

**PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PETUGAS AVIATION
SECURITY TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI
BANDARA DJALALUDIN GORONTALO**

Oleh:

**TIARA JENISYA
NIM :S2220025**

SKRIPSI

*Untuk Memeperoleh Salah Satu Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*



**PROGRAM SARJANA (S1)
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
TAHUN 2024**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PETUGAS AVIATION SECURITY TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DIBANDARA DJALALUDIN GORONTALO

Oleh:

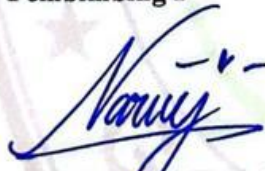
TIARA JENISYA

NIM: S2220025

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Telah disetujui dan Siap untuk diseminarkan
Gorontalo, 12 Juni 2024

Pembimbing I



Minarni Tolapa, S.Sos., M.Si
NIDN : 0922047802

Pembimbing II



Ariandi Saputra, S.Pd., M.AP
NIDN:1602058701

Mengetahui,

**Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi**


Minarni Tolapa, S.Sos., M.Si
NIDN : 0922047802

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PETUGAS AVIATION SECURITY TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA DJALALUDIN GORONTALO

Oleh:

TIARA JENISYA
NIM: S2220025

SKRIPSI

Skrripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui
Oleh Tim Penguji Pada Tanggal 19 Juni 2024

1. Dr. Andi Subhan, S.S.,M.Pd.

:

2. Dwi Ratnasari, S.Sos., M.I.Kom.

:

3. Dra. Salma P. Nua, M.Pd.

:

4. Minarni Tolapa, S.Sos.,M.Si.

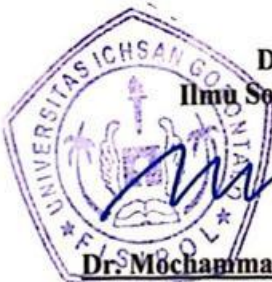
:

5. Ariandi Saputra, S.Pd.,M.AP.

:

Mengetahui:

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Dr. Moehammad Sakir, S.Sos,S.I.Pem,M.Si.
NIDN:0913027101

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Minarni Tolapa, S.Sos.,M.Si.
NIDN:0922047803

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :Tiara Jenisya
NIM :S2220025
Jurusan :Ilmu Komunikasi
Judul :Pengaruh Gaya Komunikasi Petugas Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Djalaludin Gorontalo

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis saya (Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana) di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya Tulis ini adalah murni gagasan saya, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama dan dicantumkan daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Gorontalo, 12 Juni 2024
Yang Membuat Pernyataan



Tiara Jenisya

ABSTRACT

TIARA JENISYA. S2220025. THE EFFECT OF THE COMMUNICATION STYLE OF AVIATION SECURITY STAFF ON PASSENGER SATISFACTION AT DJALALUDIN AIRPORT OF GORONTALO

This research aims to find the effect of the communication style of the aviation security staff on passenger satisfaction at Djalaludin Airport of Gorontalo. This research employs a survey method with a quantitative approach. The number of samples in this study consists of 45 people. The data analysis method applies simple linear regression. The results of the research indicate that the communication style of the aviation security staff affects passenger satisfaction at Djalaludin Airport of Gorontalo by 0.527 or 52.7%, categorized as a Fairly Strong category. This means that the communication style of aviation security staff has less than the maximum effect on passenger satisfaction.

Keywords: communication style, aviation security staff, passenger satisfaction



ABSTRAK

TIARA JENISYA. S.2220025. PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PETUGAS AVIATION SECURITY TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA DJALALUDIN GORONTALO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya komunikasi petugas aviation security terhadap kepuasan penumpang di Bandara Djalaludin Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 45 orang. Metode analisis data menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya komunikasi petugas aviation security berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandara Djalaludin Gorontalo sebesar 0,527 atau 52,7%, dan termasuk kategori cukup kuat. Dapat dikatakan bahwa gaya komunikasi petugas aviation kurang maksimal memberikan pengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Kata kunci: gaya komunikasi, petugas *aviation security*, kepuasan penumpang



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- ❖ Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.
- ❖ Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji allah adalah benar (Q.S Ar-Rum:60)

PERSEMBAHAN

- ❖ Puji syukur kepada allah subhanahu wa ta'ala atas ridho-nya serta karuniannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Allhamdulillahi rabbil alamin.
- ❖ Tiada lembar paling inti dalam skripsi ini kecuali lembar persembahan, skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta tanpa lelah memanjatkan doa dan dukungan untuk anaknya, serta keluarga yang telah memberikan support untuk saya dan tak lupa pula untuk almamaterku Universitas Ichsan gorontalo prodi Ilmu komunikasi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa ta'ala, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat merampungkan penelitian skripsi ini. Terima kasih juga kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini. Tujuan dari penelitian skripsi ini, untuk memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai **Pengaruh Gaya Komunikasi Petugas Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Djalaludin Gorontalo.**

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, semua kritik dan saran yang bersifat membangun akan peneliti terima dengan senang hati. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Secara khusus peneliti mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, ayah Wijaya Kusuma dan ibu Safriaty Latjuba yang telah mengasuh, membesarkan, serta mendidik peneliti sejak kecil dengan penuh kasih sayang dan dukungannya.

Peneliti dengan sepenuh hati menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan mengalami berbagai kendala dan kekurangan dalam proses penyusunannya. Meskipun demikian, peneliti berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat berupa informasi dan pengetahuan bagi pembaca pada umumnya, serta memberikan kontribusi bagi keluarga besar Program Studi Komunikasi, Universitas Ichsan Gorontalo. Selain itu, dengan segala kerendahan

hati peneliti mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak, diantaranya:

- 1) Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo, Dr. Hj. Jurriko Abdussamad, M.Si, kami haturkan penghargaan yang setinggi-tingginya atas dedikasi dan dukungannya dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- 2) Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si., Beliau telah memberikan inspirasi dan motivasi yang sangat berarti bagi kami dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 3) Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si., Beliau telah menjadi teladan dalam pengembangan ilmu sosial dan memberikan dorongan semangat yang luar biasa bagi kami.
- 4) Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Minarni Tolapa, S.Sos., M.Si., dan selaku dosen Pembimbing I yang selalu memberikan masukan-masukan yang bermanfaat kepada penulis, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih atas dukungan dan arahan beliau telah mempermudah langkah-langkah kami dalam proses akademik.
- 5) Pembimbing II, Ariandi Saputra, S.Pd., M.AP., yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta mengarahkan dalam penyusunan penelitian ini. penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih atas bimbingan dan arahan yang diberikan, yang telah memudahkan proses penyelesaian skripsi ini. InsyaAllah senantiasa melimpahkan rahmat dan keberkahan

kepada beliau dalam menjalankan tugasnya sebagai pembimbing dan pengajar yang berdedikasi.

- 6) Kepada Seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo dan segenap keluarga besar Universitas Ichsan Gorontalo. Penulis mengucapkan terimakasih atas semua ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan.
- 7) Secara khusus peneliti mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, ayah (Wijaya Kusuma) ibu (Safriaty Latjuba) yang telah banyak berkorban selalu memberi dukungan, semangat, motivasi dalam menuntut ilmu dan doa yang mengiringi setiap langkah anaknya dalam mencapai kesuksesan. Tanpa dorongan mereka, peneliti tidak akan pernah sampai pada titik ini. InsyaAllah senantiasa memberkahi dengan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan. Amin yarobbal allamin.
- 8) Tak lupa juga untuk saudaraku, Muhammad Fryanzah, Fikri Ardiansyah, dan Pritty Agrianisya, yang telah memberikan support dan motivasi hingga bisa ke tahap saat ini. Semoga kami menjadi anak yang sukses dan selalu di berkahi dan di berikan kesehatan. Aamiin
- 9) Seluruh rekan seperjuangan Jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2020 Universitas Icshan Gorontalo yang telah memberikan semua dukungan, semangat serta kerjasamanya. Semoga kita semua dapat meraih kesuksesan dalam studi dan kehidupan selanjutnya. Amin.

10) Kepada Kepala Kantor dan Penumpang Bandara Jalaludin Gorontalo, saya mengucapkan terimakasih telah menerima dan meluangkan waktu selama saya mengambil data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi.

Gorontalo, Juni 2024

Tiara Jenisya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
<i>ABSTRAC</i>	v
ABSTRAK.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Komunikasi	7
2.2 Gaya Komunikasi.....	11
2.3 Kepuasan Penumpang	13
2.4 Hubungan Gaya Komunikasi Dengan Kepuasan Penumpang.....	17
2.5 Aviation Security.....	18
2.6 Penelitian Terdahulu.....	22
2.7 Kerangka Pikir.....	24
2.8 Hipotesis	24
BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	26
3.2 Desain penelitian.....	26
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.4 Populasi dan Sampel	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas Kuisisioner.....	32
3.7 Teknik Analisis Data	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
4.2	Hasil Penelitian.....	41
4.3	Pembahasan	56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan	60
5.2.	Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel X dan Y.....	25
Tabel 3.2 Skor Skala Likert.....	29
Tabel 3.3 Interpretasi koefisien korelasi.....	30
Tabel 4.1 Uji validitas gaya komunikasi petugas aviation security (variabel X).....	39
Tabel 4.2 Uji validitas kepuasan penumpang (variabel Y).....	40
Tabel 4.3 Uji reliabilitas gaya komunikasi petugas aviation security (variabel X) dan kepuasan penumpang (variabel Y).....	41
Tabel 4.4 Tanggapan responden tentang petugas <i>Aviation Security</i> memiliki kontak mata, ekspresi wajah dan gestur tubuh yang baik dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.....	42
Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang petugas <i>Aviation Security</i> bersikap terbuka dalam menyampaikan informasi dan mendengarkan pertanyaan ataupun keluhan dari penumpang.....	43
Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang petugas <i>Aviation Security</i> bersikap santai dan tidak tegang saat berkomunikasi dengan penumpang.....	44
Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang petugas <i>Aviation Security</i> bersikap empati saat memberikan pelayanan kepada penumpang.....	45
Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang petugas <i>Aviation Security</i> bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.....	46
Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang fasilitas dan pelayanan di Bandara Djalaludin Gorontalo sesuai dengan harapan.....	47
Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang penumpang berminat untuk kembali menggunakan jalur penerbangan melalui Bandara Djalaludin Gorontalo	48
Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang penumpang merekomendasikan kepada teman atau keluarga untuk melakukan perjalanan melalui Bandara Djalaluddin Gorontalo.....	49
Tabel 4.12 Hasil uji korelasi antara gaya komunikasi petugas aviation security (variabel X) terhadap kepuasan penumpang (Variabel Y).....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir.....	24
--------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam setiap aktivitas manusia. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia yang setiap saat pasti dilakukan. Manusia adalah makhluk sosial yang saling berhubungan satu sama lain, dengan melakukan komunikasi manusia saling mengenal dan mengetahui satu sama lain. Menjalinkan komunikasi dilakukan manusia dimana pun mereka berada, bahkan di lingkungan kerja sekalipun orang-orang melakukan komunikasi baik antar rekan kerjanya maupun dengan pihak lain.

Dalam ilmu komunikasi dikenal juga adanya gaya komunikasi, gaya komunikasi merupakan suatu jalan penghubung interaksi yang terjadi antar manusia. Gaya komunikasi dipandang sebagai campuran unsur-unsur komunikasi secara verbal dan nonverbal yang mana pesan-pesan verbal digunakan untuk berkomunikasi yang diungkapkan dalam kata-kata tertentu atau sebagai pencirian gaya komunikasinya. Gaya komunikasi sendiri sangat efektif sebagai alat untuk memahami berbagai karakter budaya, kultur dan gaya interaksi manusia yang lainnya. Gaya komunikasi efektif merupakan perpaduan antara sisi positif komunikasi konteks tinggi dan

komunikasi konteks rendah yang ditandai dengan ketulusan, kejernihan, keterbukaan, keterusterangan, kesederhanaan, dan kesantunan dalam berbicara.

Gaya komunikasi juga dapat diterapkan di lingkungan kerja, di bidang penerbangan salah satu pengelola penerbangan yang sangat memerlukan gaya komunikasi yakni pengelola bandara Bandara Djalaludin gorontalo, di bawah naungan otoritas bandara djalaludin wilayah VIII.

