

Receive : 24 November 2024

Revised : 28 November 2024

Accepted : 28 November 2024

Jurnal ADMINISTRATOR

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v6i2.88

Vol. 6 No. 2, December 2024, Hlm. 107-113



Pengaruh Rehabilitasi dan Rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri Terhadap Kualitas Pelayanan Penumpang di Ruang Tunggu Keberangkatan

Dika Heksa Permana¹, *Fachrul Reza¹

*E-Mail: rezadakwah123@gmail.com**

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Pembangunan Palu¹

LAMPIRAN PENGOLAHAN DATA

HASIL PENGOLAHAN DATA

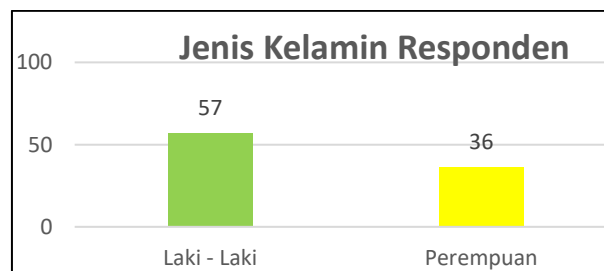
1. Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah penumpang Bandara Mutiara Sis Al Jufri. Populasi penumpang Bandara Mutiara Sis Al Jufri dalam sehari adalah 1.250 penumpang. Berdasarkan hitungan dari rumus Taro Yamane dengan tingkat kesalahan 10% maka diperoleh sampel dalam penelitian ini sejumlah 93 orang yang dijadikan sampel.

Dalam mengisi angket, responden diminta memberikan identitas diri sebagai penunjang data. Identitas diri meliputi nama, jenis kelamin dan usia.

2. Responden Menurut Jenis Kelamin

Responden menurut jenis kelamin dapat dikelompokkan yaitu laki-laki dan perempuan. Oleh karena itu dalam responden menurut jenis kelamin dapat disajikan pada diagram berikut ini :

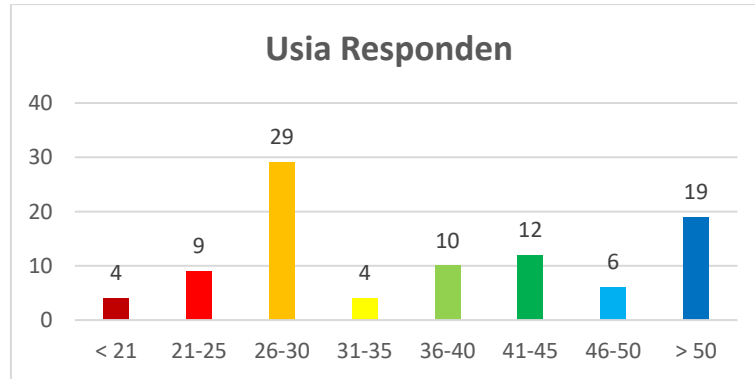


Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, tahun 2024

Berdasarkan digram 4.1, terlihat bahwa jenis kelamin laki- laki dalam penelitian ini adalah sebanyak 57 orang, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan adalah sebanyak 36 orang dari sampel yang telah ditentukan, dan penyebaran sampel dilakukan secara merata di ruang tunggu keberangkatan Bandara Mutiara Sis Al Jufri. Dari data tersebut menunjukkan bahwa responden laki-laki lebih banyak karena responden laki-laki lebih banyak ditemukan untuk mengisi angket penelitian ini.

3. Responden Menurut Usia

Responden menurut usia dapat dikelompokkan menjadi 8 kelompok yaitu : di bawah 21 tahun, 21-25 tahun, 26-30 tahun, 31-35 tahun, 36-40 tahun, 41-45 tahun, 46-50 tahun dan di atas 50 tahun.



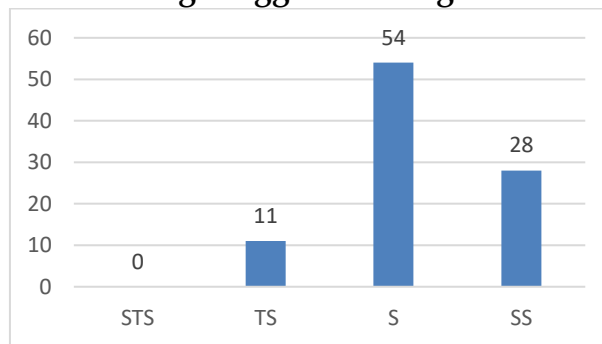
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, tahun 2024

Berdasarkan diagram 4.2 terlihat bahwa responden dengan usia dibawah 21 tahun sebanyak 4 orang, usia 21-25 tahun sebanyak 9 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 29 orang, usia 31-35 tahun sebanyak 4 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 10 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 12 orang, usia 46-50 tahun sebanyak 6 orang, dan usia diatas 50 tahun sebanyak 19 orang. Dari total 93 responden dalam penelitian ini, mayoritas terbesar adalah responden yang berusia 26-30 tahun.

4. Tanggapan Responden Atas Angket

4.1. Tanggapan Responden Mengenai Rehabilitasi dan Rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri (Variabel X)

Sarana dan prasarana di ruang tunggu keberangkatan berfungsi dengan baik

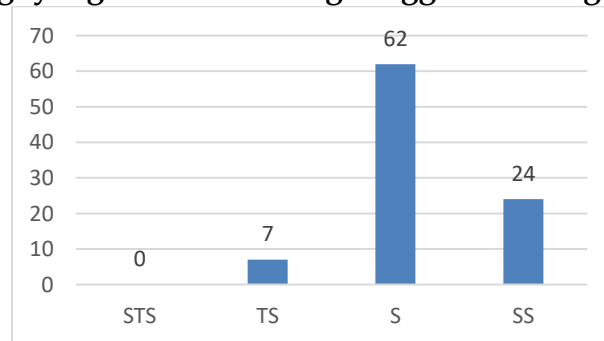


Sumber : Pernyataan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Nomor 1

Berdasarkan diagram 4.3, diketahui bahwa dari 93 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 responden atau sebanyak 30,1 %, yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden atau sebanyak 58,1 %, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 responden atau sebanyak 11,8 %.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan sarana dan prasarana di ruang tunggu keberangkatan berfungsi dengan baik. Hal ini berarti bahwa sarana dan prasarana di ruang tunggu keberangkatan telah berfungsi dengan baik pasca rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri.

