

**PENGARUH JUMLAH PERSONIL *CUSTOMER SERVICE OFFICER* (CSO) TERHADAP PELAYANAN INFORMASI
KEPADA PENUMPANG DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL MINANGKABAU**

PROYEK AKHIR



Oleh :

FAKHRUL RIJAL LUTVI
NIT. 30621007

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024**

**PENGARUH JUMLAH PERSONIL *CUSTOMER SERVICE OFFICER* (CSO) TERHADAP PELAYANAN INFORMASI
KEPADA PENUMPANG DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL MINANGKABAU**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai Syarat untuk Menempuh Gelar Ahli Madya Proyek akhir
Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



Oleh :

FAKHRUL RIJAL LUTVI
NIT. 30621007

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH JUMLAH PERSONEL *CUSTOMER SERVICE OFFICER* (CSO)
TERHADAP PELAYANAN INFORMASI KEPADA PENUMPANG
DI BANDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU

Oleh :

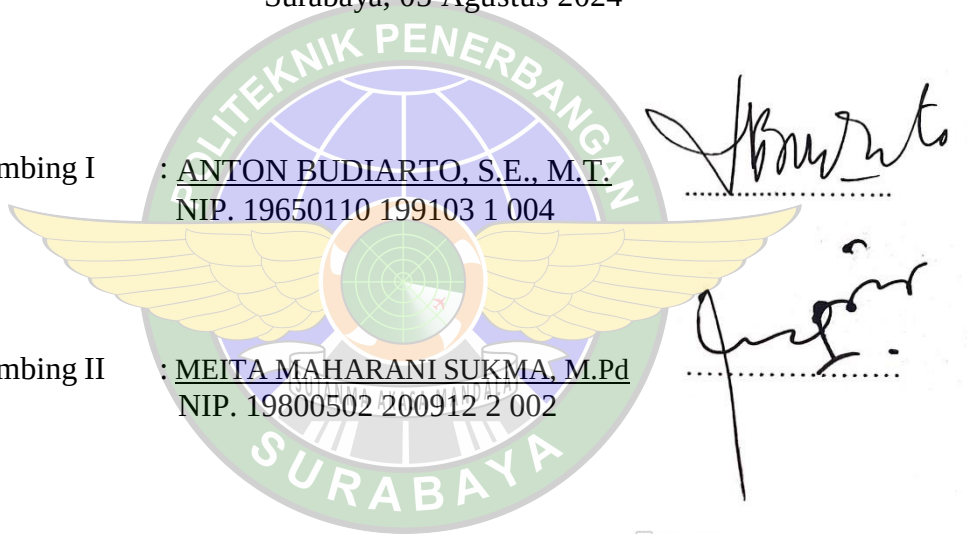
FAHKRUL RIJAL LUTVI
NIT. 30621007

Disetujui untuk diujikan pada :

Surabaya, 05 Agustus 2024

Pembimbing I : ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.
NIP. 19650110 199103 1 004

Pembimbing II : MEITA MAHARANI SUKMA, M.Pd
NIP. 19800502 200912 2 002



CC-BY-SA

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH JUMLAH PERSONEL *CUSTOMER SERVICE OFFICER* (CSO) TERHADAP PELAYANAN INFORMASI KEPADA PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU

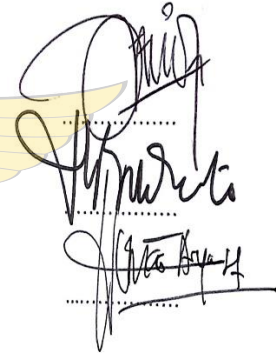
Oleh:

FAHRUL RIJAL LUTVI
NIT. 30621007

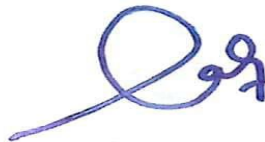
Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Proyek Akhir
Program Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
Pada tanggal: 05 Agustus 2024

Panitia Penguji :