Bandara merupakan pintu gerbang utama transportasi udara. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Bandar Udara. Bandar Udara adalah suatu wilayah daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang berfungsi sebagai tempat lepas landas dan mendaratnya pesawat udara, naiknya penumpang, bongkar muat barang, serta transportasi intramoda dan antarmoda, dilengkapi dengan peralatan keamanan dan keselamatan penerbangan, dan fasilitas dasar dan penunjang lainnya. Operasi udara mengutamakan keselamatan. Oleh karena itu, semua bandar udara harus menyediakan unit pelayanan yang menjaga keselamatan penerbangan.

Entitas layanan yang menjaga keamanan penerbangan adalah *Aviation Security* (AVSEC). Sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010 tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Awak Pesawat, Bagasi Kabin, dan Orang Pribadi yang Diangkut dengan Pesawat Udara, Petugas Keamanan Penerbangan wajib Lisensi dengan tugas dan

tanggung jawab di bidang keamanan. Kegiatan bandar udara tidak lepas dari pemberian pelayanan yang berkesinambungan. Oleh karena itu, Petugas *Aviation Security* (AVSEC) diwajibkan untuk memberikan layanan keamanan sesuai dengan standar yang ditentukan. Tugas yang sangat penting bagi AVSEC adalah memeriksa dokumen penumpang dan kargo untuk menghindari masalah lebih lanjut. Kehatian harus diambil saat memeriksa dokumen ini, karena kelalaian apa pun bisaberakibat fatal dan berkepanjangan. Untuk kargo, dokumen yang harus diperiksa adalah faktur, izin, dan legalitas lainnya. Penumpang harus memverifikasi identitas nama dan alamat mereka, tiket dan izin yang valid, dan kesesuaian tiket dengan identitas penumpang. Tugas-tugas dari avsec tersebut harus dilandasi dengan gaya komunikasi yang baik, agar para penumpang bisa dengan mudah mengerti tugas dari AVSEC tersebut.

Bandara Djalaludin Gorontalo saat ini memiliki petugas AVSEC yang berjumlah 75 orang dan selama tahun 2022 sudah mencatat sebanyak 148.561 penumpang yang berangkat dan sebanyak 145.255 penumpang yang datang. Jumlah ini mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya yang hanya mencapai 96.160 Penumpang yang berangkat dan 97.138 penumpang yang datang. Sedangkan untuk tahun 2023, dari bulan januari sampai bulan September itu sendiri jumlah penumpang yang berangkat mencapai 126.721 penumpang dan 126.760 penumpang yang datang. Dari banyaknya penumpang tersebut, sepatutnya bandara tidak hanya sekedar

menyediakan fasilitas-fasilitas, tetapi juga harus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara memperhatikan kebutuhan dan juga harapan dari para penumpang.

Pelayanan di bandar udara harus ditingkatkan dari waktu ke waktu agar tetap mendukung kegiatan transportasi. Oleh karena itu, kenyamanan calon penumpang atas jaminan keselamatan dan keamanan saat berada di Bandara Djalaludin gorontalo, mempunyai pengaruh dalam upaya meningkatkan kepuasan para penumpang pesawat terbang. akan tetapi pada kenyataannya masih terdapat pelayanan yang kurang dari memenuhi kebutuhan penggunaan jasa. karena masih terdapat hal-hal yang kurang baik terutama dibidang pelayanan. masih ditemukan keluhan penumpang, adanya petugas (AVSEC) yang tidak memberikan pelayanan dengan baik seperti menyapa dengan senyum kepada setiap penumpang sehingga terkesan petugas tersebut tidak ramah. Kemudian ditemukan juga pada tahap pemeriksaan orang dan barang khususnya terhadap barang-barang berbahaya yang dilarang seperti pisau, gunting, korek api, maka dari itu masih ditemukan pola penyampaian petugas yang kurang baik, sehingga membuat penumpang marah bahkan komplain. Tentu hal tersebut mencederai kualitas pelayanan yang baik dan benar dan juga tujuan gaya komunikasi yakni untuk menciptakan situasi yang kondusif sehingga menghasilkan kinerja yang baik dan maksimal.

Berdasarkan permasalahan diatas bisa dilihat adanya rasa ketidakpuasan dari Pengguna jasa kepada petugas (AVSEC), sehingga peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut fenomena-fenomena di atas yang akan peneliti kaji lewat sudut pandang

pengaruh gaya komunikasi petugas *Aviation Security*. Maka dengan ini, peneliti tertarik menggunakan judul penelitian **“Pengaruh Gaya Komunikasi Petugas *Aviation Security* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Djalaludin Gorontalo”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang peneliti angkat yaitu Seberapa besar pengaruh gaya komunikasi petugas aviation security terhadap kepuasan penumpang di Bandara Djalaludin Gorontalo?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh gaya komunikasi petugas *Aviation Security* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Djalaludin Gorontalo.

1.4 Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan bidang ilmu komunikasi khususnya teori gaya komunikasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan berupa informasi kepada pihak yang berkepentingan, dalam hal ini Bandara Djalaludin Gorontalo

agar dapat menerapkan gaya komunikasi yang tepat dalam bidang pelayanan petugas Avsec.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Menerapkan ilmu yang didapatkan dibangku kuliah dan sebagai bahan masukan bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian selanjutnya tentang bidang ilmu gaya komunikasi.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

2.1 Definisi Komunikasi

2.1.1 Konsep Komunikasi

Komunikasi berasal dari bahasa latin *Communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari akar kata dalam bahasa latin *Communico* yang artinya membagi. Cherry dalam Cangara (2012:20). Artinya adalah komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan dari sumber kepada penerima untuk mencapai persepsi yang sama dalam memaknai pesan yang disampaikan. Harold D. Lasswell dalam Cangara (2012:21), juga mendefinisikan secara singkat bahwa cara yang tepat untuk menerangkan sebuah tindakan komunikasi ialah menjawab pertanyaan “Siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya”. Definisi ini lebih dikenal dalam bahasa Inggris yaitu “*Who says what in wich channel to whom with what effect.*”

Menurut Everet M.Rogers dalam Cangara (2012:22) seorang pakar sosiologi pedesaan amerika yang telah banyak memberikan perhatian pada studi dan riset komunikasi, khususnya dalam hal penyebaran inovasi membuat definisi bahwa komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.

Definisi diatas kemudian dikembangkan oleh Rogers bersama D.lawrence dalam cangara (2012:22) berpendapat definisi baru yang mengatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam.

Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi merupakan sebuah cara yang digunakan untuk menyampaikan pesan atau rangsangan yang terbentuk dari sebuah proses yang melibatkan dua orang bahkan lebih. Karena dimana satu sama lain memiliki pesan membuat suatu pesan, mengubah isi dan makna, merespon pesan, serta memeliharanya diruang publik.

Berdasarkan definisi- definisi diatas memberikan gambaran yang cukup luas dan mendalam tentang komunikasi, penulis menyimpulkan bahwa komunikasi merupakan sebuah bentuk seberapa pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri, karena komunikasi sangat penting dalam kehidupan. Jika tidak adanya komunikasi, maka akan sulit melakukan apapun, dan jika komunikasi tidak berjalan secara efektif maka suatu hal yang dilakukan tidak akan berjalan dengan baik.

2.1.2 Fungsi Komunikasi

Menurut Mulyana (2019 :5) fungsi komunikasi dibagi menjadi empat bagian, yakni sebagai berikut :

- a. Komunikasi Sosial, fungsi komunikasi sosial yang dimaksud adalah komunikasi dengan orang-orang di sekitar kehidupan kita. Dengan berkomunikasi kita dapat membentuk konsep diri, menunjukkan eksistensi diri, kelangsungan hidup, menjalin hubungan, serta memperoleh kebahagiaan.
- b. Komunikasi Ekspresif, komunikasi memiliki fungsi sebagai alat untuk menunjukkan emosi atau perasaan kita. Biasanya perasaan disampaikan melalui komunikasi nonverbal. Seperti sikap kita yang tiba-tiba menjadi uring-uringan ketika merasakan *mood* yang jelek. Bahkan ketika kita tiba-tiba lebih banyak diam daripada biasanya, juga merupakan sebuah komunikasi. Karena diam pun juga bisa menjadi pertanda bahwa ada yang terjadi dengan diri kita, entah kita sedang marah, kesal, atau bingung.
- c. Komunikasi Ritual, komunikasi ritual masih berkaitan dengan komunikasi ekspresi. Fungsi komunikasi ini dilakukan secara kolektif. Suatu komunitas biasanya mengadakan perayaan atau upacara-upacara sepanjang tahun. Seperti ulang tahun, hari jadi, pertunangan, atau pernikahan. Para antropolog menyebut ini sebagai *rites of passage*.

- d. Komunikasi Instrumental, komunikasi instrumental dilakukan berdasarkan beberapa tujuan umum, yaitu memberi informasi, mengajar, mendorong, mengubah sikap, keyakinan, menghibur, dan mempersuasi. Selama kita hidup setidaknya kita pernah sekali saja memengaruhi orang lain. Bahkan mungkin perkataan dan sikap kita, tanpa disadari bisa memengaruhi orang lain.

2.1.3 Prinsip Komunikasi

Kesamaan dalam berkomunikasi dapat diibaratkan dua buah lingkaran yang bertindihan satu sama lain. Daerah yang bertindihan itu disebut kerangka pengalaman (*field of experience*) yang menunjukkan adanya persamaan antara A dan B dalam hal tertentu, misalnya bahasa atau symbol.

Menurut cangara (2014:23) prinsip komunikasi dapat menarik empat prinsip dasar komunikasi yakni:

1. Komunikasi hanya bisa terjadi bila terdapat pertukaran pengalaman yang sama antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi (*sharing similar experiences*).
2. Jika daerah tumpang tidih (*the field of experience*) menyebar menutupi lingkaran A dan B, menuju terbentuknya satu lingkaran yang sama, makin besar kemungkinannya tercipta suatu proses komunikasi yang mengena (efektif).

3. Tetapi kalau daerah tumpang tindih ini makin mengecil dan menjauhi sentuhan kedua lingkaran, atau cenderung mengisolasi lingkaran masing-masing, komunikasi yang terjadi sangat terbatas. Bahkan besar kemungkinannya gagal dalam menciptakan suatu proses komunikasi yang efektif.
4. Kedua lingkaran ini tidak akan bisa saling menutup secara penuh (100%) karena dalam konteks komunikasi antar manusia tidak pernah ada manusia diatas dunia ini yang memiliki perilaku, karakter, dan sifat-sifat yang persis sama (100%), sekalipun kedua manusia itu dilahirkan secara kembar.

2.2 Gaya Komunikasi

2.2.1. Pengertian Gaya Komunikasi

Menurut Norton dalam jurnal (Isti Novitasari, 2015; 14) Gaya komunikasi dapat didefinisikan sebagai cara seseorang dapat berinteraksi dengan cara verbal dan para verbal, untuk memberi tanda bagaimana arti yang sebenarnya harus dipahami atau dimengerti. Gaya komunikasi adalah jendela untuk memahami bagaimana dunia memandang seseorang sepenuhnya sebagai suatu kepribadian. Hal ini memperngaruhi hubungan seseorang, karir dan kesejahteraan, emosional. Dengan memahami gaya komunikasi akan memungkinkan seseorang bekerja pada aspek yang didapati sebagai sesuatu yang negatif.

Cara atau gaya komunikasi terkadang menjadi lebih penting dari konten komunikasi tersebut. Banyak orang yang memahami konten dengan baik tetapi pesan komunikasinya tidak sampai atau tidak diterima orang lain karena ketidakmampuan dalam menyampaikan pesan tersebut. Dalam hal gaya komunikasi ini menjadi penting untuk diterapkan.