Peralatan/Teknologi yang berada di ruang tunggu keberangkatan mutakhir/baru

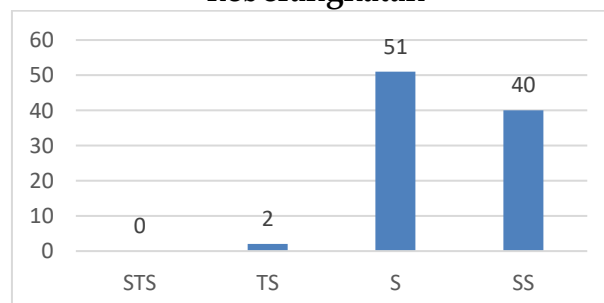


Sumber : Pernyataan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Nomor 2

Berdasarkan diagram 4.4, diketahui bahwa dari 93 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden atau sebanyak 25,8 %, yang menyatakan setuju sebanyak 62 responden atau sebanyak 66,7 %, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden atau sebanyak 7,5 %.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan peralatan/teknologi yang berada di ruang tunggu keberangkatan mutakhir/baru. Hal ini berarti bahwa peralatan/teknologi yang berada di ruang tunggu keberangkatan telah diperbarui pasca rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri.

Penumpang merasa aman dengan struktur bangunan ruang tunggu keberangkatan

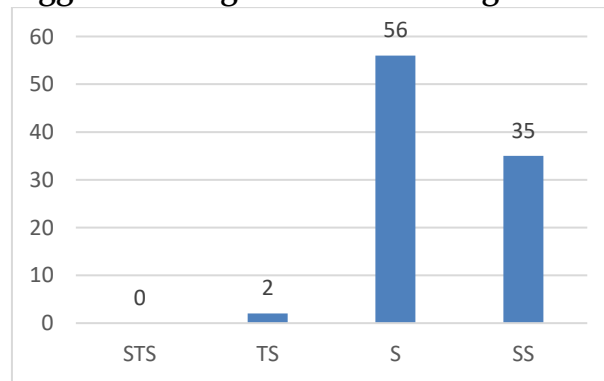


Sumber : Pernyataan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Nomor 3

Berdasarkan diagram 4.5, diketahui bahwa dari 93 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden atau sebanyak 43 %, yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau sebanyak 54,8 %, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau sebanyak 2,2 %.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan penumpang merasa aman dengan struktur bangunan ruang tunggu keberangkatan. Hal ini berarti bahwa penumpang telah merasa aman dengan struktur bangunan ruang tunggu keberangkatan pasca rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri.

Kapasitas ruang tunggu keberangkatan sesuai dengan kebutuhan penumpang

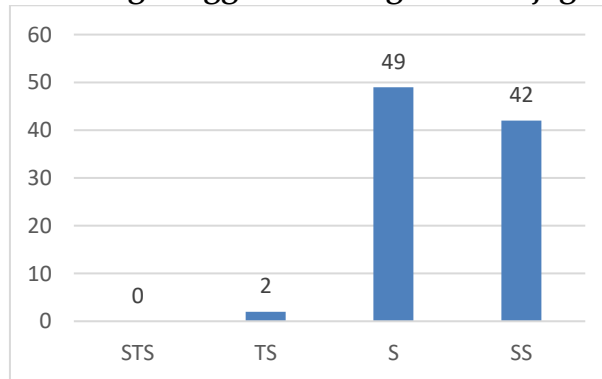


Sumber : Pernyataan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Nomor 4

Berdasarkan diagram 4.6, diketahui bahwa dari 93 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 responden atau sebanyak 37,6 %, yang menyatakan setuju sebanyak 56 responden atau sebanyak 60,2 %, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau sebanyak 2,2 %.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan kapasitas ruang tunggu keberangkatan sesuai dengan kebutuhan penumpang. Hal ini berarti bahwa kapasitas ruang tunggu keberangkatan telah sesuai dengan kebutuhan penumpang pasca rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri.

Kebersihan di ruang tunggu keberangkatan terjaga dengan baik

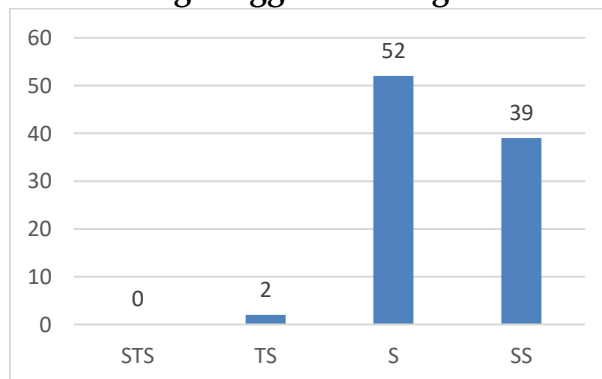


Sumber : Pernyataan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Nomor 5

Berdasarkan diagram 4.7, diketahui bahwa dari 93 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 42 responden atau sebanyak 45,2 %, yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau sebanyak 52,7 %, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau sebanyak 2,2 %.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan kebersihan di ruang tunggu keberangkatan terjaga dengan baik. Hal ini berarti bahwa kebersihan di ruang tunggu keberangkatan telah terjaga dengan baik pasca rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri.

Penataan fasilitas di ruang tunggu keberangkatan ditata dengan rapih



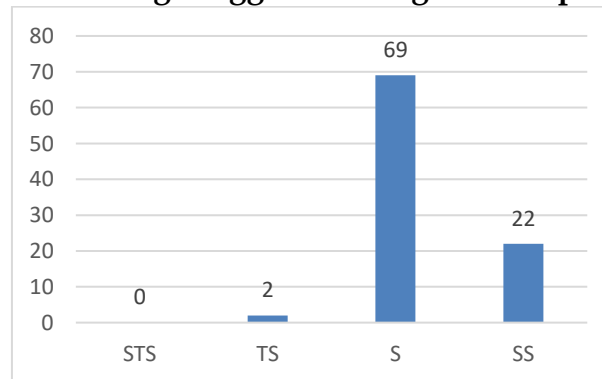
Sumber : Pernyataan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Nomor 6

Berdasarkan diagram 4.8, diketahui bahwa dari 93 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 responden atau sebanyak 41,9 %, yang menyatakan setuju

sebanyak 52 responden atau sebanyak 55,9 %, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau sebanyak 2,2 %.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan penataan fasilitas di ruang tunggu keberangkatan ditata dengan rapih. Hal ini berarti bahwa penataan fasilitas di ruang tunggu keberangkatan telah ditata dengan rapih pasca rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri.

