

**PENGARUH TINGKAT KEAMANAN DAN PELAYANAN PETUGAS AVSEC
PASCA EVENT MOTOGP TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL ZAINUDDIN ABDUL MADJID
LOMBOK**

Irfan Maulana Haqiqi

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Nuning Agustina Ambarsari S.E., M.M.
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Email: irfanmaulana2841@gmail.com

***Abstract.** Lombok's Zainuddin Abdul Madjid International Airport serves as the entry point for visitors and holidaying tourists. The increased movement of aircraft and passengers during MotoGP events will have a direct impact on the airport's ability to provide international standard services, security, comfort and safety for passengers. Aviation Security (AVSEC) plays an important role in ensuring the safety of passengers both on the ground and in the air. This study uses quantitative methods to measure the effect of the level of security and service provided by Avsec officers after the MotoGP event on passenger satisfaction at Zainuddin Abdul Madjid Lombok International Airport. The sig value is $0.000 < 0.05$. This indicates that the variable level of security and service level have a simultaneous effect on passenger satisfaction. In this study, the R square value obtained was 0.641. Thus passenger satisfaction at Abdul Madjid Lombok International Airport is 64.1% influenced by the variable level of security and level of service.*

***Keywords:** : Level of safety, service and passenger satisfaction*

Abstrak. Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok berfungsi sebagai titik masuk bagi pengunjung dan wisatawan yang berlibur. Meningkatnya pergerakan pesawat dan penumpang selama event MotoGP akan berdampak langsung pada kemampuan bandara dalam memberikan pelayanan, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan penumpang berstandar internasional. Aviation Security (AVSEC) berperan penting dalam menjamin keselamatan penumpang baik di darat maupun di udara. Metode kuantitatif digunakan dalam Penelitian ini untuk menguji pengaruh tingkat keamanan dan pelayanan yang diberikan petugas Avsec pasca event MotoGP terhadap kepuasan penumpang Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Nilai F hitung adalah $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan variabel tingkat keamanan dan tingkat pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang. Nilai R square yang diperoleh sebesar 0,641. Dapat disimpulkan kepuasan penumpang di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok sebesar 64,1% dipengaruhi oleh variabel tingkat keamanan dan tingkat pelayanan.

Received januari 30, 2023; Revised februari 2, 2023; maret 22, 2023

*Corresponding author, e-mail address

Kata kunci: Pelayanan, Tingkat Keamanan dan Kepuasan Penumpang

LATAR BELAKANG

Dunia penerbangan di zaman modern ini sangatlah penting untuk melakukan perjalanan jarak jauh khususnya di Indonesia guna membantu pengembangan pertumbuhan dan perekonomian nasional. Setiap daerah di Indonesia memiliki bandara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan perpindahan atau melakukan kegiatan ekonomi, pemerintahan, pariwisata, dan bidang terkait lainnya. Pulau Lombok yang merupakan bagian dari kepulauan Indonesia salah satu tempat wisata alam yang menakjubkan. Setelah berjalannya *event MotoGP* pada bulan Maret tahun 2022 yang lalu pelaku usaha pariwisata mendapatkan pengaruh yang sangat besar dengan peningkatan kunjungan wisatawan nusantara maupun wisatawan dunia. Meningkatnya pergerakan pesawat dan penumpang pada saat *event MotoGP* akan berdampak langsung terhadap kemampuan Bandar Udara dalam memberikan pelayanan, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan berstandar internasional bagi penumpang. Keamanan dan keselamatan penumpang sangat diperlukan dalam dunia penerbangan dengan adanya kriteria seperti performa personil pengamanan, atau penampilan personil sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Selain itu juga pelayanan juga menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan. Jika petugas memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, mereka dapat merasa puas jika pelayanannya sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan harapannya.

