Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)
Vol.2, No.1, 2022: 23-38

The Effect of Health Check Services and Facilities During the Covid-19 Pandemic on Passenger Comfort (Case Study at Yogyakarta International Airport)

Alma Dwi Mahendra

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

ABSTRACT: The world of aviation has experienced an increase in passengers since 2015. However, in 2020 there was a decline in passengers due to the emergence of the Covid-19 virus and resulted in new regulations and policies in services and facilities from the government and the airport. This also happened at Yogyakarta International Airport. This policy was made to meet the requirements of traveling passengers and minimize the spread of the Covid-19 virus. For this reason, the purpose of this study was to determine the effect of health check services and facilities on passenger comfort during the Covid-19 pandemic, partially or simultaneously. This study uses a quantitative method by distributing questionnaires to 100 respondents taken from the population of service users and health examination facilities during the Covid-19 pandemic at Yogyakarta International Airport. Based on the results of the study showed the total variation of passenger comfort with an average of 58.1%.

Keywords: service, facilities, passenger comfort

Corresponding Author: Almadwimahendra321@gmail.com

ISSN-E: 2808-5639
https://journal.yp3a.org/index.php/mudima/index

Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Pemeriksaan Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kenyamanan Penumpang (Studi Kasus pada Bandar Udara Internasional Yogyakarta)

Alma Dwi Mahendra

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

ABSTRAK: Dunia penerbangan mengalami kenaikan penumpang sejak tahun 2015. Namun pada tahun 2020 terjadi penurunan penumpang yang diakibatkan munculnya virus Covid-19 dan mengakibatkan adanya peraturan serta kebijakan dalam pelayanan maupun fasilitas baru dari pemerintah maupun pihak bandara. Hal tersebut juga terjadi di Bandara Internasional Yogyakarta. Kebijakan tersebut dibuat guna memenuhi persyaratan penumpang berpergian dan meminimalisir penyebaran virus Covid-19. Untuk itu, tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas pemeriksaan kesehatan terhadap kenyamann penumpang pada masa Pandemi Covid-19 secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang diambil dari populasi pengguna pelayanan dan fasilitas pemeriksaan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan total variasi kenyamanan penumpang dengan rata-rata 58,1%

Kata Kunci: pelayanan, fasilitas, kenyamanan penumpang

Submitted: 2 january; Revised: 15 january; Accepted: 26 januari

Corresponding Author: Almadwimahendra321@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan transportasi udara di Indonesia mengalami pertumbuhan penumpang. Menurut Data Kemenhub jumlah kenaikan penumpang pesawat udara di Indonesia mulai dari tahun 2015 sebanyak 8,82% dengan jumlah penumpang domestik mencapai 3,77 juta penumpang yang sebelumnya di angka 3,46 juta penumpang. Alasan yang mudah dan efisien menjadikan transportasi udara lebih digemari oleh traveller dalam berpergian baik dalam negri maupun ke luar negri. Kenaikan jumlah peumpang tersebut juga diumumkan oleh BPS (Badan Pusat Statistik) yang menyebutkan bahwa penumpang transportasi udara domestik mengalami peningkatan lebih dari 5%

Peningkatan jumlah penumpang tentunya tidak lepas dari peran penting pelayanan yang diberikan pihak maskapai maupun bandara. Hal tersebut pasti berlaku di setiap bandara, salah satunya bandara baru di Yogyakarta, yakni Bandara Internasional Yogyakarta. Namun pada tahun 2020,ada kendala baru yaitu dengan munculnya sebuah virus yang dinamakan virus Covid-19. Virus tersebut merupakan virus yang berbahaya bagi kesehatan dan biasanya ditemukan di tempat tempat keramaian, salah satunya di bandara. Dengan adanya virus tersebut, pemerintah mengeluarkan peraturan dan kebijakan baru, guna mencegah dan meminimalisir penyebaran virus Covid-19 tersebut