Petunjuk layanan di ruang tunggu keberangkatan terpasang dengan baik

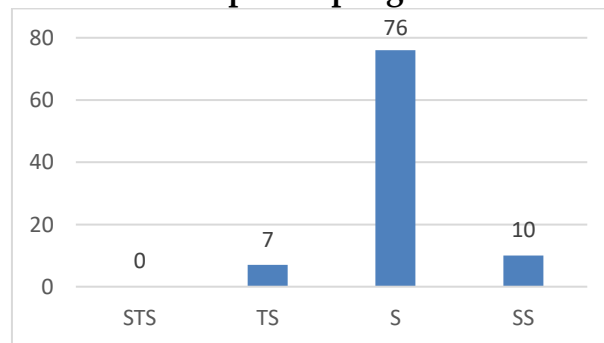


Sumber : Pernyataan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Nomor 7

Berdasarkan diagram 4.9, diketahui bahwa dari 93 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 responden atau sebanyak 23,7 %, yang menyatakan setuju sebanyak 69 responden atau sebanyak 74,2 %, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau sebanyak 2,2 %.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan petunjuk layanan di ruang tunggu keberangkatan terpasang dengan baik. Hal ini berarti bahwa petunjuk layanan di ruang tunggu keberangkatan telah terpasang dengan baik pasca rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri.

Jumlah petugas di ruang tunggu keberangkatan sesuai dengan kebutuhan penumpang

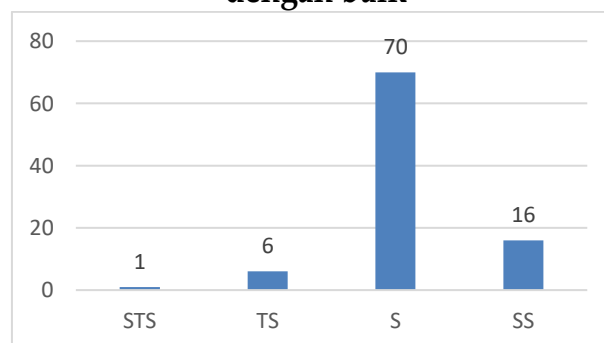


Sumber : Pernyataan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Nomor 8

Berdasarkan diagram 4.10, diketahui bahwa dari 93 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau sebanyak 10,8 %, yang menyatakan setuju sebanyak 76 responden atau sebanyak 81,7 %, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden atau sebanyak 7,5 %.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan jumlah petugas di ruang tunggu keberangkatan sesuai dengan kebutuhan penumpang. Hal ini berarti bahwa jumlah petugas di ruang tunggu keberangkatan telah sesuai dengan kebutuhan penumpang pasca rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri.

Layanan informasi dan pengaduan di ruang tunggu keberangkatan tersedia dengan baik



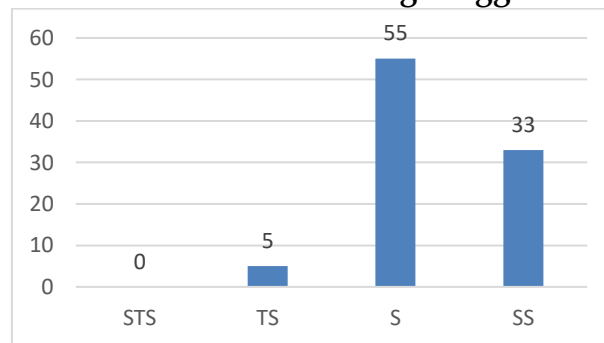
Sumber : Pernyataan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Nomor 9

Berdasarkan diagram 4.11, diketahui bahwa dari 93 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau sebanyak 17,2 %, yang menyatakan setuju sebanyak 70 responden atau sebanyak 75,3 %, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden atau sebanyak 7,5 %.

6 responden atau sebanyak 6,5 %, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau sebanyak 1,1 %.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan layanan informasi dan pengaduan di ruang tunggu keberangkatan tersedia dengan baik. Hal ini berarti bahwa layanan informasi dan pengaduan di ruang tunggu keberangkatan telah tersedia dengan baik pasca rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri.

Fasilitas penanganan keadaan darurat di ruang tunggu keberangkatan memadai



Sumber : Pernyataan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Nomor 10

Berdasarkan diagram 4.12, diketahui bahwa dari 93 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 33 responden atau sebanyak 35,5 %, yang menyatakan setuju sebanyak 55 responden atau sebanyak 59,1 %, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau sebanyak 5,4 %.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan fasilitas penanganan keadaan darurat di ruang tunggu keberangkatan memadai. Hal ini berarti bahwa fasilitas penanganan keadaan darurat di ruang tunggu keberangkatan telah memadai pasca rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri.

Kata setuju dapat diganti menjadi baik pada akumulasi tanggapan responden. Akumulasi atas item pernyataan kuesioner pada variabel rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri (variabel X) disajikan pada tabel berikut :

Receive : 24 November 2024

Revised : 28 November 2024

Accepted : 28 November 2024

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v6i2.88

**Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai Rehabilitasi dan Rekonstruksi
Bandara Mutiara Sis Al Jufri**

No	Deskriptor Pernyataan	Bobot Skala Likert				Skor Aktual
		1	2	3	4	
P1	Sarana dan prasarana di ruang tunggu keberangkatan berfungsi dengan baik	0	11	54	28	296
P2	Peralatan/Teknologi yang berada di ruang tunggu keberangkatan mutakhir/baru	0	7	62	24	296
P3	Penumpang merasa aman dengan struktur bangunan ruang tunggu keberangkatan	0	2	51	40	317
P4	Kapasitas ruang tunggu keberangkatan sesuai dengan kebutuhan penumpang	0	2	56	35	312
P5	Kebersihan di ruang tunggu keberangkatan terjaga dengan baik	0	2	49	42	319
P6	Penataan fasilitas di ruang tunggu keberangkatan ditata dengan rapih	0	2	52	39	316
P7	Petunjuk layanan di ruang tunggu keberangkatan terpasang dengan baik	0	2	69	22	299
P8	Jumlah petugas di ruang tunggu keberangkatan sesuai dengan kebutuhan penumpang	0	7	76	10	282
P9	Layanan informasi dan pengaduan di ruang tunggu keberangkatan tersedia dengan baik	1	6	70	16	287
P10	Fasilitas penanganan keadaan darurat di ruang tunggu keberangkatan memadai	0	5	55	33	307
Total		1	46	594	289	3031

