikan bobot nilai”

$Y = \text{Skor terendah Likert} \times \text{jumlah Responden (angka terendah 1)}$

”Perhatikan bobot nilai”

Jumlah skor tertinggi untuk pernyataan nomor 1 sangat setuju adalah $4 \times 50 = 200$, sedangkan item sangat tidak setuju adalah $1 \times 50 = 50$. Jika total skor responden diperoleh angka 171, maka penilaian interpretasi responden terhadap penelitian tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus index %

Rumus Index % = Total Skor / X x 100

Maka penyelesaian akhir dari pernyataan nomor 1 adalah :

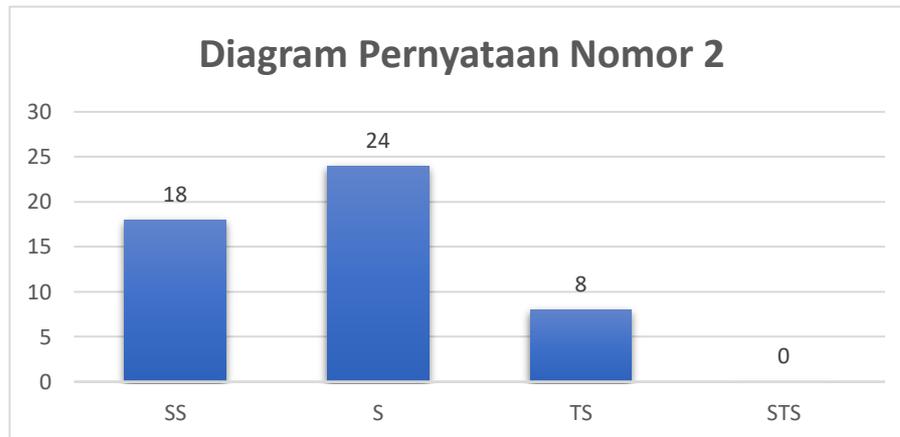
= total skor / X x 100

= $171 / 200 \times 100$

= 85,5% (kategori **SANGAT SETUJU**)

Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa 85,5% responden **SANGAT SETUJU** bahwa petugas *check-in counter* telah menjalankan tugas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
2.	Jumlah petugas yang berada di <i>check-in counter</i> sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)	18	24	8	0
	JUMLAH	18	24	8	0



Maka hasil dari 50 Responden didapatkan data sebagai berikut :

1. 18 responden menjawab SS (Sangat Setuju)
2. 24 responden menjawab S (Setuju)
3. 8 responden menjawab TS (Tidak Setuju)
4. 0 responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari data tersebut Penulis olah dengan cara mengalikan poin jawaban dengan bobot nilai yang sudah ditentukan.

Maka hasil perhitungan jawaban responden pernyataan 2 adalah :

1. Responden yang menjawab sangat setuju (4) = $18 \times 4 = 72$
2. Responden yang menjawab setuju (3) = $24 \times 3 = 72$
3. Responden yang menjawab tidak setuju (2) = $8 \times 2 = 16$
4. Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1) = $0 \times 1 = 0$

Total Skor : $72+72+16+0 = 160$

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi (x) dan angka terendah (y) untuk item penilaian pernyataan nomor 2 dengan rumus sebagai berikut :

X = Skor tertinggi Likert x jumlah Responden (angka tertinggi 4)

“Perhatikan bobot nilai”

Y = Skor terendah Likert x jumlah Responden (angka terendah 1)

”Perhatikan bobot nilai”

Jumlah skor tertinggi untuk pernyataan nomor 2 sangat setuju adalah $4 \times 50 = 200$, sedangkan item sangat tidak setuju adalah $1 \times 50 = 50$. Jika total skor responden diperoleh angka 160, maka penilaian interpretasi responden terhadap penelitian tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus index %

$$\text{Rumus Index \%} = \text{Total Skor} / X \times 100$$

Maka penyelesaian akhir dari pernyataan nomor 2 adalah :

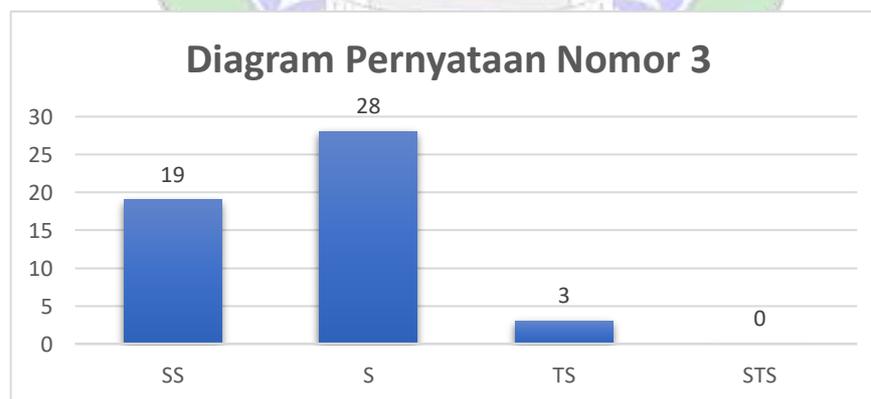
$$= \text{total skor} / X \times 100$$

$$= 160 / 200 \times 100$$

$$= 80\% \text{ (kategori SETUJU)}$$

Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa 80% responden **SETUJU** bahwa Jumlah petugas yang berada di *check-in counter* sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
3.	Petugas <i>check-in counter</i> mampu melayani penumpang dengan cepat dan efisien	19	28	3	0
	JUMLAH	19	28	3	0



Maka hasil dari 50 Responden didapatkan data sebagai berikut :

1. 19 responden menjawab SS (Sangat Setuju)
2. 28 responden menjawab S (Setuju)
3. 3 responden menjawab TS (Tidak Setuju)
4. 0 responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari data tersebut Penulis olah dengan cara mengalikan poin jawaban dengan bobot nilai yang sudah ditentukan.

Maka hasil perhitungan jawaban responden pernyataan 3 adalah :

1. Responden yang menjawab sangat setuju (4) = $19 \times 4 = 76$
2. Responden yang menjawab setuju (3) = $28 \times 3 = 84$
3. Responden yang menjawab tidak setuju (2) = $3 \times 2 = 6$
4. Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1) = $0 \times 1 = 0$

Total Skor : $76+84+6+0 = 166$

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi (x) dan angka terendah (y) untuk item penilaian pernyataan nomor 3 dengan rumus sebagai berikut :

X = Skor tertinggi Likert x jumlah Responden (angka tertinggi 4)

“Perhatikan bobot nilai”

Y = Skor terendah Likert x jumlah Responden (angka terendah 1)

”Perhatikan bobot nilai”

Jumlah skor tertinggi untuk pernyataan nomor 3 sangat setuju adalah $4 \times 50 = 200$, sedangkan item sangat tidak setuju adalah $1 \times 50 = 50$. Jika total skor responden diperoleh angka 166, maka penilaian interpretasi responden terhadap penelitian tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus index %

Rumus Index % = Total Skor / X x 100

Maka penyelesaian akhir dari pernyataan nomor 3 adalah :

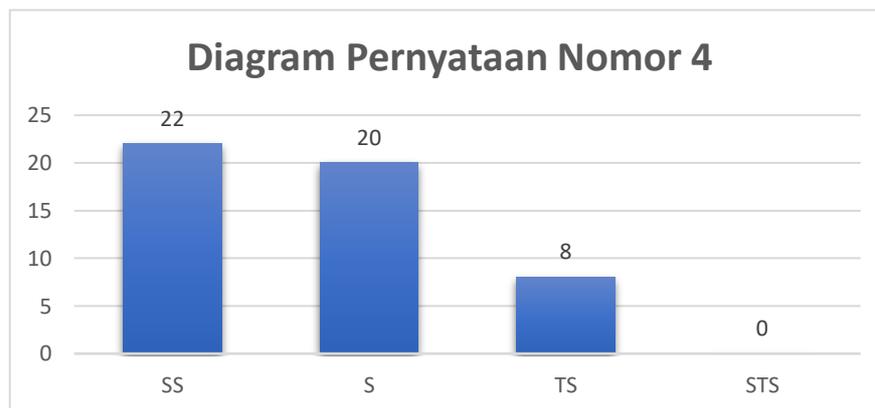
= **total skor / X x 100**

= $166 / 200 \times 100$

= 83% (kategori **SANGAT SETUJU**)

Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa 83% responden **SANGAT SETUJU** bahwa Petugas *check-in counter* mampu melayani penumpang dengan cepat dan efisien.

