

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
CITRA BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN
HASANUDDIN KABUPATEN MAROS**



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
CITRA BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN
HASANUDDIN KABUPATEN MAROS**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Sarjana
Ilmu Administrasi Negara (S.AP)



Disusun dan Diajukan Oleh:

IRMA SURYANI

Nomor Induk Mahasiswa: 105611107820

Kepada

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

HALAMAN PERNYATAAN

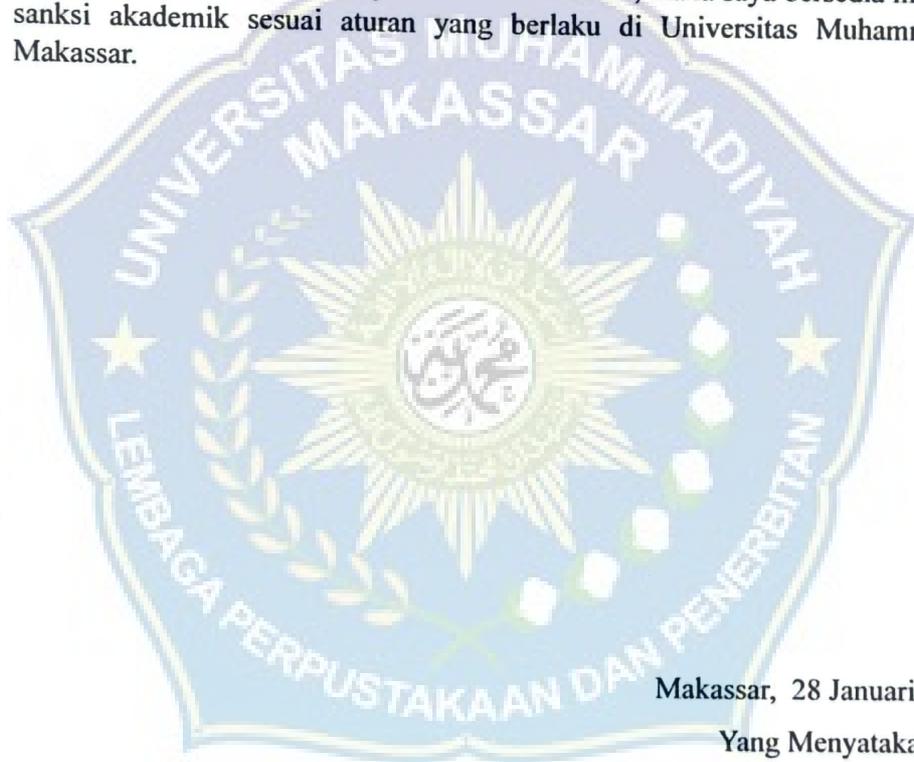
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Irma Suryani

Nomor Induk Mahasiswa : 105611107820

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar Skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.



Makassar, 28 Januari 2024

Yang Menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Irma' with a stylized flourish at the end.

Irma Suryani

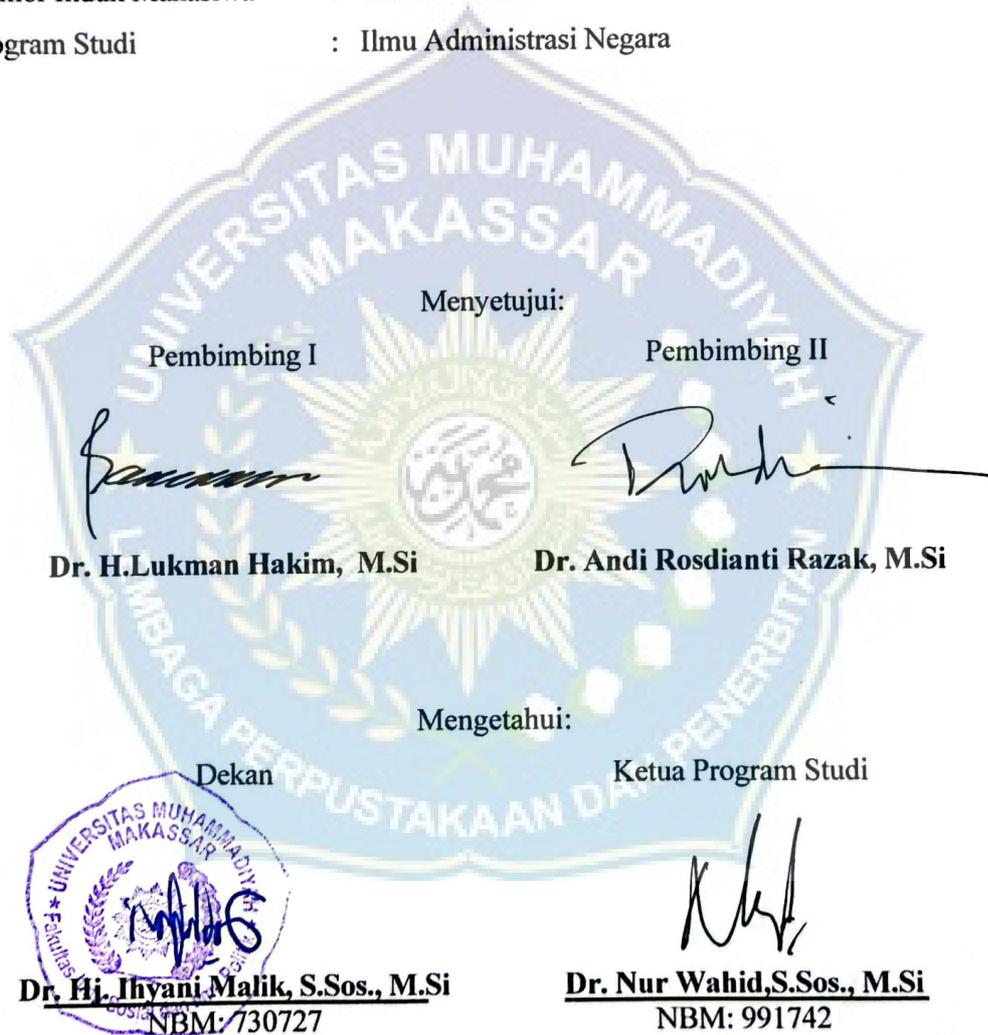
HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Proposal Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Citra
Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin
Kabupaten Maros.

Nama Mahasiswa : Irma Suryani

Nomor Induk Mahasiwa : 105611107820

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



HALAMAN PENERIMAAN TIM

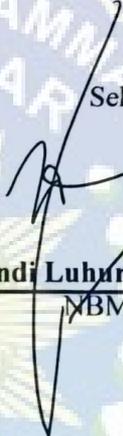
Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0232/FSP/A.4-II/II/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari selasa tanggal 20 bulan Februari tahun 2024

Mengetahui:

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727


Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si ()
2. Drs. H. Ansyari Mone, M.Si ()
3. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si ()

ABSTRAK

Irma Suryani, 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Kabupaten Maros (dibimbing oleh H. Lukman Hakim dan Andi Rosdianti Razak)

Setiap perusahaan memerlukan peningkatan kualitas pelayanan dan citra perusahaan untuk bisa mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen dalam menggunakan jasa perusahaannya. Untuk bisa mempertahankan serta meningkatkan jumlah konsumen dalam penggunaan jasa , perusahaan perlu memberikan pelayanan terbaik sesuai yang diinginkan oleh konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan publik terhadap citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Kabupaten Maros. Adapun metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Penarikan sampelnya menggunakan teknik *Aksidental* untuk variabel X dan variabel Y yaitu sebanyak 100 sampel. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis variabel kualitas pelayanan berada dalam kategori sangat baik dengan nilai 82,58% dan analisis variabel citra berada dalam kategori sangat baik dengan nilai 82,02%. Berdasarkan dengan hasil dari regresi linear menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 0,97 atau 97% terhadap Citra dengan tingkat signifikansi 0,00 yang lebih kecil dari 0,05 di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Kabupaten Maros.

Kata Kunci : Pengaruh, Kualitas Pelayanan Publik, Citra

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Citra bandar Udara Internasional Sultan hasanuddin Maros”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

Penulis juga hendak untuk menyampaikan rasa terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya, teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Ratiman dan Ibunda Lina Hartini yang selalu memberikan doa, dukungan dan melimpahkan kasih sayang serta bantuan baik moril maupun materil kepada penulis sehingga menjadi penyemangat yang luar biasa bagi penulis.

Selain itu penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak, diantaranya :

1. Bapak Dr. Lukman Hakim, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Dr. Rosdianti Razak, M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Ibu Dr. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Ap selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.Ap selaku sekretaris Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Para dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal pengetahuan dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan.
7. Kepada kakak tercinta Ari Setiawan yang menjadi support system yang selalu memberikan dukungan kepada penulis selama perkuliahan.

8. Kepada seluruh responden yang ada di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros atas waktu yang telah diberikan untuk penelitian.

9. Kepada teman-teman seperjuangan di kelas IAN B terkhusus kepada Rahmi dan Hariyanti yang selalu memberikan masukan dukungan kepada penulis selama penelitian dan perkuliahan dan juga kepada teman-teman grup Titik Kumpul (Isti, Melda, Wisnu, Sudi) yang sudah kebersamaan selama ini.

11. Kepada diri sendiri terima kasih telah bertahan sejauh ini dan selalu mengusahakan semua hal agar terlihat baik-baik saja dan terus melangkah sampai pada titik ini. Setiap pencapaian kecil yang telah didapatkan aku beri apresiasi dan untuk kegagalan yang telah dilalui akan dijadikan pembelajaran diri.

10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dan semoga karya skripsi ini bermanfaat serta dapat memberikan sumbangan ilmu yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 28 Januari 2024

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Irma Suryani

Nomor Induk Mahasiwa : 105611107820

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar Skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pemyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.