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.1, diketahui item yang memiliki skor terendah sebesar 282 pada item pernyataan “jumlah petugas di ruang tunggu keberangkatan sesuai dengan kebutuhan penumpang”, sedangkan skor tertinggi sebesar 319 pada item pernyataan “kebersihan di ruang tunggu keberangkatan terjaga dengan baik”.

Untuk lebih jelasnya bagaimana rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri dapat dianalisis berdasarkan hasil skoring jawaban dari responden sebagai berikut:

Jumlah skor sebesar 289 untuk yang menjawab SB = $289 \times 4 = 1.156$

Jumlah skor sebesar 594 untuk yang menjawab B = $594 \times 3 = 1.782$

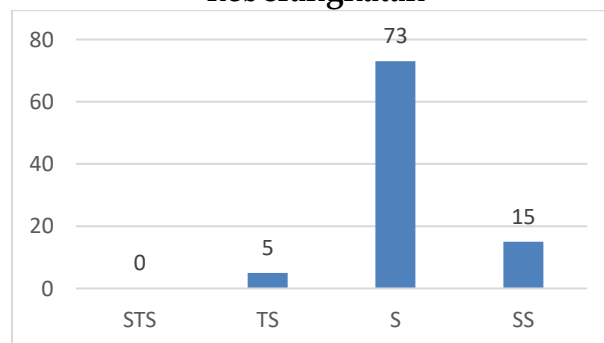
Jumlah skor sebesar 46 untuk yang menjawab TB = $46 \times 2 = 92$

Jumlah skor sebesar 1 untuk yang menjawab STB = $1 \times 1 = 1$

dengan total skor aktual sebesar 3.031

4.2. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Penumpang di Ruang Tunggu Keberangkatan (Variabel Y)

Layanan diberikan secara tepat sejak penumpang masuk di ruang tunggu keberangkatan

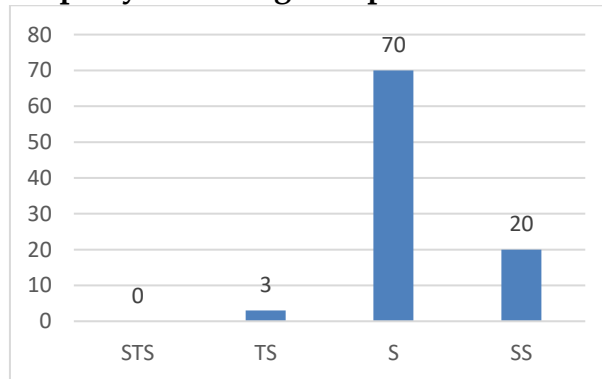


Sumber : Pernyataan Dimensi Kehandalan Nomor 1

Berdasarkan diagram 4.13, diketahui bahwa dari 93 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden atau sebanyak 16,1 %, yang menyatakan setuju sebanyak 73 responden atau sebanyak 78,5 %, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau sebanyak 5,4 %.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan layanan diberikan secara tepat sejak penumpang masuk di ruang tunggu keberangkatan. Hal ini berarti bahwa layanan telah diberikan secara tepat sejak penumpang masuk di ruang tunggu keberangkatan.

Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah kepada penumpang

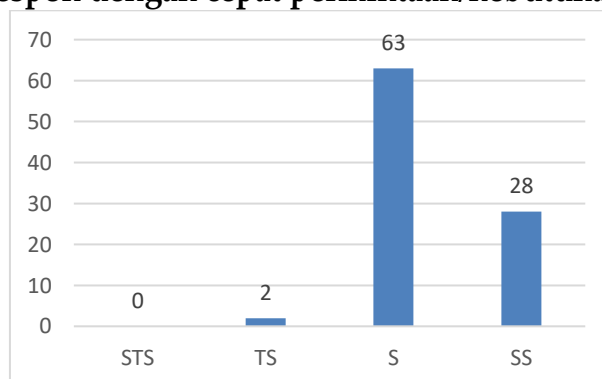


Sumber : Pernyataan Dimensi Kehandalan Nomor 2

Berdasarkan diagram 4.14, diketahui bahwa dari 93 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 responden atau sebanyak 21,5 %, yang menyatakan setuju sebanyak 70 responden atau sebanyak 75,3 %, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau sebanyak 3,2 %.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah kepada penumpang. Hal ini berarti bahwa petugas telah memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah kepada penumpang.

Petugas merespon dengan cepat permintaan/kebutuhan penumpang

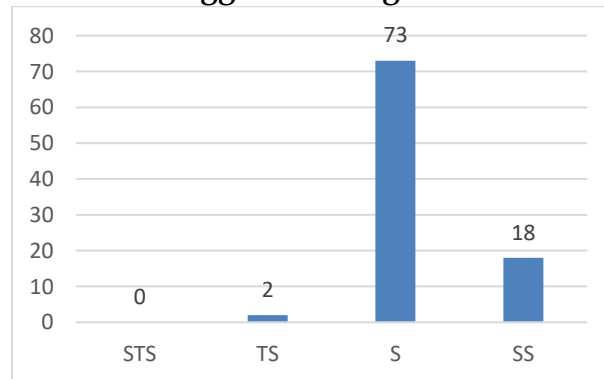


Sumber : Pernyataan Dimensi Daya Tanggap Nomor 1

Berdasarkan diagram 4.15, diketahui bahwa dari 93 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 responden atau sebanyak 30,1 %, yang menyatakan setuju sebanyak 63 responden atau sebanyak 67,7 %, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau sebanyak 2,2 %.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan petugas merespon dengan cepat permintaan/kebutuhan penumpang. Hal ini berarti bahwa petugas telah merespon dengan cepat permintaan/kebutuhan penumpang.