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
4.	Petugas <i>check-in counter</i> sangat berpengaruh untuk membantu penumpang dalam efisiensi waktu	22	20	8	0
	JUMLAH	22	20	8	0



Maka hasil dari 50 Responden didapatkan data sebagai berikut :

1. 22 responden menjawab SS (Sangat Setuju)
2. 20 responden menjawab S (Setuju)
3. 8 responden menjawab TS (Tidak Setuju)
4. 0 responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari data tersebut Penulis olah dengan cara mengalikan poin jawaban dengan bobot nilai yang sudah ditentukan.

Maka hasil perhitungan jawaban responden pernyataan 4 adalah :

1. Responden yang menjawab sangat setuju (4) = $22 \times 4 = 88$
2. Responden yang menjawab setuju (3) = $20 \times 3 = 60$
3. Responden yang menjawab tidak setuju (2) = $8 \times 2 = 16$
4. Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1) = $0 \times 1 = 0$

Total Skor : $88+60+16+0 = 164$

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi (x) dan angka terendah (y) untuk item penilaian pernyataan nomor 4 dengan rumus sebagai berikut :

X = Skor tertinggi Likert x jumlah Responden (angka tertinggi 4)

“Perhatikan bobot nilai”

Y = Skor terendah Likert x jumlah Responden (angka terendah 1)

”Perhatikan bobot nilai”

Jumlah skor tertinggi untuk pernyataan nomor 4 sangat setuju adalah $4 \times 50 = 200$, sedangkan item sangat tidak setuju adalah $1 \times 50 = 50$. Jika total skor responden diperoleh angka 164, maka penilaian interpretasi responden terhadap penelitian tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus index %

Rumus Index % = Total Skor / X x 100

Maka penyelesaian akhir dari pernyataan nomor 4 adalah :

= **total skor / X x 100**

= $164 / 125 \times 100$

= 82% (kategori **SANGAT SETUJU**)

Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa 82% responden **SANGAT SETUJU** bahwa Petugas *check-in counter* sangat berpengaruh untuk membantu penumpang dalam efisiensi waktu.

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
5.	Petugas <i>check-in counter</i> bekerja di unitnya dengan fasilitas yang lengkap dan memadai	15	27	8	0
	JUMLAH	15	27	8	0

Maka hasil dari 50 Responden didapatkan data sebagai berikut :

1. 15 responden menjawab SS (Sangat Setuju)
2. 27 responden menjawab S (Setuju)
3. 8 responden menjawab TS (Tidak Setuju)
4. 0 responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari data tersebut Penulis olah dengan cara mengalikan poin jawaban dengan bobot nilai yang sudah ditentukan.

Maka hasil perhitungan jawaban responden pernyataan 5 adalah :

1. Responden yang menjawab sangat setuju (4) = $15 \times 4 = 60$
2. Responden yang menjawab setuju (3) = $27 \times 3 = 81$
3. Responden yang menjawab tidak setuju (2) = $8 \times 2 = 16$
4. Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1) = $0 \times 1 = 0$

Total Skor : $60+81+16+0 = 157$

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi (x) dan angka terendah (y) untuk item penilaian pernyataan nomor 5 dengan rumus sebagai berikut :

X = Skor tertinggi Likert x jumlah Responden (angka tertinggi 4)

“Perhatikan bobot nilai”

Y = Skor terendah Likert x jumlah Responden (angka terendah 1)

”Perhatikan bobot nilai”

Jumlah skor tertinggi untuk pernyataan nomor 5 sangat setuju adalah $4 \times 50 = 200$, sedangkan item sangat tidak setuju adalah $1 \times 50 = 50$. Jika total skor responden diperoleh angka 157, maka penilaian interpretasi responden terhadap penelitian tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus index %

Rumus Index % = Total Skor / X x 100

Maka penyelesaian akhir dari pernyataan nomor 5 adalah :

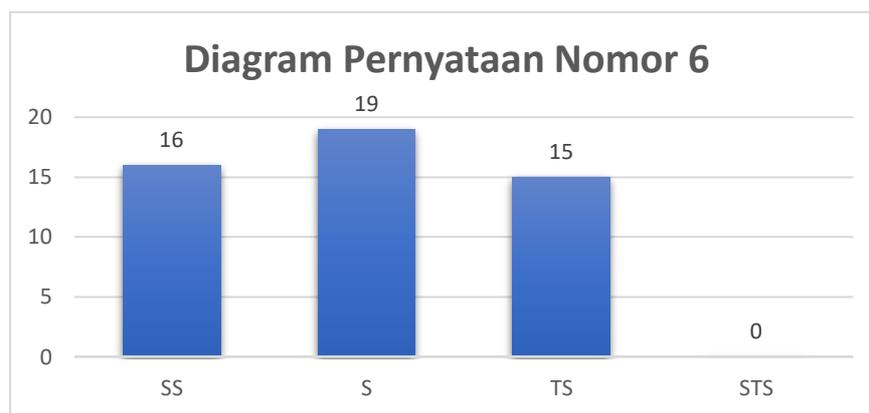
= total skor / X x 100

= $157 / 200 \times 100$

= 78,5% (kategori **SETUJU**)

Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa 78,5% responden **SETUJU** bahwa Petugas *check-in counter* bekerja di unitnya dengan fasilitas yang lengkap dan memadai.

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
6.	Jumlah fasilitas <i>check-in counter</i> di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang sudah mencukupi jika terjadi lonjakan antrian penumpang	16	19	15	0
	JUMLAH	16	19	15	0



Maka hasil dari 50 Responden didapatkan data sebagai berikut :

1. 16 responden menjawab SS (Sangat Setuju)
2. 19 responden menjawab S (Setuju)
3. 15 responden menjawab TS (Tidak Setuju)
4. 0 responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari data tersebut Penulis olah dengan cara mengalikan poin jawaban dengan bobot nilai yang sudah ditentukan.

Maka hasil perhitungan jawaban responden pernyataan 6 adalah :

1. Responden yang menjawab sangat setuju (4) = $16 \times 4 = 64$
2. Responden yang menjawab setuju (3) = $19 \times 3 = 57$
3. Responden yang menjawab tidak setuju (2) = $15 \times 2 = 30$
4. Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1) = $0 \times 1 = 0$

Total Skor : $64+57+30+0 = 151$

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi (x) dan angka terendah (y) untuk item penilaian pernyataan nomor 6 dengan rumus sebagai berikut :

X = Skor tertinggi Likert x jumlah Responden (angka tertinggi 4)

“Perhatikan bobot nilai”

Y = Skor terendah Likert x jumlah Responden (angka terendah 1)

”Perhatikan bobot nilai”

Jumlah skor tertinggi untuk pernyataan nomor 6 sangat setuju adalah $4 \times 50 = 200$, sedangkan item sangat tidak setuju adalah $1 \times 50 = 50$. Jika total skor responden diperoleh angka 151, maka penilaian interpretasi responden terhadap penelitian tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus index %

$$\text{Rumus Index \%} = \text{Total Skor} / X \times 100$$

Maka penyelesaian akhir dari pernyataan nomor 6 adalah :

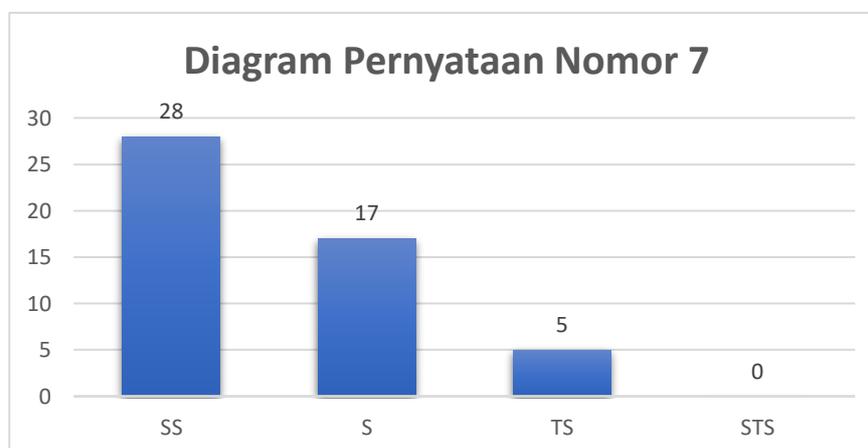
$$= \text{total skor} / X \times 100$$

$$= 151 / 200 \times 100$$

$$= 75,5\% \text{ (kategori SETUJU)}$$

Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa 75,5% responden **SETUJU** bahwa Jumlah fasilitas *check-in counter* di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang sudah mencukupi jika terjadi lonjakan antrian penumpang.