1. Ketua : FAHRUR ROZI, S.T., M. Sc
NIP. 19790620 200812 1 001
2. Sekretaris : ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.
NIP. 19650110 199103 1 004
3. Anggota : Dr. DIMAS ARYA, SE, MM
NIP. 19890106 200912 2 002



Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara



Dipindai dengan CamScanner

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat, rahmat, dan hidayah-Nya, Proyek Akhir yang berjudul “PENGARUH JUMLAH PERSONIL *CUSTOMER SERVICE OFFICER* (CSO) TERHADAP PELAYANAN INFORMASI KEPADA PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Proyek Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menempuh gelar ahli madya proyek akhir Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan Proyek Akhir ini, terutama kepada:

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T, selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
2. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, MTselaku Kepala Program Studi ManajemenTransportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Bapak Anton Budiarto, S.E., M.T. selaku Pembimbing materi yang senantiasa membimbing dan membantu dalam penyusunan Proyek Akhir;
4. Ibu Meita Maharani Sukma, M.Pd. selaku Pembimbing penelitian yang senantiasa membimbing dan membantu dalam penyusunan Proyek Akhir;
5. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Proyek Akhir ini;
6. Para Dosen, Instruktur, dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya;
7. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan dan memotivasi penulis;
8. Teman-teman seperjuangan D3 MTU VII, atas kebersamaan dan kerjasamanya selama menjadi taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya;
9. Pihak Bandar Udara Internasional Minangkabau yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini;

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Proyek Akhir ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Surabaya, 17 Agustus 2024



CS Expanding your possibilities

Fakhru R. Lutvi
NIT. 30621007

ABSTRAK

PENGARUH JUMLAH PERSONIL *CUSTOMER SERVICE OFFICER* (CSO) TERHADAP PELAYANAN INFORMASI KEPADA PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU

Oleh :

Fakhrul Rijal Lutvi
NIT. 30621007

Transportasi udara merupakan transportasi yang diminati masyarakat dunia salah satunya di Indonesia karena transportasi udara mempunyai keunggulan dibandingkan dengan transportasi lainnya seperti kecepatan dalam mencapai lokasi tujuan dan tempat yang sulit dijangkau oleh moda transportasi lainnya. Tentu dengan minat pengguna jasa transportasi udara yang semakin tinggi maka akan berpengaruh terhadap sarana dan pelayanan yang diperlukan. Dalam memberikan pelayanan di bandar udara terdapat beberapa bagian yang saling terkoneksi satu dengan yang lain dan salah satu bagiannya yaitu, *Customer Service Officer* (CSO). Sebagai penunjang Proyek akhir penulis menggunakan teori-teori penunjang dan kajian relevan yang terdahulu seperti pelayanan *Customer Service Officer* (CSO), kualitas pelayanan yang diberikan, dan kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Penentuan sampelnya diambil dari semua jumlah personil *Customer Service Officer* (CSO) sebanyak 7 orang dan penumpang sebanyak 487 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner skala likert yang disebarkan kepada sampel kemudian datanya diolah menggunakan uji analisis regresi dan uji korelasi yang sebelumnya dilakukan uji prasyarat analisis meliputi uji validitas, uji realibilitas, dan uji normalitas menggunakan aplikasi *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

Maka hasil perhitungan diperoleh angka signifikan F hitung $0,000 < 0,05$ dan nilai R Square 0,961 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel X (jumlah personil *Customer Service Officer* (CSO)) terhadap variabel Y (terhadap pelayanan informasi kepada penumpang) adalah sebesar 8,51%. Dengan hasil persamaan regresi sederhananya adalah $Y = 5,117 + 0,851 X$ yang artinya bahwa jumlah personil *Customer Service Officer* (CSO) mempunyai pengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan *Customer Service Officer* (CSO) di Bandar Udara Internasional Minangkabau. Dengan banyaknya jumlah personil *Customer Service Officer* (CSO) dapat meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang tanpa dipengaruhi oleh banyaknya jumlah penumpang.