Makassar, 28 Januari 2024

Yang Menyatakan,

Irma Suryani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DARTAR GAMBAR	x
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Teori dan Konsep	12
C. Kerangka Berfikir	21
D. Hipotesis	23
E. Definisi Operasional	24
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN	27
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	27
B. Jenis Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Teknik Analisis Data	31
F. Teknik Pengabsahan Data	34
BAB IV	36
HASIL DAN PEMBAHASAN	36

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	36
B. Hasil Penelitian.....	37
C. Pembahasan.....	76
BAB V.....	79
KESIMPULAN DAN SARAN	79
A. KESIMPULAN	79
B. SARAN.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. kriteria jawaban responden	32
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 4.2 Usia Responden	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan Publik (X)	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Citra (Y)	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas Instrument Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X).....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Instrument Variabel Citra (Y)	45
Tabel 4.7 Indikator Realiability (Kehandalan)	46
Tabel 4.8 Indikator Responsiviness (Ketanggapan)	48
Tabel 4.9 Indikator Assurance (Jaminan)	50
Tabel 4.10 Indikator Emphaty (empati)	52
Tabel 4.11 Indikator Tangibles (Berwujud atau bukti langsung)	54
Tabel 4.12 Tanggapan responden pada variabel X “ Kualitas Pelayanan Publik”	55
Tabel 4.13 Indikator Kepribadian	60
Tabel 4.14 Indikator Reputasi	62
Tabel 4.15 Indikator Nilai	64
Tabel 4.16 Indikator Identitas	66
Tabel 4.17 Tanggapan responden pada variabel X “ Citra”	67
Tabel 4.18 Deskriptive statistics Kualitas Pelayanan	71
Tabel 4.19 Deskriptive statistics Citra	71
Tabel 4.20 Uji Normalitas Data	72
Tabel 4.21	73
Tabel 4.22	74

DARTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir 23



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini kemajuan teknologi dan informasi yang cepat dapat membuat pola kehidupan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang banyak dan beragam dengan cara yang mudah dan cepat. Kebutuhan yang dimaksud bukan hanya kebutuhan atas barang melainkan kebutuhan akan jasa juga diperlukan oleh manusia. Dengan banyaknya kebutuhan jasa inilah bisnis jasa saat ini juga intensif ditawarkan kepada konsumen dari produk yang sederhana sampai pada produk yang canggih dan termutakhir untuk memenuhi kebutuhan kehidupan manusia yang terus bertambah. Dengan segmen pasar yang tidak mengenal strata sosial maka cakupan pasarnya pun sangat luas saat ini. Produk jasa tidak mengenal waktu dan batas teritorial suatu negara ketika akan dipasarkan bahkan dengan semakin luasnya jangkauan dan cakupan teknologi informasi, memungkinkan dipasarkan kapan dan dimana saja sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Dengan tingkat mobilitas perpindahan manusia dari satu tempat ke tempat lain yang semakin tinggi dan arus perpindahan barang juga semakin besar jumlahnya maka kebutuhan akan sarana transportasi juga makin besar. Adanya mobilisasi yang sangat tinggi saat ini, maka diperlukan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan mobilisasi tersebut. Banyak perusahaan jasa yang menawarkan jasanya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan manusia untuk melakukan mobilitas ataupun aktifitas yang mengharuskan manusia melakukan perjalanan. Dengan perkembangan teknologi inilah yang membuat manusia menginginkan sesuatu yang cepat dan mudah dan salah satu produk jasa yang ditawarkan kepada konsumen untuk melakukan mobilitas dengan mudah dan cepat adalah transportasi udara.

Indonesia merupakan Negara yang memiliki potensi dalam pengembangan jasa transportasi udara, yang mana transportasi udara dapat menjangkau daerah-daerah terpencil dan bisa menghemat waktu dalam perjalanan. Transportasi udara memiliki fungsi ganda, yaitu sebagai unsur penunjang (*servicing sector*) yang dapat dilihat dari kemampuannya menyediakan jasa transportasi yang efektif dan efisien. Dilihat dari banyaknya peminat dalam penggunaan transportasi udara, pihak-pihak terkait seperti perusahaan penerbangan dan penyedia layanan penerbangan melakukan berbagai langkah untuk memenuhi kebutuhan penumpang yang semakin meningkat dari waktu ke waktu. Transportasi menjadi fasilitas yang berguna untuk menunjang perkembangan perekonomian. Sesuai dengan keinginan pelanggan terdapat transportasi yang cepat dan efektif, maka pesawat udara hadir sebagai bentuk pelayanan transportasi udara dan menjawab keinginan pelanggan. Oleh karena itu sebuah bandar udara akan menerima timbal balik dari pelanggan yang memakai jasa layanan yang disediakan dan ditawarkan kepada pelanggannya sehingga akan memberikan timbal balik yang mempengaruhi penerimaan dan pendapatan sebuah bandara. Kegiatan ekonomi dunia dapat mempengaruhi pendapatan sebuah bandara. Keadaan tersebut membentuk pada kekuatan pelanggan dalam melepaskan bagian pada penghasilan bandar udara melalui penggunaan fasilitas. Oleh karena itu, citra perusahaan yang positif juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan.

Apalagi, Indonesia adalah negara kepulauan dimana seseorang akan dimudahkan dalam bepergian antar pulau jika menggunakan transportasi udara. Alat transportasi udara akan memudahkan setiap orang dalam melakukan perjalanan. Dunia penerbangan saat ini sangat berkembang dengan pesat. Saat ini daya tarik dalam industri penerbangan cukup

besar dan memiliki banyak peminat. Dengan demikian untuk tetap dapat bertahan dalam persaingan maka suatu perusahaan membutuhkan strategi.

Setiap perusahaan memerlukan peningkatan kualitas pelayanan dan citra perusahaan untuk bisa mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen dalam menggunakan jasa perusahaannya. Untuk bisa mempertahankan serta meningkatkan jumlah konsumen dalam penggunaan jasa, perusahaan perlu memberikan pelayanan terbaik sesuai yang diinginkan oleh konsumen. Konsumen tentunya menginginkan pelayanan yang terbaik ketika menggunakan jasa perusahaan, pelayanan yang baik dapat dicapai jika dalam sistem pelayanan mengutamakan kepentingan konsumen.

Di dalam dunia penerbangan persaingan yang ketat akan membuat setiap perusahaan berusaha untuk terus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada setiap penggunanya. Bandara ialah pintu gerbang masuk ke suatu daerah, wilayah atau negara dan telah menjadi sarana pokok sektor transportasi udara. Untuk bisa menjalankan fungsinya, bandara harus ditata secara terpadu sehingga pelayanan atas konsumen dapat diberikan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen itu sendiri.

Tata penyelenggaraan bandara harus sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan No. 48 tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum agar terwujudnya penyelenggaraan operasi penerbangan yang handal dan berkemampuan tinggi sesuai dengan standar yang diberlakukan oleh Badan Standarisasi Indonesia (SNI) dan International Civil Aviation Organization (ICAO). Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri dan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara telah menjelaskan bahwa Badan Usaha Bandar Udara harus memberikan standar pelayanan calon penumpang dan penumpang

untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat mudah, terjangkau dan terukur. Dengan standar pelayanan selama di Bandar udara memuat komponen pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan, dan pelayanan kesetaraan

Menurut Wijaya (2011) dalam (Nurgiansah, 2020) menyatakan bahwa kualitas layanan ialah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan ekspektasi dari pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2011) dalam Isnaini & Dewi, (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Kotler (2016) dalam (Nurgiansyah, 2020) ada lima indikator penentu kualitas layanan, yaitu : *Reliability*(keandalan), *Responsiveness*(ketanggapan), *Assurance* (kepastian/jaminan), *Emphaty* (empati), dan *Tangibles* (berwujud,bukti langsung).

Selain kualitas pelayanan, hal yang tidak kalah penting harus diperhatikan yaitu citra perusahaan. Citra perusahaan tidak hanya mempengaruhi bagaimana persepsi dan pandangan konsumen terhadap baik dan buruknya suatu perusahaan, tetapi juga bisa memiliki pengaruh secara internal. Oleh karena itu itu apabila perusahaan dapat memberikan kualitas pelayanan dengan baik dan citra perusahaan terus membaik maka konsumen akan memiliki kepuasan dan kenyamanan untuk menggunakan jasa perusahaannya. Citra menjadi aset yang penting dalam perusahaan untuk selalu dikembangkan dan dijaga. Maka citra sangat berguna bagi perusahaan, apakah perusahaan itu telah mempunyai citra yang positif dipandangan khalayak agar calon pelanggan menentukan perusahaan mereka karena dapat memberikan fasilitas yang memuaskan pelanggan. Citra

yang positif merupakan kesan pertama yang dimiliki seseorang pada sebuah perusahaan sehingga dalam penerapannya, seseorang yang mempunyai pandangan baik pada sebuah perusahaan akan melahirkan kepercayaan khalayak pada perusahaan tersebut (Setyo Putra, 2015).

Citra pada dasarnya merupakan salah satu harapan yang ingin dicapai oleh perusahaan untuk membantu perusahaan dalam bertumbuh kembang. Citra yang positif akan memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan dan mendapatkan kepercayaan dari para publiknya. Indikator citra perusahaan menurut Keller (2013) dalam Hafsan & Fatmawati (2022) yaitu: Kepribadian, Reputasi, Nilai, dan Identitas perusahaan.

Kualitas layanan merupakan salah satu aspek penting yang dapat mencerminkan suatu perusahaan dalam membentuk reputasi atau citra perusahaan yang diperhatikan oleh pemangku kepentingan perusahaan (Erdemir, 2018). Seperti sebuah penelitian yang dilakukan oleh Huang *et al.* (2014), meneliti tentang hubungan antara *Corporate Social Responsibility* (CSR), kualitas layanan, citra perusahaan, dan minat beli. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap citra perusahaan dan minat beli. Perusahaan yang memiliki kualitas layanan baik dengan mengutamakan pelanggan akan menghasilkan citra perusahaan yang baik dan akan mempengaruhi juga loyalitas pelanggan dalam (Prasetya, 2021)

Penelitian yang dilakukan Rizqi *et al.* (2017) dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan PT. PLN Rayon Kebumen, memberikan hasil bahwa terdapat

pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan PT. PLN Rayon Kebumen dalam (Prasetya, 2021)

kualitas pelayanan publik di bandar udara menjadi kritikal, karena dapat mempengaruhi persepsi pengguna jasa tentang bandar udara dan juga dapat membentuk citra bandar udara di mata masyarakat. Kualitas pelayanan publik meliputi berbagai aspek, seperti fasilitas, kecepatan layanan, kesopanan petugas, efisiensi proses, dan informasi yang akan diberikan kepada pengguna jasa. Citra bandar udara di sisi lain, berkaitan dengan persepsi umum tentang bandar udara tersebut. Citra mengacu pada gambaran mental yang dimiliki oleh individu atau masyarakat tentang bandar udara. Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin di Maros merupakan salah satu bandar udara yang mempunyai peran penting dalam melayani kegiatan penerbangan internasional dan domestik di wilayah tersebut. Sebagai bandar udara internasional, Bandar Udara Sultan Hasanuddin memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, peningkatan jumlah penumpang, serta pertumbuhan sektor pariwisata dan ekonomi daerah.