Mengacu Surat Edaran Satgas Penanganan COVID-19 Nomor 1 Tahun 2021 tanggal 9 Januari 2021 tentang Ketentuan Perjalanan Orang Dalam Negeri dalam Masa Pandemi Covid-19 dan Surat Edaran Kemenhub Nomor 3 Tahun 2021 tanggal 9 Januari 2021 tentang Petunjuk Pelaksana Perjalanan Orang Dalam Negeri dengan Transportasi Udara dalam Masa Pandemi Covid-19, tes COVID-19 yang wajib di- tunjukkan saat naik pesawat pada tanggal : Untuk Bali, tes swab PCR 2x24 jam atau rapid tes antigen 1x24 jam sebelum keberangkatan. Sementara itu, untuk Jawa dan daerah selain Bali, tes swab PCR 3x24 jam atau rapid tes antigen 2x24 jam sebelum keberangkatan. Di samping itu, mengisi e-HAC Indonesia, untuk ditunjukkan pada petugas kesehatan pada bandar udara tujuan

Pada awalnya, pemerintah memberlakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) di setiap daerah yang ada di Indonesia. Menurut sumber dari Universitas Johns Hopkins, sampai bulan Juni 2021 total kasus yang terjadi di Indonesia sendiri sebanyak 2.156.465 kasus. Selain pemerintah, pihak bandara tentunya mengeluarkan pelayanan dan fasilitas baru, guna memenuhi persyaratan penumpang untuk berpergian menggunakan transportasi udara. Pelayanan dan fasilitas tersebut seperti pelayanan dan fasilitas pemeriksaan kesehataan, seperti halnya fasilitas cek suhu, pelayanan tes rapid dan antigen

Hal ini merupakan tantangan baru bagi bandara untuk menerapkan pelayanan dan fasilitas yang berbeda guna meminimalisir penyebaran virus corona (Covid-19) tersebut. Pelayanan dan fasilitas yang diberikan pihak bandara tentunya akan berbeda dengan yang diberikan sebelum adanya virus corona tersebut. Pihak bandara tentunya harus melakukan pemeriksaan dengan mengikuti protokol kesehatan tanpa mengurangi kenyamanan penumpang

dalam berpergian menggunakan jalur udara. Pelayanan dan fasilitas pemeriksaan yang diberikan tentunya akan berdampak terhadap kenyamanan penumpang,khususnya pada masa pandemi seperti pada saat ini

TINJAUAN PUSTAKA

Bandar Udara

Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) menjelaskan bahwa Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Di dalam UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan juga sudah dijelaskan bahwa bandar udara adalah kawasan di daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya

Pelayanan

Pelayanan adalah sebuah hal penting dalam suatu perusahaan di bidang jasa. Apabila pelayanan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan baik, maka akan mendapatkan feedback yang baik dari pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono (2016) "pelayanan (*service*) adalah sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu *service operations* yang kerap kali tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *fronstage*). Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi dalam Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto (2016:12-13) indikator pelayanan ada lima, yaitu:

a. Wujud fisik
   Terdiri dari sub indikator seperti gedung dan ruangan, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan karyawan
b. Daya tanggap
   Terdiri sub indikator pelayanan responsive dan cepat, pelayanan yang tepat pada konsumen, dan penyampaian informasi yang jelas
c. Kehandalan
   Terdiri dari sub indikator memberikan pelayanan sesuai janji, pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan, memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen, dan tidak membedakannya satu dengan yang lainnya, memberikan pelayanan tepat waktu, memberikan informasi

kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan

d. Keyakinan
   Terdiri dari sub indikator pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopan santunan karyawan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan
e. Empati
   Terdiri dari sub indikator kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan

Fasilitas

Menurut Toriq (2014) fasilitas merupakan bagian dari bukti fisik jasa yang mencakup seluruh aspek fasilitas fisik organisasi atau *the servicescape* (mencakup : lingkungan yang diciptakan, buatan manusia, lingkungan fisik jasa). Menurut Tjiptono dalam Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto (2016:13-15) indikator fasilitas ada enam, yaitu :

a. Pertimbangan/perencanaan spasial
   Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya
b. Perencanaan ruang
   Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi, dan lain-lain. Seperti penempatan ruang tunggu perlu diperhatikan selain daya tampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan tambahannya
c. Perlengkapan / perabotan
   Perlengkapan/perabotan berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang para pelanggan. Yang dimaksud dengan perlengkapan dalam penelitian ini seperti : perlengkapan pemeriksaan kesehatan untuk tes genose dan tes rapid
d. Tata cahaya dan warna
   Tata cahaya yang dimaksud adalah warna jenis pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang dipergunakan untuk interior fasilitas jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih
e. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk perwajahan lambing atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu. Seperti foto, gambar berwarna, poster, petunjuk peringatan atau papan informasi (yang ditempatkan pada lokasi/tempat untuk konsumen)

f. Unsur pendukung
Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya, seperti : tempat ibadah, toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum, mendengarkan musik atau menonton tv, internet area yang luas yang selalu diperhatikan tingkat keamanannya

Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)

Virus corona (Covid-19) merupakan penyakit infeksi saluran pernapasan yang disebabkan oleh *severe acute respitory syndrome virus corona* 2 (SARS-CoV-2). Virus ini memilikitingkat mutasi yang sangat tinggi dan dapat menetap pada manusia maupun binatang. Virus ini merupakan pathogen zoonotic yang dapat menetap pada manusia dan binatang dengan presentasi klinis yang sangat beragam, mulai dari asimtomatik, gejala ringan sampai bahkan sampai kematian (dr. Audric Albertus -Alomedika). Infeksi virus ini pertama kali ditemukan di Kota Wuhan, China pada akhir desember 2019. Hanya dalam kurun waktu beberapa bulan saja, penyebaran virus ini sudah hampir ke semua negara di dunia, termasuk di Indonesia. Beberapa gejala pada orang yang terkena virus Covid-19 :

a. Gejala saluran pernapasan
b. Demam>38^{o}c
c. Batuk
d. Pilek
e. Sakit tenggorokan
f. Seseorang dengan riwayat berpergian ke daerah dengan kasus konfirmasi covid-19

Beberapa gejala virus Covid-19 ini tentunya dapat dihindari. Hal yang harus dilakukan guna menghindari penyebaran, seperti :

a. Cuci tangan dengan sabun yang mengalir secara rutin. Bisa juga dengan penggunaan *hand sanitizer*
b. Mengenakan masker apabila keluar rumah
c. Menjaga jarak aman dengan setiap orang
d. Tidak menyentuh mata,hidung, atau mulut apabila tangan terasa kotor
e. Tutuplah mulut dan hidung dengan lengan saat batuk atau bersin
f. Tidak keluar rumah jika merasa tidak enak badan

Kenyamanan

Kenyamanan merupakan suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia. Apabila seseorang tidak nyaman, maka akan timbul perasaan yang tidak enak dan di luar kenormalan yang sangat mengganggu. Begitu juga Begitu juga di Bandar udara. Selain keamanan, kenyamanan juga merupakan aspek penting yang harus diperhatikan. Apalagi pada masa pandemi seperti saat ini. Antrian-antrian dan juga banyaknya orang yang menggunakan jasa transportasi udara, belum lagi harus mengikuti protokol kesehatan, pihak bandara harus memutar otak guna menciptakan lingkungan bandara yang aman dan nyaman, seperti :

a. Ruang pemeriksaan tes kesehatan yang nyaman
b. Petugas check in counter yang gesit dan tidak membuat antrian panjang sehingga menimbulkan kerumunan
c. Petugas bagian pemeriksaan yang bekerja dengan sigap dan membantu dalam proses pengecekan barang bawaan penumpang
d. Ruang tunggu yang bersih,nyaman dan berjarak. Selain untuk kenyamanan penumpang, ruang tunggu juga harus menerapkan social distancing guna meminimalisir kontak langsung dengan penumpang lainnya. Biasanya ruang tunggu juga dilengkapi dengan stop kontak yang berguna apabila penumpang ingin menggunakannya sembari menunggu waktu boarding