KAJIAN TEORITIS

1. Pengertian Bandar Udara

Bandar udara berdasarkan UU No.1 tahun 2009 dalam penerbangan, suatu wilayah di darat atau di perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan untuk pendaratan dan lepas landas pesawat udara, naik dan turunnya penumpang, bongkar muat kargo, navigasi penerbangan, kegiatan penggunaan ruang udara, perpindahan antar moda, dan semua fasilitas keamanan dalam penerbangan sudah termasuk.. Selain itu, peraturan ini mengatur upaya Indonesia dalam mengembangkan teknologi untuk produksi pesawat terbang. Bandara adalah tempat di mana Helikopter, Boeing, Airbus, dan jenis pesawat lainnya dapat landing dan take off. Bandara kecil setidaknya harus memiliki landasan

pacu atau helipad (helipad), untuk bandara besar memiliki bangunan terminal dan hanggar bagi pengguna serta fasilitas bagi operator jasa penerbangan.

2. Keamanan Penerbangan

Dalam undang-undang terkait penerbangan, Pasal 1 Tahun 2009 menjelaskan pemerintah mengendalikan penerbangan dan memberikan pembinaan. Bentuk pembinaan yang dilakukan bertujuan meningkatkan keselamatan dan keamanan penerbangan serta kemampuan dan peran bandar udara dengan memastikan ketersediaan jalur penerbangan yang sesuai dan panduan penerbangan.

Melalui ketersediaan sumber daya manusia, prosedur, dan fasilitas, keamanan penerbangan melindungi penumpang, awak, atau aktivitas penerbangan dari tindakan ilegal. Sisi darat dan sisi udara bandara merupakan wilayah kerja yang harus dilindungi dari perbuatan hukum. Berikut adalah beberapa hal yang membahayakan keselamatan perjalanan udara dan penerbangan sipil:

- a. Mengendalikan pesawat udara pada saat sedang terbang atau mendarat secara tidak sah,
- b. Menahan penumpang secara tidak sah di pesawat atau bandara secara tidak sah,
- c. Memasuki pesawat udara, area keamanan terbatas, atau area fasilitas bandara secara tidak sah,
- d. Membawa senjata tajam, barang, atau peralatan yang dapat membahayakan pesawat udara atau bandara,
- e. Memberikan informasi palsu yang dapat membahayakan keselamatan penerbangan.

Sesuai Undang-undang No 1 tahun 2009 tentang Penerbangan Bab XIV mengatakan Menteri Perhubungan bertanggung jawab atas keamanan penerbangan nasional. Sebagai akibat dari tanggung jawab tersebut, dibentuklah komite keamanan penerbangan nasional untuk menetapkan program keamanan dan mengawasi pelaksanaan program keamanan penerbangan nasional. Otoritas Bandara memiliki tanggung jawab atas program pemantauan serta pengendalian keamanan bandara setelah membentuk Komite Keamanan Bandara.

3. *Aviation Security (Avsec)*

Keamanan Penerbangan adalah salah satu departemen yang paling penting dan bertanggung jawab dalam fasilitas dan operasi bandara untuk keamanan penerbangan. Tanggung jawabnya antara lain melindungi penumpang, barang, pesawat, benda-benda penting, fasilitas, sisi darat, sisi udara, dan sebagainya. Dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada penumpang yang mengutamakan tidak hanya kepuasan pelanggan tetapi juga keselamatan dan keamanan, bandara-bandara di Indonesia terus memperluas sarana dan prasarannya. Lisensi atau Surat Tanda Kecakapan Petugas (STKP) diperlukan bagi personel yang bertugas melaksanakan tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. Tempat pemeriksaan keamanan *Security Check Point (SCP)* merupakan tempat pemeriksaan penumpang, barang, crew, dan sebagainya yang akan memasuki area keamanan terbatas atau area ruang tunggu bandara. Pos pemeriksaan keamanan SCP dibagi menjadi dua area menurut SKEP 2765/XII/2010:

- a. Pos pemeriksaan keamanan yang pertama terletak di daerah sekitar check in counter yang dimana harus memiliki setidaknya 1 jalur pemeriksaan.
- b. Pos pemeriksaan kedua ada di pintu masuk ruang tunggu, pemeriksaan dengan menggunakan mesin X-ray, gerbang detektor logam, dan detektor genggam dari peralatan keamanan penerbangan.

Keselamatan penumpang, crew, petugas bandara, dan masyarakat merupakan tujuan utama setiap anggota dalam semua hal yang berkaitan dengan keamanan terhadap tindakan ilegal atau campur tangan dalam penerbangan sipil internasional, sebagaimana dijelaskan dalam Annex 17.