Dalam kondisi persaingan yang sangat ketat prioritas utama mendiferensiasikan sebuah perusahaan yaitu memberikan kinerja kualitas pelayanan yang baik bagi pesaing secara konsisten. Karena semakin disadari bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan citra suatu perusahaan, dimana citra terbentuk dari bagaimana perusahaan melaksanakan kegiatan operasionalnya yang mempunyai landasan utama pada segi pelayanan Buchari Alma, 2000:316) dalam (Turyandi,2019).

Pelayanan publik di bandar udara merupakan aspek yang sangat penting dalam menciptakan citra yang baik. Kualitas pelayanan publik yang baik di bandar udara akan memberikan pengalaman positif kepada pengguna jasa, termasuk penumpang, maskapai penerbangan, dan stakeholder terkait lainnya. Sebaliknya, pelayanan publik yang buruk dapat berdampak negatif terhadap citra bandar udara, sehingga dapat menyebabkan penurunan jumlah penumpang, kehilangan kepercayaan masyarakat, dan kerugian finansial bagi bandar udara. Meskipun Bandar Udara Sultan Hasanuddin telah mengimplementasikan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun masih terdapat permasalahan yang perlu diatasi. Berdasarkan hasil observasi beberapa masalah yang ada meliputi lamanya waktu pelayanan, kualitas fasilitas dan kesopanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aldi Rafliansyah (2021) yang menunjukkan bahwa masih kurang maksimalnya kualitas pelayanan yang ada di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros. Sebagai contoh jasa penggunaan waiting room yang kurang sehingga para penumpang harus berdiri maupun duduk di lantai karena fasilitas yang kurang memadai. Hal-hal tersebut diatas tentunya dapat berdampak negatif terhadap citra bandar udara. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti terkait

“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP CITRA BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN KABUPATEN MAROS”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros?
2. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini ditujuka untuk mendapatkan data empiris ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap citra bandar udara sultan hasanuddin kabupaten maros

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Merupakan dokumen penelitian dan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi negara. Dan juga sebagai salah satu referensi bagi peneliti lain, terkait dengan penelitian mengenai permasalahan yang sama.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian, masukan dan sumbangan pemikiran yang dapat bermanfaat baik bagi Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kabupaten Maros.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pembanding dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus dapat digunakan sebagai dasar dalam Menyusun penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu antara lain sebagai berikut :

1. Khofifah Irma Hafsani, Fryda Fatmawati (2022), dengan judul penelitian “pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap minat beli ulang pengguna jasa maskapai sriwijaya air di bandar udara internasional juanda suarabaya”. Hasil penelitian dijelaskan bahwa. 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli ulang pengguna jasa maskapai sriwijaya air di Bandar udara Internasional Juanda Surabaya yang dapat dilihat dari nilai thitung $3,721 > t_{tabel} 1,985$. 2) citra perusahaan berpengaruh terhadap minat beli ulang pengguna jasa maskapai sriwijaya air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang dapat dilihat dari nilai thitung $4,002 > t_{tabel} 1,985$. 3) Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh terhadap minat beli ulang pengguna jasa maskapai sriwijaya air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang dapat dilihat dari nilai Fhitung $68,067 > F_{tabel} 3,09$ dengan besarnya pengaruh 58,4%. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti ialah lokasi penelitian dimana penelitian terdahulu dilakukan di bandar udara internasional juanda sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti di bandar udara internasional Sultan Hasanuddin Maros

serta pada penelitian terdahulu variabel menggunakan variabel kualitas pelayanan publik citra terhadap minat beli ulang sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti menggunakan variabel kualitas pelayanan publik terhadap variabel citra dan reputasi.

2. Itto Turyandi (2019), dengan judul penelitian “Pengaruh Kinerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Pada BRI Cabang Garut.” Berdasarkan hasil penelitian adalah bahwa korelasi tingkat hubungan kinerja kualitas pelayanan dengan citra perusahaan menunjukkan kekuatan dan arah variabel. pengaruh kinerja kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan sebesar 60,84%, sedangkan sisanya sebesar 39,16% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Artinya, semakin baik kinerja kualitas layanan yang diberikan maka semakin baik pula citra perusahaan di BRI Cabang Garut. Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah lokasi penelitian dimana pada penelitian terdahulu dilaksanakan di kantor BRI cabang Garut sedangkan peneliti akan melakukan penelitian di bandar udara internasional sultan hasanuddin Maros serta dalam penelitian terdahulu menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kinerja sebagai variabel X dan citra sebagai variabel Y sedangkan peneliti hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel X dan citra sebagai variabel Y.

3. Farhan Ghulaman, Kresno Yulianto (2021), pernah menulis jurnal dengan tema “Pengaruh citra perusahaan PT Garuda Indonesia terhadap loyalitas pelanggan”. Dalam hasil penelitian dijelaskan bahwa H_a yang menyebutkan terdapat pengaruh diantara variabel citra perusahaan PT. Garuda Indonesia pada loyalitas pelanggan di terima. Sehingga H_o yang menjelaskan tidak terdapat pengaruh diantara

variabel citra perusahaan PT. Garuda Indonesia pada loyalitas.pelanggan di tolak. Maka bisa diperoleh simpulan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan diantara variable citra perusahaan PT. Garuda Indonesia pada loyalitas pelanggan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti ialah lokasi penelitian dimana penelitian terdahulu dilakukan di PT.Garuda Indonesia sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti di bandar udara internasional sultan hasanuddin maros, serta pada penelitian terdahulu variabel menggunakan variabel kualitas citra terhadap loyalitas pelanggan sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti menggunakan variabel kualitas pelayanan publim terhadap variabel citra dan reputasi.

4. Aldi Rafliyansyah (2021), pernah menuliskan skripsi dengan tema “ Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan yang diberikan ketersediaan fasilitas terminal ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin, dimana nilai probabilitas (sig) sebesar 0,00 dengan nilai T hitung (8,797) > T tabel (1,653). Artinya H₀ ditolak dan H_a diterima. Sedangkan ketersediaan fasilitas ruang tunggu mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin sebesar 30,3 % dan 69,7 % kepuasan penumpang di Bandar Internasional Sultan Hasanuddin dipengaruhi oleh variabel dan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian peneliti. Artinya semakin terpenuhinya fasilitas di ruang tunggu, maka kepuasan penumpang semakin meningkat pada Bandar Udara Internasional Sultan

Hasanuddin. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti ialah pada variabel penelitian dimana penelitian ini berfokus pada fasilitas yang ada pada bandara sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti ini berfokus pada kualitas pelayanan publik secara umum, sedangkan persamaan penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah lokasi penelitian yaitu di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin.

B. Teori dan Konsep

1. Teori Pelayanan Publik

Secara etimologis, kamus besar bahas Indonesia menyatakan pelayanan merupakan usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya ialah kegiatan yang ditawarkan pada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Moenir 2010 : 26).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mempersyaratkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan perusahaan. Dalam Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, menyebutkan ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang

diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan atas jasa publik dimaksud antara lain meliputi penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan. Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (public service obligation),

Menurut Pasolong (2010: 128) menyatakan bahwa pelayanan pada dasarnya sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung memenuhi kebutuhan. Moenir (2003), Pasolong (2010: 128), dan Mursyidah & Choiriyah (2020: 17) bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pada dasarnya setiap orang membutuhkan pelayanan, sehingga pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang diteruskan oleh instansi atau organisasi kepada masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh instansi untuk memberikan pelayanan harus dilaksanakan dengan baik (Ramadhaniati,2022)

Pelayanan publik diartikan sebagai “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Mursyidah & Choiriyah (2020: 17). Subarsono (2005) dalam Ramadhaniati (2022) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kunci keberhasilan berbagai kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan bersifat menentukan jika dalam kegiatan-kegiatan jasa di

masyarakat menjadi kompetisi dalam merebut pengguna jasa atau masyarakat yang membutuhkannya.

Pengertian lain berasal dari pendapat Moenir dalam Supranto (2006:227) menyatakan bahwa, pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun pada pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah.

Manajemen pelayanan adalah sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang ingin dilayani (Hardiyansyah: 2011).

2. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Di dalam undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Wijaya (2011) dalam Nurgiansah (2020) menyatakan kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2011) dalam (Isnaini & Dewi, 2021) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Kotler (2016) ada lima indikator penentu kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan.
- b. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan melayani konsumen, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan menangani keluhan yang diajukan konsumen.
- c. *Assurance* (kepastian/jaminan), yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk/jasa secara tepat, kualitas kerahmatamaan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan produk/jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
- d. *Emphaty* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.
- e. *Tangibles* (berwujud, bukti langsung), yaitu meliputi penampilan fasilitas fisik seperti kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, serta penampilan karyawan.

Pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi total menjadikan kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Kualitas pelayanan public Lenvinne (Sulaiman,2018)

1. *Responsivines* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.
2. *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian layanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

3. Konsep Citra

1. Citra

Menurut Kotler (2016) dalam Hafsani & Fatmawati (2022) citra perusahaan adalah ide, kesan, dan keyakinan yang dimiliki konsumen mengenai suatu perusahaan. Sedangkan menurut Rachma (2019) citra perusahaan adalah kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan pemahaman seseorang tentang perusahaan. Konsumen membeli sesuatu bukan hanya sekedar membutuhkan sesuatu barang, tetapi ada sesuatu lain yang diharapkannya. Sesuatu yang lain itu sesuai dengan citra yang terbentuk dalam dirinya. Oleh sebab itu penting sekali organisasi memberi informasi kepada publik agar dapat membentuk citra yang baik.

Webster dalam Sutisna (2003:331) dalam (Turyandi,2019) berpendapat bahwa Citra adalah sebagai gambaran mental atau konsep tentang sesuatu, citra yang baik dari suatu organisasi (baik korporasi maupun lokal) merupakan asset, karena citra mempunyai suatu dampak pada persepsi konsumen dari komunikasi dan operasi organisasi dalam berbagai hal.