Widjaja dalam jurnal (Isti Novitasari, 2015; 14) mengemukakan bahwa gaya komunikasi dipengaruhi situasi, bukan tipe seseorang, gaya komunikasi bukan tergantung pada tipe seseorang, melainkan kepada situasi yang dihadapi. Setiap orang akan menggunakan gaya komunikasi yang berbeda-beda ketika marah, gembira, sedih, tertarik, atau bosan. Begitu juga dengan seseorang yang berbicara dengan sahabat baiknya, orang yang baru dikenal, dan dengan anak-anak akan berbicara dengan gaya yang berbeda-beda. Selain itu, gaya yang digunakan dipengaruhi oleh banyak faktor, gaya komunikasi adalah sesuatu yang dinamis dan sangat sulit untuk ditebak, sebagaimana budaya, gaya komunikasi adalah sesuatu yang relative.

Berdasarkan teori diatas dapat di simpulkan bahwa teori gaya komunikasi sendiri adalah sebagai perangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi dalam suatu situasi tertentu. Masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai untuk mendapatkan respon atau tanggapan tertentu dalam situasi tertentu pula. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi yang digunakan bergantung pada maksud dari sender dan harapan dari receiver.

2.2.2. Aspek-Aspek Gaya Komunikasi

Menurut Norton dalam jurnal (Isti Novitasari, 2015; 29) dibagi menjadi lima, yaitu :

- 1) Animated Expresive, warna dalam berkomunikasi, seperti kontak mata, ekspresi wajah, gesture dan gerak badan.
- 2) Open, komunikator bersikap terbuka, tidak ada rahasia sehingga muncul rasa percaya diri dan terbentuk komunikasi dua arah
- 3) Relaxed, komunikator mampu bersikap positif dan saling mendukung terhadap orang lain
- 4) Attentive, komunikator berinteraksi dengan orang lain dengan menjadi pendengar yang aktif, empati dan sensitif.
- 5) Friendly, komunikator bersikap ramah tamah dan sopan saat sedang menyampaikan pesan kepada penerima pesan.

2.3. Kepuasan Penumpang

2.3.1 Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler dalam Rangkuti (2017 : 311), kepuasan pelanggan adalah : perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Sedangkan menurut Westbrook & Reilly dalam Sari (2023: 101) kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli.

Berdasarkan pengertian-pengertian yang dipaparkan oleh beberapa ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu tanggapan perilaku

konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan konsumen.

2.3.2 Pengukuran Kepuasan Penumpang

Menurut Kotler ada beberapa metode yang dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler dalam Indrasari (2019: 89) mengidentifikasikan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yakni :

a. Sistem keluhan dan saran

Suatu perusahaan yang berorientasi pada pelanggan akan memberikan kesempatan yang luas pada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain. Informasi dari pelanggan ini akan memberikan masukan dan ide-ide bagi perusahaan agar bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul. Sehingga perusahaan akan tau apa yang dikeluhkan oleh para pelanggannya dan segera memperbaikinya. Metode ini berfokus pada identifikasi masalah dan juga pengumpulan saran-saran dari pelanggannya langsung.

b. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan cara mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan atau

berpura-pura sebagai pelanggan potensial. Sebagai pembeli potensial terhadap produk yang ditawarkan dari perusahaan dan juga dari produk pesaing.

Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga bisa mengamati cara penanganan terhadap setiap keluhan yang ada, baik oleh perusahaan yang bersangkutan maupun dari pesaingnya.

c. Lost Consumer Analysis

Perusahaan akan menghubungi para pelanggan atau tidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar dapat memahami penyebab-penyebab mengapa pelanggan tersebut berpindah ke tempat lain. Dengan adanya peningkatan *customer lost rate*, dimana peningkatan *customer lost rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara menggunakan berbagai macam metode yaitu seperti metode survei, baik survei melalui pos, telpon, *e-mail*, *website*, maupun wawancara langsung (*feedback*) dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif terhadap pelanggannya.

2.2.3 Indikator Kepuasan Penumpang

Hawkins dan Lonney dalam Indrasari (2019: 92), indikator kepuasan terdiri dari:

a. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen, meliputi:

- 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

b. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:

- 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan karyawan memuaskan.
- 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk.
- 3) Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

c. Ketersediaan merekomendasikan

Merupakan ketersediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

- 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai,
- 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi barang atau jasa.

2.4 Hubungan Gaya Komunikasi dengan Kepuasan Penumpang

Adanya hubungan antara gaya komunikasi dengan kepuasan penumpang diatas, dapat digunakan *S-O-R Theory* atau *Stimulus-Organism-Response*. *Stimulus* adalah rangsangan atau dorongan untuk memberikan reaksi atau respon yang diharapkan. *Organism* adalah komunikan yang memperoleh perhatian, pengertian, dan penerimaan. *Response* yaitu perilaku atau apapun yang timbulkan akibat dari stimulus. Menurut teori ini seseorang dapat mengharapkan dan memperkirakan kesesuaian antara pesan dan reaksi komunikan.

Stimulus atau pesan yang disampaikan kepada komunikan dapat diterima atau ditolak, komunikasi akan berlangsung jika ada perhatian dari komunikan. Proses

berikutnya yaitu proses komunikasi mengerti, setelah komunikasi mengolahnya dan menerimanya maka terjadilah kesediaan untuk mengubah sikap.

S-O-R Theory atau *Stimulus-Organism-Response* juga menjelaskan semua perilaku para komunikator dan komunikasi, termasuk balasan (*response*) yang timbul karena adanya rangsangan (*Stimulus*). Menurut Thordike dalam buku pengantar psikologi umum, stimulus yang menimbulkan respon yang menyenangkan atau memuaskan akan memperkuat hubungan stimulus dan respon. Teori ini cocok jika dikaitkan dengan penelitian ini, karena seorang petugas aviation security dalam berinteraksi memberikan stimulus kepada penumpang bandara.

2.5 Aviation Security

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Bagian Keenam Fasilitas Keamanan Penerbangan dalam Pasal 349 menyebutkan penyediaan fasilitas keamanan penerbangan sebagaimana dimaksud dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan dengan mempertimbangkan diantaranya efektivitas peralatan, klasifikasi bandar udara, serta tingkat ancaman dan gangguan.

Semakin meningkatnya ancaman terhadap keamanan penerbangan maka diperlukan langkah-langkah konkrit guna menjamin keamanan penerbangan melalui program keamanan penerbangan nasional (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor. KM 9 Tahun 2010). Program keamanan penerbangan nasional mengatur kewenangan keamanan penerbangan berada di bawah kantor administrator bandar udara, kantor

bandar udara, cabang badan usaha kebandarudaraan, sebelum terbentuknya otoritas bandar udara.

Berdasarkan *Annex 17, Security-Safeguarding International Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference*, aspek administrasi dan koordinasi meliputi wajib keamanan adalah inspeksi/screening terhadap penumpang dan bagasi bandar udara. Petugas bertanggungjawab terhadap pemerintah dalam melaksanakan program nasional yang semua relevan berhubungan dengan prosedur. Persediaan personel untuk semua keamanan berkaitan dengan standar *recommended practices and procedures in a single document*.

Setiap bandar udara harus memiliki fasilitas dan peraturan tentang sekuriti yang didalamnya terdapat beberapa prosedur yang harus dilaksanakan serta peralatan untuk menunjang operasi pelayanan pemeriksaan. Kewenangan dan kewajiban petugas pengaman yang mendukung sistem pengamanan penerbangan antara lain: Petugas Pengaman Bandar Udara (*security*) terdiri atas :

- a. Petugas Pengatur Lalu Lintas Orang dan Barang;
- b. Petugas *Operator X-Ray*;
- c. Petugas Pemeriksa Barang;
- d. Petugas *Security Check Label*;
- e. Petugas *Body Search*.

Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara NOMOR: SKEP/2765/XII/2010, jenis peralatan pengamanan yang digunakan untuk memberikan pelayanan pemeriksaan penumpang dan barang/ kargo meliputi, antara lain:

- a. Peralatan *X-Ray*. Yaitu peralatan *detector* yang digunakan untuk mendeteksi secara visual semua barang bawaan calon penumpang pesawat udara yang dapat membahayakan keselamatan penerbangan dengan cepat tanpa membuka kemasan barang tersebut. Peralatan *X-Ray* yang terdapat di bandar udara dapat diklasifikasikan menurut fungsi dan kapasitasnya yaitu : *X-Ray Cabin*; *X-Ray Bagage*; *X-Ray Cargo*.
- b. Peralatan *Walk Trough Metal Detector (WTMD)*. Yaitu peralatan *detector* berupa pintu yang digunakan untuk mendeteksi semua barang bawaan yang berada dalam pakaian/badan calon penumpang pesawat udara yang terbuat dari metal dan dapat membahayakan keselamatan penerbangan, seperti senjata api, senjata tajam dan benda lain yang sejenis.
- c. CCTV (*Circuit Cable Television*). Yaitu peralatan kamera yang digunakan untuk memantau situasi dan kondisi secara visual pada semua ruang/wilayah di lingkungan terminal bandara dalam rangka pengamanan bandara.

- d. *Explosive Detection System (EDS)*. yaitu peralatan *detector* yang digunakan untuk mendeteksi bahan peledak atau barang berbahaya lain yang mudah meledak dan dapat membahayakan keselamatan penerbangan, seperti bom dan bahan lain yang sejenis pada semua barang bawaan calon penumpang pesawat udara.
- e. *Hand Held Metal Detector (HHMD)*. Yaitu peralatan *detector* tangan yang digunakan untuk mendeteksi posisi/letak semua barang bawaan yang terdapat pada pakaian/badan calon penumpang pesawat udara yang terbuat dari bahan metal dan dapat membahayakan keselamatan penerbangan, seperti senjata api, senjata tajam dan benda lain yang sejenis.

Prosedur keamanan dan pengamanan yang diberlakukan di bandar udara mengacu kepada ketentuan yang diatur oleh ICAO dalam *Annex 17* tentang *Security* dan *Document-8973* tentang *Security Manual for Safeguarding Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference*, bahwa sistem keamanan dan pengamanan di bandar udara harus dilakukan secara maksimal dengan menggunakan peralatan dan prosedur yang memadai agar dapat menjamin keselamatan dan kelancaran penerbangan. Selain itu juga diatur bahwa seluruh penumpang, bagasi dan kargo yang akan diangkut pesawat harus dapat dipastikan steril dan bebas dari terangkutnya barang/kargo yang dapat membahayakan keselamatan penerbangan.

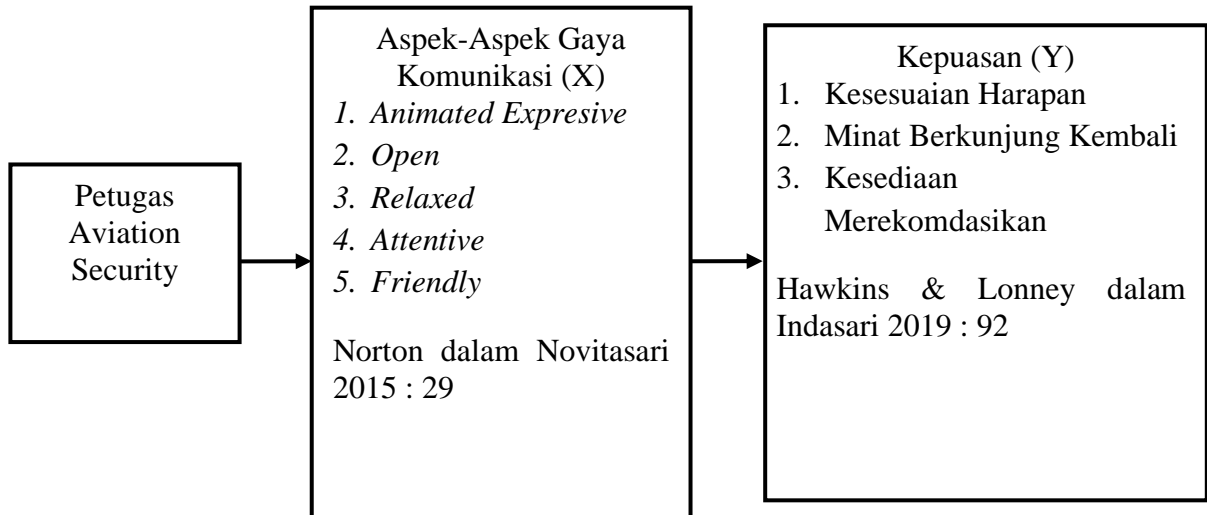
2.6 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu yaitu penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti atau akademisi dalam bidang tertentu yang relevan dengan topik yang akan peneliti teliti dalam skripsi ini. Mempelajari penelitian terdahulu adalah langkah penting dalam menulis skripsi karena hal tersebut memiliki manfaat antara lain, peneliti dapat memahami konteks penelitian, mengembangkan kerangka teoritis, menghindari duplikasi penelitian, mengidentifikasi metode penelitian yang tepat, dan mendukung temuan dan kesimpulan penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang peneliti jadikan acuan yakni sebagai berikut :

1. Cipto Indrawan Bhakti. 2022. “Pengaruh Pelayanan Keamanan Petugas Avsec Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Banyuwangi”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa 1). Terdapat pengaruh pelayanan kemanan petugas AVSEC terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Banyuwangi. Pada praktik dilapangan, diketahui bahwa ada 6 aspek yang membuat penumpang merasa puas, diantaranya adalah pemeriksaan terhadap izin masuk penumpang berdasarkan issued tiket dengan ramah, pemeriksaan terhadap barang bawaan penumpang dengan berpeoman pada SOP, mengarahkan penumpang pada pemeriksaan *X-Ray* yang ada berdasarkan panduan yang ada, tanggap dalam menyelesaikan masalah dilapangan. 2). Pelayanan petugas AVSEC memberikan besar kontribusi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Banyuwangi sebesar 59,5 %.