Kata kunci : *Customer Service Officer* (CSO), Pelayanan, Jumlah Personil *Customer Service Officer* (CSO)

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF THE NUMBER OF CUSTOMER SERVICE OFFICER (CSO) PERSONNEL ON INFORMATION SERVICES TO PASSENGERS AT MINANGKABAU INTERNATIONAL AIRPORT

By:

Fakhrul Rijal Lutvi
NIT : 30621007

Air transportation is transportation that is in demand among people around the world, one of which is Indonesia because air transportation has advantages compared to other transportation, such as speed in reaching destination locations and places that are difficult to reach by other modes of transportation. Of course, the increasing interest in air transportation service users will have an impact on the facilities and services required. In providing services at airports, there are several parts that are connected to each other and one of the parts is, the Customer Service Officer (CSO). To support the final project the author uses supporting theories and previous relevant studies such as Customer Service Officer services (CSO), the quality of services provided, and passenger satisfaction with the services provided.

The research method used is a quantitative method. The sample was taken from all 7 Customer Service Officer (CSO) personnel and 487 passengers. The data collection technique uses a Likert scale questionnaire which is distributed to the sample, then the data is processed using regression analysis tests and correlation tests, which previously carried out analysis prerequisite tests including validity tests, reliability tests and normality tests using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) application.

So the calculation results obtained a significant F count of $0.000 < 0.05$ and an R Square value of 0.961 which means that the influence of variable The results of the simple regression equation are $Y = 5.117 + 0.851$ With a large number of Customer Service Officer (CSO) personnel, we can improve and maintain the quality of service provided to passengers without being influenced by the large number of passengers.

Keywords : Customer Service Officer (CSO), Service, Number of Customer Service Officer (CSO) Personnel

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 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 Hipotesis.....	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Teori-teori Penunjang.....	9
2.1.1 Pelayanan Customer Service Officer (CSO).....	9
2.1.2 Kualitas pelayanan	10
2.1.3 Kepuasan Penumpang	12
2.2 Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan	13
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Metode Penelitian.....	17
3.2 Variabel Penelitian	18
3.3 Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian	18
3.3.1 Populasi	18
3.3.2 Sampel.....	19
3.3.3 Objek Penelitian.....	20
3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	20
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	20
3.4.2 Instrumen Penelitian.....	20
3.4.2.1 Pedoman Observasi	21
3.4.2.2 Kuisisioner	22
3.5 Teknik Analisis Data	25
3.5.1 Uji Validasi	25
3.5.2 Uji Reliabilitas	25
3.5.3 Uji Korelasi <i>Rank Spearman</i>	26
3.5.4 Uji Analisis Regresi Sederhana.....	27
3.6 Tempat dan Waktu penelitian	27
3.5.1 Tempat.....	27

3.5.2 Waktu Penelitian	28
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Hasil Penelitian	29
4.2 Hasil Instrumen Penelitian	44
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	44
4.2.2 Hasil Uji Realibilitas	47
4.2.3 Hasil Uji Korelasi.....	48
4.2.4 Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana	48
4.2.4.1 Uji Regresi Jumlah Personil Customer Service Officer (CSO)	48
4.2.4.2 Uji Regresi Jumlah Personil <i>Customer Service Officer</i> (CSO)	49
4.2.4.3 Uji Regresi Jumlah Personil <i>Customer Service Officer</i> (CSO)	49
4.2.4.4 Uji Regresi Jumlah Personil <i>Customer Service Officer</i> (CSO)	50
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	50
4.3.1 Pembahasan Pengaruh Jumlah Personil <i>Customer Service Officer</i> (CSO) Terhadap Pelayanan Informasi Kepada Penumpang Indikator Berwujud (<i>Tangible</i>)	50
4.3.2 Pembahasan Pengaruh Jumlah Personil <i>Customer Service Officer</i> (CSO) Terhadap Pelayanan Informasi Kepada Penumpang Indikator Empati (<i>Empathy</i>)	51
4.3.3 Pembahasan Pengaruh Jumlah Personil <i>Customer Service Officer</i> (CSO) Terhadap Pelayanan Informasi Kepada Penumpang Indikator Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	51
4.3.4 Pembahasan Pengaruh Jumlah Personil <i>Customer Service Officer</i> (CSO) Terhadap Pelayanan Informasi Kepada Penumpang Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>)	52
4.3.5 Kesimpulan Hasil Hipotesis	52
4.4 Keterbatasan Penelitian	53
BAB 5 PENUTUP.....	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 <i>Flow Chart</i> Penelitian	17
Gambar 3.2 Model Kerangka Pemikiran	18
Gambar 4.1 Distribusi Nilai R Tabel	44
Gambar 4.2 Hasil Uji <i>Validitas Pearson Product Moment</i> Variabel X.....	46
Gambar 4.3 Hasil Uji <i>Validitas Pearson Product Moment</i> Variabel Y	46
Gambar 4.4 Hasil Uji Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel X	47
Gambar 4.5 Hasil Uji Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel Y	47
Gambar 4.6 Hasil Uji Korelasi <i>Rank Spearman</i>	48
Gambar 4.7 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Terwujud	48
Gambar 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Empati	49
Gambar 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Cepat Tanggap.....	49
Gambar 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Jaminan.....	50
Gambar 4.11 Pengaruh X terhadap Y1	50
Gambar 4.12 Pengaruh X terhadap Y2	51
Gambar 4.13 Pengaruh X terhadap Y3	51
Gambar 4.14 Pengaruh X terhadap Y4	52