Sedangkan menurut Buchari Alma (2000:316) dalam (Turyandi,2019) mendefinisikan Citra terbentuk dari bagaimana perusahaan melaksanakan kegiatan operasionalnya yang mempunyai landasan utama pada segi layanan.

Menurut Oliver (2007:50) mengatakan citra adalah suatu gambaran tentang mental, ide yang dihasilkan oleh imaginasi atau efektivitas humas yang ditunjukkan kepada publik oleh seseorang, organisasi dan sebagainya. Menurut Nguyen & Leblanc (dalam Matei & Dinu 2010:165) Citra perusahaan merupakan keseluruhan kesan yang terbentuk dibenak masyarakat tentang perusahaan. Menurut Elliot (2007:209) menyatakan bahwa citra perusahaan adalah seperangkat persepsi tentang perusahaan yang dimiliki oleh berbagai pemangku kepentingan termasuk pelanggan, karyawan, pemegang saham dan media. Dari paparan teori-teori mengenai citra organisasi, dapat disintesis bahwa citra organisasi/perusahaan (corporate image) adalah keseluruhan kesan, persepsi, informasi, dan respon yang terbentuk pada benak seluruh pemangku kepentingan termasuk pelanggan, karyawan, pemegang saham, dan media terhadap suatu organisasi dikaitkan dengan realitas yang muncul berkenaan dengan aktivitas organisasi dari waktu ke waktu. Setiap organisasi tentu melaksanakan program yang dimulai dari tahap perencanaan sampai pada evaluasi (Ripai et al., 2020)

Indikator citra perusahaan menurut Keller (2013) dalam Hafsani & Fatmawati (2022) sebagai berikut:

- a. Kepribadian, Keseluruhan karakteristik perusahaan yang dipahami publik sasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaan yang mempunyai tanggung jawab sosial.
- b. Reputasi, Hal yang telah dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain seperti kinerja keamanan transaksi sebuah bank.
- c. Nilai, Nilai-nilai yang dimiliki suatu perusahaan dengan kata lain budaya perusahaan seperti sikap manajemen yang peduli terhadap pelanggan, karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan.
- d. Identitas Perusahaan, Komponen-komponen yang mempermudah pengenalan publik sasaran terhadap perusahaan seperti logo, warna, dan slogan.

4. Bandara

Menurut Anex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) 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. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 tahun 2001 tentang Kebandarudaraan. Definisi bandara adalah sebagai berikut:

“Bandar Udara adalah Lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, dan naik turunnya penumpang atau bongkar muatan kargo atau pos, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan.”

Dari pengertian tersebut, definisi tentang bandara meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan transportasi udara untuk menunjang kelancaran, keamanan, kargo dan/atau pos, keselamatan penerbangan, tempat perpindahan intra dan/atau antar moda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah. Penggunaan bandar udara terdiri dari bandar udara internasional dan bandar udara domestik. Bandar udara Internasional adalah bandar yang ditetapkan sebagai bandar udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri dan rute penerbangan dari dan ke luar negeri. Bandar udara domestik adalah bandar yang ditetapkan sebagai bandar udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri. Bandar udara ditetapkan sebagai bandar udara internasional dengan mempertimbangkan:

1. Rencana induk nasional bandar udara
2. Pertahanan dan keamanan Negara
3. Pertumbuhan dan perkembangan pariwisata
4. Kepentingan dan kemampuan angkutan udara nasional
5. Pengembangan ekonomi nasional dan perdagangan luar negeri.

Penetapan bandar udara internasional ditetapkan oleh Menteri setelah berkoordinasi dengan menteri yang tugas dan tanggungjawabnya dibidang keimigrasian, kepabeanan dan kekarantinaan dalam rangka penempatan unit kerja dan personel. Pengecualian: untuk kegiatan tertentu yang bersifat nasional dan internasional maka bandar udara domestik dapat digunakan untuk melayani penerbangan dari dan ke luar negeri setelah mendapat persetujuan dari Menteri.

Bandar udara mempunyai peran sebagai simpul dalam jaringan transportasi udara yang digambarkan sebagai titik lokasi bandar udara yang menjadi pertemuan beberapa jaringan dan rute penerbangan sesuai hirarki bandar udara; Pintu gerbang kegiatan perekonomian sebagai upaya pemerataan pembangunan, pertumbuhan dan stabilitas ekonomi serta keselarasan pembangunan nasional dan pembangunan daerah yang digambarkan sebagai lokasi dan wilayah di sekitar bandar udara yang menjadi pintu masuk dan keluar kegiatan perekonomian; Tempat kegiatan alih moda transportasi, dalam bentuk interkoneksi antar moda pada simpul transportasi guna memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan yang terpadu dan berkesinambungan yang digambarkan sebagai tempat perpindahan moda transportasi udara ke moda transportasi lain atau sebaliknya. Pendorong dan penunjang kegiatan industri, perdagangan dan atau pariwisata dalam menggerakkan dinamika pembangunan nasional, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya, digambarkan sebagai lokasi bandar udara yang memudahkan transportasi udara pada wilayah di sekitarnya. Pembuka isolasi daerah, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang dapat membuka daerah terisolir karena kondisi geografis dan atau karena sulitnya moda transportasi lain. Pengembangan daerah perbatasan, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang memperhatikan tingkat prioritas pengembangan daerah perbatasan Negara Kesatuan Republik Indonesia di kepulauan dan/atau di daratan. Penanganan bencana, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang memperhatikan kemudahan transportasi udara untuk penanganan bencana alam pada wilayah sekitarnya. Prasarana memperkuat Wawasan Nusantara dan

kedaulatan negara, digambarkan dengan titik-titik lokasi bandar udara yang dihubungkan dengan jaringan dan rute penerbangan yang mempersatukan wilayah dan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berdasarkan fungsinya maka bandar udara merupakan tempat penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan/atau perusahaan. Sebagai tempat penyelenggaraan pemerintahan maka bandar udara merupakan tempat unit kerja instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya terhadap masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan dalam urusan antara lain:

1. Pembinaan kegiatan penerbangan
2. Kepabeanan
3. Keimigrasian
4. Kekarantinaan

Bandar udara sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan perusahaan maka bandar udara merupakan tempat usaha bagi:

1. Unit Penyelenggara Bandar Udara atau Badan Usaha Bandar Udara.
2. Badan Usaha Angkutan Udara dan
3. Badan Hukum Indonesia atau perorangan melalui kerjasama dengan Unit Penyelenggara Bandar Udara atau Badan Usaha Bandar Udara.

C. Kerangka Berfikir

Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap citra.

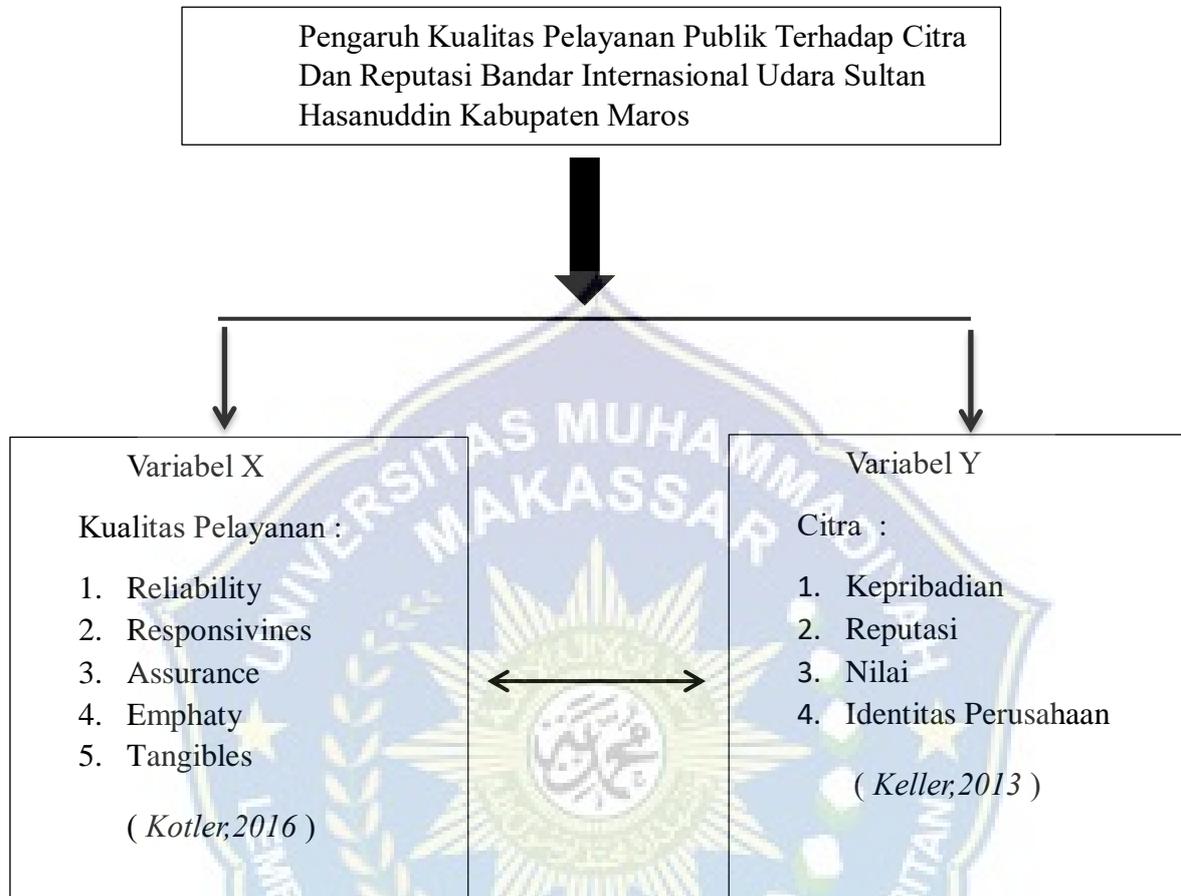
Dimana masih terdapat beberapa masalah terkait pelayanan lamanya waktu pelayanan, kualitas fasilitas, dan kesopanan petugas.

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros ini akan dianalisis berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Kotler 2016, yaitu (1) *Reliability*(keandalan); (2) *Responsivinness* (ketanggapan); (3) *Assurance* (kepastian / jaminan) ; (4) *empathy* (empati); (5) *tangibles* (berwujud bukti langsung).