2. Nanik Rianandita Sari. 2018. Pelayanan: sebuah praktik sosial aviation security di penerbangan internasional t3 soekarno-hatta (studi kasus pemahaman penumpang terhadap pelayanan avsec). Pada peneltian ini dilakukan uji regresi ganda untuk mengetahui hubungan antara pemahaman dan kepuasan penumpang terhadap layanan Avsec, dengan $\alpha = 0,025$, hasilnya adalah *Tangibles* 0,993, *Reliability* 0,981, *Responsiveness* 0,027, *Assurance* 0,117, *Empathy* 0,0117. pada hasil penelitian ini, disimpulkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh pada Variabel Kepuasan. Dengan demikian, baik penumpang memahami atau tidak memahami, tidak memengaruhi layanan Avsec. Kata kunci: Keamanan Penerbangan, Bandara, Kepuasan, Layanan.

2.7 Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

Kerangka pikir disusun untuk memberikan gambaran mengenai alur penelitian yang akan dilakukan nantinya. Berdasarkan gambar diatas peneliti ingin mengukur seberapa besar pengaruh gaya komunikasi petugas aviation security terhadap kepuasan penumpang.

2.8 Hipotesis

Hipotesis merupakan sebuah kemungkinan jawaban dari permasalahan yang diajukan. Muri Yusup mengartikan hipotesis sebagai kesimpulan sementara atau jawaban yang bersifat sementara, serta merupakan konstruksi penelitian mengenai masalah penelitian, yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ha : Ada pengaruh yang positif antara gaya komunikasi petugas aviation security terhadap kepuasan penumpang di Bandara Djalaludin Gorontalo.

Ho : Tidak ada pengaruh yang positif antara gaya komunikasi petugas aviation security terhadap kepuasan penumpang di Bandara Djalaludin Gorontalo.

BAB III

OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Bandara Djalaludin Gorontalo. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan April 2024. Peneliti ingin mengetahui hasil kepuasan penumpang di Bandara tersebut agar bisa dijadikan bahan evaluasi oleh pihak Bandara Djalaludin Gorontalo.

3.2. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Menurut Sugiyono (2018:3), data kuantitatif merupakan metode penelitian positivis (data konkret). Data survei ini berupa angka-angka yang diukur dengan menggunakan statistik sebagai alat uji komputasi dan dikaitkan dengan masalah yang diselidiki untuk menarik kesimpulan. Oleh karena itu, peneliti sebaiknya menggunakan metode ini untuk menilai sifat dan kondisi yang terjadi dalam kaitannya dengan pengaruh gaya komunikasi petugas aviation security terhadap kepuasan penumpang di Bandara Jalaludin Gorontalo.

3.3. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variable digunakan agar tidak menimbulkan penafsiran ganda yaitu dengan memberikan batasan terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel menurut sugiono (2014:38) adalah segala sesuatu yang

berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam Penelitian ini yang menjadi variabel X adalah Gaya Komunikasi dan yang menjadi variabel Y adalah Kepuasan Penumpang. Untuk memudahkan pengukuran, maka perlu dioperasionalkan terlebih dahulu.

Tabel 3.1 Operasional variable X dan Y

Variabel	Dimensi	Indikator
Aspek-Aspek Gaya Komunikasi (X) Menurut Norton Dalam Novitasari 2015	1. <i>Animated Expresive</i> 2. <i>Open</i> 3. <i>Relaxed</i> 4. <i>Attentive</i> 5. <i>Friendly</i>	1. Ada variasi dalam berkomunikasi, seperti kontak mata antar komunikator, ekspresi wajah, gesture maupun gerak badan. 2. Komunikator bersikap terbuka, tidak ada rahasia sehingga muncul rasa percaya diri dan terbentuk komunikasi dua arah. 3. Komunikasi berjalan dengan santai sehingga komunikator mampu bersikap positif dan saling mendukung terhadap orang lain. 4. Komunikator berinteraksi dengan orang lain dengan menjadi pendengar yang aktif, empati dan sensitif. 5. Komunikator bersikap ramah tamah dan sopan saat sedang menyampaikan pesan kepada penerima pesan.

Kepuasan (Y) Menurut Hawkins & Lonney Dalam Buku Indasari 2019	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Kesiediaan Merekomendasikan	1. Kualitas interaksi petugas keamanan dengan penumpang, termasuk tingkat kesopanan dan keterbukaan dalam memberikan informasi. 2. Penumpang memiliki pengalaman yang baik selama berinteraksi dengan petugas keamanan. 3. Penumpang percaya terhadap kemampuan petugas keamanan untuk menjaga keamanan penerbangannya.

Sumber : Sugiyono (2014:38)

3.4. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2016) mengatakan bahwa, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah penumpang Bandara Djalaludin Gorontalo.

2. Sampel

Sugiyono (2016) mengatakan bahwa, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Nonprobability Sampling yaitu sampling insidental. Sugiyono (2016) mengatakan bahwa, incidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data, yakni sebanyak 45 orang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2016) mengatakan bahwa, terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu, kualitas instrumen penelitian, dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu, instrumen yang

telah teruji validitas dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel, apabila instrumen tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya. Dalam penelitian ini akan dilakukan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

1) Observasi

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Tujuan dari pengamatan ini adalah untuk melihat secara langsung masalah yang terjadi.

2) Kuesioner

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara menyebarkan angket yang berisi daftar pertanyaan yang akan diisi oleh responden.

Dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran likert. Sugiyono (2016) mengatakan bahwa, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif

sampai sangat negatif. Skor skala likert pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skor Skala Likert

Kategori	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Kurang setuju	2
Tidak setuju	1

Adapun kriteria yang akan dijadikan subjek penelitian yakni:

1. Penumpang yang telah melakukan perjalanan minimal 3 kali
2. Penumpang muda yakni berusia 18 – 25 Tahun
3. Penumpang dewasa yakni berusia 26 – 45 tahun
4. Penumpang lansia yakni berusia 46 tahun keatas

3.6 Uji Validitas dan Reabilitas Kuisisioner

Validitas menunjukkan tingkat kemampuan instrument penelitian mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variable yang diteliti secara tepat. Uji validitas ini dilaksanakan untuk melihat sejauh mana instrument yang digunakan dapat betul-betul mengukur apa yang hendak diukur (Sugiono, 2008). Metode yang digunakan adalah korelasi *product moment* dengan cara mengkorelasikan skor jawaban pada setiap butir pertanyaan dengan skor total

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2] [N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Dimana :

r_{xy}	=	Korelasi
X	=	Skor Jawaban Setiap Item
Y	=	Skor Total
n	=	Jumlah Subjek Uji C

Tabel 3.3 Interpretasi koefisien korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: Ridwan (2010:136)

Reabilitas konsistensi internal (*internal consistency*) akan dilakukan sang peneliti untuk menguji konsistensi tiap buah-buah yang tersedia dalam kuisioner. Survei reabilitas bisa diukur menggunakan uji statistik *Cronbach' alpha* (α). Suatu variable Tmampu dikatakan reabilitas apabila memberikan nilai *Cronbach' alpha* > 0,60 Ghozali, (2007:41). Sedangkan untuk membuat suatu indeks atau nomor koefisien reabilitas akan memakai cara *SPSS* versi 20.

3.7 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi sederhana untuk melihat bagaimana variabel gaya komunikasi petugas aviation security mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandara Djalaludin Gorontalo. Teknik ini juga digunakan untuk membuat persamaan dan membuat perkiraan (prediksi) menggunakan

persamaan. Rumusan persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + b \cdot X$$

Keterangan :

Y : Variabel Kepuasan Penumpang

X : Gaya komunikasi petugas Aviation Security

a : Konstanta

b : Koefisien regress.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.2.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo (dahulu bernama Pelabuhan Udara Tolotio) yang lama terletak pada jazirah utara pulau Sulawesi yaitu Desa Tolotio, Kecamatan Tibawa, Kabupaten Gorontalo. Bandar udara ini berjarak sekitar 30km dari Kota Gorontalo, ibukota Provinsi Gorontalo dengan koordinat 00 38' 17" LU dan 122 51' 07" BT, dengan ketinggian di atas permukaan laut sekitar 18 meter. Bandara Djalaluddin merupakan pintu gerbang utama transportasi udara yang melayani daerah Provinsi Gorontalo dengan daerah lainnya di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pendaratan pesawat terbang pertama kali di daerah Gorontalo pada tahun 1955 dengan pesawat udara jenis ALBATROS di Lapangan Terbang Air Iluta di Kecamatan Batudaa Kabupaten Gorontalo dalam rangka meninjau pelaksanaan pekerjaan pembangunan lapangan udara di Desa Tolotio oleh Direktorat Pekerjaan Umum. Saat itu untuk keperluan transportasi militer dalam menyatukan dan mempertahankan wilayah teritorial NKRI. Selanjutnya seiring dengan selesainya pekerjaan rintisan pembangunan lapangan udara, maka pada tahun 1956 pesawat jenis DC-3 Dakota mendarat di lapangan udara (konstruksi pengerasan dasar) Desa Tolotio.

Dengan fasilitas sederhana lapangan udara Tolotio yang semula berfungsi sebagai pelabuhan udara militer juga berfungsi sebagai pelabuhan udara komersial

yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Perubahan nama pelabuhan udara Tolotio menjadi Pelabuhan Udara Djalaluddin terjadi pada tahun 1974 berdasarkan usulan fraksi ABRI di DPRD Kabupaten Gorontalo tentang perubahan nama Tolotio menjadi Djalaluddin. Nama Djalaluddin diambil dari nama seorang penerbang TNI-AU yang merupakan putra terbaik Indonesia yang berasal dari daerah Gorontalo yaitu Letkol Pnb Djalaluddin Tantu yang dinyatakan gugur dalam operasi Dwikora di Malaysia. Dia hilang bersama pesawat Hercules yang dikemudikannya, sehingga menjadi Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo.