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Terdahulu yang Relevan.....	14
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	20
Tabel 3.2 Kategori Nilai.....	21
Tabel 3.3 Pedoman Observasi.....	22
Tabel 3.4 Kuesioner	23
Tabel 3.5 Uji Korelasi Rank Spearman.....	26
Tabel 3.6 Waktu Penelitian	28
Tabel 4.1 Data Kuesioner Variabel X1	29
Tabel 4.2 Data Kuesioner Variabel X2	30
Tabel 4.3 Data Kuesioner Variabel X3	30
Tabel 4.4 Data Kuesioner Variabel X4	31
Tabel 4.5 Data Kuesioner Variabel X5	32
Tabel 4.6 Data Kuesioner Variabel X6	32
Tabel 4.7 Data Kuesioner Variabel X7	33
Tabel 4.8 Data Kuesioner Variabel X8	33
Tabel 4.9 Data Kuesioner Variabel Y1	34
Tabel 4.10 Data Kuesioner Variabel Y2	35
Tabel 4.11 Data Kuesioner Variabel Y3	35
Tabel 4.12 Data Kuesioner Variabel Y4	36
Tabel 4.13 Data Kuesioner Variabel Y5	36
Tabel 4.14 Data Kuesioner Variabel Y6	37
Tabel 4.15 Data Kuesioner Variabel Y7	38
Tabel 4.16 Data Kuesioner Variabel Y8	38
Tabel 4.17 Hasil Analisa Deskriptif Variabel X dan Y	39
Tabel 4.18 Rekap Hasil Kuisisioner	42
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Corrected Item-Total Correlation Variabel X	45
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Corrected Item-Total Correlation Variabel Y	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Formulir Kuisisioner	A-1
Lampiran B. Foto Pada Saat Obeservasi.....	B-1
Lampiran C. Rekap Data Responden	C-1



DAFTAR PUSTAKA

- Alamasyah Nur Aji & Rachmawati Desiana. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang di Pt. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta.
- Batara Putra ode La & Ginusti Nawang Gallis. (2023). Analisis Informasi Status Keberangkatan Penerbangan Oleh Unit *Customer Service* Pt. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. *Student Research Journal*.
- Fadhilla Nur Izza. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Istiyanti Yuniar, Pinem Andryani Yune, & Yuliana Winda. (2016). Pelayanan Kepariwisata Oleh *Customer Service Officer (CSO)* Kepada *Customer* di Pt Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education, Inc*
- Menteri Perhubungan. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan No 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri,
- Menteri Perhubungan. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan No 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri
- Mustika Utama, I Wayan. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.