Sedangkan penelitian tentang citra di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar akan dianalisis oleh berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Keller (2013), yaitu (1) Kepribadian ; (2) Reputasi ; (3) Nilai: (4) Identitas Perusahaan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi Bandar Udara Sultan Hasanuddin dapat memaksimalkan kualitas pelayanan publik lebih baik lagi sehingga meningkatkan citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, mendasari lahirnya kerangka pikir pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1. Kerangka Pikir

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan pendapat, pernyataan atau kesimpulan yang masih kurang atau belum selesai atau masih bersifat sementara. Hipotesis adalah jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian dimana kebenarannya memerlukan pengujian secara empiris, jawaban atau dengan sementara yang harus diuji kebenarannya. Secara Teknik hipotesis diartikan yaitu sebagai pernyataan tentang mengenai keadaan populasi yang akan diuji

keberhasilannya berdasarkan data yang telah didapat dari sampel penelitian. Dan secara statistik hipotesis diartikan sebagai suatu pernyataan tentang keadaan parameter (populasi) yang akan diuji dengan statistik sampel.

Berdasarkan kerangka berfikir, yang telah dijelaskan diatas, maka hipotesis yang dipakai penelitian ini adalah:

“ Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan publik terhadap citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Kabupaten Maros “.

Selanjutnya hipotesis tersebut diuji secara statistik sehingga bentuknya menjadi sebagai berikut :

H_0 : Tidak ada pengaruh dari kualitas pelayanan publik terhadap citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Kabupaten Maros

H_1 : Ada pengaruh dari kualitas pelayanan publik terhadap citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Kabupaten Maros

E. Definisi Operasional

Variabel untuk penelitian ini yaitu kualitas pelayanan publik (variable X) dan citra dan reputasi (variabel Y)

1. Kualitas Pelayanan Publik (variabel X)

1. *Reliability* (kehandalan)

adalah kemampuan bandara untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, seperti presentase penerbangan yang tiba dan

berangkat sesuai dengan jadwal yang telah dijadwalkan tanpa adanya keterlambatan yang signifikan.

2. *Responsiveness* (respon / ketanggapan)

respon atau ketanggapan petugas bandara terhadap kebutuhan, pertanyaan atau masalah pelanggan.

3. *Assurance* (jaminan)

Bandara bisa menyediakan fasilitas dan layanan yang sesuai dengan standar keamanan dan kenyamanan sehingga pelanggan dapat memberikan rasa kepercayaan dan keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan pada saat melakukan penerbangan.

4. *emphaty* (empati)

Petugas bandara harus memiliki sikap ramah dan bersedia membantu pelanggan serta memahami kebutuhan pelanggan.

5. *Tangibles* (berwujud)

Bandara harus memastikan fasilitas yang ada di lokasi bandara terjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, agar memberikan kenyamanan terhadap pelanggan sebagai pengguna jasa.

2. Citra (variabel Y)

1. Kepribadian

Persepsi pelanggan, pengguna layanan bandara, dan masyarakat umum terhadap gaya komunikasi, sikap, dan interaksi Bandar Udara Sultan Hasanuddin di Maros.

2. Reputasi

Penilaian positif atau negatif dari pelanggan dan masyarakat umum terhadap kredibilitas dan integritas Bandar Udara Sultan Hasanuddin di Maros.

3. Nilai

Tingkat kesesuaian antara tindakan dan kebijakan Bandar Udara Sultan Hasanuddin dengan nilai-nilai yang dijunjung tinggi, seperti keamanan, profesionalisme, dan keberlanjutan

4. Identitas Perusahaan

Persepsi dan pemahaman pelanggan, pengguna layanan bandara, dan masyarakat umum terhadap identitas Bandar Udara Sultan Hasanuddin.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih selama dua bulan. Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros.

B. Jenis Penelitian

Metode penelitian dapat diartikan sebagai langkah-langkah atau cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2005:1). Untuk mencapai tujuan itu maka penelitian sangat erat dengan tipe penelitian yang digunakan, karena tiap-tiap tipe dan tujuan penelitian yang didesain memiliki konsekuensi pada pilihan metode penelitian yang tepat. Metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menggunakan metode kuantitatif asosiatif. Menurut Sugiyono (2005:11) penelitian asosiatif yaitu penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian kuantitatif lebih banyak menggunakan instrumen dalam mengumpulkan data. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Proses penelitian kuantitatif adalah mencari teori-teori, konsep-konsep dan generalisasi-generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai landasan teori untuk pelaksanaan penelitian. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Kabupaten Maros.

C. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2012), Populasi ialah area generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek dengan mempunyai jumlah serta karakteristik khusus yang ditentukan para peneliti agar dipelajari serta diambil kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang yang akan melakukan penerbangan menggunakan jasa penerbangan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros selama dari tanggal 1 sampai 9 Januari 2024 dengan jumlah 115.033 penumpang.

Menurut Sugiyono (2012), sampel ialah bagian dari karakteristik serta jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasinya besar serta peneliti tidak dapat mempelajari segala hal yang terdapat dalam populasi yang dikarenakan keterbatasan materi, waktu serta tenaga sehingga peneliti bisa memakai sampel yang diambilnya dari populasi tersebut. Pada penelitian ini penentuan sampel dilakukan dengan teknik Aksidental adalah pengambilan anggota sampel berdasarkan kebetulan (Sugiono,2012). Metode pengambilan sebuah sampel yang dipakai dalam penelitian ini ialah pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = eror atau kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan

contoh, biasanya yang bisa ditolerir adalah 0,10 (10%).

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{115.033}{1 + 115.033 \times 0,10^2} \\
 &= \frac{115.033}{1 + 115.033 \times 0,01} \\
 &= \frac{115.033}{1,151,33} \\
 &= 99,9
 \end{aligned}$$

Jadi sampel yang akan digunakan adalah 99,9 masyarakat tetapi dibulatkan menjadi 100 penumpang yang di jadikan responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilaksanakan untuk pengambilan data untuk penelitian ini adalah dengan menggunakan angket. Kuisisioner (angket) adalah suatu Teknik pengumpulan data dan akan dilakukan dalam penelitian yaitu dalam cara memberikan suatu seperangkat pertanyaan tertulis untuk respon agar dijawab sesuai dengan daftar pertanyaan yang tersedia. Dalam penelitian ini, kuisisioner (angket) menggunakan checklist. Penggunaan bentuk checklist ini bertujuan untuk membantu responden di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros untuk menjawab dan mengisi kuisisioner (angket) dengan mudah dan cepat, responden hanya perlu memberi tanda checklist (✓) pada tempat yang telah disediakan.

Untuk penelitian ini, peneliti membuat 2 (dua) buah kuisisioner. Satu kuisisioner untuk memperoleh data terkait kualitas pelayanan publik di bandar udara internasional sultan hasanuddin maros (variabel X) yang satu kuisisioner untuk memperoleh terkait citra bandar udara internasional sultan hasanuddin maros (variabel Y). Kedua kuisisioner tersebut peneliti berikan kepada seluruh responden yang ada di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros.

Dalam kuisisioner ini dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran dan dilaksanakan untuk penelitian ini yaitu skala likert. Skala likert dilakukan dalam mengukur persepsi, sikap, dan pendapat, responden di bandar udara internasional sultan hasanuddin maros, tentang variabel kualitas pelayanan publik di bandar udara internasional sultan hasanuddin maros dan variabel citra di bandar udara internasional sultan hasanuddin maros. Dalam kuisisioner (angket) ini terdapat 4 (empat) pilihan jawaban pada setiap item pertanyaan, yaitu sebagai berikut:

1. Sangat baik : diberi skor 4
2. Baik : diberi skor 3
3. Kurang Baik : diberi skor 2
4. Tidak Baik : diberi skor 1

Kuisisioner (angket) penelitian yang dibuat oleh peneliti ini akan diuji validitas dan reabilitasnya sebelum dan sesudah penelitian. Uji validitas dilakukan/digunakan dalam menguji keakuratan kuisisioner (angket) penelitian. Sedangkan uji reabilitas digunakan dalam menguji keandalan/konsistensi

kuisisioner penelitian. Untuk melakukan uji validitas, peneliti menggunakan bantuan *software SPSS version 25.0*. Pengujian validitas dilakukan atau digunakan dalam cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} product moment. Jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka indikator atau pertanyaan kuisisioner dikatakan valid. Begitupula jika nilai sig. (2-tailed) data $<0,05$, maka data juga dikatakan valid.

Dalam uji reabilitas, peneliti menggunakan bantuan *software SPSS version 25.0*. pengujian reabilitas ini dilakukan / digunakan dengan cara membandingkan r_{alpha} atau angka Cronbach alpha dengan nilai 0,7, jika r_{alpha} atau angka Cronbach alpha $\geq 0,7$, maka indikator atau pertanyaan kuisisioner dikatakan reliabel. Begitupun sebaliknya, jika r_{alpha} atau angka Cronbach alpha $\leq 0,7$, maka indikator atau pertanyaan kuisisioner dikataakan tidak reliabel.

E. Teknik Analisis Data

Untuk penelitian ini, peneliti ini menggunakan beberapa Teknik analisis data, yaitu :

1. Teknik Analisis Statistik Deskriptif

Teknik analisis deskriptif merupakan suatu Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian untuk menganalisis data yang sudah ada atau telah diperoleh dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul, tanpa bermaksud membuat suatu kesimpulan yang telah berlaku dengan umum (generalisasi). Sebagaimana hal tersebut, peneliti melakukan Teknik analisis statistic deskriptif hanya untuk mendeskripsikan data kuisisioner (angket) yang telah terkumpul dan berisi jawaban dari responden Bandar Udara Internasional

Sultan Hasanuddin Maros, tanpa adanya maksud untuk memberikan kesimpulan yang berlaku dalam populasi dimana sampel itu diambil.