Bandar Udara Internasional Jalaluddin, sebelumnya bernama Bandar Udara Internasional Tolotio, adalah bandar udara yang terletak di Kabupaten Gorontalo, Gorontalo, Indonesia. Bandar Udara ini terletak sekitar 30 km di sebelah barat dari pusat kota Gorontalo dan dioperasikan oleh Departemen Perhubungan Republik Indonesia. Terminal baru Bandara Djalaluddin diresmikan pada tanggal 1 Mei 2016. Bandara ini adalah pintu gerbang alternatif penerbangan ke bagian Utara serta Kawasan Timur Indonesia selain Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi dan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin. Bandara ini diberi nama Djalaluddin Tantu, yang merupakan Kolonel Penerbang dari Gorontalo, yang telah meninggal dalam “Operasi Dwikora” pada tahun 1964 di Malaysia. Beliau dinyatakan hilang bersama pesawat Hercules yang dikemudikannya. Bandar Udara Internasional Djalaluddin Gorontalo (dahulu bernama Pelabuhan Udara Tolotio) yang lama terletak pada Jazirah Utara pulau Sulawesi yaitu Desa Tolotio, Kecamatan Tibawa,

Kabupaten Gorontalo. Bandar udara ini berjarak sekitar 30km dari Kota Gorontalo, Ibu kota Provinsi Gorontalo dengan koordinat 00 38' 17" LU dan 122 51' 07" BT, dengan ketinggian di atas permukaan laut sekitar 18m. Bandara Djalaluddin merupakan pintu gerbang utama transportasi udara yang melayani daerah provinsi Gorontalo dengan daerah lainnya di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pendaratan pesawat terbang pertama kali di daerah Gorontalo pada tahun 1955 dengan pesawat udara jenis ALBATROS di Lapangan Terbang Air Iluta di Kecamatan Batudaa Kabupaten Gorontalo dalam rangka meninjau pelaksanaan pekerjaan pembangunan lapangan udara di desa Tolotio oleh Direktorat Pekerjaan Umum. Saat itu untuk keperluan transportasi militer dalam menyatukan dan mempertahankan wilayah teritorial NKRI. Selanjutnya seiring dengan selesainya pekerjaan rintisan pembangunan lapangan udara, maka pada tahun 1956 pesawat jenis DC-3 Dakota mendarat dilapangan udara (Konstruksi Pengerasan dasar) Desa Tolotio.

Dengan fasilitas sederhana lapangan udara Tolotio yang semula berfungsi sebagai pelabuhan udara militer juga berfungsi sebagai pelabuhan udara komersial yang dikelola oleh Direktorat Jendral Perhubungan Udara. Perubahan nama pelabuhan udara Tolotio menjadi Pelabuhan udara Djalaluddin terjadi pada tahun 1974 berdasarkan usulan fraksi ABRI di DPRD kabupaten Gorontalo tentang perubahan nama Tolotio menjadi Djalaluddin. Nama Djalaluddin diambil dari nama seorang penerbang TNI-AU yang merupakan putra terbaik Indonesia yang berasal

dari daerah Gorontalo yaitu Letkol Pnb Djalaluddin Tantu yang dinyatakan gugur dalam operasi Dwikora di Malaysia. Dia hilang bersama pesawat Hercules yang dikemudikannya, sehingga menjadi Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia telah menyelesaikan pembangunan gedung terminal baru Bandara Djalaludin Gorontalo. Gedung terminal baru yang terdiri dari dua lantai itu seluas 11.865 meter persegi, dan mampu menampung penumpang dan penjemput sejumlah 2.500 orang. Besarnya kali ini, sudah 10 kali lebih besar dari kapasitas sebelumnya yang sudah sesak jika diduduki 250 orang. Bandara Djalaludin Gorontalo merupakan Bandar Udara kelas satu yang berada di Kecamatan Isimu, Kabupaten Gorontalo, Provinsi Gorontalo. Gedung terminal baru Bandara Gorontalo ini dibangun sejak tahun 2013 sampai dengan tahun 2015 dengan total pembiayaan sebesar Rp 146 M, yang berasal dari anggaran Kementerian Perhubungan. Gedung terminal baru Bandara Djalaludin Gorontalo merupakan bagian dari pengembangan fasilitas darat bandara. Lantai dasar berfungsi sebagai tempat *check in, drop off, baggage claim*, serta area publik dan karyawan.

Sementara untuk lantai dua, berfungsi sebagai ruang tunggu penumpang dan area publik dan karyawan. Terminal baru Bandara Djalaludin Gorontalo ini sekarang juga dilengkapi dengan dua buah garbarata sehingga semakin memudahkan penumpang menaiki pesawat. Selain pembangunan terminal baru, Bandara Djalaludin Gorontalo juga mengembangkan area parkir bandara yang semula hanya seluas 3.902 M² untuk 150 mobil, sekarang menjadi 46.411 M² dan mampu menampung 1.820

mobil. Sehingga total biaya untuk pengembangan sisi fasilitas darat Bandara Djalaludin Gorontalo sebesar Rp 187 miliar.

4.2.1. Visi dan Misi

Visi:

“Menjadi Pelayanan Bandara udara terbaik di Kawasan Indonesia Tengah’.

Misi:

- 1) Menyediakan prasarana dan sarana bandar udara yang handal; optimal dan Terintegrasi;
- 2) Mewujudkan kelembagaan yang efektif dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan peraturan perundangan yang kompetitif;
- 3) Meningkatkan kinerja administrasi dan keuangan yang terukur dan akuntabel;
- 4) Mendukung rencana pemerintah daerah Provinsi Gorontalo dalam menjadikan Bandara Djalaluddin sebagai bandara embarkasi haji penuh.

4.2.2. Tugas dan Tanggung Jawab

Petugas aviation security (AVSEC) memiliki tanggung jawab mengenai keamanan dan keselamatan penerbangan. Tidak hanya penerbangan, AVSEC juga bertanggung jawab dalam menjamin keamanan dan keselamatan penumpang, kondisi pesawat, dan instansi di lingkungan bandara yang sudah disesuaikan dengan hukum

dan standar aturan penerbangan nasional maupun internasional. Hal ini mencakup tugas AVSEC dalam menjamin keamanan dan keselamatan penerbangan, yakni dengan memeriksa penumpang yang akan memasuki pesawat, memeriksa cabin crew, mengawasi akses kontrol ke sisi udara, memeriksa penumpang pesawat yang akan transit dan transfer, mengawasi jalur menuju pesawat, menertibkan kargo, dan memeriksa barang-barang ilegal. Ruang lingkup dari Aviation Security adalah

- a) Keselamatan pesawat dan awak pesawat
- b) Keselamatan penumpang
- c) Keselamatan personel di darat
- d) Keamanan fasilitas yang ada di bandara
- e) Menjaga keamanan dan ketertiban di bandara

Dalam menjalankan profesinya, AVSEC juga dilengkapi dengan beberapa peralatan kerja yang tidak diperlukan oleh petugas keamanan lainnya, seperti:

- a) Peralatan pendeteksi metal
- b) peralatan pendeteksi bahan organik dan non-organik
- c) peralatan pendeteksi bahan nuklir atau bahan peledak
- d) dan masih banyak lagi.

Selain itu untuk menjamin keamanan dan keselamatan penerbangan, seorang AVSEC juga harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan memiliki sikap tenang dalam menghadapi berbagai kondisi di lapangan. Hal ini karena seorang Aviation Security tentunya bekerja dengan bertatap muka langsung dengan penumpang, sehingga perlu kemampuan komunikasi yang baik supaya antara AVSEC dan penumpang terjalin komunikasi yang efektif. Sedangkan sikap tenang ini diperlukan supaya ketika terjadi sebuah kejadian yang diluar rencana, seorang AVSEC tidak gegabah dalam memilih jalan keluar yang nantinya bisa membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan.

4.2.2. Hasil Penelitian

Sebelum kuesioner digunakan, terlebih dahulu harus diuji validitas dan reliabilitas karena hasil penelitian sangat tergantung pada alat ukur atau kuesioner penelitian yang digunakan peneliti. Kuesioner atau daftar pertanyaan merupakan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dari responden dan sangat menunjang dalam pelaksanaan penelitian. Uji validitas dan reliabilitas dapat diuraikan sebagai berikut.

4.2.1 Hasil uji validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan mengukur korelasi antara variabel dengan skor total variabel. Cara mengukur validitas yakni dengan mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan rumus

teknik korelasi *product moment* dengan bantuan program SPSS versi 20. Adapun hasil uji validitas yakni:

Tabel 4.1 Uji validitas gaya komunikasi petugas aviation security (variabel X)

Nomor pertanyaan	r hitung	Dk = $n-2 = 45-2 = 43$	kesimpulan
1	0,336	0,301	valid
2	0,372	0,301	valid
3	0,372	0,301	valid
4	0,492	0,301	valid
5	0,307	0,301	valid

Sumber: Hasil olahan kuesioner, 2024

Berdasar pada hasil uji validitas yang dapat dilihat pada tabel 4.1 dapat diketahui bahwa nilai r hitung untuk mengukur gaya komunikasi petugas aviation security (variabel X) sebanyak lima pertanyaan, semua nilainya lebih besar dari r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kelima pertanyaan tersebut semuanya valid.

Tabel 4.2 Uji validitas kepuasan penumpang (variabel Y).

Nomor pertanyaan	r hitung	Dk = $n-2 = 45-2 = 43$	kesimpulan
1	0,713	0,301	valid

2	0,763	0,301	valid
3	0,755	0,301	valid

Sumber: Hasil olahan kuesioner, 2024

Berdasar pada hasil uji validitas yang dapat dilihat pada tabel 4.2 dapat diketahui bahwa nilai r hitung untuk mengukur kepuasan penumpang (variabel Y) sebanyak tiga pertanyaan, semua nilainya lebih besar dari r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ketiga pertanyaan tersebut semuanya valid.

4.2.2. Hasil uji reabilitas

Pengujian reliabilitas kuesioner dilakukan untuk mengetahui tingkat kehandalan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Dalam penelitian ini, teknik untuk menghitung indeks reliabilitas menggunakan metode cronbach's alpha, dimana tingkat keandalan atau reliabilitas yang dapat diterima jika nilai keofisiennya reliabilitas yang terukur lebih besar dari 0,60 atau 60%. Hasil uji reliabilitas, yakni:

Tabel 4.3 Uji reliabilitas gaya komunikasi petugas aviation security (variabel X) dan kepuasan penumpang (variabel Y)

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah pernyataan
gaya komunikasi petugas aviation security (variabel X)	0,618	5
kepuasan penumpang (variabel Y)	0,865	3

Sumber: Hasil olahan kuesioner, 2024

Pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa ada lima pertanyaan yang diajukan untuk mengukur gaya komunikasi petugas aviation security (variabel X), dan berdasarkan hasil pengujian statistik melalui metode *cronbach's alpha*, didapat nilai sebesar 0,618. Nilai ini lebih besar dari 0,60 atau ($cronbach's\ alpha = 0,618 > 0,60$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan gaya komunikasi petugas aviation security (variabel X) dikatakan reliabel.

Kemudian pada tabel yang sama, dapat dilihat bahwa ada tiga pertanyaan yang diajukan untuk mengukur kepuasan penumpang (variabel Y), dan berdasarkan hasil pengujian statistik melalui metode *cronbach's alpha*, didapat nilai sebesar 0,865. Nilai ini lebih besar dari 0,60 atau ($cronbach's\ alpha = 0,865 > 0,60$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan kepuasan penumpang (variabel Y) dikatakan reliabel.

4.2.3. Analisis Deskripsi Tanggapan Responden

Penelitian ini akan melihat seberapa besar pengaruh gaya komunikasi petugas aviation security (variabel X) terhadap kepuasan penumpang (variabel Y). Untuk mengukur gaya komunikasi petugas aviation security (variabel X) diajukan lima pertanyaan dan kepuasan penumpang (variabel Y) diajukan tiga pertanyaan. Masing-masing setiap indikator variabel penelitian telah dijawab responden dan akan dilakukan pendeskripsian (penggambaran) sebagai berikut.

4.2.3. Deskripsi gaya komunikasi petugas aviation security (variabel X)

Berdasarkan hasil jawaban responden terhadap kuesioner yang diedarkan, diperoleh nilai masing-masing indikator gaya komunikasi petugas aviation security (variabel X) sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Tanggapan responden tentang petugas *Aviation Security* memiliki kontak mata, ekspresi wajah dan gestur tubuh yang baik dalam memberikan pelayanan kepada penumpang

Bobot	Pilihan	Pertanyaan 1	
		Frekuensi (F)	Prosentase (%)
5	Sangat setuju	14	31.1
4	Setuju	23	51.1
3	Ragu-ragu	5	11.1
2	Kurang setuju	3	6.7
1	Tidak setuju	0	0
Jumlah		45	100%

Sumber : Olahan kuesioner tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.4 mengenai tanggapan responden tentang petugas *Aviation Security* memiliki kontak mata, ekspresi wajah dan gestur tubuh yang baik dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, dapat diketahui bahwa sebanyak 14 responden atau 31,1% mengatakan sangat setuju, 23 responden atau 51,1% mengatakan setuju, 5 responden atau 11,1% mengatakan ragu-ragu, dan 3 responden atau 6,7% mengatakan kurang setuju. Dapat dikatakan bahwa petugas *Aviation*

Security sudah memiliki kontak mata, ekspresi wajah dan gestur tubuh yang baik dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.

Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang petugas *Aviation Security* bersikap terbuka dalam menyampaikan informasi dan mendengarkan pertanyaan ataupun keluhan dari penumpang

Bobot	Pilihan	Pertanyaan 2	
		Frekuensi (F)	Prosentase (%)
5	Sangat setuju	15	33.3
4	Setuju	23	51.1
3	Ragu-ragu	6	13.3
2	Kurang setuju	1	2.2
1	Tidak setuju	0	0
Jumlah		45	100%

Sumber : Olahan kuesioner tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.5 mengenai tanggapan responden tentang petugas *Aviation Security* bersikap terbuka dalam menyampaikan informasi dan mendengarkan pertanyaan ataupun keluhan dari penumpang, dapat diketahui bahwa sebanyak 15 responden atau 33,3% mengatakan sangat setuju, 23 responden atau 51,1% mengatakan setuju, 6 responden atau 13,3% mengatakan ragu-ragu, dan 1 responden atau 2,2% mengatakan kurang setuju. Dapat dikatakan bahwa petugas *Aviation Security* sudah bersikap terbuka dalam menyampaikan informasi dan mendengarkan pertanyaan ataupun keluhan dari penumpang.

Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang petugas *Aviation Security* bersikap santai dan tidak tegang saat berkomunikasi dengan penumpang

Bobot	Pilihan	Pertanyaan 3	
		Frekuensi (F)	Prosentase (%)
5	Sangat setuju	18	40.0
4	Setuju	20	44.4
3	Ragu-ragu	3	6.7
2	Kurang setuju	4	8.9
1	Tidak setuju	0	0
Jumlah		45	100%

Sumber : Olahan kuesioner tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.6 mengenai tanggapan responden tentang petugas *Aviation Security* bersikap santai dan tidak tegang saat berkomunikasi dengan penumpang, dapat diketahui bahwa sebanyak 18 responden atau 40,0% mengatakan sangat setuju, 20 responden atau 44,4% mengatakan setuju, 3 responden atau 6,7% mengatakan ragu-ragu, dan 4 responden atau 9,0% mengatakan kurang setuju. Dapat dikatakan bahwa petugas *Aviation Security* sudah bersikap santai dan tidak tegang saat berkomunikasi dengan penumpang.

Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang petugas *Aviation Security* bersikap empati saat memberikan pelayanan kepada penumpang

Bobot	Pilihan	Pertanyaan 4	
		Frekuensi (F)	Prosentase (%)
5	Sangat setuju	11	24.4
4	Setuju	17	37.8
3	Ragu-ragu	6	13.3
2	Kurang setuju	11	24.4
1	Tidak setuju	0	0
Jumlah		45	100%

Sumber : Olahan kuesioner tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.7 mengenai tanggapan responden tentang petugas *Aviation Security* bersikap empati saat memberikan pelayanan kepada penumpang, dapat diketahui bahwa sebanyak 11 responden atau 24,4% mengatakan sangat setuju, 17 responden atau 37,8% mengatakan setuju, 6 responden atau 13,3% mengatakan ragu-ragu, dan 11 responden atau 24,4% mengatakan kurang setuju. Dapat dikatakan bahwa petugas sudah *Aviation Security* bersikap empati saat memberikan pelayanan kepada penumpang. Namun, dapat diketahui juga bahwa cukup besar responden yakni 9 orang atau 24,4% yang mengatakan kurang setuju.

Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang petugas *Aviation Security* bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan

Bobot	Pilihan	Pertanyaan 5	
		Frekuensi (F)	Prosentase (%)
5	Sangat setuju	19	42.2
4	Setuju	22	48.9
3	Ragu-ragu	2	4.4
2	Kurang setuju	2	4.4
1	Tidak setuju	0	0
Jumlah		45	100%

Sumber : Olahan kuesioner tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.8 mengenai tanggapan responden tentang petugas *Aviation Security* bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, dapat diketahui bahwa sebanyak 19 responden atau 42,2% mengatakan sangat setuju, 22 responden atau 48,9% mengatakan setuju, 2 responden atau 4,4% mengatakan ragu-ragu, dan 2 responden atau 4,4% mengatakan kurang setuju. Dapat dikatakan bahwa petugas *Aviation Security* sudah bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

4.2.4. Deskripsi kepuasan penumpang (variabel Y)

Berdasarkan hasil jawaban responden terhadap kuesioner yang diedarkan, diperoleh nilai masing-masing indikator kepuasan penumpang (variabel Y) sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang fasilitas dan pelayanan di Bandara Djalaludin Gorontalo sesuai dengan harapan

Bobot	Pilihan	Pertanyaan 1	
		Frekuensi (F)	Prosentase (%)
5	Sangat setuju	14	31.1
4	Setuju	16	35.6
3	Ragu-ragu	12	26.7
2	Kurang setuju	3	6.7
1	Tidak setuju	0	0
Jumlah		45	100%

Sumber : Olahan kuesioner tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.9 mengenai tanggapan responden tentang fasilitas dan pelayanan di Bandara Djalaludin Gorontalo sesuai dengan harapan, dapat diketahui bahwa sebanyak 14 responden atau 31,1% mengatakan sangat setuju, 16 responden atau 35,6% mengatakan setuju, 12 responden atau 26,7% mengatakan ragu-ragu, dan 3 responden atau 6,7% mengatakan kurang setuju. Dapat dikatakan bahwa fasilitas dan pelayanan di Bandara Djalaludin Gorontalo sudah sesuai dengan harapan.

Namun, dapat diketahui juga bahwa cukup besar responden yakni 12 orang atau 26,7% yang mengatakan ragu-ragu.

Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang penumpang berminat untuk kembali menggunakan jalur penerbangan melalui Bandara Djalaludin Gorontalo

Bobot	Pilihan	Pertanyaan 2	
		Frekuensi (F)	Prosentase (%)
5	Sangat setuju	14	31.1
4	Setuju	17	37.8
3	Ragu-ragu	12	26.7
2	Kurang setuju	2	4.4
1	Tidak setuju	0	0
Jumlah		45	100%

Sumber : Olahan kuesioner tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.10 mengenai tanggapan responden tentang penumpang berminat untuk kembali menggunakan jalur penerbangan melalui Bandara Djalaludin Gorontalo, dapat diketahui bahwa sebanyak 14 responden atau 31,1% mengatakan sangat setuju, 17 responden atau 37,8% mengatakan setuju, 12 responden atau 26,7% mengatakan ragu-ragu, dan 2 responden atau 4,4% mengatakan kurang setuju. Dapat dikatakan bahwa penumpang sudah berminat untuk kembali menggunakan jalur penerbangan melalui Bandara Djalaludin Gorontalo. Namun, dapat diketahui juga bahwa cukup besar responden yakni 12 orang atau 26,7% yang mengatakan ragu-ragu.

Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang penumpang merekomendasikan kepada teman atau keluarga untuk melakukan perjalanan melalui Bandara Djalaluddin Gorontalo

Bobot	Pilihan	Pertanyaan 3	
		Frekuensi (F)	Prosentase (%)
5	Sangat setuju	15	33.3
4	Setuju	16	35.6
3	Ragu-ragu	11	24.4
2	Kurang setuju	3	6.7
1	Tidak setuju	0	0
Jumlah		45	100%

Sumber : Olahan kuesioner tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.11 mengenai tanggapan responden tentang penumpang merekomendasikan kepada teman atau keluarga untuk melakukan perjalanan melalui Bandara Djalaluddin Gorontalo, dapat diketahui bahwa sebanyak 15 responden atau 33,3% mengatakan sangat setuju, 16 responden atau 35,6% mengatakan setuju, 11 responden atau 24,4% mengatakan ragu-ragu, dan 3 responden atau 6,7% mengatakan kurang setuju. Dapat dikatakan bahwa penumpang sudah merekomendasikan kepada teman atau keluarga untuk melakukan perjalanan melalui Bandara Djalaluddin Gorontalo. Namun, cukup besar juga responden yakni 11 orang atau 24,4% yang mengatakan ragu-ragu.

4.1 Hasil Pengujian Statistik

Sebelum menguji pengaruh variabel penelitian, terlebih dahulu mengetahui korelasi antara gaya komunikasi petugas aviation security (variabel X) terhadap kepuasan penumpang (Variabel Y), dengan cara mencari nilai keeratan hubungan (korelasi) antara kedua variabel. Untuk itu digunakan rumus *pearson product moment correlation*. Uji statistik dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan program SPSS versi 20. Berdasarkan hasil pengujian dan pengolahan data dengan menggunakan metode analisis regresi sederhana, maka didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 4.12 Hasil uji korelasi antara gaya komunikasi petugas aviation security (variabel X) terhadap kepuasan penumpang (Variabel Y)

R	R Square	Unstandardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	
		1.071	1.881	0.572
0.726 ^a	0.527	0.635	0.092	0.000

Sumber : Olahan kuesioner tahun 2024

Pada tabel 4.12 dapat diketahui bahwa hasil uji statistik nilai R menunjukkan nilai korelasi atau $r = 0,726$ atau 72,6%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat korelasi atau hubungan antara gaya komunikasi petugas aviation security (variabel X) terhadap kepuasan penumpang (variabel Y), yakni senilai 72,6% persen dan termasuk kategori kuat berdasarkan tabel interpretasi koefisien korelasi (tabel 3.3). Adapun nilai determinas yang disimbolkan R square atau $r^2 = 0,527$ atau sebesar 52,7 dan termasuk kategori cukup kuat. Dengan demikian dapat dikatakan

bahwa tingkat determinasi dalam penelitian termasuk kategori cukup kuat. Artinya bahwa pengaruh atau kontribusi gaya komunikasi petugas aviation security terhadap kepuasan penumpang di Bandara Djalaludin Gorontalo, yakni sebesar 0,527 atau 52,7%.

Selanjutnya, berdasarkan hasil uji statistik pada tabel yang sama juga dapat diketahui nilai persamaan struktural regresi linier sederhana, yakni:

$$\hat{Y} = a + b \cdot X$$

$$\hat{Y} = 1,071 + 0,635 \cdot X$$

Persamaan struktural regresi linier sederhana tersebut berarti bahwa nilai konstanta sebesar 1,071 berarti bahwa jika tidak ada kenaikan nilai gaya komunikasi petugas aviation security (variabel X), maka nilai kepuasan penumpang (variabel Y) adalah 1,071. Koefisien regresi sebesar 0,635 berarti bahwa setiap penambahan (karena tanda +) satu skor atau nilai gaya komunikasi petugas aviation security (variabel X) akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,635.

Uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel Y (kepuasan penumpang). Kriteria uji koefisien regresi dari variabel X (gaya komunikasi petugas aviation security) terhadap pemanfaatan dana desa (variabel Y) sebagai berikut.

Hipotesis yang diajukan adalah:

H_a : Ada pengaruh yang positif antara gaya komunikasi petugas aviation security terhadap kepuasan penumpang di Bandara Djalaludin Gorontalo.

H_o : Tidak ada pengaruh yang positif antara gaya komunikasi petugas aviation security terhadap kepuasan penumpang di Bandara Djalaludin Gorontalo.

Selanjutnya, untuk mengetahui signifikansi regresi sederhana bandingkan antara nilai probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas *Sig* sebagai berikut.

- a. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau $(0,05 \leq \text{Sig})$, maka H_o diterima dan H_a ditolak, artinya tidak signifikan.
- b. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau $(0,05 \geq \text{Sig})$, maka H_o ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan.