- Narimawati, Umi. 2008. *“Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif, Teori Dan Aplikasi.”* Bandung: Agung Media 9.
- Rahman Saiful. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Penumpang Luar Negeri Di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Aiprort. Jurnal Kewarganegaraan.
- Suvena Ketut I, Negara Kusuma Made I, & Ambarita Rahel. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Domestik Terhadap Pelayanan *Customer Service Officer* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata).
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung, I). ALFABETA.
- Valerie Maria, Rahayu Sri Yayu, & Romadhoni Wahyu Eka Resti. (2016). Strategi Komunikasi Pelayanan *Customer Service* Kepada Penumpang Wisatawan Asing dan Domestik di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan
- Wijaya Crisna Gede & Purwandari Putri Delina. (2023). Peranan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat.
- Zeithaml, Valerie A, A. Parasuraman and Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. USA: The Press.
- Zuriyen, Aisyah. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

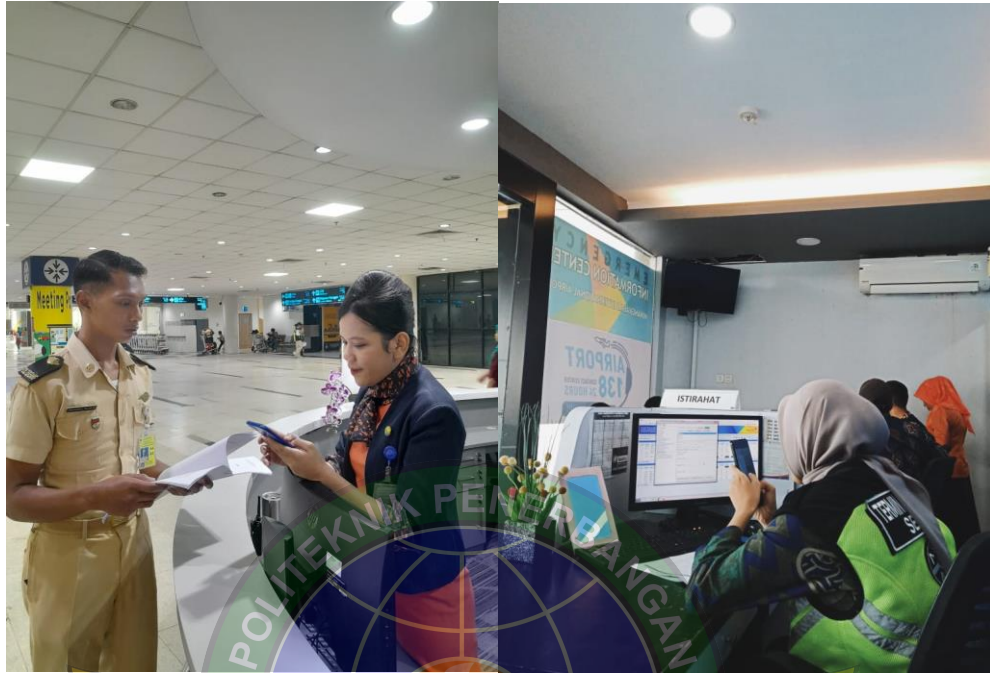
LAMPIRAN

A. Lampiran Formulir Kuisisioner

KUISISIONER PENGARUH JUMLAH PERSONIL CUSTOMER SERVICE OFFICER (CSO) TERHADAP PELAYANAN INFORMASI KEPADA PENUMPANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU	
Kepada Yth Bapak/Ibu Dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian mengenai "PENGARUH JUMLAH PERSONIL CUSTOMER SERVICE OFFICER (CSO) TERHADAP PELAYANAN INFORMASI KEPADA PENUMPANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU", maka saya mohon kepada bapak/ibu yang terhormat bersedia meluangkan waktu untuk mengisi daftar pernyataan yang ada. Jawaban Bapak/Ibu merupakan rahasia yang hanya diketahui oleh peneliti. Atas bantuan dan kerja samanya, saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih. Keterangan : SS : Sangat Setuju (5) S : Setuju (4) N : Netral (3) TS : Tidak Setuju (2) STS : Sangat Tidak Setuju (1) fakhril22@gmail.com Switch accounts	
STS : Sangat Tidak Setuju (1) fakhril22@gmail.com Switch accounts Not shared	
Nama Your answer	
Responden ☐ Personil Customer Service Officer (CSO) ☐ Penumpang Next Clear form Never submit passwords through Google Forms. This content isn't created nor endorsed by Google. Report Abuse - Terms of Service - Privacy Policy Google Forms	
1. Jumlah personil Customer Service Officer (CSO) berpengaruh terhadap kecepatan waktu penumpang mendapatkan informasi yang dibutuhkan	3. Personil Customer Service Officer (CSO) memperlakukan penumpang dengan penuh perhatian
☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Netral ☐ Tidak Setuju ☐ Sangat Tidak Setuju	☐ Sangat setuju ☐ Setuju ☐ Netral ☐ Tidak Setuju ☐ Sangat Tidak Setuju