4. **Pelayanan**

Menurut Rusydi (2017) pelayanan atau service merupakan “usaha membantu penyiapan atau pengorganisasian apa yang dibutuhkan oleh seseorang atau orang lain, membentuk keterkaitan antara hak dan kewajiban masing-masing pihak”. Pelayanan adalah suatu aktivitas yang sifatnya tidak terlihat terjadi karena adanya interaksi antara

pengguna jasa dengan karyawan yang disediakan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat diharapkan menyelesaikan masalah pelanggan atau konsumen.

Dalam Putri dan Karim (2018), Tjiptono berpendapat bahwa kualitas layanan sering dinilai menggunakan lima dimensi layanan.:

- a. Kehandalan atau *Reliability* merupakan kapasitas untuk menyediakan pelanggan dengan layanan yang diinginkan secara tepat waktu, tepat, dan puas.
- b. Daya Tanggap atau *Responsiveness* adalah kapasitas bisnis untuk membantu klien atau pelanggan dan untuk menawarkan layanan yang cepat, tepat, dan transparan kepada klien atau pelanggan.
- c. Jaminan atau *Assurance* merupakan mengacu pada adanya kepercayaan, yang meliputi pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
- d. Empati atau *Empathy* merupakan menawarkan perhatian yang tulus dan satu-satu kepada pelanggan atau klien dalam upaya untuk memahami kebutuhan mereka.
- e. Bukti Fisik atau *Tangibles* adalah kapasitas bisnis untuk mengkomunikasikan kehadirannya kepada pihak ketiga perusahaan.

5. Event Internasional MotoGP

Indonesia menjadi tuan rumah MotoGP dan WSBK, dua ajang balap internasional bergengsi yang sudah tidak asing lagi bagi banyak orang. “World Superbike, juga dikenal sebagai FIM MOTUL, adalah kejuaraan balap motor superbike internasional tahunan yang berlangsung dari 12 hingga 14 November 2021 di Indonesia. Akan ada 24 pembalap internasional yang bersaing memperebutkan gelar juara dunia.” menurut Oktari (2021). *MotoGP* yang menampilkan motor berkapasitas 250 hingga 1000 cc dan diadakan setiap tahunnya merupakan kejuaraan tertinggi dari berbagai seri balap motor.

Dengan diselenggarakannya *event MotoGP* dan *WSBK* ini Indonesia sangat memanfaatkan momentum untuk membangun pariwisata Indonesia salah satunya yang ada di Mandalika. Pembangunan Sirkuit Mandalika ini sangatlah berarti untuk Indonesia dalam membangun perekonomian serta memperkenalkan wisata-wisata yang ada. Nursyamsi (2022) “Selain suksesnya promosi Indonesia melalui Asian Games, ajang balap internasional seperti MotoGP di Indonesia berpotensi memberikan reputasi internasional yang baik bagi Indonesia”.

6. Kepuasan Pelanggan

Majid (Hefyansyah, Siahaan, & Sihombing 2020) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagaimana seorang manajer, produsen, atau pelaku dalam memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan dari suatu jasa atau produk.

Menurut Tjiptono (2014) ada 3 indikator yang dijadikan untuk membentuk dan mengukur kepuasan pelanggan.

Berikut ini adalah indikator kepuasan pelanggan :

1. Kesesuaian Harapan, sejauh mana kinerja layanan yang diharapkan dan dialami pelanggan, konsisten dengan harapan disebut sebagai kesesuaian harapan.
2. Minat Berkunjung Kembali , Niat kembali adalah kesediaan pelanggan untuk kembali atau menggunakan layanan terkait lagi.
3. Kesediaan Merekomendasikan, di mana klien bersedia merekomendasikan layanan kepada teman dan keluarga setelah merasakannya

METODE PENELITIAN

1. Rumusan Masalah

- a. Apakah tingkat keamanan petugas Avsec pasca *event MotoGP* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok?
- b. Apakah tingkat pelayanan petugas Avsec pasca *event MotoGP* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok?
- c. Seberapa besar pengaruh tingkat keamanan dan pelayanan petugas Avsec pasca *event MotoGP* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok ?

2. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui tingkat keamanan yang diberikan petugas Avsec terhadap kepuasan penumpang pasca *event MotoGP* di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.
- b. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pelayanan petugas Avsec pasca *event MotoGP* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tingkat keamanan dan pelayanan petugas Avsec pasca *event MotoGP* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

3. Desain Penelitian

Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur pengaruh tingkat keselamatan dan pelayanan yang diberikan petugas Avsec pasca *event MotoGP* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Lombok.

Menurut Sugiyono (2017), pendekatan kuantitatif merupakan cara untuk menguji hipotesis tentang variabel dan mendapatkan data masa lalu atau saat ini tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, dan bagaimana variabel berhubungan satu sama lain.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), Istilah "populasi" mengacu pada sekelompok besar hal atau individu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.

b. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), sampel adalah komponen dari ukuran dan ciri populasi. Temuan dari sampel akan berlaku untuk populasi umum. Hal ini memastikan bahwa sampel yang diambil dari populasi benar-benar representatif. Dalam penelitian ini, metode Simple Random Sampling digunakan untuk pengambilan sampel. Dikatakan *simple* (sederhana) karena anggota sampel dipilih secara acak tanpa memperhatikan strata.

Peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel :

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

Keterangan:

N = populasi

n = adalah jumlah sampel yang dicari

e = adalah margin eror yang di toleransi

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner atau Angket

Kuesioner adalah metode pengumpulan data di mana peneliti mengajukan sejumlah pertanyaan atau pernyataan, baik secara langsung maupun tidak langsung,

yang kemudian dijawab oleh responden. Partisipan dalam penelitian ini diminta untuk mengisi kuesioner di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

6. Uji Validitas dan Reliabilitas

- a. Uji validitas digunakan sebagai alat ukur yang menunjukkan tingkat validitas suatu instrumen. Jika r hitung lebih besar dari r tabel, dapat dikatakan item pernyataan yang diteliti dinyatakan valid pada taraf signifikansi 5%, dan jika lebih kecil dari r tabel, maka item pernyataan yang diteliti dianggap tidak valid.
- b. Uji yang digunakan untuk mengukur penelitian berkali-kali dan untuk mendapatkan hasil yang dapat dipercaya.

Variabel Tingkat Keamanan $0,748 > 0,70$, Variabel Tingkat Layanan $0,918 > 0,70$, dan Variabel Kepuasan Pelanggan $0,854 > 0,70$ semuanya dinyatakan handal atau terpercaya berdasarkan tabel di atas dan dilihat dari *Cronbach Alpha*. Berdasarkan hasil pengujian, butir pernyataan dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai alat penelitian.

7. Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

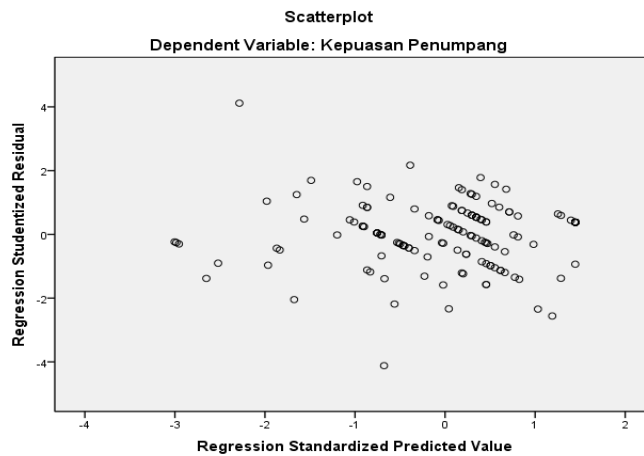
b. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.52603784
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.073
	Negative	-.094
Kolmogorov-Smirnov Z		1.149
Asymp. Sig. (2-tailed)		.142

Sumber : (Data diolah menggunakan IBM SPSS 19, 2023).

Dengan nilai 0,142, lihat Tabel 10 diatas. Data diasumsikan terdistribusi normal jika probabilitas (sig) lebih besar dari 0,05. Ditentukan bahwa nilainya lebih besar dengan 0,05, yang menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedasitas

Tabel 2. Hasil Uji Heterokedasitas



Sumber : (Data diolah menggunakan IBM SPSS 19, 2023).