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
7.	Petugas <i>check-in counter</i> mampu memberikan suatu informasi yang dapat membantu penumpang	14	26	10	0
	JUMLAH	14	26	10	0



Maka hasil dari 50 Responden didapatkan data sebagai berikut :

1. 14 responden menjawab SS (Sangat Setuju)
2. 26 responden menjawab S (Setuju)
3. 10 responden menjawab TS (Tidak Setuju)
4. 0 responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari data tersebut Penulis olah dengan cara mengalikan poin jawaban dengan bobot nilai yang sudah ditentukan.

Maka hasil perhitungan jawaban responden pernyataan 4 adalah :

1. Responden yang menjawab sangat setuju (4) = $14 \times 4 = 56$
2. Responden yang menjawab setuju (3) = $26 \times 3 = 78$
3. Responden yang menjawab tidak setuju (2) = $10 \times 2 = 20$
4. Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1) = $0 \times 1 = 0$

Total Skor : $56+78+20+0 = 154$

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi (x) dan angka terendah (y) untuk item penilaian pernyataan nomor 7 dengan rumus sebagai berikut :

X = Skor tertinggi Likert x jumlah Responden (angka tertinggi 4)
"Perhatikan bobot nilai"

Y = Skor terendah Likert x jumlah Responden (angka terendah 1)
"Perhatikan bobot nilai"

Jumlah skor tertinggi untuk pernyataan nomor 7 sangat setuju adalah $4 \times 50 = 200$, sedangkan item sangat tidak setuju adalah $1 \times 50 = 50$. Jika total skor responden diperoleh angka 154, maka penilaian interpretasi responden terhadap penelitian tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus index %

Rumus Index % = Total Skor / X x 100

Maka penyelesaian akhir dari pernyataan nomor 7 adalah :

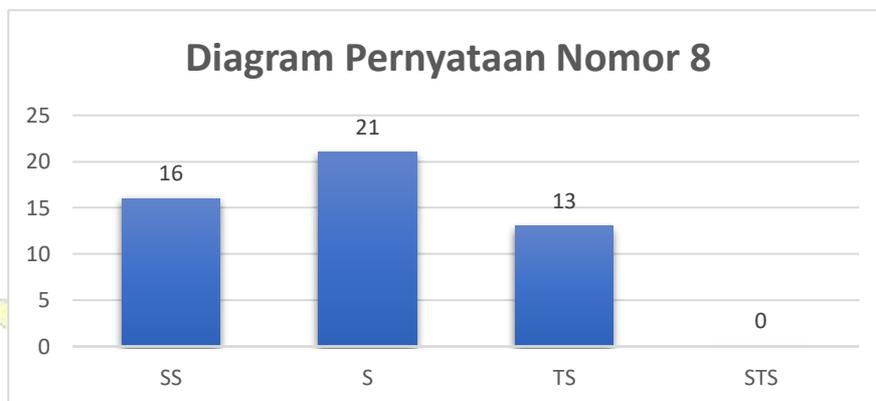
= total skor / X x 100

= $154 / 200 \times 100$

= 77% (kategori **SETUJU**)

Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa 77% responden **SETUJU** bahwa petugas *check-in counter* telah menjalankan tugas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
8.	Petugas <i>check-in counter</i> sudah memberikan informasi kepada penumpang tentang <i>self check-in</i>	16	21	13	0
	JUMLAH	16	21	13	0



Maka hasil dari 50 Responden didapatkan data sebagai berikut :

1. 16 responden menjawab SS (Sangat Setuju)
2. 21 responden menjawab S (Setuju)
3. 13 responden menjawab TS (Tidak Setuju)
4. 0 responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari data tersebut Penulis olah dengan cara mengalikan poin jawaban dengan bobot nilai yang sudah ditentukan.

Maka hasil perhitungan jawaban responden pernyataan 8 adalah :

1. Responden yang menjawab sangat setuju (4) = $16 \times 4 = 64$
2. Responden yang menjawab setuju (3) = $21 \times 3 = 63$
3. Responden yang menjawab tidak setuju (2) = $13 \times 2 = 26$
4. Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1) = $0 \times 1 = 0$

Total Skor : $64+63+26+0 = 153$

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi (x) dan angka terendah (y) untuk item penilaian pernyataan nomor 8 dengan rumus sebagai berikut :

X = Skor tertinggi Likert x jumlah Responden (angka tertinggi 4)

“Perhatikan bobot nilai”

Y = Skor terendah Likert x jumlah Responden (angka terendah 1)

”Perhatikan bobot nilai”

Jumlah skor tertinggi untuk pernyataan nomor 8 sangat setuju adalah $4 \times 50 = 200$, sedangkan item sangat tidak setuju adalah $1 \times 50 = 50$. Jika total skor responden diperoleh angka 153, maka penilaian interpretasi responden terhadap penelitian tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus index %

$$\text{Rumus Index \%} = \text{Total Skor} / X \times 100$$

Maka penyelesaian akhir dari pernyataan nomor 8 adalah :

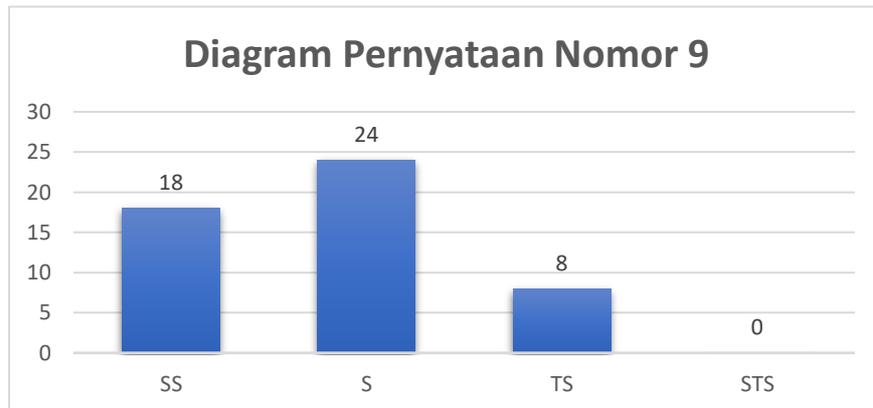
$$= \text{total skor} / X \times 100$$

$$= 153 / 200 \times 100$$

$$= 76,5\% \text{ (kategori SETUJU)}$$

Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa 76,5% responden **SETUJU** bahwa Petugas *check-in counter* sudah memberikan informasi kepada penumpang tentang *self check-in*.

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
9.	Petugas <i>check-in counter</i> mampu berkoordinasi ketika ada kendala dalam fasilitas pelayanan	18	24	8	0
	JUMLAH	18	24	8	0



Maka hasil dari 50 Responden didapatkan data sebagai berikut :

1. 18 responden menjawab SS (Sangat Setuju)
2. 24 responden menjawab S (Setuju)
3. 8 responden menjawab TS (Tidak Setuju)
4. 0 responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari data tersebut Penulis olah dengan cara mengalikan poin jawaban dengan bobot nilai yang sudah ditentukan.