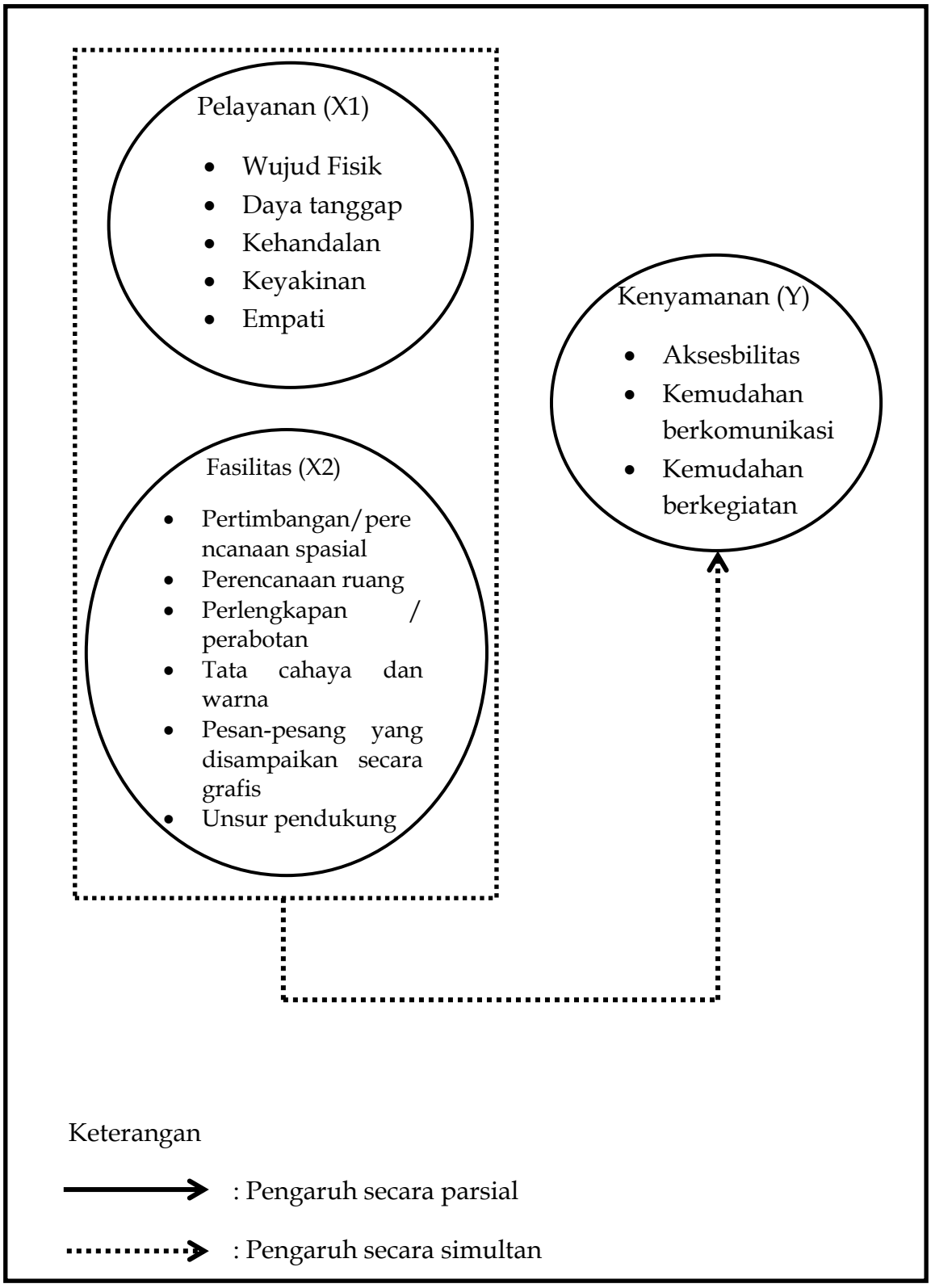
Penumpang

Penumpang bisa dikelompokkan dalam dua kelompok:

a. Penumpang yang naik suatu mobil tanpa membayar, dan kendaraan yang digunakan dikemudikan oleh pengemudi atau anggota keluarga
b. Penumpang umum adalah penumpang yang ikut dalam perjalanan dalam suatu wahana dengan membayar, wahana bisa berupa taxi, bus, kereta api, kapal ataupun pesawat terbang

