

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS AVIATION
SECURITY (AVSEC) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA**

Arifay Wahyudi Sikamang 17050080

ABSTRAK

Penelitian ini meneliti tentang *Aviation Security* yang merupakan suatu unit di bandar udara yang bertugas dalam mengamankan barang berbahaya yang mungkin saja dibawa oleh penumpang ke bandar udara serta menjamin keamanan di dalam bandar udara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas *Aviation Security (AVSEC)* terhadap kepuasan penumpang dan mengetahui tingkat kepuasan penumpang atas pelayanan yang diberikan oleh petugas *Aviation Security (AVSEC)* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan kuesioner sebagai sumber data primernya dan sampel yang diambil sebanyak 150 penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Analisis data menggunakan Regresi Linear Sederhana dan *Costumer Satisfaction Index (CSI)*. Olah data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 21. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, disimpulkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas *Aviation Security (AVSEC)* berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Dan tingkat kepuasan penumpang atas pelayanan yang diberikan oleh petugas *Aviation Security (AVSEC)* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah puas. Hasil ini membuktikan bahwa semakin baiknya pelayanan dari petugas *Aviation Security (AVSEC)* maka akan meningkatkan kepuasan dari para penumpang yang menggunakan jasa dari Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Kata Kunci: *Aviation Security*, Bandar Udara Internasional Yogyakarta, Kepuasan, Kualitas Pelayanan