Tidak terdapat tanda-tanda heteroskedastisitas pada hasil uji heteroskedastisitas pada table 11. Hal ini terlihat dari titik-titik yang tersebar secara acak di atas dan di bawah 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu.

c. Uji Multikorenilitas

Tabel 3. Hasil Uji Multikorenilitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Tingkat Keamanan	.695	1.439
	Tingkat Pelayanan	.695	1.439

Sumber : (Data diolah menggunakan IBM SPSS 19, 2023).

Tidak terdapat multikorealitas antar variabel independen, seperti yang ditunjukkan pada tabel 12 Hasil penghitungan nilai toleransi untuk variabel dan variance inflation factor (VIF) tidak boleh kurang dari 0,10,dan hasil perhitungan variabel bebas tidak boleh lebih besar dari 10. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terdapat multikorelasi antara variabel bebas dalam model.

8. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X (tingkat keamanan dan Playanan). terhadap variabel Y (kepuasan penumpang).

Tabel 4. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.973	1.366		1.445	.151
	Tingkat Keamanan	.099	.057	.103	1.730	.086
	Tingkat Pelayanan	.325	.026	.740	12.483	.000

Sumber : (Data diolah menggunakan IBM SPSS 19, 2023).

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan penumpang

a = Nilai Constant

b = Koefisien regresi variabel independen

X1 = Tingkat keamanan

X2 = tingkat pelayanan

e = Error

$$Y = 1.973 + 0,099 + 0,325$$

Aturan pemberian translasi koefisien hubungan uji regresi linear berganda seperti yang ditunjukkan oleh Sugiyono (2007) adalah sebagai berikut::

- a. 0,00 – 0,199 = sangat rendah
- b. 0,20 – 0,399 = rendah

- c. 0,40 – 0,599 = sedang
- d. 0,60 – 0,799 = kuat
- e. 0,80 – 1,000 = sangat kuat

9. Uji F

Tabel 5. Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	620.403	2	310.202	131.415	.000 ^a
	Residual	346.990	147	2.360		
	Total	967.393	149			

Sumber : (Data diolah menggunakan IBM SPSS 19, 2023).

Nilai F hitung yang dihitung menggunakan SPSS adalah 131,415, dan hasil signifikan 0,000. Nilai 0,000 < 0,05 berarti bahwa hipotesis alternatif diterima, yang berarti bahwa setiap variabel pada saat yang sama dan secara fundamental mempengaruhi variabel dependen.

10. Uji T

Tabel 6. Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.973	1.366		1.445	.151
	Tingkat Keamanan	.099	.057	.103	1.730	.086
	Tingkat Pelayanan	.325	.026	.740	12.483	.000

Sumber : (Data diolah menggunakan IBM SPSS 19, 2023).

Berdasarkan tabel dapat diketahui hasil uji untuk variabel tingkat keamanan dan tingkat pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebagai berikut :

- 1) Hasil pengujian variabel tingkat keamanan menunjukkan nilai sig 0,86 dengan demikian nilai sig > 0,05, dapat dikatakan hipotesisi tidak diterima dengan hasil ini tingkat keamanan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang.
- 2) Hasil pengujian variabel tingkat pelayanan menunjukkan nilai 0,000.dari hasil ini ditarik kesimpulan nilai sig 0,000 < 0,05 sehingga hipotesis diterima artinya variabel tingkat pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang.

11. Koefisien Determinasi R²

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.801 ^a	.641	.636	1.53638

Sumber : (Data diolah menggunakan IBM SPSS 19, 2023).

Hasil Pengujian pada table di atas diketahui bahwa nilai R *square* yang diperoleh sebesar 0,641. Dengan demikian kepuasan penumpang Bandar Udar Internasional Abdul Madjid Lombok sebesar 64,1% dipengaruhi oleh variabel tingkat keamanan dan tingkat pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data yang dilakukan mengenai pengaruh tingkat keamanan dan pelayanan petugas Avsec Pasca *event MotoGP* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok, hasil yang diperoleh satu variabel independen tidak berpengaruh pada variabel dependen, sesuai dengan analisis data yang dilakukan. Penjelasan dari masing-masing variabel dapat dilihat di bawah ini:

1. Pengaruh Tingkat Keamanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Pada t hitung menunjukkan bahwa nilai sig > 0,05. Nilai sig variabel tingkat keamanan (X1) 0,086 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ditolak artinya tingkat keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

2. Pengaruh Tingkat Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang

Pada t hitung menunjukkan bahwa tingkat keamanan (X1) nilai sig < 0,05. Nilai sig variabel tingkat pelayanan (X2) $0,000 < 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima, kesimpulanya variabel tingkat pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang.