2. Jumlah personil Customer Service Officer (CSO) dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan pelayanan yang diberikan kepada penumpang	4. Personil Customer Service Officer (CSO) memberikan pelayanan informasi kepada penumpang tanpa memandang status sosial
☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Netral ☐ Tidak Setuju ☐ Sangat Tidak Setuju	☐ Sangat setuju ☐ Setuju ☐ Netral ☐ Tidak setuju ☐ Sangat Tidak Setuju
5. Fasilitas dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai seperti yang anda harapkan.	7. Jumlah personil Customer Service Officer (CSO) cepat dan tanggap terhadap permintaan pelanggan
☐ Sangat setuju ☐ Setuju ☐ Netral ☐ Tidak Setuju ☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Other: _____	☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Netral ☐ Tidak Setuju ☐ Sangat Tidak Setuju
6. Personil Customer Service Officer (CSO) dapat menjawab pertanyaan dari penumpang	8. Personil Customer Service Officer (CSO) memberikan pelayanan hingga tuntas
☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Netral ☐ Tidak Setuju ☐ Sangat Tidak Setuju	☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Netral ☐ Tidak Setuju ☐ Sangat Tidak Setuju

9. Personil <i>Customer Service Officer</i> (CSO) berpenampilan rapi dan profesional ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Netral ☐ Tidak Setuju ☐ Sangat Tidak Setuju	11. Personil <i>Customer Service Officer</i> (CSO) memberikan waktu pelayanan cukup yang pada penumpang ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Netral ☐ Tidak Setuju ☐ Sangat Tidak Setuju
10. Personil <i>Customer Service Officer</i> (CSO) menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberikan senyum dan salam ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Netral ☐ Tidak Setuju ☐ Sangat Tidak Setuju	12. Personil <i>Customer Service Officer</i> (CSO) memberikan pelayanan yang sesuai keinginan dan kebutuhan penumpang ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Netral ☐ Tidak Setuju ☐ Sangat Tidak setuju
13. Personil <i>Customer Service Officer</i> (CSO) mempunyai skill dan pengetahuan dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu melayani penumpang dengan baik ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Netral ☐ Tidak Setuju ☐ Sangat Tidak Setuju	15. Personil <i>Customer Service Officer</i> (CSO) tanggap melayani kebutuhan penumpang ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Netral ☐ Tidak Setuju ☐ Sangat Tidak Setuju
14. Personil <i>Customer Service Officer</i> (CSO) melayani dengan sikap menyakinkan sehingga pelanggan merasa nyaman ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Netral ☐ Tidak Setuju ☐ Sangat Tidak Setuju	16. Personil <i>Customer Service Officer</i> (CSO) melayani penumpang dengan prosedur yang telah diatur dalam SOP ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Netral ☐ Tidak Setuju ☐ Sangat Tidak Setuju