Kesimpulan:

Terlihat bahwa kolom *Sig* (signifikansi) pada tabel 4.12 coefficients variabel YX ternyata nilai probabilitas $\text{Sig} = 0,000$ lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,05 > 0,000$, maka H_o ditolak dan H_a diterima. Artinya koefisien regresi adalah signifikan. Dengan demikian disimpulkan bahwa:

H_a :Ada pengaruh yang positif antara gaya komunikasi petugas aviation security terhadap kepuasan penumpang di Bandara Djalaludin Gorontalo, yang diterima.

4.3 Pembahasan

Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja setiap organisasi. Hal ini dapat dipahami sebab komunikasi komunikasi yang efektif dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama dan kesenangan kerja, dan sebaliknya komunikasi yang tidak efektif akan memberikan efek yang luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya konflik antar pegawai, ketidakpuasan konsumen, dan sebaliknya. Apabila komunikasi berlangsung dengan baik, tentunya akan menghasilkan saling pengertian, kesepahaman, serta hubungan kerja yang semakin baik pula. Pada dasarnya, komunikasi mengarah pada kegiatan satu orang atau lebih dengan tujuan untuk menyampaikan pesan dalam bentuk verbal ataupun nonverbal melalui saluran atau media komunikasi yang terjadi dalam suatu kondisi tertentu dan menimbulkan pengaruh atau efek tertentu dengan maksud untuk mendapat umpan balik untuk mencapai tujuan yang dimaksud dalam komunikasi.

Pentingnya komunikasi dalam organisasi, bukan hanya sebagai pertukaran informasi antara sesama anggota organisasi, tetapi juga untuk kepentingan koordinasi kerja. Koordinasi kerja dalam pelaksanaan tugas di organisasi yang super sibuk, seperti bandara, mutlak diperlukan. Koordinasi kerja harus dilakukan dan organisasi akan runtuh karena ketiadaan komunikasi. Kerjasama juga menjadi suatu hal yang sangat mustahil, karena orang-orang tidak dapat mengkomunikasikan kebutuhan atau keinginan serta perasaan mereka kepada orang lain. Jadi, peran komunikasi dalam organisasi merupakan hal yang sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi.

Salah satu unsur petugas bandara yang memegang peranan penting dalam kegiatan penerbangan ialah *Aviation Security* (AVSEC). Petugas *Aviation Security* (AVSEC) mempunyai tugas utama untuk menjamin keamanan dan keselamatan penerbangan. Untuk itu, petugas *Aviation Security* (AVSEC) harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan memiliki sikap tenang dalam menghadapi berbagai kondisi di lapangan, karena mereka bekerja dengan bertatap muka langsung dengan penumpang, sehingga perlu kemampuan gaya komunikasi yang baik, agar antara petugas *Aviation Security* (AVSEC) dan penumpang terjalin komunikasi yang efektif. Sedangkan sikap tenang ini diperlukan supaya ketika terjadi sebuah kejadian yang diluar rencana, petugas *Aviation Security* (AVSEC) tidak gegabah dalam memilih jalan keluar yang nantinya bisa membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan.

Gaya komunikasi petugas *Aviation Security* (AVSEC) dalam berkomunikasi dengan penumpang akan memberikan kesan yang baik atau buruk oleh penumpang, dan secara tidak langsung juga mampu menentukan citra diri petugas *Aviation Security* (AVSEC). Citra positif yang dimiliki petugas *Aviation Security* (AVSEC) akan berpengaruh pada minat dan banyaknya orang lain yang menyukainya. Secara tidak langsung juga mampu berperan dalam menarik perhatian publik pada saat berlangsungnya proses pemeriksaan barang-barang penumpang. Sebaliknya, jika gaya komunikasi petugas *Aviation Security* (AVSEC) memberikan gambaran yang negatif

terhadap dirinya, maka akan banyak penumpang yang menolak dan tidak tertarik dengan penjelasan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya komunikasi petugas aviation security (variabel X) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (variabel Y), di Bandara Djalaludin Gorontalo sebesar 0,527 atau 52,7%, dan termasuk kategori cukup kuat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tingkat determinasi dalam penelitian termasuk kategori cukup kuat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa gaya komunikasi petugas aviation security memberikan pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan penumpang. Hal ini berarti kepuasan penumpang tidak dominan ditentukan oleh gaya komunikasi petugas aviation security, tetapi masih terdapat faktor lain, seperti fasilitas bandara dan kualitas pelayanan petugas bandara., seperti hasil penelitian. Apabila pelayanan atau kinerja yang baik atau sesuai dengan harapan penumpang maka penumpang akan merasa puas, begitupun sebaliknya apabila pelayanan atau kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa.

Gaya komunikasi merupakan cara petugas aviation security berinteraksi secara verbal dengan tujuan memberi pemahaman atau tanda agar komunikasi dapat mengerti dengan istilah-istilah yang disampaikan. Gaya komunikasi setiap petugas aviation security akan berbeda-beda sesuai dengan kondisi dan keadaan yang dihadapi individu petugas. Dengan adanya gaya komunikasi, seorang petugas aviation security dapat menilai dan memberi makna adanya ekspresi gembira, marah, sedih, suka, benci, bosan, dan lain sebagainya. Gambaran ini juga mampu

mengungkapkan karakter seseorang. Petugas aviation security memerlukan adanya gaya komunikasi yang tepat dalam menyampaikan pesan kepada semua calon penumpang pesawat, agar pesan tersebut diterima dengan baik oleh penumpang. Gaya komunikasi petugas aviation security secara lebih luas dinilai dapat berpengaruh pada kepuasan penumpang di Bandara Djalaludin Gorontalo.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bardasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan, yaitu: Terdapat pengaruh antara gaya komunikasi petugas aviation security terhadap kepuasan penumpang di Bandara Djalaludin Gorontalo sebesar 0,527 atau 52,7%, dan termasuk kategori cukup kuat. Dapat dikatakan bahwa gaya komunikasi petugas aviation security memberikan pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan penumpang. Hasil penelitian juga menyimpulkan bahwa penumpang menilai petugas aviation security masih kurang berempati saat memberikan pelayanan kepada penumpang, dan fasilitas dan pelayanan di Bandara Djalaludin Gorontalo kurang sesuai dengan harapan penumpang. dan juga kurang berminat untuk merekomendasikan kepada teman atau keluarga untuk melakukan perjalanan melalui Bandara Djalaluddin Gorontalo.

5.2 Saran

Pihak Bandara Djalaluddin Gorontalo sebaiknya memberi jaminan ketepatan waktu, yakni pada saat melakukan check in dan pengambilan barang. Di samping itu, pihak bandara juga harus rutin melakukan pengamanan di lingkungan terminal dengan melakukan sweeping kepada oknum yang mengganggu keamanan, dan melakukan penertiban terhadap penjual dan calo, agar calon penumpang aman terhadap barang bawaan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, Mutiara Handayani. 2021. *The Effect of Aviation Security Services on Passenger Satisfaction at Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda Airport*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital (MINISTAL) Vol.1, No.2, 2021: 111-118.
- Bajari, A. 2017. Metode Penelitian Komunikasi: Prosedur, Trend an Etika. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Cangara, Hafied 2012. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Graffindo Persada.
- Cipto Indrawan Bhakti1, Raden Fatchlul Hilal. 2022. *Pelayanan: Pengaruh Pelayanan Keamanan Petugas Avsec Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Banyuwangi*
- Daryanto. 2017. Ilmu Komunikasi. PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera. Bandung.
- Deddy Mulyana. 2019. Ilmu Komunikasi. Bandung: PT Remaja Rodakarya.
- Duli, N. 2019. Metodologi Penelitian Kuantitatif (Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS). Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Edi Santoso & Mite Setiansah, 2012. Teori Komunikasi. Yogyakarta: Graham Ilmu.
- Freddy Rangkuti. 2017. Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan. 2004. Pengantar Ekonomi Perusahaan. Yogyakarta: BPFE-UGM.
- Isti Novitasari, Suwarti. 2015. *Gaya Komunikasi Mertua Perempuan Dengan Menantu Perempuan Yang Tinggal Dalam Satu Rumah*

- Meithiana Indrasari. 2019. Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Mila Diana Sari. 2023. Perilaku Konsumen. Sidoarjo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Nanik Rianandita Sari, Dkk. 2018. *Pelayanan: Sebuah Praktik Sosial Aviation Security Di Penerbangan Internasional T3 Soekarno-Hatta (Studi Kasus Pemahaman Penumpang Terhadap Pelayanan Avsec)*
- Ngalimun. 2017. Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Richard West Lynn H. Turner. 2013. Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi. Jakarta: Salemba Humanika.
- Siregar, S. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tita Melia Melyane, DKK. 2022. Pengantar Ilmu Komunikasi. Bandung: Widina Bhakti Persada

KUESIONER PENELITIAN

“PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PETUGAS AVIATION SECURITY TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA DJALALUDIN GORONTALO”

BAGIAN 1 : IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. No. Handphone :
3. Jenis Kelamin :
4. Umur :

BAGIAN II : PETUNJUK

1. Bacalah kuesioner ini secara seksama selanjutnya jawablah sesuai skala.
2. Jawaban kuesioner tidak ada yang benar dan salah, tidak berpengaruh terhadap kondisi Saudara. Jawablah dengan jujur dan apa adanya agar jawaban yang saudara berikan dapat memberikan informasi yang berguna sesuai dengan tujuan penelitian ini.
3. Jawaban ini murni untuk keilmuan, bukan untuk publikasi.
4. Adapun kriteria yang akan dijadikan subjek penelitian yakni penumpang yang telah melakukan perjalanan minimal 3 kali melalui Bandara Djalaludin Gorontalo
5. Berilah tanda cek (✓) pada salah satu pilihan yang paling sesuai dengan apa anda alami/rasakan.
6. Dibawah ini terdapat 5 pilihan jawaban yaitu: Sangat Setuju, Setuju, Ragu-Ragu, Kurang Setuju, dan Tidak Setuju.
7. Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

DAFTAR PERNYATAAN VARIABEL (X) GAYA KOMUNIKASI PETUGAS AVIATION SECURITY

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		5 SS	4 S	3 RR	2 KS	1 TS
1	Animated Expressive: Petugas <i>Aviation Security</i> memiliki kontak mata, ekspresi wajah dan gestur tubuh yang baik dalam memberikan pelayanan kepada penumpang					
2	Open: Petugas <i>Aviation Security</i> bersikap terbuka dalam menyampaikan informasi dan mendengarkan pertanyaan ataupun keluhan dari penumpang					
3	Relaxed: Petugas <i>Aviation Security</i> bersikap santai dan tidak tegang saat berkomunikasi dengan penumpang					
4	Attentive: Petugas <i>Aviation Security</i> bersikap empati saat memberikan pelayanan kepada penumpang					
5	Friendly: Petugas <i>Aviation Security</i> bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan					

DAFTAR PERNYATAAN VARIABEL (Y) KEPUASAN PENUMPANG

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		5 SS	4 S	3 RR	2 KS	1 TS
1	Kesesuaian Harapan: Fasilitas dan pelayanan di Bandara Djalaludin Gorontalo sesuai dengan harapan saya					
2	Minat Berkunjung Kembali: Saya berminat untuk kembali menggunakan jalur penerbangan melalui Bandara Djalaludin Gorontalo					
3	Kesediaan Merekomendasikan: Saya merekomendasikan kepada teman atau keluarga untuk melakukan perjalanan melalui Bandara Djalaluddin Gorontalo					

HASIL OLAHAN DATA STATISTIK
VARIABEL (X) GAYA KOMUNIKASI PETUGAS AVIATION SECURITY

Nomor urut responden	1	2	3	4	5	Jumlah
1	4	4	4	4	4	20
2	5	5	5	5	5	25
3	4	5	4	4	4	21
4	2	4	5	2	2	15
5	2	5	5	5	5	22
6	4	4	5	4	5	22
7	4	4	4	5	4	21
8	5	5	4	4	4	22
9	4	5	4	4	4	21
10	3	4	4	2	4	17
11	4	4	2	2	4	16
12	4	4	4	4	4	20
13	5	5	5	5	5	25
14	5	4	5	4	5	23
15	5	5	5	5	5	25
16	5	5	5	5	5	25
17	5	5	5	5	5	25
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	3	3	4	18
20	4	3	4	3	4	18
21	4	4	4	3	4	19
22	5	4	5	5	4	23
23	4	5	4	4	5	22
24	4	4	3	2	5	18
25	4	2	2	4	5	17
26	5	3	4	2	5	19
27	4	4	2	3	4	17
28	4	4	4	2	4	18
29	4	4	5	4	5	22
30	3	3	4	5	5	20
31	4	4	4	5	5	22
32	4	4	4	3	3	18
33	4	4	5	4	4	21
34	5	5	5	5	5	25
35	3	4	5	4	4	20
36	4	4	5	2	5	20