3. Pengaruh Tingkat keamanan dan Tingkat Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang
Variabel tingkat keamanan (X1) dan tingkat pelayanan (X2) pada f hitung menunjukkan nilai sig < 0,05. Nilai sig tingkat pelayanan $0,000 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima artinya variabel tingkat keamanan dan tingkat pelayanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan penumpang.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Perhitungan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti disimpulkan bahwa, variabel tingkat keamanan tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan penumpang secara parsial, sedangkan untuk variabel tingkat pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan penumpang secara parsial. Namun, kepuasan penumpang secara signifikan dipengaruhi oleh tingkat keamanan dan tingkat pelayanan. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan.

B. SARAN

Adapun saran – saran yang peneliti ajukan sebagai berikut :

1. Meskipun perhitungan menunjukkan bahwa tingkat keamanan tidak mempengaruhi kepuasan penumpang, temuan penelitian menunjukkan hal itu. Peneliti berharap agar petugas Avsec di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok terus memberikan keamanan yang dibutuhkan penumpang untuk merasa aman saat bepergian dengan pesawat udara.
2. Tingkat pelayanan yang diberikan Petugas Avsec Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok untuk tetap mempertahankan kondisi sekarang guna meningkatkan kepuasan penumpang saat terbang melalui Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.
3. Untuk memperoleh data yang lebih lengkap, disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk memperluas penelitian ini dengan memasukkan indikator baru atau berbeda.

DAFTAR REFERENSI

- :
Ali yusran m ibrahim, h. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Avsec di Security Check Point (SCP) Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth*, Vol. 20, No. 2, 189-202.
- Fathoni, M. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol 9, No 3.
- Ghazali, Imam. 2006. Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gus Susanto, A. (2018). Analisa Standar Keamanan Terhadap Keselamatan Penerbangan Di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Jurnal Teknik dan Keselamatan Transportasi*, Vol 1, No 1 , 1-4.
- Ghozali. (2018) Uji Asumsi Klasik diakses pada 11 Januari 2023 melalui <https://kc.umn.ac.id/>.
- Hilal, C. I. (2022). Pengaruh Pelayanan Keamanan Petugas Avsec Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Banyuwangi. *Jurnal kewarganegaraan*, vol. 6 no. 1, 715-719.
- Kementerian Perhubungan. (2009). Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Jakarta
- Kementerian Perhubungan. (2013). Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/2765/XII/2010 tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara dan Barang Bawaan yang Diangkut dengan Pesawat Udara dan Orang Perseorangan. Jakarta
- Pradana, I. P. (2022). Pengaruh Pelayanan Petugas Aviation Security Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Jurnal Kewarganegaraan*, Vol. 6 No. 1 Juni, 793-801.
- Primadi Candra Susanto, H. M. (2019). Personel Aviation Security Menjaga Keamanan Di Bandar Udara. *Jurnal Aviasi Ilmiah Kedirgantaraan*, Vol. 16 No.2 Edis, 15-21.
- Sihombing. S. (2020). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Digital Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Perhubungan Udara*, 60-70.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&B, Bandung, Alfabeta.

Utama, M. E. P., & Roellyanti, M. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3), 5748-5760.

Vicky Rahmadana Y. H. D., H. A. (2022). Penyelenggaraan Pagelaran Olahraga Balap Di Sirkuit Mandalika Sebagai Upaya Peningkatan Nation Branding Indonesia. *Jurnal Moderat*, Volume 8, Nomor 2, 284-302.

Zulaichah, Z., & Nahar, F. (2013). Sistem Pengelolaan Keamanan Penerbangan Untuk Mendukung Rencana Peningkatan Status Bandar Udara Menjadi Bandar Udara Internasional (Studi Kasus di Bandar Udara Abdulrachman Saleh–Malang). *Warta Ardhia*, 39(3), 192-206.