Penumpang mendapatkan informasi dengan baik dan jelas dari petugas ruang tunggu keberangkatan

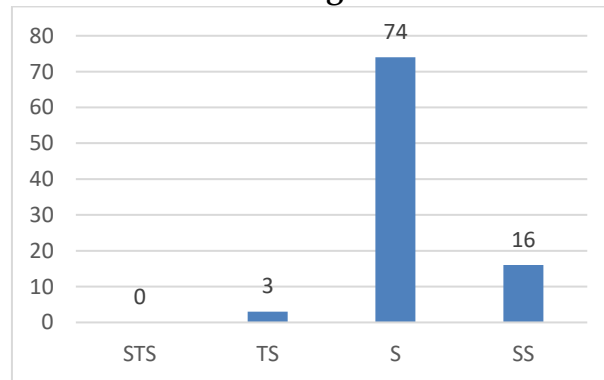


Sumber : Pernyataan Dimensi Daya Tanggap Nomor 2

Berdasarkan diagram 4.16, diketahui bahwa dari 93 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau sebanyak 19,4 %, yang menyatakan setuju sebanyak 73 responden atau sebanyak 78,5 %, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau sebanyak 2,2 %.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan penumpang mendapatkan informasi dengan baik dan jelas dari petugas ruang tunggu keberangkatan. Hal ini berarti bahwa penumpang telah mendapatkan informasi dengan baik dan jelas dari petugas ruang tunggu keberangkatan.

Penumpang merasa aman dan nyaman saat berinteraksi di ruang tunggu keberangkatan

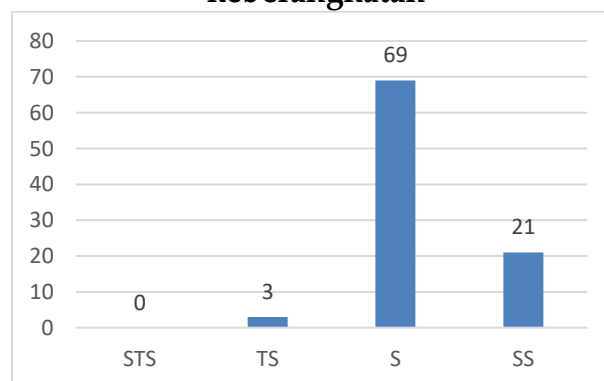


Sumber : Pernyataan Dimensi Jaminan Nomor 1

Berdasarkan diagram 4.17, diketahui bahwa dari 93 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau sebanyak 17,2 %, yang menyatakan setuju sebanyak 74 responden atau sebanyak 79,6 %, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau sebanyak 3,2 %.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan penumpang merasa aman dan nyaman saat berinteraksi di ruang tunggu keberangkatan. Hal ini berarti bahwa penumpang telah merasa aman dan nyaman saat berinteraksi di ruang tunggu keberangkatan.

Petugas terampil dan menguasai fasilitas dan peralatan di ruang tunggu keberangkatan



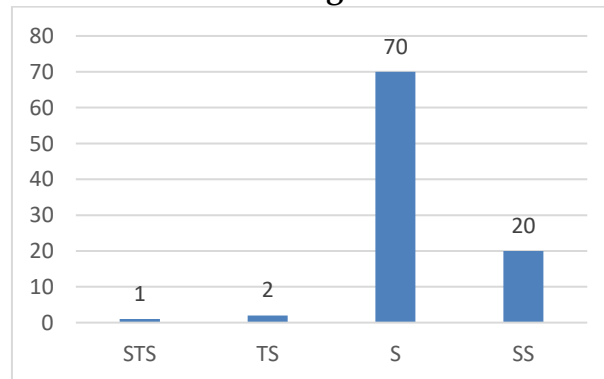
Sumber : Pernyataan Dimensi Jaminan Nomor 2

Berdasarkan diagram 4.18, diketahui bahwa dari 93 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden atau sebanyak 22,6 %, yang menyatakan setuju

sebanyak 69 responden atau sebanyak 74,2 %, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau sebanyak 3,2 %.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan petugas terampil dan menguasai fasilitas dan peralatan di ruang tunggu keberangkatan. Hal ini berarti bahwa petugas telah terampil dan menguasai fasilitas dan peralatan di ruang tunggu keberangkatan.

Petugas bertanggungjawab atas kenyamanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan

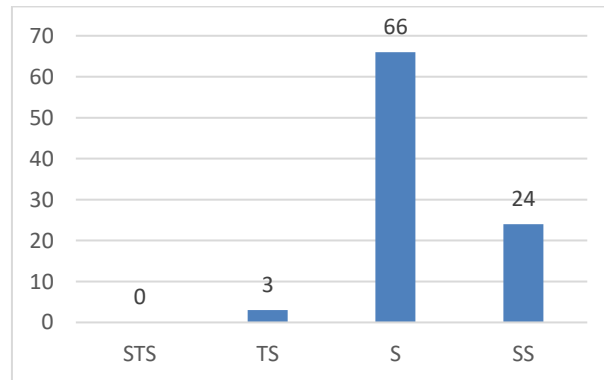


Sumber : Pernyataan Dimensi Empati Nomor 1

Berdasarkan diagram 4.19, diketahui bahwa dari 93 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 responden atau sebanyak 21,5 %, yang menyatakan setuju sebanyak 60 responden atau sebanyak 75,3 %, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau sebanyak 2,2 %, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau sebanyak 1,1 %.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan petugas bertanggungjawab atas kenyamanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan. Hal ini berarti bahwa petugas telah bertanggungjawab atas kenyamanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan.