Maka hasil perhitungan jawaban responden pernyataan 9 adalah :

1. Responden yang menjawab sangat setuju (4) = $18 \times 4 = 72$
2. Responden yang menjawab setuju (3) = $24 \times 3 = 72$
3. Responden yang menjawab tidak setuju (2) = $8 \times 2 = 16$
4. Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1) = $0 \times 1 = 0$

Total Skor : $72+72+8+0 = 152$

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi (x) dan angka terendah (y) untuk item penilaian pernyataan nomor 9 dengan rumus sebagai berikut :

X = Skor tertinggi Likert x jumlah Responden (angka tertinggi 4)

“Perhatikan bobot nilai”

Y = Skor terendah Likert x jumlah Responden (angka terendah 1)

”Perhatikan bobot nilai”

Jumlah skor tertinggi untuk pernyataan nomor 9 sangat setuju adalah $4 \times 50 = 200$, sedangkan item sangat tidak setuju adalah $1 \times 50 = 50$. Jika total skor responden diperoleh angka 152, maka penilaian interpretasi responden terhadap penelitian tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus index %

$$\text{Rumus Index \%} = \text{Total Skor} / X \times 100$$

Maka penyelesaian akhir dari pernyataan nomor 9 adalah :

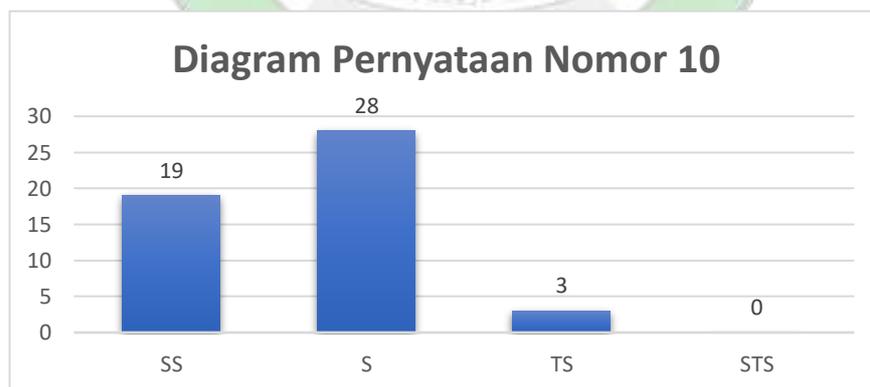
$$= \text{total skor} / X \times 100$$

$$= 152 / 200 \times 100$$

$$= 76\% \text{ (kategori SETUJU)}$$

Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa 76% responden **SETUJU** bahwa Petugas *check-in counter* mampu berkoordinasi ketika ada kendala dalam fasilitas pelayanan.

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
10.	Petugas <i>check-in counter</i> mampu berkoordinasi apabila terjadi suatu kendala dalam melayani penumpang	19	28	3	0
	JUMLAH	19	28	3	0



Maka hasil dari 50 Responden didapatkan data sebagai berikut :

1. 19 responden menjawab SS (Sangat Setuju)
2. 28 responden menjawab S (Setuju)
3. 3 responden menjawab TS (Tidak Setuju)
4. 0 responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari data tersebut Penulis olah dengan cara mengalikan poin jawaban dengan bobot nilai yang sudah ditentukan.

Maka hasil perhitungan jawaban responden pernyataan 10 adalah :

1. Responden yang menjawab sangat setuju (4) = $19 \times 4 = 76$
2. Responden yang menjawab setuju (3) = $28 \times 3 = 84$
3. Responden yang menjawab tidak setuju (2) = $3 \times 2 = 6$
4. Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1) = $0 \times 1 = 0$

Total Skor : $76+84+6+0 = 166$

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi (x) dan angka terendah (y) untuk item penilaian pernyataan nomor 10 dengan rumus sebagai berikut :

X = Skor tertinggi Likert x jumlah Responden (angka tertinggi 4)

“Perhatikan bobot nilai”

Y = Skor terendah Likert x jumlah Responden (angka terendah 1)

”Perhatikan bobot nilai”

Jumlah skor tertinggi untuk pernyataan nomor 10 sangat setuju adalah $4 \times 50 = 200$, sedangkan item sangat tidak setuju adalah $1 \times 50 = 0$. Jika total skor responden diperoleh angka 166, maka penilaian interpretasi responden terhadap penelitian tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus index %

Rumus Index % = Total Skor / X x 100

Maka penyelesaian akhir dari pernyataan nomor 10 adalah :

= **total skor / X x 100**

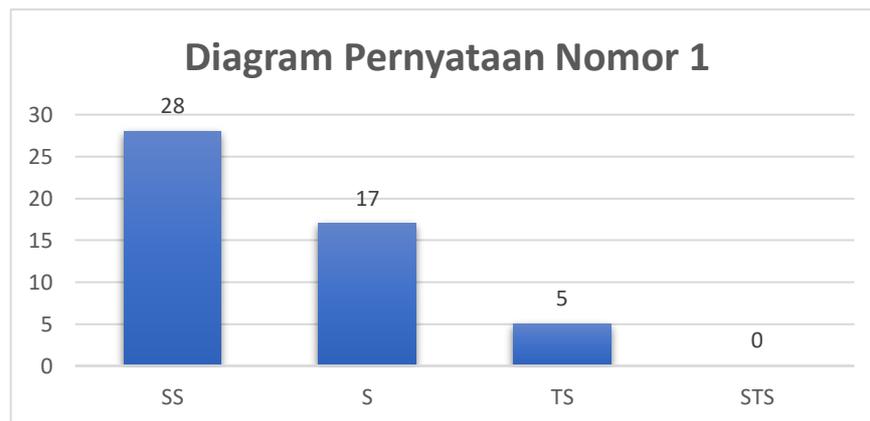
= $166 / 200 \times 100$

= 83% (kategori **SANGAT SETUJU**)

Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa 83% responden **SANGAT SETUJU** bahwa Petugas *check-in counter* mampu berkoordinasi apabila terjadi suatu kendala dalam melayani penumpang.

I.2 Kuesioner Penumpang

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Petugas <i>check-in counter</i> mampu melayani penumpang dengan ramah	28	17	5	0
	JUMLAH	28	17	5	0



Maka hasil dari 50 Responden didapatkan data sebagai berikut :

1. 28 responden menjawab SS (Sangat Setuju)
2. 17 responden menjawab S (Setuju)
3. 5 responden menjawab TS (Tidak Setuju)
4. 0 responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari data tersebut Penulis olah dengan cara mengalikan poin jawaban dengan bobot nilai yang sudah ditentukan.

Maka hasil perhitungan jawaban responden pernyataan 1 adalah :

1. Responden yang menjawab sangat setuju (4) = $28 \times 4 = 112$
2. Responden yang menjawab setuju (3) = $17 \times 3 = 51$
3. Responden yang menjawab tidak setuju (2) = $5 \times 2 = 10$
4. Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1) = $0 \times 1 = 0$

Total Skor : $112+51+10+0 = 173$

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi (x) dan angka terendah (y) untuk item penilaian pernyataan nomor 1 dengan rumus sebagai berikut :

X = Skor tertinggi Likert x jumlah Responden (angka tertinggi 4)

“Perhatikan bobot nilai”

Y = Skor terendah Likert x jumlah Responden (angka terendah 1)

”Perhatikan bobot nilai”

Jumlah skor tertinggi untuk pernyataan nomor 1 sangat setuju adalah $4 \times 50 = 200$, sedangkan item sangat tidak setuju adalah $1 \times 50 = 50$. Jika total skor responden diperoleh angka 173, maka penilaian interpretasi responden terhadap penelitian tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus index %

$$\text{Rumus Index \%} = \text{Total Skor} / X \times 100$$

Maka penyelesaian akhir dari pernyataan nomor 1 adalah :

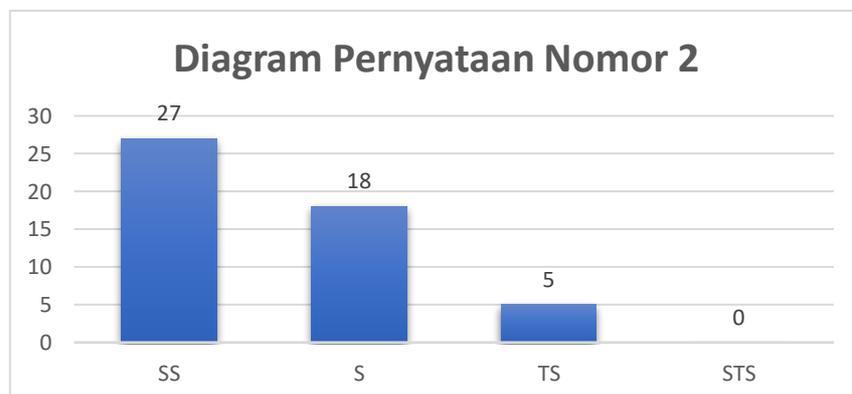
$$= \text{total skor} / X \times 100$$

$$= 173 / 200 \times 100$$

$$= 86,5\% \text{ (kategori SANGAT SETUJU)}$$

Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa 86,5% responden **SANGAT SETUJU** bahwa petugas *check-in counter* mampu melayani penumpang dengan ramah.

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
2.	Petugas <i>check-in counter</i> dapat memberikan informasi tentang jadwal penerbangan	27	18	5	0
	JUMLAH	27	18	5	0



Maka hasil dari 50 Responden didapatkan data sebagai berikut :

1. 27 responden menjawab SS (Sangat Setuju)
2. 18 responden menjawab S (Setuju)
3. 5 responden menjawab TS (Tidak Setuju)
4. 0 responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari data tersebut Penulis olah dengan cara mengalikan poin jawaban dengan bobot nilai yang sudah ditentukan.