Menurut Permenhub 38 Tahun 2015, penumpang adalah orang yang menggunakan jasa angkutan udara dan namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*)

Kerangka Kontekstual



Gambar 1. Kerangka Kontekstual

METODOLOGI

Populasi yang menjadi objek dalam penelitian ini berasal dari data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap konsumen yang menggunakan pelayanan dan fasilitas Bandara Internasional Yogyakarta selama masa pandemi Covid-19 dan dikumpulkan berupa tanggapan konsumen tentang pelayanan, fasilitas pemeriksaan kesehatan, serta kenyamanan penumpang pada masa pandemi Covid-19. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* (sampel bertujuan)

Analisis Data

Metode analisis data pada penelitian adalah metode kuantitatif yang menggunakan model statistika. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda untuk melihat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Perhitungan analisis ini menggunakan Program Analisis Statistika berupa SPSS (Statistical Product and Service Solutions) dan teknik analisis yang digunakan berupa uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis (Uji t dan Uji F), dan analisis koefisien determinasi

a. Uji Validitas
   Uji validitas digunakan untuk menguji valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan dalam survey dapat menyampaikan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi bisa dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung menggunakan tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan semua indikator valid
b. Uji Reliabilitas
   Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yaitu indikator dari variabel-variabel atau konstruk. Kuesioner dikatakan reliable apabila jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas bisa dilakukan dengan uji statistik Cronbach Alpha (α) >0,6
c. Analisis Regresi Linear Berganda
   Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen dan vaiabel dependen
d. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan uji t, uji F, dan koefisien determinasi dalam menganalisis nilai signifikan dari model yang dihasilkan

i. Uji t

   Uji t digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel independen dan variabel dependen secara parsial atau individu. Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi 95% atau α = 5% (0,05) apabila t hitung < t tabel maka H0 diterima berarti variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika t hitung > t tabel maka H0 ditolak berarti variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen

ii. Uji F

   Uji F digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel independen dan variabel dependen secara simultan atau bersama sama. Hipotesis yang digunakan sebagai berikut: Dengan taraf kepercayaan sebesar 95% atau tingkat signifikansi 5%,apabila F hitung < F tabel, maka H0 diterima, yang berarti masing-masing variabel independen secara bersama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Kemudian bila F hitung > F tabel, maka H0 ditolak, yang berarti masing-masing variabel independen secara bersama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

iii. Koefisien Determinasi (R^2)

   Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk menggambarkan kemampuan model menjelaskan variasi yang terjadi dalam variabel dependen. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Tetapi jika nilai yang dimiliki semakin besar, maka akan menunjukkan semakin banyaknya informasi yang bisa diberikan variabel-variabel independen untuk memprediksi variasi variabel dependen

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Hasil Penelitian

NO	Uji Hipotesis	Hasil			Keterangan
		t hitung / F hitung	Signifikansi	Determinasi	Hipotesis
1	Pengaruh Pelayanan (X1) terhadap Kenyamanan Penumpang (Y)	-1,854	0,067		Ha Ditolak H0 Diterima
2	Pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Kenyamanan Penumpang (Y)	8,415	0,000		Ha Diterima H0 Ditolak
3	Pengaruh Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap Kenyamanan Penumpang (Y)	67,177	0,000	58,1%	Ha Diterima H0 Ditolak