Teknik analisis statistik deskriptif yang akan digunakan dalam penelitiannya ini yaitu berupa tabel, perhitungan modus, median, mean, (pengukuran tendensi sentral), perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata – rata dan standar deviasi, serta perhitungan perhitungan persentase (%). Penentuan presentase dari data hasil kuisisioner (angket) yang diperoleh dari variabel X dan variabel Y dalam menggunakan rumus perhitungan presentase, yaitu :

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan rumus :

n = Skor yang diperoleh

N= Skor ideal

%= Presentase

Data yang telah dipresentasikan tersebut, kemudian akan ditafsirkan dengan kalimat-kalimat yang bersifat kualitatif. Dengan hal ini, hasil presentase tersebut dapat digolongkan sebagaimana dalam tabel 3.1, yaitu :

Tabel 3.1. kriteria jawaban responden

Presentasi jawaban	Tafsiran kualitatif
76%-100%	Sangat baik
51%-75%	Baik
26%-50%	Kurang baik
0%-25%	Tidak baik

(sumber : Data Sekuder, 2019)

2. Teknik Analisis Regresi Linear Sederhana

Dalam penelitian ini, Teknik analisis regresi linear sederhana digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan publik terhadap variabel citra dan reputasi di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros, serta digunakan untuk membangun persamaan-persamaan tersebut untuk membuat suatu perkiraan (*prediction*). Adapun rumus persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini, adalah :

$$Y = a + bX$$

Keterangan rumus :

Y = Variabel

X = Variabel

a = konstanta

b = koefisien

Analisis regresi dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan *software SPSS version 25.0*. Hasil analisis regresi dapat digunakan pula untuk melakukan uji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Dasar pengambilan keputusannya, adalah :

- a. Jika nilai P value (sig) $\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak
- b. Jika nilai P value (sig) $\leq 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

F. Teknik Pengabsahan Data

Teknik pengabsahan data yaitu Teknik yang digunakan untuk menjamin bahwa semua yang telah diamati dengan peneliti sesuai atau relevan dengan data yang sesungguhnya terjadi memang benar adanya. Hal ini digunakan peneliti ununtuk menjamin dan memelihara bahwa data tersebut benar, baik bagi pembaca maupun subjek penelitian. Adapun Teknik pengabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji keakuratan/kevalidan data penelitian. Sedangkan untuk melakukan uji validitas, peneliti menggunakan bantuan Software SPSS version 25,0. Pengujian validitas dilakukan atau digunakan dalam cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} product moment. Jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka indicator atau pertanyaan kuisisioner dikatakan valid. Begitupula jika nilai sig. (2-tailed) data $< 0,05$, maka data juga dikatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan atau digunakan dalam menguji kehandalan/konsistensi data penelitian. Dalam uji relibitas, peneliti menggunakan bantuan *software SPSS version 25.0*. pengujian relibitas ini dilakukan / digunakan dengan cara membandingkan r_{alpha} atau angka Cronbach alpha dengan nilai 0,7, jika r_{alpha} atau angka Cronbach alpha $\geq 0,7$, maka indikator atau pertanyaan kuisisioner dikatakan reliabel. Begitupun sebaliknya, jika r_{alpha} atau angka Cronbach alpha $\leq 0,7$, maka indikator atau pertanyaan kuisisioner dikatakan tidak reliabel.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

Bandara Internasional Sultan Hassanudin terletak di Jalan Airport No.1, Kecamatan Mandai, Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan , Kode pos 90552. Bandar udara Internasional Sultan Hassanudin, sebelumnya bernama Lapangan Terbang Kadieng terletak 30 km dari Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Bandara ini mempunyai dua landasan pacu yang pertama sepanjang 3.100 m x 45 m, dan yang kedua 2.500 m x 45 m. Bandara ini dioperasikan oleh PT. Angkasa Pura, merupakan bandara Internasional (Kelas A), jasa layanan penumpang dalam bandar udara. PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar memberikan fasilitas terminal penumpang yang nyaman dan dapat menampung sampai dengan 7 juta penumpang per tahun.

Dalam terminal penumpang tersebut diberikan fasilitas check-in, transit, boarding penumpang dan 6 buah garbarata anjungan menuju pesawat serta fasilitas pendukung lainnya. Adapun indikasi program utama dalam mendukung kawasan bandara ini yaitu: (i) Sektor Bina Marga, Pembangunan akses jalan Bandara (Ring Road, Fly Over, Under Pass, dan Tol). (ii) Sektor Sumber Daya Air. Peningkatan kapasitas air minum dan air baku kawasan Bandara. (iii) Sektor Cipta Karya. Pembangunan pengelolaan limbah dan persampahan.

2. Kebijakan Mutu

Terkait kebijakan mutu, visi Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Hasanuddin adalah “Menjadi salah satu dari sepuluh perusahaan pengelola bandar udara terbaik di Asia dalam kategori 5 – 15 juta penumpang per tahun dengan berkomitmen memenuhi bahkan melebihi kepuasan pengguna jasa melalui penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 serta peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan selalu melakukan peningkatan yang berkesinambungan (continual improvement) yang didukung oleh seluruh insan perusahaan sesuai dengan nilai-nilai perusahaan yaitu Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif (AKHLAK)” (Maros, 2021).

B. Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan menyajikan data-data yang diperoleh selama penelitian yang telah di laksanakan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros. Data yang diperoleh melalui kuisisioner yang didistribusikan kepada 100 orang responden yaitu penumpang yang menggunakan jasa Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros. Kuisisioner yang dibagikan terdiri dari dua variabel. Variabel X yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan variabel Y untuk mengetahui citra di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros.

1. Gambaran Umum Responden

Pengambilan sampel dilakukan penulis pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros yang dimana responden dalam penelitian ini adalah penumpang sebagai pengguna jasa.

a. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin dari responden dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui berapa jumlah laki-laki dan perempuan yang menjadi responden dalam penelitian ini. Berikut merupakan data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki – laki	46	46%
2	Perempuan	54	54%
Total		100	100%

Sumber : data primer diolah 2024

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa komposisi responden berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 46 orang dengan presentase 46 % dan responden perempuan sebanyak 54 orang dengan presentase 54%. Komposisi tersebut memberikan gambaran bahwa karakteristik sampel jumlah perempuan lebih banyak dibandingkan dengan jumlah laki-laki.

b. Usia

Usia dari responden yang di intervakan mulai dari usia muda sampai dengan usia yang tua. Berikut ini merupakan data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada table sebagai berikut

Tabel 4.2 Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	19-25	28	28%
2	26-32	18	18%
3	33-39	20	20%
4	40-46	15	15%
5	47-53	12	12%
6	54-60	7	7%
Total		100	100%

Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan table 4.2 mengemukakan tentang usia responden yang paling mendominasi pada usi 19-25 tahun yaitu sebanyak 28 orang atau responden dengan presentase 28% dengan total responden sebanyak 100 orang atau responden. Kemudian disusul dengan usia 33-39 tahun yaitu sebanyak 20 orang atau responden dengan presentase 20%. Untuk usia 26-32 tahun berjumlah 18 orang atau responden dengan presentase 18%, usia 40-46 tahun berjumlah 15 orang atau responden dengan presentase 15%, usia 47-53 berjumlah 12 orang atau responden dengan presentase 12 % dan usia 54-60 tahun berjumlah 7 orang atau

responden dengan presentase 7%. Sehingga demikian dapat disimpulkan bahwa usia dominan responden yaitu usia 19-25 tahun.

2. Pengujian Instrumen Penelitian

a. Hasil Uji Validitas

Tahap awal dalam pengujian ialah dengan melakukan uji validitas terlebih dahulu. Uji validitas atau uji ketepatan adalah suatu alat ukur untuk mengetahui valid atau tidaknya sesuatu yang akan diukur. Dalam penelitian ini instrumen yang valid menggambarkan bahwa suatu instrument tersebut benar-benar mampu dalam mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antara konsep penelitian dan hasil pengukuran.

Pada uji validitas ini, peneliti mengambil sebanyak 100 responden. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui valid atau tidaknya data sebelum diolah. Adapun rumus yang digunakan oleh peneliti dalam uji validitas ini adalah dibantu dengan bantuan SPSS Versi 25. Item pernyataan tersebut valid apabila:

- 1) jika nilai r hitung $>$ r Tabel = valid
- 2) jika nilai r hitung $<$ r Tabel = tidak valid

Cara menilai r Tabel dengan $n=100$ pada signifikansi 5% pada distribusi nilai r Tabel statistik. Maka diperoleh nilai sebesar 0,194 melihat nilai signifikansi (sig)

- 1) jika nilai signifikansi $<$ 0,05 = valid
- 2) jika nilai signifikansi $>$ 0,05 = tidak valid

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan Publik (X)

Resp	r hitung nilai pearson correlation	r Tabel	r hitung nilai sig.(2- tailed)	r kritis	Keputusan
1	0,261	0,194	0,009	0,05	Valid
2	0,256	0,194	0,010	0,05	Valid
3	0,354	0,194	0,000	0,05	Valid
4	0,262	0,194	0,008	0,05	Valid
5	0,258	0,194	0,010	0,05	Valid
6	0,292	0,194	0,003	0,05	Valid
7	0,321	0,194	0,001	0,05	Valid
8	0,231	0,194	0,021	0,05	Valid
9	0,222	0,194	0,026	0,05	Valid
10	0,237	0,194	0,018	0,05	Valid
11	0,228	0,194	0,023	0,05	Valid
12	0,220	0,194	0,028	0,05	Valid
13	0,230	0,194	0,021	0,05	Valid
14	0,201	0,194	0,045	0,05	Valid
15	0,260	0,194	0,009	0,05	Valid
16	0,307	0,194	0,002	0,05	Valid

17	0,232	0,194	0,020	0,05	Valid
18	0,202	0,194	0,044	0,05	Valid
19	0,370	0,194	0,000	0,05	Valid
20	0,232	0,194	0,020	0,05	Valid
21	0,299	0,194	0,003	0,05	Valid
22	0,287	0,194	0,004	0,05	Valid
23	0,235	0,194	0,019	0,05	Valid
24	0,270	0,194	0,007	0,05	Valid
25	0,210	0,194	0,036	0,05	Valid

Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.3 diatas hasil pengujian validitas instrumen variabel Kualitas pelayanan public (X) dapat dijelaskan bahwa 25 item pertanyaan semuanya valid, karena angka korelasi yang diperoleh taraf signifikan 5% $(0,05)=0,194$ atau $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Citra (Y)

Resp	r hitung nilai pearson correlation	r Tabel	r hitung nilai sig.(2- tailed)	r kritis	Keputusan
1	0,235	0,194	0,018	0,05	Valid
2	0,250	0,194	0,012	0,05	Valid