Maka hasil perhitungan jawaban responden pernyataan 2 adalah :

1. Responden yang menjawab sangat setuju (4) = $27 \times 4 = 108$
2. Responden yang menjawab setuju (3) = $18 \times 3 = 54$
3. Responden yang menjawab tidak setuju (2) = $5 \times 2 = 10$
4. Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1) = $0 \times 1 = 0$

Total Skor : $108+54+10+0 = 172$

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi (x) dan angka terendah (y) untuk item penilaian pernyataan nomor 2 dengan rumus sebagai berikut :

X = Skor tertinggi Likert x jumlah Responden (angka tertinggi 4)
"Perhatikan bobot nilai"

Y = Skor terendah Likert x jumlah Responden (angka terendah 1)
"Perhatikan bobot nilai"

Jumlah skor tertinggi untuk pernyataan nomor 2 sangat setuju adalah $4 \times 50 = 200$, sedangkan item sangat tidak setuju adalah $1 \times 50 = 50$. Jika total skor responden diperoleh angka 172, maka penilaian interpretasi responden terhadap penelitian tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus index %

Rumus Index % = Total Skor / X x 100

Maka penyelesaian akhir dari pernyataan nomor 4 adalah :

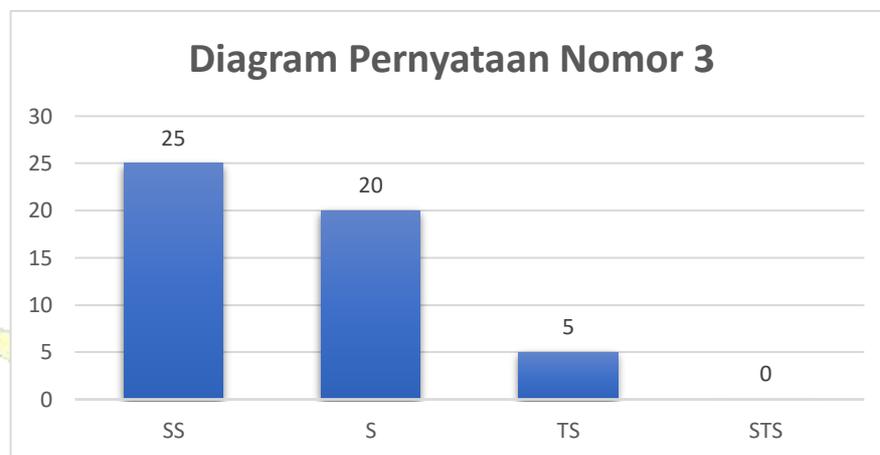
= **total skor / X x 100**

= $172 / 200 \times 100$

= 86% (kategori **SANGAT SETUJU**)

Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa 86% responden **SANGAT SETUJU** bahwa petugas *check-in counter* dapat memberikan informasi tentang jadwal penerbangan.

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
3.	Petugas <i>check-in counter</i> mampu melayani dengan cepat dan efisien	25	20	5	0
	JUMLAH	25	20	5	0



Maka hasil dari 50 Responden didapatkan data sebagai berikut :

1. 25 responden menjawab SS (Sangat Setuju)
2. 20 responden menjawab S (Setuju)
3. 5 responden menjawab TS (Tidak Setuju)
4. 0 responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari data tersebut Penulis olah dengan cara mengalikan poin jawaban dengan bobot nilai yang sudah ditentukan.

Maka hasil perhitungan jawaban responden pernyataan 3 adalah :

1. Responden yang menjawab sangat setuju (4) = $25 \times 4 = 100$
2. Responden yang menjawab setuju (3) = $20 \times 3 = 60$
3. Responden yang menjawab tidak setuju (2) = $5 \times 2 = 10$
4. Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1) = $0 \times 1 = 0$

Total Skor : $100+60+10+0 = 170$

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi (x) dan angka terendah (y) untuk item penilaian pernyataan nomor 3 dengan rumus sebagai berikut :

X = Skor tertinggi Likert x jumlah Responden (angka tertinggi 4)

“Perhatikan bobot nilai”

Y = Skor terendah Likert x jumlah Responden (angka terendah 1)

”Perhatikan bobot nilai”

Jumlah skor tertinggi untuk pernyataan nomor 3 sangat setuju adalah $4 \times 50 = 200$, sedangkan item sangat tidak setuju adalah $1 \times 50 = 50$. Jika total skor responden diperoleh angka 170, maka penilaian interpretasi responden terhadap penelitian tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus index %

Rumus Index % = Total Skor / X x 100

Maka penyelesaian akhir dari pernyataan nomor 3 adalah :

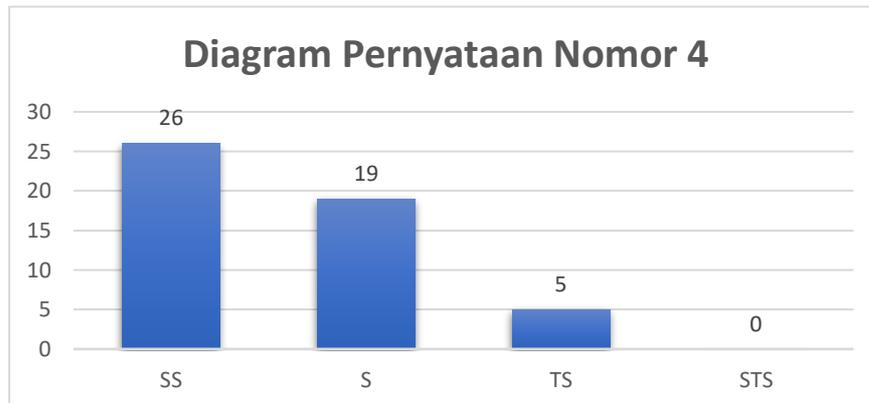
= **total skor / X x 100**

= $170 / 200 \times 100$

= 85% (kategori **SANGAT SETUJU**)

Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa 85% responden **SANGAT SETUJU** bahwa petugas *check-in counter* mampu melayani dengan cepat dan efisien.

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
4.	Petugas <i>check-in counter</i> berpengaruh dalam membantu efisiensi waktu penumpang	26	19	5	0
	JUMLAH	26	19	5	0



Maka hasil dari 50 Responden didapatkan data sebagai berikut :

1. 26 responden menjawab SS (Sangat Setuju)
2. 19 responden menjawab S (Setuju)
3. 5 responden menjawab TS (Tidak Setuju)
4. 0 responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari data tersebut Penulis olah dengan cara mengalikan poin jawaban dengan bobot nilai yang sudah ditentukan.

Maka hasil perhitungan jawaban responden pernyataan 4 adalah :

1. Responden yang menjawab sangat setuju (4) = $26 \times 4 = 104$
2. Responden yang menjawab setuju (3) = $19 \times 3 = 57$
3. Responden yang menjawab tidak setuju (2) = $5 \times 2 = 10$
4. Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1) = $0 \times 1 = 0$

Total Skor : $104+57+10+0 = 171$

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi (x) dan angka terendah (y) untuk item penilaian pernyataan nomor 4 dengan rumus sebagai berikut :

X = Skor tertinggi Likert x jumlah Responden (angka tertinggi 4)

“Perhatikan bobot nilai”

Y = Skor terendah Likert x jumlah Responden (angka terendah 1)

”Perhatikan bobot nilai”

Jumlah skor tertinggi untuk pernyataan nomor 4 sangat setuju adalah $4 \times 50 = 200$, sedangkan item sangat tidak setuju adalah $1 \times 50 = 50$. Jika total skor responden diperoleh angka 171, maka penilaian interpretasi responden terhadap penelitian tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus index %

$$\text{Rumus Index \%} = \text{Total Skor} / X \times 100$$

Maka penyelesaian akhir dari pernyataan nomor 4 adalah :

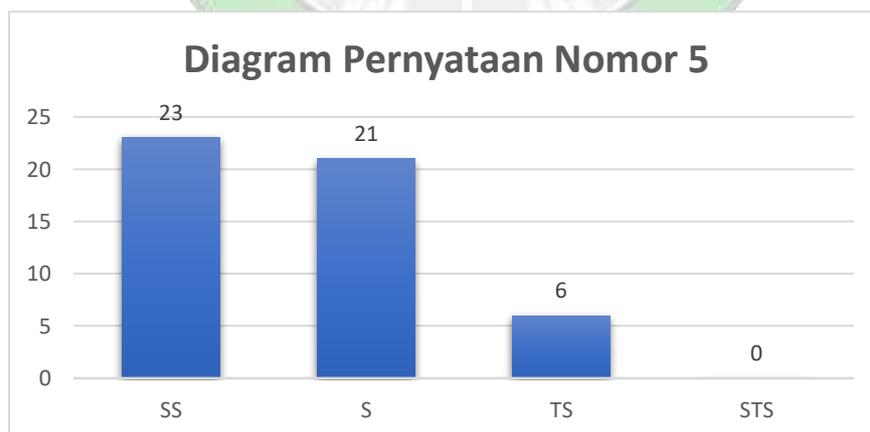
$$= \text{total skor} / X \times 100$$

$$= 171 / 200 \times 100$$

$$= 85,5\% \text{ (kategori SANGAT SETUJU)}$$

Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa 85,5% responden **SANGAT SETUJU** bahwa petugas *check-in counter* berpengaruh dalam membantu efisiensi waktu penumpang.