Pengaruh pelayanan pemeriksaan kesehatan terhadap kenyamanan penumpang pada masa pandemi Covid-19 di Bandara Internasional Yogyakarta menunjukkan adanya pengaruh negatif yaitu -1,854 dan signifikansi 0,067. Artinya Hipotesis ditolak dan tidak adanya pengaruh antara pelayanan terhadap kenyamanan penumpang

Pengaruh fasilitas pemeriksaan kesehatan terhadap kenyamanan penumpang pada masa pandemi Covid-19 di Bandara Internasional Yogyakarta menunjukkan adanya pengaruh positif yaitu 8,415 dan signifikansi 0,000. Artinya Hipotesis diterima dan adanya pengaruh antara pelayanan terhadap kenyamanan penumpang

Pengaruh pelayanan dan fasilitas pemeriksaan kesehatan terhadap kenyamanan penumpang pada masa pandemi Covid-19 di Bandara Internasional Yogyakarta menunjukkan adanya pengaruh positif yaitu 67,177 dan signifikansi 0,000. Nilai determinasi sebesar 58,1%, artinya bahwa persentase pengaruh variabel independent (Pelayanan dan Fasilitas) terhadap variabel dependent (Kenyamanan Penumpang) sebesar 58,1%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 41,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian

PEMBAHASAN

Pembahasan yang dilakukan memiliki tujuan agar memberikan hasil dan gambar dari penelitian. Menuru hasil analisis data, maka :

a. Variabel Pelayanan (X1)
   - Nilai koefisien regresi pelayanan adalah -0.167. Jadi dapat disimpulkan bahwa arah pengaruh variabel X1 terhadap Y adalah negatif
   - Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau -1,854 < 1.98472, maka Ho diterima yang artinya variabel pelayanan (X1) **tidak berpengaruh secara individual** terhadap kenyamanan penumpang
b. Variabel Fasilitas (X2)
   - Nilai koefisien regresi fasilitas adalah 0.529. Jadi dapat disimpulkan bahwa arah pengaruh variabel X1 terhadap Y adalah positif
   - Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau 8.415 > 1.98472, maka Ho ditolak yang artinya variabel fasilitas (X2) **berpengaruh secara individual** terhadap kenyamanan penumpang
c. Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau 67,177 > 3,089, maka Ho ditolak yang berarti masing-masing variabel independen yaitu pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) **berpengaruh signifikan** terhadap variabel dependen kenyamanan penumpang (Y) secara simultan
d. Nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,762. Dan nilai R^2 (R *Square)* sebesar 0,581 atau 58,1%. Hal ini dapat diartikan bahwa persentase pengaruh variabel independent (Pelayanan dan Fasilitas) terhadap variabel dependent (Kenyamanan Penumpang) sebesar 58,1%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 41,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentan pengaruh pelayanan dan fasilitas pemeriksaan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 di Bandara Internasional Yogyakarta dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tidak terdapat pengaruh antara variabel pelayanan (X1) terhadap variabel kenyamanan penumpang (Y) secara signifikan
2. Terdapat pengaruh antara variabel fasilitas (X2) terhadap variabel kenyamanan penumpang (Y) secara signifikan
3. Terdapat pengaruh antara variabel pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kenyamanan penumpang (Y) secara simultan

PENELITIAN LANJUTAN

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah teknik analisis data supaya lebih akurat dan juga disarankan untuk melakukan penelitian ke Bandar udara lain supaya mengetahui kendala dan persepsi penumpang

tentang kenyamanan terhadap pelayanan dan fasilitas pemeriksaan kesehatan pada masa pandemi Covid-19

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam pembuatan Jurnal Penelitian ini, saya sebagai penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri dikarenakan telah berjuang sejauh ini, selain itu ucapan terima kasih saya ucapkan kepada :

1. Orang tua saya yang telah membimbing dan mendukung dalam proses penulisan jurnal
2. Ibu Vidyana Mandrawaty, S.E., M.M. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
3. Ibu Irwina Meilani, S.Sos., M.A. selaku dosen pembimbing
4. Seluruh responden yang telah membantu dalam proses pengisian kuesioner

DAFTAR PUSTAKA

Alwi, M. (2020). Pengaruh Pandemi Covid-19 pada keamanan penerbangan; tantangan dan peluang manuju *New Normal*. *The Impact of Covid-19 to the Aviation Security; Challenges and opportunities to the New Normal*. Jakarta: CSAS

Annur, S. M. (2020, 4 12). https://katadata.co.id/berita/2020/04/12/96-pesawatnya-tak-beroperasi-airasia-potong-gaji-seluruh-karyawan.Retrieved from www.katadata.com.