B. Lampiran Foto Pada Saat Observasi



C. Rekap Data Responden

Untitled form (Responses)										
File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help										
A1 Timestamp										
A	B	C	D	E	F	G	H	I		
Timestamp	Nama	Responden	1. Jumlah personil Custo	2. Jumlah personil Custo	3. Personil Customer Ser	4. Personil Customer Ser	5. Fasilitas dan pelayana	6. Personil Customer Ser		
02/05/2024 10:17:17	Rangga	Personil Customer Serv	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	
02/05/2024 10:18:17	Rumiyati	Personil Customer Serv	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	
02/05/2024 11:17:20	Andi Kemal	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	
02/05/2024 12:08:30	Toni Sucipto	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	
02/05/2024 13:30:15	Anang	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	
03/05/2024 09:20:11	Yanti	Penumpang	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	
03/05/2024 10:14:17	Shinta	Penumpang	Setuju	Netral	Sangat Setuju	Netral	Sangat Setuju	Netral	Sangat Setuju	
03/05/2024 11:20:45	Alex	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	
03/05/2024 12:25:19	Alfajri	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	
03/05/2024 14:10:05	Syahrul	Personil Customer Serv	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	
04/05/2024 09:08:15	Icha	Personil Customer Serv	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	
04/05/2024 10:08:17	Diki	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	
04/05/2024 10:30:09	Dina	Penumpang	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	
04/05/2024 12:06:15	Syahrul	Penumpang	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	
05/05/2024 09:15:30	Andika	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	
05/05/2024 09:45:35	Rafi	Penumpang	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	
05/05/2024 11:20:40	Riko	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	
05/05/2024 12:15:39	Bobi	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	
05/05/2024 14:22:45	Abi	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	
06/05/2024 10:30:05	Anar	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	

Untitled form (Responses) - Google Sheets

docs.google.com/spreadsheets/d/1SpEY29GdRfUPAVcS6ojJa9dI8VAJpDEUCDlUblf5j/edit?resourcekey=&gid=573125420#gid=573125420

File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help

100% Default...

Timestamp

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Timestamp	Nama	Responden	1. Jumlah personil Custo	2. Jumlah personil Custo	3. Personil Customer Ser	4. Personil Customer Ser	5. Fasilitas dan pelayana	6. Personil Customer Ser
22	06/05/2024 11:20:10	Salsa	Penumpang	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Netral
23	06/05/2024 12:10:25	Dhini	Personil Customer Servi	Netral	Setuju	Netral	Netral	Netral
24	06/05/2024 12:15:10	Eni	Personil Customer Servi	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju
25	06/05/2024 13:30:25	Anis	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju
26	07/05/2024 08:37:05	Angela	Penumpang	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
27	07/05/2024 09:18:48	Riza	Penumpang	Netral	Netral	Setuju	Netral	Netral
28	07/05/2024 10:00:08	Galuh	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
29	07/05/2024 10:25:55	Sony	Penumpang	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Netral
30	07/05/2024 08:37:05	Devi	Penumpang	Netral	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
31	10/05/2024 10:30:25	Joko	Penumpang	Setuju	Setuju	Setuju	Netral	Netral
32	10/05/2024 11:45:08	Heri	Penumpang	Netral	Setuju	Netral	Netral	Netral
33	10/05/2024 13:40:10	Amir	Penumpang	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju
34	12/05/2024 08:10:30	Cintiya	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
35	12/05/2024 10:15:38	Silvia	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju
36	13/05/2024 10:15:30	Intan	Penumpang	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju
37	13/05/2024 11:07:25	Pandu	Penumpang	Netral	Netral	Netral	Setuju	Netral
38	13/05/2024 13:18:40	Iqbal	Penumpang	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju
39	14/05/2024 08:23:47	Taufik	Penumpang	Netral	Netral	Netral	Netral	Netral
40	14/05/2024 09:14:31	Andra	Penumpang	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
41	14/05/2024 11:51:55	Alfian	Penumpang	Netral	Setuju	Setuju	Setuju	Netral

Form responses 1

Untitled form (Responses) - Google Docs
+ - x

[docs.google.com/spreadsheets/d/1SpEY29GdRtUPAVcsdoja9di8VAJpDEUCDUblLfsil/edit?resourcekey=&gid=573125420#gid=573125420](#)

Untitled form (Responses)