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
5.	Penumpang mendapatkan sifat baik dan komunikatif yang diberikan petugas <i>check-in counter</i>	23	21	6	0
	JUMLAH	23	21	6	0



Maka hasil dari 50 Responden didapatkan data sebagai berikut :

1. 23 responden menjawab SS (Sangat Setuju)
2. 21 responden menjawab S (Setuju)
3. 6 responden menjawab TS (Tidak Setuju)
4. 0 responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari data tersebut Penulis olah dengan cara mengalikan poin jawaban dengan bobot nilai yang sudah ditentukan.

Maka hasil perhitungan jawaban responden pernyataan 5 adalah :

1. Responden yang menjawab sangat setuju (4) = $23 \times 4 = 92$
2. Responden yang menjawab setuju (3) = $21 \times 3 = 63$
3. Responden yang menjawab tidak setuju (2) = $6 \times 2 = 12$
4. Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1) = $0 \times 1 = 0$

Total Skor : $92+63+12+0 = 167$

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi (x) dan angka terendah (y) untuk item penilaian pernyataan nomor 5 dengan rumus sebagai berikut :

X = Skor tertinggi Likert x jumlah Responden (angka tertinggi 4)

“Perhatikan bobot nilai”

Y = Skor terendah Likert x jumlah Responden (angka terendah 1)

”Perhatikan bobot nilai”

Jumlah skor tertinggi untuk pernyataan nomor 5 sangat setuju adalah $4 \times 50 = 200$, sedangkan item sangat tidak setuju adalah $1 \times 50 = 50$. Jika total skor responden diperoleh angka 167, maka penilaian interpretasi responden terhadap penelitian tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus index %

Rumus Index % = Total Skor / X x 100

Maka penyelesaian akhir dari pernyataan nomor 5 adalah :

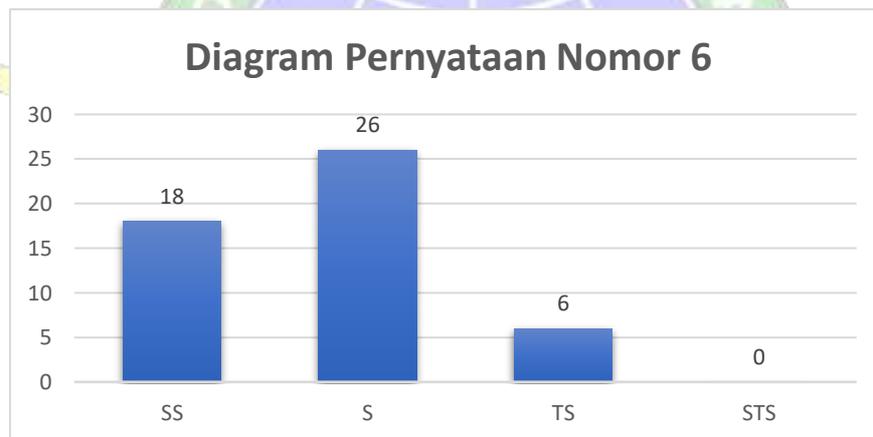
$$= \text{total skor} / X \times 100$$

$$= 167 / 200 \times 100$$

$$= 83,5\% \text{ (kategori **SANGAT SETUJU**)}$$

Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa 83,5% responden **SANGAT SETUJU** bahwa penumpang mendapat sifat baik dan komunikatif yang diberikan petugas *check-in counter*.

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
6.	Petugas <i>check-in counter</i> telah menggunakan bahasa yang sopan untuk melayani penumpang	18	26	6	0
	JUMLAH	18	26	6	0



Maka hasil dari 50 Responden didapatkan data sebagai berikut :

1. 18 responden menjawab SS (Sangat Setuju)
2. 26 responden menjawab S (Setuju)
3. 6 responden menjawab TS (Tidak Setuju)
4. 0 responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari data tersebut Penulis olah dengan cara mengalikan poin jawaban dengan bobot nilai yang sudah ditentukan.

Maka hasil perhitungan jawaban responden pernyataan 6 adalah :

1. Responden yang menjawab sangat setuju (4) = $18 \times 4 = 72$
2. Responden yang menjawab setuju (3) = $26 \times 3 = 78$
3. Responden yang menjawab tidak setuju (2) = $6 \times 2 = 12$
4. Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1) = $0 \times 1 = 0$

Total Skor : $72+78+12+0 = 162$

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi (x) dan angka terendah (y) untuk item penilaian pernyataan nomor 6 dengan rumus sebagai berikut :

X = Skor tertinggi Likert x jumlah Responden (angka tertinggi 4)

“Perhatikan bobot nilai”

Y = Skor terendah Likert x jumlah Responden (angka terendah 1)

”Perhatikan bobot nilai”

Jumlah skor tertinggi untuk pernyataan nomor 6 sangat setuju adalah $4 \times 50 = 200$, sedangkan item sangat tidak setuju adalah $1 \times 50 = 50$. Jika total skor responden diperoleh angka 162, maka penilaian interpretasi responden terhadap penelitian tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus index %

Rumus Index % = Total Skor / X x 100

Maka penyelesaian akhir dari pernyataan nomor 6 adalah :

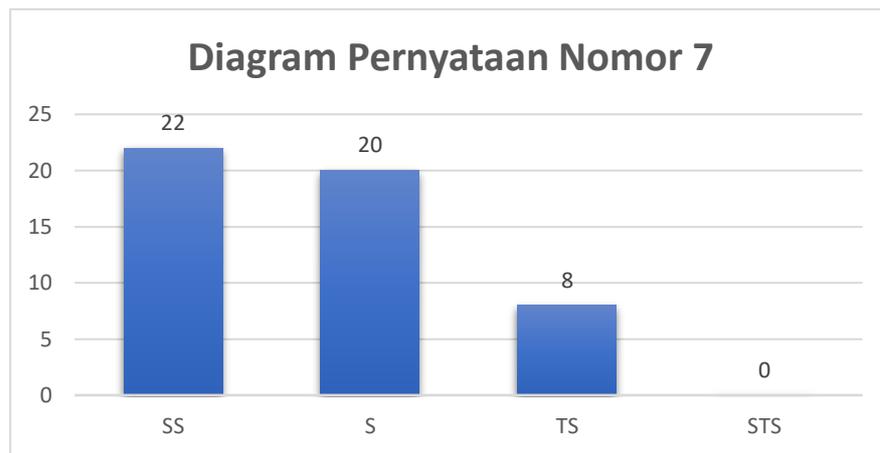
= **total skor / X x 100**

= $162 / 200 \times 100$

= 81% (kategori **SETUJU**)

Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa 81% responden **SETUJU** bahwa Petugas *check-in counter* telah menggunakan bahasa yang sopan untuk melayani penumpang.

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
7.	Petugas <i>check-in counter</i> telah menggunakan bahasa yang sopan untuk melayani penumpang	22	20	8	0
	JUMLAH	22	20	8	0



.Maka hasil dari 50 Responden didapatkan data sebagai berikut :

1. 22 responden menjawab SS (Sangat Setuju)
2. 20 responden menjawab S (Setuju)
3. 8 responden menjawab TS (Tidak Setuju)
4. 0 responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari data tersebut Penulis olah dengan cara mengalikan poin jawaban dengan bobot nilai yang sudah ditentukan.