3	0,321	0,194	0,001	0,05	Valid
4	0,308	0,194	0,002	0,05	Valid
5	0,367	0,194	0,000	0,05	Valid
6	0,275	0,194	0,006	0,05	Valid
7	0,244	0,194	0,015	0,05	Valid
8	0,213	0,194	0,033	0,05	Valid
9	0,248	0,194	0,013	0,05	Valid
10	0,217	0,194	0,030	0,05	Valid
11	0,223	0,194	0,026	0,05	Valid
12	0,223	0,194	0,025	0,05	Valid
13	0,302	0,194	0,002	0,05	Valid
14	0,225	0,194	0,024	0,05	Valid
15	0,307	0,194	0,002	0,05	Valid
16	0,233	0,194	0,020	0,05	Valid
17	0,370	0,194	0,000	0,05	Valid
18	0,259	0,194	0,009	0,05	Valid
19	0,303	0,194	0,002	0,05	Valid
20	0,234	0,194	0,019	0,05	Valid

Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.3 diatas hasil pengujian validitas instrumen variabel Citra (Y) dapat dijelaskan bahwa 25 item pertanyaan semuanya valid, karena angka korelasi yang diperoleh taraf signifikan 5% (0,05)=0,194 atau $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.

b. Hasil Uji Reabilitas

Uji Reabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari instrument penelitian. Dimana instrument yang dilakukan uji reabilitas adalah instrument yang valid. Dalam pengukuran reabilitas menggunakan Alpha Cronbach dengan SPSS versi 25. Berikut merupakan hasil uji reabilitas dari instrumen variabel kualitas pelayanan publik (X).

Tabel 4.5

Hasil Uji Reabilitas Instrument Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.891	25

Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.5 diatas maka dapat diketahui nilai koefisien Alpha sebesar 0.8 suatu variabel dikatakan reliable jika nilai alphanya lebih dari 0,7 sehingga instrumennya reliable.

Hasil pengujian instrument yang hasilnya reliabel mengandung pengertian bahwa apabila instrument pada suatu saat akan digunakan Kembali untuk

mengukur variabel yang sama, yaitu Kualitas Pelayanan Publik (X) maka hasilnya relative sama.

Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Instrument Variabel Citra (Y)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.860	20

Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.6 diatas maka dapat diketahui nilai koefisien Alpha sebesar 0.8. suatu variabel dikatakan reliable jika nilai alphanya lebih dari 0,7 sehingga instrumennya reliable.

Hasil pengujian instrument yang hasilnya reliabel mengandung pengertian bahwa apabila instrument pada suatu saat akan digunakan Kembali untuk mengukur variabel yang sama, yaitu Citra (Y) maka hasilnya relatif sama.

c. Hasil Analisis Deskriptif

a. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Publik (X)

1) Reliability (kehandalan)

Reliability atau kehandalan adalah kemampuan bandara untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, seperti presentase penerbangan yang tiba dan berangkat sesuai dengan jadwal yang telah dijadwalkan tanpa adanya keterlambatan yang signifikan. Untuk mengetahui pendapat responden mengenai setuju atau tidaknya dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.7 Indikator *Reliability* (Kehandalan)

Pernyataan	SS(%)	S(%)	KS(%)	TS(%)	Jumlah (%)
Penerbangan di bandar udara sultan hasanuddin maros selalu tepat waktu dan sesuai jadwal	38	37	25	-	100
System informasi penerbangan di bandara memberikan update yang akurat tentang status penerbangan	39	53	6	2	100
Fasilitas transportasi umum antar jemput di bandara udara sultan hasanuddin maros selalu tersedia dan mudah diakses	39	50	11	-	100
Saya merasa yakin bahwa bagasi saya akan tiba dengan selamat setiap kali saya menggunakan bandar udara sultan hasanuddin maros	40	53	6	1	100
Pelayanan di counter check-in bandar udara sangat efisien dan tidak memakan waktu lama.	29	53	11	7	100
Rata-rata (%)	37	49,2	11,8	2	100%

Sumber : Hasil olahan kuisisioner penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4.7 mengenai indikator *reliability* (kehandalan) dapat dilihat bahwa penilaian responden yang paling tinggi rata-rata adalah 49,2% sedangkan yang paling rendah rata-rata adalah 2%. Hal ini mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros dari segi *Reliability* (kehandalan) dapat dilihat bahwa jawaban responden yang paling tinggi sebesar 49,2% yang artinya bahwa kemampuan dari Bandar Udara Sultan Hasanuddin dalam memberikan pelayanan kepada penumpang selaku pengguna jasa dapat dikatakan baik hal ini sesuai dengan konsistensi operasional bandara yang dimana setiap harinya berbagai layanan dari check-in sampai pada keberangkatan dijalankan dengan efisien. Jawaban terendah yaitu sebesar 2% dari keseluruhan responden pada indikator *Reability* (kehandalan). Hal ini menjelaskan bahwa 2% dari keseluruhan responden yang berpendapat bahwa kemampuan Bandara dalam memberikan pelayanan kepada penumpang masih perlu diperbaiki.

2) *Responsiviness* (ketanggapan)

Responsiviness (ketanggapan) merupakan kemampuan untuk memberikan respon dan ketanggapan terkait kebutuhan penumpang Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros baik pertanyaan ataupun masalah lainnya yang dialami oleh penumpang sebagai pengguna jasa. Indikator ini mencerminkan seberapa baik bandar udara merespon pengguna layanan dengan memberikan solusi dan informasi yang diperlukan dengan segera. *Responsiviness* merupakan bagian dari variabel kualitas pelayanan, maka dari itu untuk mengetahui indikator *responsiviness* dapat diukur melalui lima indikator yaitu : Petugas layanan

pelanggan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros merespon pertanyaan saya dengan cepat, informasi terkait penerbangan dan fasilitas bandara disampaikan dengan jelas oleh petugas, saya merasa diberikan bantuan yang memadai oleh petugas Ketika menghadapi kendala atau pertanyaan, sistem antrian di layanan check-in atau pengecekan keamanan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros efisien, respon untuk layanan pelanggan sangat cepat dan cukup efisien. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari 100 responden terhadap indikator *Responsiviness* (ketanggapan) dapat dilihat dalam pengolahan data sebagai berikut.

Tabel 4.8 Indikator *Responsiviness* (Ketanggapan)

Pernyataan	SS(%)	S(%)	KS(%)	TS(%)	Jumlah (%)
Petugas layanan pelanggan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros merespon pertanyaan saya dengan cepat	40	56	3	1	100
Informasi terkait penerbangan dan fasilitas bandara disampaikan dengan jelas oleh petugas	41	56	2	1	100
saya merasa diberikan bantuan yang memadai oleh petugas Ketika menghadapi kendala atau pertanyaan	48	50	2	-	100
Sistem antrian di layanan check-in atau pengecekan keamanan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros efisien	27	62	7	4	100
Respon untuk layanan pelanggan sangat cepat dan cukup efisien.	41	54	5	-	100

Rata-rata (%)	39,4	55,6	3,8	1,2	100%
----------------------	------	------	-----	-----	------

Sumber : Hasil olahan kuisisioner penelitian,2024

Berdasarkan tabel 4.8 mengenai indikator *Responsiviness* (ketanggapan) dapat dilihat bahwa penilaian responden yang paling tinggi rata-ratanya adalah 55,6% sedangkan penilaian yang paling rendah rata-ratanya adalah 1,2%. Hal ini mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros dari segi *Responsiviness* (ketanggapan) dapat dilihat bahwa ketanggapan petugas bandara dalam membantu penumpang di bandara dapat dikatakan baik. Hal ini juga dapat dilihat dari staf dilokasi bandara yang memberikan jawaban yang cepat dan informatif terhadap pertanyaan-pertanyaan penumpang baik itu terkait dengan jadwal penerbangan, fasilitas bandara atau informasi lainnya. Jawaban responden terendah adalah 1,2% dari keseluruhan jawaban responden pada indikator *Responsiviness* (ketanggapan). Hal ini menjelaskan bahwa hanya 1,2% responden yang menjawab bahwa petugas bandara tidak tanggap dalam membantu penumpang sebagai pengguna jasa di Bandara.

3) *Assurance* (jaminan)

Assurance (jaminan) merupakan memberikan jaminan pelayanan maksimal dimana bandara bisa menyediakan fasilitas dan layanan yang sesuai dengan standar keamanan dan kenyamanan sehingga penumpang dapat memberikan rasa kepercayaan dan keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan. *Assurance* (jaminan) adalah bagian dari variabel kualitas pelayanan, maka dari

itu untuk mengetahui indikator responsiveness dapat diukur melalui lima indikator yaitu : Saya merasa aman dan nyaman menggunakan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros, Fasilitas di bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros selalu dalam kondisi baik dan terjaga, Saya merasa yakin bahwa bandara ini mematuhi standar keamanan penerbangan internasional, Pemberian informasi dan arahan di bandar ini sangat jelas dan meminimalkan resiko dan kesalahan atau kebingungan, Saya merasa yakin bahwa layanan keamanan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros terlaksana dengan baik. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari 100 responden terhadap indikator *Assurance* dapat dilihat dalam pengolahan data sebagai berikut.

Tabel 4.9 Indikator Assurance (Jaminan)

Pernyataan	SS(%)	S(%)	KS(%)	TS(%)	Jumlah (%)
Saya merasa aman dan nyaman menggunakan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros	45	44	10	1	100
Bandara memiliki prosedur yang efektif dalam menangani situasi darurat atau keterlambatan penerbangan	44	51	4	1	100
Saya merasa yakin bahwa bandara ini mematuhi standar keamanan penerbangan internasional	52	45	3	-	100
Pemberian informasi dan arahan di bandar ini sangat jelas dan meminimalkan resiko dan kesalahan atau kebingungan	27	64	8	1	100

Saya merasa yakin bahwa layanan keamanan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros terlaksana dengan baik	33	42	14	11	100
Rata-rata (%)	40,2	49,2	7,8	2,8	100%

Sumber : Hasil olahan kuisioner penelitian,2024

Berdasarkan tabel 4.9 mengenai indikator *Assurance* (jaminan) dapat dilihat bahwa penilaian responden yang paling tinggi rata-rata adalah 49,2% sedangkan yang paling rendah rata-rata adalah 2,8%. Hal ini mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros dari segi *Assurance* (jaminan) dapat dilihat bahwa jawaban responden yang paling tinggi sebesar 49,2% yang artinya bahwa dalam memberikan jaminan pelayanan kepada penumpang selaku pengguna jasa dapat dikatakan baik. Dimana pihak bandara juga memberikan jaminan berupa bantuan dan solusi kepada penumpang yang mengalami situasi darurat atau keterambatan. Jawaban terendah yaitu sebesar 2,8% dari keseluruhan responden pada indikator *Assurance* (jaminan). Hal ini menjelaskan bahwa 2,8% dari keseluruhan responden yang berpendapat bahwa kemampuan Bandara dalam memberikan jaminan pelayanan kepada penumpang masih perlu diperbaiki.