Petugas mengutamakan dan memberikan perhatian terhadap penumpang berkebutuhan khusus

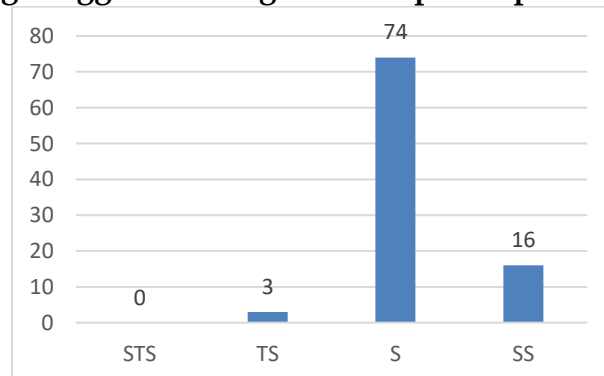


Sumber : Pernyataan Dimensi Empati Nomor 2

Berdasarkan diagram 4.20, diketahui bahwa dari 93 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden atau sebanyak 25,8 %, yang menyatakan setuju sebanyak 66 responden atau sebanyak 71 %, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau sebanyak 3,2 %.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan petugas mengutamakan dan memberikan perhatian terhadap penumpang berkebutuhan khusus. Hal ini berarti bahwa petugas telah mengutamakan dan memberikan perhatian terhadap penumpang berkebutuhan khusus.

Petugas ruang tunggu keberangkatan berpenampilan rapi dan bersih



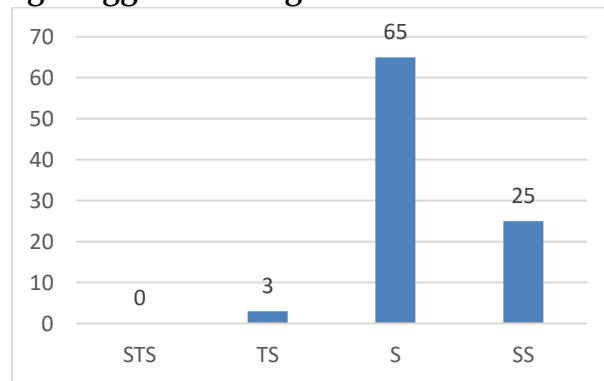
Sumber : Pernyataan Dimensi Bukti Fisik Nomor 1

Berdasarkan diagram 4.21, diketahui bahwa dari 93 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau sebanyak 17,2 %, yang menyatakan setuju

sebanyak 74 responden atau sebanyak 79,6 %, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau sebanyak 3,2 %.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan petugas ruang tunggu keberangkatan berpenampilan rapi dan bersih. Hal ini berarti bahwa petugas ruang tunggu keberangkatan telah berpenampilan rapi dan bersih.

Fasilitas di ruang tunggu keberangkatan bermanfaat untuk penumpang



Sumber : Pernyataan Dimensi Bukti Fisik Nomor 2

Berdasarkan diagram 4.22, diketahui bahwa dari 93 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden atau sebanyak 26,9 %, yang menyatakan setuju sebanyak 65 responden atau sebanyak 69,9 %, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau sebanyak 3,2 %.

Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan fasilitas di ruang tunggu keberangkatan bermanfaat untuk penumpang. Hal ini berarti bahwa fasilitas di ruang tunggu keberangkatan telah bermanfaat untuk penumpang.

Kata setuju dapat diganti menjadi baik pada akumulasi tanggapan responden. Akumulasi atas item pernyataan kuesioner pada variabel kualitas pelayanan di ruang tunggu keberangkatan (variabel Y) disajikan pada tabel berikut :

Receive : 24 November 2024

Revised : 28 November 2024

Accepted : 28 November 2024

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v6i2.88

Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Penumpang di Ruang Tunggu Keberangkatan

No	Deskriptor Pernyataan	Bobot Skala Likert				Skor Aktual
		1	2	3	4	
P1	Layanan diberikan secara tepat sejak penumpang masuk di ruang tunggu keberangkatan	0	5	73	15	289
P2	Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah kepada penumpang	0	3	70	20	296
P3	Petugas merespon dengan cepat permintaan/kebutuhan penumpang	0	2	63	28	305
P4	Penumpang mendapatkan informasi dengan baik dan jelas dari petugas ruang tunggu keberangkatan	0	2	73	18	295
P5	Penumpang merasa aman dan nyaman saat berinteraksi di ruang tunggu keberangkatan	0	3	74	16	292
P6	Petugas terampil dan menguasai fasilitas dan peralatan di ruang tunggu keberangkatan	0	3	69	21	297
P7	Petugas bertanggungjawab atas kenyamanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan	1	2	70	20	295
P8	Petugas mengutamakan dan memberikan perhatian terhadap penumpang berkebutuhan khusus	0	3	66	24	300
P9	Petugas ruang tunggu keberangkatan berpenampilan rapi dan bersih	0	3	74	16	292
P10	Fasilitas di ruang tunggu keberangkatan bermanfaat untuk penumpang	0	3	65	25	301
Total		1	29	697	203	2962

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan table 4.2, diketahui item yang memiliki skor terendah sebesar 289 pada item pernyataan “layanan diberikan secara tepat sejak penumpang masuk di ruang tunggu keberangkatan”, sedangkan skor tertinggi sebesar 305 pada item pernyataan “petugas merespon dengan cepat permintaan/kebutuhan penumpang”.

Untuk lebih jelasnya bagaimana kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan dapat dianalisis berdasarkan hasil skoring jawaban dari responden sebagai berikut :

Jumlah skor sebesar 203 untuk yang menjawab SB = $203 \times 4 = 812$

Jumlah skor sebesar 697 untuk yang menjawab B = $697 \times 3 = 2.091$

Jumlah skor sebesar 29 untuk yang menjawab TB = $29 \times 2 = 58$

Jumlah skor sebesar 1 untuk yang menjawab STB = $1 \times 1 = 1$

dengan total skor aktual sebesar 2.962

5. Pengujian Persyaratan Statistik

Uji persyaratan statistik ini berkaitan dengan pengujian dari kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer. Kuesioner yang peneliti buat akan diuji nantinya untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut telah memenuhi kelayakan sebagai instrumen penelitian atau alat pengumpulan data. Pengujian ini terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

5.1.Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat kevalidan instrumen penelitian (angket), artinya instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Keputusan pada sebuah item pernyataan dapat dianggap valid apabila r hitung (koefisien korelasi *pearson*) $> r$ tabel (0.3). uji validitas menggunakan metode *pearson product moment* dengan program IBM SPSS versi 22.