Maka hasil perhitungan jawaban responden pernyataan 7 adalah :

1. Responden yang menjawab sangat setuju (4) = $22 \times 4 = 88$
2. Responden yang menjawab setuju (3) = $20 \times 3 = 60$
3. Responden yang menjawab tidak setuju (2) = $8 \times 2 = 16$
4. Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1) = $0 \times 1 = 0$

Total Skor : $88+60+16+0 = 164$

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi (x) dan angka terendah (y) untuk item penilaian pernyataan nomor 7 dengan rumus sebagai berikut :

X = Skor tertinggi Likert x jumlah Responden (angka tertinggi 4)

“Perhatikan bobot nilai”

Y = Skor terendah Likert x jumlah Responden (angka terendah 1)

”Perhatikan bobot nilai”

Jumlah skor tertinggi untuk pernyataan nomor 7 sangat setuju adalah $4 \times 50 = 200$, sedangkan item sangat tidak setuju adalah $1 \times 50 = 50$. Jika total skor responden diperoleh angka 164, maka penilaian interpretasi responden terhadap penelitian tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus index %

$$\text{Rumus Index \%} = \text{Total Skor} / X \times 100$$

Maka penyelesaian akhir dari pernyataan nomor 7 adalah :

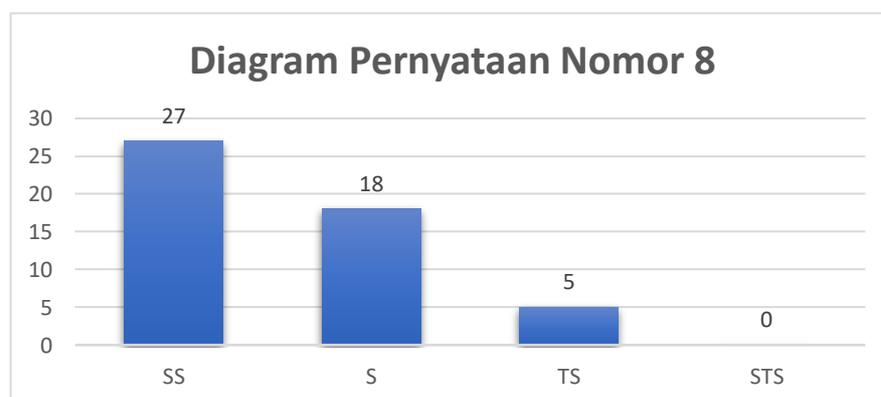
$$= \text{total skor} / X \times 100$$

$$= 164 / 200 \times 100$$

$$= 82\% \text{ (kategori SANGAT SETUJU)}$$

Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa 82% responden **SANGAT SETUJU** bahwa pelayanan Petugas *check-in counter* telah memberikan kepuasan kepada penumpang.

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
8.	Penumpang sudah puas dengan pelayanan petugas <i>check-in counter</i> di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang	27	18	5	0
	JUMLAH	27	18	5	0



Maka hasil dari 50 Responden didapatkan data sebagai berikut :

1. 27 responden menjawab SS (Sangat Setuju)
2. 18 responden menjawab S (Setuju)
3. 5 responden menjawab TS (Tidak Setuju)
4. 0 responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari data tersebut Penulis olah dengan cara mengalikan poin jawaban dengan bobot nilai yang sudah ditentukan.

Maka hasil perhitungan jawaban responden pernyataan 8 adalah :

1. Responden yang menjawab sangat setuju (4) = $27 \times 4 = 108$
2. Responden yang menjawab setuju (3) = $18 \times 3 = 54$
3. Responden yang menjawab tidak setuju (2) = $5 \times 2 = 10$
4. Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1) = $0 \times 1 = 0$

Total Skor : $108+54+10+0 = 172$

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi (x) dan angka terendah (y) untuk item penilaian pernyataan nomor 8 dengan rumus sebagai berikut :

X = Skor tertinggi Likert x jumlah Responden (angka tertinggi 4)

“Perhatikan bobot nilai”

Y = Skor terendah Likert x jumlah Responden (angka terendah 1)

”Perhatikan bobot nilai”

Jumlah skor tertinggi untuk pernyataan nomor 8 sangat setuju adalah $4 \times 50 = 200$, sedangkan item sangat tidak setuju adalah $1 \times 50 = 50$. Jika total skor responden diperoleh angka 172, maka penilaian interpretasi responden terhadap penelitian tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus index %

Rumus Index % = Total Skor / X x 100

Maka penyelesaian akhir dari pernyataan nomor 8 adalah :

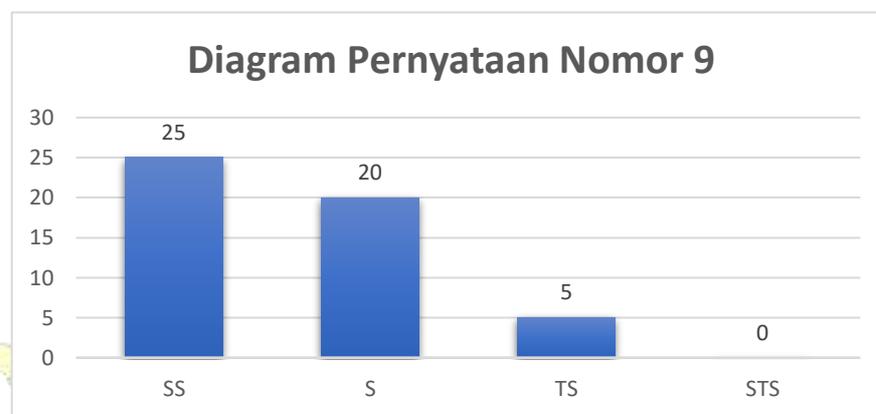
= **total skor / X x 100**

= $172 / 200 \times 100$

= 86% (kategori **SANGAT SETUJU**)

Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa 86% responden **SANGAT SETUJU** bahwa penumpang sudah puas dengan pelayanan petugas *check-in counter* di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang.

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
9.	Penumpang sudah mengetahui tata cara <i>self check-in</i>	25	20	5	0
	JUMLAH	25	20	5	0



Maka hasil dari 50 Responden didapatkan data sebagai berikut :

1. 25 responden menjawab SS (Sangat Setuju)
2. 20 responden menjawab S (Setuju)
3. 5 responden menjawab TS (Tidak Setuju)
4. 0 responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari data tersebut Penulis olah dengan cara mengalikan poin jawaban dengan bobot nilai yang sudah ditentukan.

Maka hasil perhitungan jawaban responden pernyataan 9 adalah :

1. Responden yang menjawab sangat setuju (4) = $25 \times 4 = 100$
2. Responden yang menjawab setuju (3) = $20 \times 3 = 60$
3. Responden yang menjawab tidak setuju (2) = $5 \times 2 = 10$
4. Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1) = $0 \times 1 = 0$

Total Skor : $100+60+10+0 = 170$

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi (x) dan angka terendah (y) untuk item penilaian pernyataan nomor 9 dengan rumus sebagai berikut :

X = Skor tertinggi Likert x jumlah Responden (angka tertinggi 4)

“Perhatikan bobot nilai”

Y = Skor terendah Likert x jumlah Responden (angka terendah 1)

”Perhatikan bobot nilai”

Jumlah skor tertinggi untuk pernyataan nomor 9 sangat setuju adalah $4 \times 50 = 200$, sedangkan item sangat tidak setuju adalah $1 \times 50 = 50$. Jika total skor responden diperoleh angka 170, maka penilaian interpretasi responden terhadap penelitian tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus index %

Rumus Index % = Total Skor / X x 100

Maka penyelesaian akhir dari pernyataan nomor 9 adalah :

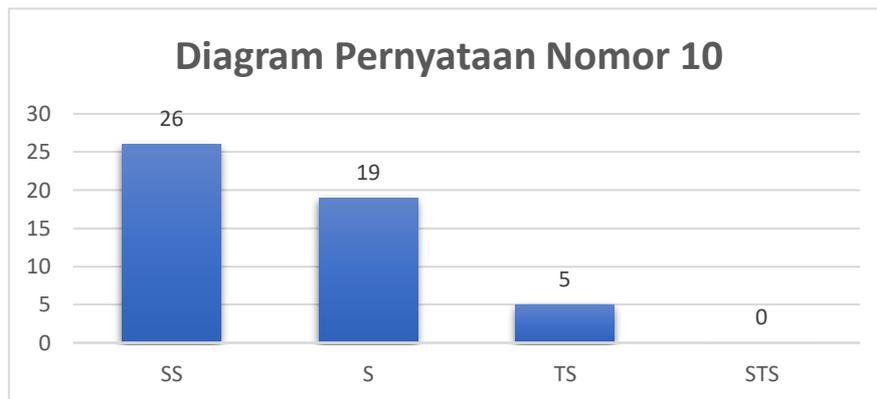
= **total skor / X x 100**

= $170 / 200 \times 100$

= 85% (kategori **SANGAT SETUJU**)

Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa 85% responden **SANGAT SETUJU** bahwa penumpang sudah mengetahui tata cara *self check-in*.