Atmadjati, A. (2014). Manajemen Operasional Bandar Udara. Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia: Deepublish

Dewantara, J. R. (2021, May 18). *Sehari Usai Larangan Mudik, 7 Ribuan Penumpang Padati Bandara Yogya*. Retrieved June 1, 2021, from detiknews: https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-5573657/sehari-usai-larangan-mudik-7-ribuan-penumpang-padati-bandara-yogya

Hidayat, A. (2018, January 1). *Penjelasan dan Tutorial Regresi Linear Berganda*. Retrieved May 15, 2021, from Statistikian.com: https://www.statistikian.com/2018/01/penjelasan-tutorial-regresi-linear-berganda.html

Hidayat, A. (2020, January 1). *Cara Mengatasi Heteroskedastisitas Regresi Linear*. Retrieved May 15, 2021, from Statistikian.com: https://www.statistikian.com/2020/01/cara-mengatasi-heteroskedastisitas-regresi-linear.html

Rahmadina, H. (2015). PERBEDAAN PERILAKU AGRESI REMAJA BERDASARKAN GENDER YANG TINGGAL DENGAN. *repository.upi.edu*, 32.

Septya, T. (2015, January 8). *Definisi Kenyamanan*. Retrieved April 15, 2021, from Slideshare: https://www.slideshare.net/tyasseptya/definisi-kenyamanan

Santosa, S. A. (2020). PENGARUH BEBAN KERJA PETUGAS AVSEC DALAM MELAKSANAKAN TUGAS KEAMANAN DAN PELAYANAN TERHADAP KENYAMANAN PENUMPANG DI CENTRALIZE BANDAR UDARA SULTAN AJI MUHAMMAD SULAIMAN SEPINGGAN BALIKPAPAN. SURABAYA: POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA.

Surat Edaran Satgas Penanganan COVID-19 Nomor 1 Tahun 2021 tanggal 9 Januari 2021 tentang Ketentuan Perjalanan Orang Dalam Negeri dalam Masa Pandemi Covid-19

Surat Edaran Kemenhub Nomor 3 Tahun 2021 tanggal 9 Januari 2021 tentang Petunjuk Pelaksana Perjalanan Orang Dalam Negeri dengan Transportasi Udara dalam Masa PandemiCovid-19

Thabroni, G. (2021, February 16). *METODE PENELITIAN - Populasi dan Sampel Penelitian, Teknik Sampling & Langkah*. Retrieved June 3, 2021, from serupa.id: https://serupa.id/populasi-dan-sampel-penelitian-serta-teknik-sampling/

Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *JURNAL MANAJEMEN*, 12-13.

Wahyoe. (2011, NOVEMBER 3). *Jurnal Perhubungan Udara*. Retrieved NOVEMBER 18, 2020, from WARTA ARDHIA: http://www.wartaardhia.com/index.php/wartaardhia/article/view/173/174

Yati, R. (2021, April 1). *Pelaksanaan Tes GeNose di Bandara YIA, AP I: Lancar dan Tertib*. Retrieved July 2, 2021, from ekonomi bisnis: https://ekonomi.bisnis.com/read/20210401/98/1375567/pelaksanaan-tes-genose-di-bandara-yia-ap-i-lancar-dan-tertib

Yuwono, D. (2020, March 16). *Jenis-Jenis Teknik Pengambilan Sampel dan Prosedurnya [Complete Guide]*. Retrieved NOVEMBER 20, 2020, from Statmat: https://statmat.id/teknik-pengambilan-sampel/