Untuk mengetahui item pernyataan kuesioner variabel rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri (variabel X) dinyatakan valid atau tidak valid disajikan pada tabel berikut :

Uji Validitas Rehabilitasi dan Rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri (Variabel X)

Rehabilitasi dan Rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri (X)		r hitung	Keterangan
Pert.1_X	Pearson Correlation	.748**	Valid
Pert.2_X	Pearson Correlation	.802**	Valid

Pert.3_X	Pearson Correlation	.724**	Valid
Pert.4_X	Pearson Correlation	.790**	Valid
Pert.5_X	Pearson Correlation	.724**	Valid
Pert.6_X	Pearson Correlation	.703**	Valid
Pert.7_X	Pearson Correlation	.788**	Valid
Pert.8_X	Pearson Correlation	.550**	Valid
Pert.9_X	Pearson Correlation	.608**	Valid
Pert.10_X	Pearson Correlation	.695**	Valid

Sumber : *Output IBM SPSS versi 22, 2024*

Berdasarkan tabel 4.3, diketahui dari 10 item pernyataan angket pada variabel rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri (variabel X) terdapat sebanyak 10 item pernyataan memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (0.3) yang ditandai dengan tanda bintang ganda, menunjukkan item pernyataan tersebut dikatakan "valid".

Untuk mengetahui item pernyataan kuesioner variabel kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan (variabel Y) dinyatakan valid atau tidak valid disajikan pada tabel berikut :

Uji Validitas Kualitas Pelayanan Penumpang di Ruang Tunggu Keberangkatan (Variabel Y)

Kualitas Pelayanan Penumpang di Ruang Tunggu Keberangkatan (Y)		r hitung	Keterangan
Pert.1_Y	Pearson Correlation	.788**	Valid
Pert.2_Y	Pearson Correlation	.818**	Valid

Pert.3_Y	Pearson Correlation	.653**	Valid
Pert.4_Y	Pearson Correlation	.891**	Valid
Pert.5_Y	Pearson Correlation	.784**	Valid
Pert.6_Y	Pearson Correlation	.873**	Valid
Pert.7_Y	Pearson Correlation	.875**	Valid
Pert.8_Y	Pearson Correlation	.881**	Valid
Pert.9_Y	Pearson Correlation	.731**	Valid
Pert.10_Y	Pearson Correlation	.860**	Valid

Sumber : *Output IBM SPSS versi 22, 2024*

Berdasarkan tabel 4.4, diketahui dari 10 item pernyataan angket pada variabel kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan (variabel Y) terdapat sebanyak 10 item pernyataan memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (0.3) yang ditandai dengan tanda bintang ganda, menunjukkan item pernyataan tersebut dikatakan "valid".

5.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, handal dan konsisten dalam pengukuran. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's Alpha* dari hasil pengolahan data dengan ketentuan dari Sekaran (2009:75), dimana nilai koefisien reliabilitas yang ditunjukkan dari nilai *Cronbach's Alpha* < 0.6 adalah kurang baik, nilai *Cronbach's Alpha* > 0.7 adalah dapat diterima dan nilai *Cronbach's Alpha* > 0.8 baik.

Hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian atau kuesioner pada variabel rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri (variabel X) disajikan pada tabel berikut :

Uji Reliabilitas Rehabilitasi dan Rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri (Variabel X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	10

Sumber : *Output IBM SPSS versi 22, 2024*

Berdasarkan tabel 4.5, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* variabel rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri (variabel X) sebesar 0.893, sehingga angket disebut reliabel dengan kategori "baik" karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0.8 ($0.893 > 0.8$).

Selain itu hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian atau kuesioner pada variabel kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan (variabel Y) disajikan pada tabel berikut :

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan di Ruang Tunggu Keberangkatan (Variabel Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	10

Sumber : *Output IBM SPSS versi 22, 2024*

Berdasarkan tabel 4.6, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* variabel kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan (variabel Y) sebesar 0.944, sehingga angket disebut reliabel dengan kategori "baik" karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0.8 ($0.944 > 0.8$).

5.3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, *dependent variable* dan *independent variable* mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal (Ghozali, 2011:105). Uji normalitas data menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Jika nilai *Asymptotic (2-tailed)* $> \alpha$ (0.05), maka data dinyatakan berasal dari populasi berdistribusi normal. Adapun hasil uji normalitas disajikan pada tabel berikut :

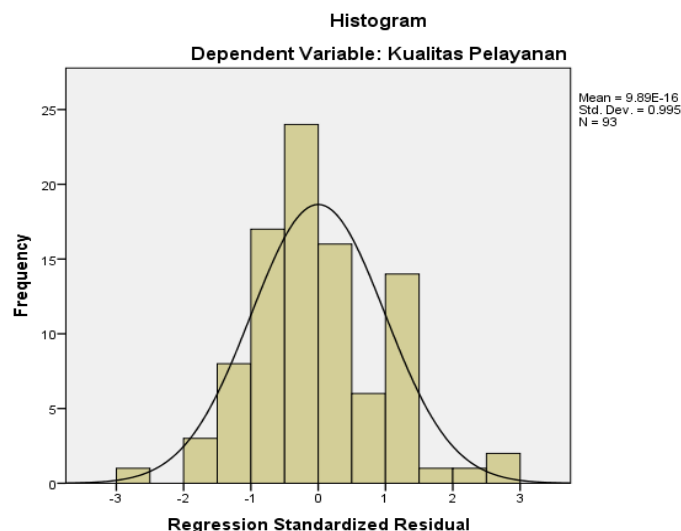
Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