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
10.	<i>Self check-in</i> lebih efisien daripada pelayanan petugas <i>check-in counter</i>	26	19	5	0
	JUMLAH	26	19	5	0



Maka hasil dari 50 Responden didapatkan data sebagai berikut :

1. 26 responden menjawab SS (Sangat Setuju)
2. 19 responden menjawab S (Setuju)
3. 5 responden menjawab TS (Tidak Setuju)
4. 0 responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari data tersebut Penulis olah dengan cara mengalikan poin jawaban dengan bobot nilai yang sudah ditentukan.

Maka hasil perhitungan jawaban responden pernyataan 10 adalah :

1. Responden yang menjawab sangat setuju (4) = $26 \times 4 = 104$
2. Responden yang menjawab setuju (3) = $19 \times 3 = 57$
3. Responden yang menjawab tidak setuju (2) = $5 \times 2 = 10$
4. Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1) = $0 \times 1 = 0$

Total Skor : $104+57+10+0 = 171$

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi (x) dan angka terendah (y) untuk item penilaian pernyataan nomor 10 dengan rumus sebagai berikut :

X = Skor tertinggi Likert x jumlah Responden (angka tertinggi 4)

”Perhatikan bobot nilai”

Y = Skor terendah Likert x jumlah Responden (angka terendah 1)

”Perhatikan bobot nilai”

Jumlah skor tertinggi untuk pernyataan nomor 10 sangat setuju adalah $4 \times 50 = 200$, sedangkan item sangat tidak setuju adalah $1 \times 50 = 50$. Jika total skor responden diperoleh angka 171, maka penilaian interpretasi responden terhadap penelitian tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus index %

$$\text{Rumus Index \%} = \text{Total Skor} / \text{X} \times 100$$

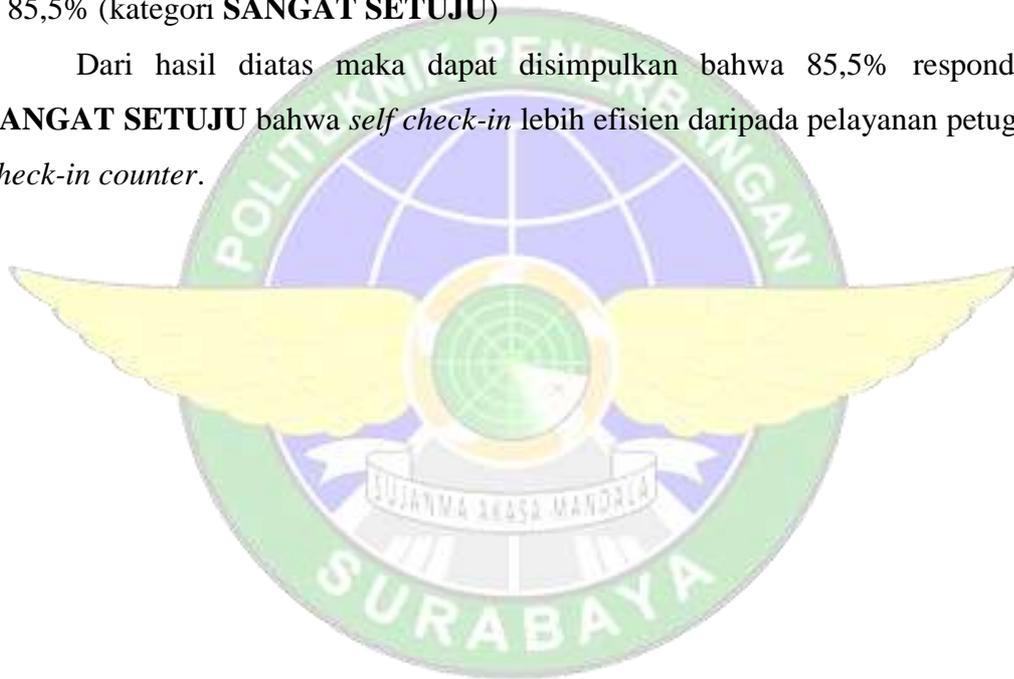
Maka penyelesaian akhir dari pernyataan nomor 10 adalah :

$$= \text{total skor} / \text{X} \times 100$$

$$= 171 / 200 \times 100$$

$$= 85,5\% \text{ (kategori SANGAT SETUJU)}$$

Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa 85,5% responden **SANGAT SETUJU** bahwa *self check-in* lebih efisien daripada pelayanan petugas *check-in counter*.



Lampiran J. Lembar Validasi Pedoman Wawancara

VALIDASI PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Maulana Rusman Ali
 NIT : 30621059
 Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara
 Judul Proyek : Analisa Tingkat Pelayanan Petugas *Check-In Counter*
 Terhadap Kelancaran Penumpang Di Bandar Udara
 Akhir Internasional El Tari Kupang

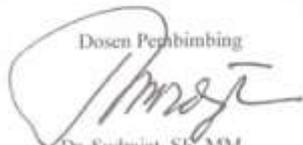
Petunjuk Penilaian :

1. Penulis mohon agar bapak/ibu memberikan penilaian ditinjau dari beberapa aspek dan saran- saran untuk merevisi lembar validasi pedoman wawancara
2. Pedoman wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan data yang valid mengenai Analisa Tingkat Pelayanan Petugas *Check-In Counter* Terhadap Kelancaran Penumpang Di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang
3. Dimohon bapak/ibu memberikan tanda checklist (✓) pada kolom nilai yang telah disediakan

NO	ASPEK YANG DIAMATI	KATEGORI				
		1	2	3	4	5
1.	Tujuan wawancara terlihat dengan jelas				✓	
2.	Urutan pertanyaan dalam tiap bagian terurut secara sistematis					✓
3.	Butir-butir pertanyaan menggambarkan arah tujuan yang dilakukan penulis				✓	
4.	Butir-butir pertanyaan mendorong informan memberikan penjelasan tanpa tekanan				✓	
5.	Butir-butir pertanyaan tidak menimbulkan penafsiran ganda				✓	
6.	Bahasa pertanyaan sesuai dengan kaidah bahasa Indonesia					✓
7.	Kalimat pertanyaan tidak ambigu				✓	

Kategori :

1	= Buruk Sekali
2	= Buruk
3	= Sedang
4	= Baik
5	= Sangat Baik

Dosen Pembimbing

 Dr. Sudrajat, SE, MM
 NIP. 19600514 197912 1 001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



MAULANA RUSMAN ALI, lahir pada tanggal 27 Mei 2000, di Manokwari. Anak kedua dari pasangan Alm. Bapak Misman dan Ibu Rusmiati. Bertempat tinggal di Desa Sobontoro, Dusun Ngreco, RT. 06/RW. 02, Kec. Boyolangu, Kab. Tulungagung, Jawa Timur. Memulai pendidikan di SDN 1 Kampungdalem pada tahun 2007 dan lulus pada tahun 2013. Melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Tulungagung pada tahun 2013 dan lulus pada tahun 2016. Melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Boyolangu pada tahun 2016 dan lulus pada tahun 2019. Selanjutnya pada tahun 2021 mengikuti seleksi Politeknik Penerbangan Surabaya dan diterima sebagai taruna pada Program Studi Manajemen Transportasi Udara Angkatan 7. Selama mengikuti pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya telah mendapat kesempatan melaksanakan *On the Job Training* sebanyak dua kali yang pertama sebagai Terminal *Inspection Service*, AMC, Avsec dan Komersial di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang dari bulan Desember 2023 sampai dengan bulan Februari 2024. *On the Job Training* selanjutnya dilaksanakan di PT Citilink Indonesia, Station Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan di unit FOO, *Lost and Found*, reservasi dan ticketing dari bulan April sampai dengan bulan Juni tahun 2024.