37	4	4	2	2	4	16
38	4	4	5	2	4	19
39	5	3	4	4	5	21
40	2	3	4	3	5	17
41	5	5	5	4	4	23
42	3	3	4	4	2	16
43	5	5	3	2	4	19
44	3	5	5	2	4	19
45	5	5	4	4	3	21

Uji validitas dan reliabilitas variabel X

Scale: All Variables

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.618	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation
VAR00001	16.2222	5.631	.336	.216
VAR00002	16.1333	5.800	.372	.239
VAR00003	16.1333	5.300	.372	.264
VAR00004	16.6667	4.182	.492	.267
VAR00005	16.0000	5.955	.307	.161

VARIABEL (Y) KEPUASAN PENUMPANG

Nomor urut responden	1	2	3	Jumlah
1	3	4	3	10
2	5	4	4	13
3	4	4	4	12
4	2	2	2	6
5	5	5	5	15
6	4	4	4	12
7	4	4	4	12
8	5	5	5	15
9	5	5	4	14
10	3	3	3	9
11	3	3	2	8
12	4	3	3	10
13	5	5	5	15
14	5	4	4	13
15	5	5	5	15
16	5	5	5	15
17	5	5	5	15
18	3	4	4	11
19	3	3	3	9
20	2	3	3	8
21	3	4	3	10
22	4	4	5	13
23	4	5	4	13
24	3	2	3	8
25	3	3	2	8
26	3	3	3	9
27	2	3	3	8
28	3	3	3	9
29	4	5	4	13
30	4	3	5	12
31	4	5	5	14
32	4	5	5	14
33	5	4	4	13
34	5	5	5	15
35	4	4	5	13
36	4	5	5	14
37	5	4	4	13

38	4	5	5	14
39	4	4	4	12
40	3	3	5	11
41	4	4	4	12
42	5	4	4	13
43	4	4	3	11
44	3	4	4	11
45	5	3	4	12

Uji validitas dan reliabilitas variabel Y

Scale: All Variables

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation
VAR00001	7.9111	2.810	.713	.509
VAR00002	7.8667	2.845	.763	.587
VAR00003	7.8667	2.709	.755	.578

REKAPITULASI NILAI TOTAL

Nomor Urut Responden	Variabel (X) Gaya Komunikasi Petugas Aviation Security	Variabel (Y) Kepuasan Penumpang
1	20	10
2	25	13
3	21	12
4	15	6
5	22	15
6	22	12
7	21	12
8	22	15
9	21	14
10	17	9
11	16	8
12	20	10
13	25	15
14	23	13
15	25	15
16	25	15
17	25	15
18	20	11
19	18	9
20	18	8
21	19	10
22	23	13
23	22	13
24	18	8
25	17	8
26	19	9
27	17	8
28	18	9
29	22	13
30	20	12
31	22	14
32	18	14
33	21	13
34	25	15
35	20	13

36	20	14
37	16	13
38	19	14
39	21	12
40	17	11
41	23	12
42	16	13
43	19	11
44	19	11
45	21	12

TABEL FREKUENSI

Variabel (X) Gaya Komunikasi Petugas Aviation Security

Nomor 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	6.7	6.7	6.7
	3.00	5	11.1	11.1	17.8
	4.00	23	51.1	51.1	68.9
	5.00	14	31.1	31.1	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Nomor 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.2	2.2	2.2
	3.00	6	13.3	13.3	15.6
	4.00	23	51.1	51.1	66.7
	5.00	15	33.3	33.3	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Nomor 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	8.9	8.9	8.9
	3.00	3	6.7	6.7	15.6
	4.00	20	44.4	44.4	60.0
	5.00	18	40.0	40.0	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Nomor4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	11	24.4	24.4	24.4
	3.00	6	13.3	13.3	37.8
	4.00	17	37.8	37.8	75.6
	5.00	11	24.4	24.4	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Nomor 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	4.4	4.4	4.4
	3.00	2	4.4	4.4	8.9
	4.00	22	48.9	48.9	57.8
	5.00	19	42.2	42.2	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

TABEL FREKUENSI
Variabel (Y) Kepuasan Penumpang

Nomor 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	6.7	6.7	6.7
	3.00	12	26.7	26.7	33.3
	4.00	16	35.6	35.6	68.9
	5.00	14	31.1	31.1	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Nomor 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	4.4	4.4	4.4
	3.00	12	26.7	26.7	31.1
	4.00	17	37.8	37.8	68.9
	5.00	14	31.1	31.1	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Nomor 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	6.7	6.7	6.7
	3.00	11	24.4	24.4	31.1
	4.00	16	35.6	35.6	66.7
	5.00	15	33.3	33.3	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

REGRESSION

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Gaya Komunikasi Petugas (variabel X) ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (variabel Y)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.726 ^a	.527	.516	1.68708	1.265

a. Predictors: (Constant), Gaya Komunikasi Petugas (variabel X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (variabel Y)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	136.190	1	136.190	47.849	.000 ^a
	Residual	122.388	43	2.846		
	Total	258.578	44			

a. Predictors: (Constant), Gaya Komunikasi Petugas (variabel X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (variabel Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.071	1.881		.569	.572
Gaya Komunikasi Petugas (variabel X)	.635	.092	.726	6.917	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (variabel Y)

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 1. Pengisian Kuesioner Oleh Fitri Lakita, Asn Provinsi Gorontalo
(14 Mei 2024)



Gambar 2. Pengisian Kuesioner Oleh Lidya Biahimo, Mahasiswi UNG
(Wawancara tanggal 14 Mei 2024)



Gambar 3. Pengisian Kuesioner Oleh Hariyati, Wirausaha
(15 Mei 2024)



Gambar 4. Pengisian Kuesioner Oleh Deo Galvani, Wirausaha
(16 Mei 2024)



Gambar 5. Pengisian Kuesioner Oleh Ahmad Muhammad, Wirausaha
(17 Mei 2024)

PAPER NAME

SKRIPSI TIARA JENISYA_S2220025.doc

AUTHOR

S2220025 TIARA JENISYA

WORD COUNT

9062 Words

CHARACTER COUNT

60042 Characters

PAGE COUNT

66 Pages

FILE SIZE

315.0KB

SUBMISSION DATE

Jun 12, 2024 10:50 PM GMT+8

REPORT DATE

Jun 12, 2024 10:51 PM GMT+8

● 25% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 25% Internet database
- 10% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 1% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 30 words)

● 25% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 25% Internet database
- 10% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 1% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	download.garuda.kemdikbud.go.id Internet	6%
2	etheses.iainkediri.ac.id Internet	4%
3	text-id.123dok.com Internet	2%
4	123dok.com Internet	2%
5	repository.ub.ac.id Internet	1%
6	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-09-06 Submitted works	1%
7	repository.stiegici.ac.id Internet	<1%
8	gicipress.com Internet	<1%







9	repository.unbari.ac.id Internet	<1%
10	ejurnal.unisan.ac.id Internet	<1%
11	repository.stienobel-indonesia.ac.id Internet	<1%
12	journal.upy.ac.id Internet	<1%
13	itda.ac.id Internet	<1%
14	scribd.com Internet	<1%
15	repository.uhamka.ac.id Internet	<1%
16	repository.mercubuana.ac.id Internet	<1%
17	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	<1%
18	jurnal-umbuton.ac.id Internet	<1%
19	repository.uin-suska.ac.id Internet	<1%
20	samryaazza.blogspot.com Internet	<1%

21	slideshare.net Internet	<1%
22	listens.online Internet	<1%
23	core.ac.uk Internet	<1%
24	ml.scribd.com Internet	<1%
25	batuucorpztn.blogspot.com Internet	<1%
26	es.scribd.com Internet	<1%

LEMBAR KONSULTASI

NAMA : TIARA JENISYA
 NIM : S2220025
 JUDUL PENELITIAN : PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PETUGAS
 AVIATION SECURITY TERHADAP KEPUASAN
 PENUMPANG DI BANDARA DJALALUDIN
 GORONTALO

PEMBIMBING : 1. Minarni Tolapa, S.Sos.,M.Si
 2. Ariandi Saputra, S.Pd.,M.P.d

PEMBIMBING 1				PEMBIMBING 2			
NO.	TANGGAL	KOREKSI	PARAF	NO.	TANGGAL	KOREKSI	PARAF
1.	10/05/24	- Hasil - Pembahasan		1	13/05/24	- DESKRIPSI LOKASI - HASIL PENELITIAN - INFORMAN	
2.	22/05/24	- Resume - Telaah Pustaka		2	20/05/24	- KUTIPAN - DAFTAR PUSTAKA - APA 16TH - ABSTRAK	
3.	01/06/24	- Aca.		3	06/06/24	- LEMBAR LAMPIRAN - UJIAN	



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 4975/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/I/2024

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Kantor Bandara Djalaludin Gorontalo

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Tiara Jenisia

NIM : S2220025

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Lokasi Penelitian : BANDAR UDARA DJALALUDDIN GORONTALO

Judul Penelitian : PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PETUGAS AVIATION
SECURITY TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI
BANDARA DJALALUDDIN GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 08 Januari 2024

Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM
NIDN 0929117202

+



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA
BADAN LAYANAN UMUM
KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA DJALALUDDIN**

Jl. Satria/Angkasa
No. 274 Kec. Tibawa
Gorontalo - 96251

Telp. (0435) 8690 548

Email : djalaluddingorontalo@gmail.com

Home Page :



Nomor : HK.701/ ~~W~~ /UPBU-GTO/I/2024
Lampiran : -
Hal : Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

Gorontalo, 16 Mei 2024

Yth. **Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo**

Menindaklanjuti Surat Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo Nomor: 4975/LEMLIT-UNISAN/GTO/I/2024 tanggal 08 Januari 2024 perihal Permohonan Izin Penelitian.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswi yang berketerangan di bawah ini:

Nama : Tiara Jessica
NIM : S2220025
Fakultas : Ilmu Sosial, Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Lokasi Penelitian : Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo
Judul Penelitian : Pengaruh Gaya Komunikasi Petugas Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo

Telah selesai melaksanakan penelitian pada Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kepala Kantor,



Joko Harjani

NIP. 19760622 199703 1 003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

Nomor : 60/FISIP-UNISAN/S-BP/VI/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Minarni Tolapa, S.Sos.,M.Si
NIDN : 0922047803
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

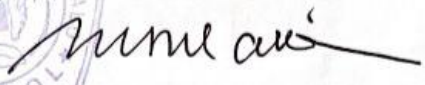
Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : TIARA JENISYA
NIM : S2220025
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Komunikasi Petugas Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Djalaludin Gorontalo

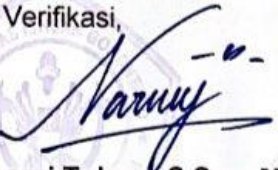
Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **25%** berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Dekan,


Dr. Mochammad Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si
NIDN. 0913027101

Gorontalo, 12 Juni 2024
Tim Verifikasi,


Minarni Tolapa, S.Sos.,M.Si
NIDN. 0922047803

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin
DF

RIWAYAT HIDUP

Nama : Tiara Jenisya
NIM : S2220025
Tempat /Tgl Lahir : Gorontalo,05 Juni 2002
Nama Ayah : Wijaya Kusuma
Nama Ibu : Safriaty Latjuba
Alamat : Jln Sabes Desa Poowo Barat Kecamatan Kabila
Fakultas/ Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Komunikasi
Jenjang : S1
Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Komunikasi Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang
Di Bandara Djalaludin Gorontalo



SEKOLAH	MASUK/LULUS
SD NEGERI 12 KABILA	2008-2014
SMP NEGERI 1 KABILA	2014-2017
SMA NEGERI I KABILA	2017-2020
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO	2020-2024