Share

File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help

Find & Replace | Undo | Redo | Bold | Italic | Text Color | Background Color | Bulleted List | Numbered List | Indent | Outdent | Link | Unlink | Table | Merge Cells | Split Cells | Maximize | Full Screen | Print | Help

A1		D	E	F	G	H	I
		1. Jumlah personil Custo 2. Jumlah personil Custo 3. Personil Customer Ser 4. Personil Customer Ser 5. Fasilitas dan pelayanan 6. Personil Customer Ser					
42	14/05/2024 14:00:01	Putri	Responden	Setuju	Setuju	Setuju	Netral
43	15/05/2024 10:57:01	Rahma	Penumpang	Setuju	Setuju	Netral	Netral
44	15/05/2024 11:12:09	Novi	Personil Customer Service	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
45	16/05/2024 09:48:29	Yofi	Penumpang	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju
46	16/05/2024 10:21:36	Rehan	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju
47	16/05/2024 11:55:05	Sekar	Penumpang	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju
48	17/05/2024 09:10:38	Andira	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
49	17/05/2024 10:11:08	Rio	Penumpang	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju
50	17/05/2024 10:30:55	Rizkia	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju
51	17/05/2024 11:50:02	Riska	Penumpang	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju
52	17/05/2024 12:23:44	Maya	Penumpang	Netral	Netral	Netral	Setuju
53	17/05/2024 13:02:40	Salma	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
54	18/05/2024 10:11:55	Rizal	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
55	18/05/2024 11:58:04	Lutvi	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju
56	18/05/2024 12:37:19	Erick	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju
57	19/05/2024 08:30:11	Erlina	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
58	19/05/2024 10:09:10	Dani	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
59	20/05/2024 11:39:15	M Rasyad	Penumpang	Netral	Netral	Netral	Netral
60	20/05/2024 12:01:19	Kunto	Penumpang	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
61	20/05/2024 12:54:37	Fahmi	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju

+ - = Form responses 1

Untitled form (Responses) - Google Docs
+ X

[docs.google.com/spreadsheets/d/1SpEY29GdRtUPAVcsdojJa9di8VAJpDEUCDUblLfsil/edit?resourcekey=&gid=573125420#gid=573125420](#)

Share

Untitled form (Responses)

File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
A1	Timestamp	Nama	Responden	1. Jumlah personil Custo 2. Jumlah personil Custo 3. Personil Customer Ser 4. Personil Customer Ser 5. Fasilitas dan pelayanan 6. Personil Customer Ser					
64	21/05/2024 10:23:25	Diana	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju
65	21/05/2024 11:30:55	Adi Nugroho	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
66	22/05/2024 08:07:28	Nathan	Penumpang	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju
67	22/05/2024 08:50:03	Bambang	Penumpang	Netral	Netral	Netral	Netral	Netral	Setuju
68	22/05/2024 10:09:10	Anton	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju
69	22/05/2024 11:21:42	Jono	Penumpang	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju
70	23/05/2024 09:01:13	Rino	Penumpang	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
71	23/05/2024 09:32:56	Dewi	Penumpang	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju
72	24/05/2024 09:23:10	Wahyu	Penumpang	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
73	24/05/2024 11:04:23	Bayu	Penumpang	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju
74	24/05/2024 11:33:43	Vidia	Penumpang	Setuju	Setuju	Netral	Netral	Setuju	Setuju
75	25/05/2024 08:13:09	Annisia	Penumpang	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Netral	Setuju
76	25/05/2024 08:53:55	Ahmad Jalaludin	Penumpang	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
77	25/05/2024 10:05:23	Ridho	Penumpang	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
78	25/05/2024 11:01:57	Sisi	Penumpang	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
79	26/05/2024 08:45:10	Bella	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
80	26/05/2024 09:55:18	Lulu	Penumpang	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Netral	Setuju
81	27/05/2024 08:25:09	Fedrick	Penumpang	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju
82	27/05/2024 09:10:56	Hendri	Penumpang	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
83	27/05/2024 11:08:32	Zulfa	Penumpang	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju

+ Form responses 1