

Pengaruh Proses Pelayanan Pemeriksaan Keamanan Security Check Point (SCP) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Skripsi, Prodi DIV, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta. Pembimbing : Febriansyah Ignas Pradana, S.Pd., M.A.

Penulis :

Yuko Fajar Harisa

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan serta mengetahui apakah kualitas pelayanan pemeriksaan keamanan Security Check Point (SCP) terhadap kepuasan penumpang di unit AVSEC Bandar Abdulrachman Saleh Malang dan jika berpengaruh, seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pemeriksaan keamanan Security Check Point (SCP) terhadap kepuasan penumpang di unit Aviation Security (AVSEC).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini penulis lakukan di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang dan responden dalam penelitian ini adalah sebagian dari penumpang yang melakukan penerbangan pada bandar udara ini. Dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan, penulis melakukan observasi, kuesioner dan dokumentasi. Pengelolaan data menggunakan analisis regresi linier sederhana menggunakan SPSS v25.0.

Berdasarkan hasil penelitian dari kuesioner kepada 50 responden dan data yang telah dianalisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan dan tergolong memuaskan dalam hal proses pelayanan pemeriksaan terhadap kepuasan penumpang atau pengguna jasa.

Kata kunci : Bandar Udara Abdulrachman Saleh, Analisis Regresi Linier Sederhana, Kepuasan Penumpang

The Effect of Security Check Point (SCP) Security Check Service Process on Passenger Satisfaction in Aviation Security Unit (AVSEC) Abdulrachman Saleh Airport Malang. Thesis, DIV Study Program, Yogyakarta Aerospace Technology College. Advisor: Febriansyah Ignas Pradana, S.Pd., MA

Author:

Yuko Fajar Harisa

ABSTRACT

This study aims to improve and determine whether the service quality of security checks Security Check Point (SCP) on passenger satisfaction at AVSEC unit Bandar Abdulrachman Saleh Malang and if influential, how much influence is the service quality of security checks Security Check Point (SCP) on passenger satisfaction in the Aviation Security (AVSEC) unit.

In this study, researchers used a quantitative approach. This research was conducted by the authors at Malang Abdulrachman Saleh Airport and the respondents in this study were part of the passengers who flew at this airport. In collecting the required data, the authors made observations, questionnaires and documentation. Data management using simple linear regression analysis using SPSS v25.0.

Based on the research results from the questionnaire to 50 respondents and the data that has been analyzed, it shows that there is a significant and satisfactory positive effect in terms of the inspection service process on passenger or service user satisfaction.

Keywords: Abdulrachman Saleh Airport, Simple Linear Regression Analysis, Passenger Satisfaction