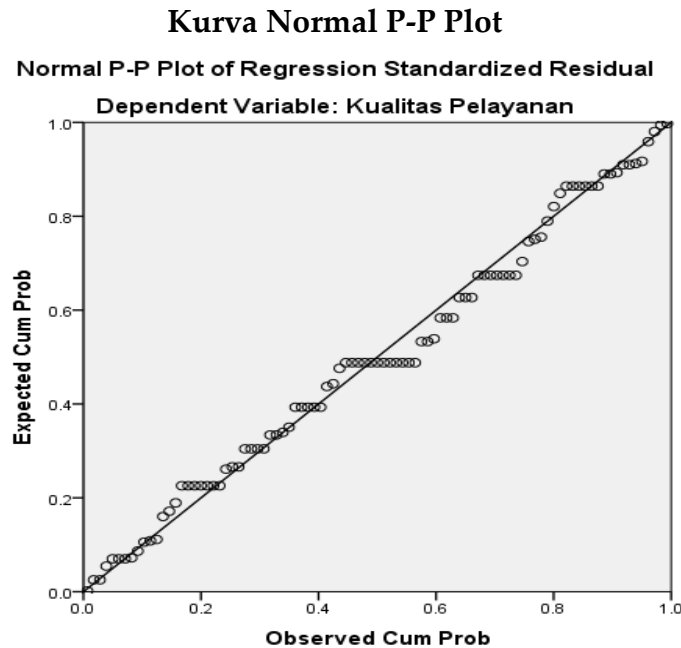
		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.81112517
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.082
	Positive	.082
	Negative	-.063
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.150 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel 4.7, diketahui normalitas data ditunjukkan dari nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0.150. apabila nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar $0.150 > \alpha$ (0.05), maka dapat dinyatakan bahwa data berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Selain itu, uji normalitas data dapat pula dideteksi dengan melihat kurva Histogram dan kurva Normal P-P Plot yang disajikan pada diagram berikut :

Kurva Histogram





Berdasarkan diagram 4.23 dan diagram 4.24, diketahui bahwa kurva histogram dan kurva P-P Plot menunjukkan data menyebar disekitar garis diagonal maka model dianggap memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2011:105).

6. Pengujian Hipotesis

6.1. Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui taraf hubungan antara variabel bebas dengan variabel tetap, yaitu rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri dengan kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan. Adapun nilai r atau nilai korelasi yang diperoleh akan merujuk kepada ketentuan interpretasi koefisien korelasi yang telah diuraikan pada Bab III.

Untuk mengetahui bagaimana taraf hubungan antara rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri dengan kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan dapat dilihat dari hasil *output* IBM SPSS versi 22 dengan metode *product moment* pada tabel berikut ini :

Analisis Korelasi *Product Moment*
Correlations

		Rehabilitasi dan Rekonstruksi (X)	Kualitas Pelayanan (Y)
Rehabilitasi dan Rekonstruksi (X)	Pearson Correlation	1	.676**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	93	93
Kualitas Pelayanan (Y)	Pearson Correlation	.676**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	93	93

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Berdasarkan tabel analisis korelasi sederhana, maka dapat diambil kesimpulan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,676 menunjukkan bahwa antara rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri dengan kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan memiliki hubungan yang kuat dan bersifat positif.

6.2. Analisis Regresi Linear

Analisis regresi linear digunakan untuk memprediksi nilai kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan (variabel Y) jika rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri (variabel X) akan dinaikkan atau diturunkan. Analisis regresi linear ini untuk melihat pengaruh rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri terhadap kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan. Hasil analisis regresi sederhana dengan menggunakan program IBM SPSS versi 22 disajikan pada table berikut :

Hasil Analisis Regresi Linear Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.663	2.550		3.789	.000
Rehabilitasi dan Rekonstruksi	.681	.078	.676	8.759	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.9, maka persamaan matematis regresi linear sederhana yang diperoleh sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 9,663 + 0,681 X$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 9,663 menunjukkan bila tidak ada peningkatan atau penurunan dari rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri, maka nilai kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan sebesar 9,663.
2. Koefisien regresi rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri sebesar 0,681 menunjukkan setiap peningkatan nilai sebesar 1 %, maka akan meningkatkan nilai kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan sebesar 0,681.

6.3.Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel tetapnya (Ghozali, 2011:97). Koefisien determinasi dinyatakan dalam persentase yang diketahui dari nilai *R Square* yang diperoleh dari pengujian statistik yang disajikan pada tabel berikut :

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.676 ^a	.457	.451	2.827

a. Predictors: (Constant), Rehabilitasi dan Rekonstruksi (X)

Berdasarkan tabel 4.10, diketahui nilai *R Square* sebesar 0,457. Hal ini menunjukkan bahwa variasi pada variabel kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan dapat dijelaskan sebesar 45,7 % oleh variabel rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri sedangkan sisanya sebesar 54,3 % dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

6.4.Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk membuktikan apakah hipotesis yang diajukan oleh peneliti dapat diterima atau ditolak. Uji hipotesis menggunakan uji t (uji parsial) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri terhadap kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan. Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut :

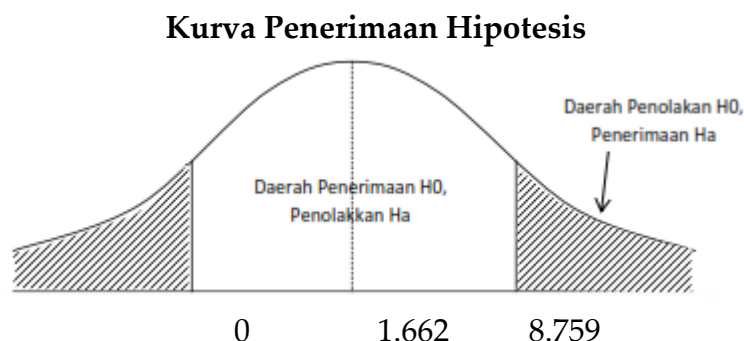
1. Mencari t hitung

Berdasarkan tabel 4.9, diketahui rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri (variabel X) diperoleh nilai t hitung sebesar 8,759 dan signifikansi sebesar 0,000.

2. Mencari t tabel

Dengan melihat tabel distribusi t dengan $\alpha = 5\%$ (0,05), $df = (N-2)$ ($93-2=91$) dimana N adalah jumlah sampel; tingkat signifikansi untuk uji dua arah yaitu : 1.662.

Daerah penerimaan hipotesis disajikan pada Diagram berikut ini :



Receive : 24 November 2024

Revised : 28 November 2024

Accepted : 28 November 2024

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v6i2.88

Interpretasi :

1. Jika $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$ ($8.759 > 1.662$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan antara rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri terhadap kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan.
2. Nilai signifikansi sebesar 0.000 menunjukkan bahwa model adalah signifikan, karena $\text{Sig. rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri}$ ($0.000 < \alpha$ (0.05)).