4) *Emphaty* (empati)

Emphaty (empati) merupakan memberikan pelayanan dimana Petugas bandara harus memiliki sikap yang ramah dan bersedia membantu pelanggan serta memahami kebutuhan pelanggan. *Emphaty* (empati) merupakan bagian dari

variabel kualitas pelayanan yang digunakan mengukur kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros. Maka dari itu untuk mengukur kualitas pelayanan maka dapat diukur melalui sub indikator dalam lima pernyataan yaitu : Petugas di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros menunjukkan kepedulian terhadap kepuasan dan preferensi saya, Saya merasa di perlakukan dengan ramah daan sopan oleh petugas bandara, Petugas bandara memiliki keterampilan komunikasi yang baik dalam menanggapi kebutuhan penumpang, Petugas Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros memberikan informasi tambahan atau saran yang membantu selama perjalanan, Saya merasa didengar dan dihargai oleh petugas Ketika saya menghadapi masalah atau pertanyaan. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari 100 responden terhadap indikator *Emphaty* (empati) dapat dilihat dalam pengolahan data sebagai berikut.

Tabel 4.10 Indikator *Emphaty* (empati)

Pernyataan	SS(%)	S(%)	KS(%)	TS(%)	Jumlah (%)
Petugas di bandar udara sultan hasanuddin maros menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan preferensi saya.	34	62	4	-	100
Saya merasa di perlakukan dengan ramah daan sopan oleh petugas bandara	38	58	4	-	100
Petugas bandara memiliki keterampilan komunikasi yang baik dalam menanggapi kebutuhan penumpang	45	53	2	-	100

Petugas bandara memberikan informasi tambahan atau saran yang membantu selama perjalanan	31	68	1	-	100
Saya merasa didengar dan dihargai oleh petugas Ketika saya menghadapi masalah atau pertanyaan	36	64	-	-	100
Rata-rata (%)	36,8	61	2,2	-	100%

Sumber : Hasil olahan kuisioner penelitian,2024

Berdasarkan tabel 4.10 mengenai indikator *Emphaty* (empati) dapat dilihat bahwa penilaian responden yang paling tinggi rata-rata adalah 61% sedangkan yang paling rendah rata-rata adalah 2,2%. Hal ini mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros dari segi *Emphaty* (empati) dapat dilihat bahwa jawaban responden yang paling tinggi sebesar 61% yang artinya bahwa dalam memberikan pelayanan kepada penumpang selaku pengguna jasa dengan sopan dan ramah dapat dikatakan baik. Jawaban terendah yaitu sebesar 2,2% dari keseluruhan responden pada indikator *Emphaty* (empati). Hal ini menjelaskan bahwa 2,2% dari jumlah responden keseluruhan yang menjawab dalam memberikan jaminan pelayanan kepada penumpang masih perlu diperbaiki.

5) *Tangibles* (Berwujud atau bukti langsung)

Tangibles (Berwujud atau bukti langsung) merupakan kemampuan untuk memastikan bahwa fasilitas yang ada di lokasi bandara terjaga kebersihannya, kerapiannya, dan kenyamana ruangan agar memberikan kenyamanan terhadap penumpang sebagai pengguna jasa. *Tangibles* (Berwujud atau bukti langsung)

merupakan bagian dari variabel kualitas pelayanan yang digunakan mengukur kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros. Maka dari itu untuk mengukur kualitas pelayanan maka dapat diukur melalui sub indikator dalam lima pernyataan yaitu : Bukti fisik seperti informasi papan pengumuman di bandar udara internasional sultan hasanuddin maros memberikan petunjuk yang jelas dan mudah dimengerti, Testimoni atau cerita sukses dari pelanggan lain membuat saya merasa yakin menggunakan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros, saya sering melihat tanda petunjuk atau pemandu yang membantu saya bergerak di sekitar Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros, fasilitas yang ada di bandara cukup terjaga mulai dari kerapihan dan kebersihan, fasilitas yang ada di bandara cukup memberikan kenyamanan terhadap pelanggan sebagai pengguna jasa. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari 100 responden terhadap indikator *Tangibles* (Berwujud atau bukti langsung) dapat dilihat dalam pengolahan data sebagai berikut.

Tabel 4.11 Indikator *Tangibles* (Berwujud atau bukti langsung)

Pernyataan	SS(%)	S(%)	KS(%)	TS(%)	Jumlah (%)
Bukti fisik seperti informasi papan pengumuman di bandar udara internasional sultan hasanuddin maros memberika petunjuk yang jelas dan mudah dimengerti.	47	52	1	-	100
Testimoni atau cerita sukses dari pelanggan lain membuat saya merasa yakin mengguna-kan Bandar Udara Internasio-nal Sultan	37	60	2	1	100

Hasanuddin Maros					
saya sering melihat tanda petunjuk atau pemandu yang membantu saya bergerak di sekitar Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros	48	45	5	2	100
fasilitas yang ada di bandara cukup terjaga mulai dari kerapihan dan kebersihan	40	54	6	-	100
fasilitas yang ada di bandara cukup memberikan kenyamanan terhadap pelanggan sebagai pengguna jasa	42	52	5	1	100
Rata-rata (%)	42,8	52,6	3,8	0,8	100%

Sumber : Hasil olahan kuisisioner penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4.11 mengenai indikator Tangibles (berwujud atau bukti langsung) dapat dilihat bahwa penilaian responden tertinggi rata-ratanya adalah 52,6% sedangkan yang paling rendah rata-ratanya adalah 0,8%. Hal ini mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros dari segi *Tangibles* (berwujud atau bukti langsung) dapat dilihat dari jawaban responden bahwa nilai rata-rata tertinggi adalah 52,6% yang berarti bahwa fasilitas yang dapat dirasakan langsung oleh penumpang bandara baik dari fasilitas ataupun pelayanan mendapatkan hasil yang baik dari responden. Dimana pihak bandara menyediakan berbagai fasilitas pendukung seperti area parkir yang luas, aksesibilitas untuk penyandang disabilitas sehingga menambah kenyamanan bagi pengguna layanan bandara. Sedangkan untuk jawaban terendah adalah 0,8% dari keseluruhan jawaban responden pada indikator Tangibles (berwujud atau bukti langsung), hal ini menjelaskan bahwa hanya 0,8% dari keseluruhan jawaban yang menjawab fasilitas yang diberikan belum baik.

Tabel 4.12

Tanggapan responden pada variabel X “Kualitas Pelayanan Publik”

Pernyataan	Jawaban Responden								Skor
	SS		S		KS		TS		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
P1	38	38	37	37	25	37	-	-	313
P2	39	39	53	53	6	6	2	2	329
P3	39	39	50	50	11	11	-	-	328
P4	40	40	53	53	6	6	1	1	332
P5	29	29	53	53	11	11	7	7	304
P6	40	40	56	56	3	3	1	1	335
P7	41	41	56	56	2	2	1	1	337
P8	48	48	50	50	2	2	-	-	346
P9	27	27	62	62	7	7	4	4	312
P10	41	41	54	54	5	5	-	-	336
P11	45	45	44	44	10	10	1	1	333
P12	44	44	51	51	4	4	1	1	338
P13	52	52	45	45	3	3	-	-	341
P14	27	27	64	64	8	8	1	1	317
P15	33	33	42	42	14	14	11	11	297
P16	34	34	62	62	4	4	-	-	330
P17	38	38	58	58	4	4	-	-	334

P18	45	45	53	53	2	2	-	-	343
P19	31	31	68	68	1	1	-	-	330
P20	36	36	64	64	-	-	-	-	336
P21	47	47	52	52	1	1	-	-	346
P22	37	37	60	60	2	2	1	1	333
P23	48	48	45	45	5	5	2	2	339
P24	40	40	54	54	6	6	-	-	334
P25	42	42	52	52	5	5	1	1	335
Total Skor									8258
Rata-Rata									330,3

Hasil olahan kuisisioner penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada variabel kualitas pelayanan dengan total 8258 atau dengan rata-rata 330,3 dari 25 pertanyaan yang didapatkan dari lima indikator. Adapun skor tertinggi dari setiap pernyataan yaitu diberi skor 4 sedangkan yang paling rendah diberikan skor 1. Untuk mengetahui berapa skor yang maximum variabel X kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

Skor maximum = skor tertinggi \times N \times jumlah pernyataan

$$= 4 \times 100 \times 25$$

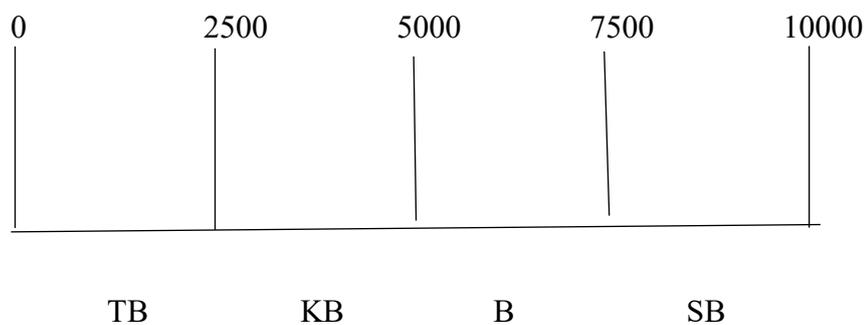
$$= 10,000$$

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros di peroleh berdasarkan jumlah skor hasil perolehan dalam

pengumpulan data kuisisioner sebesar 8258. Maka dengan demikian tanggapan responden dari 100 responden untuk variabel kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

$$\frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor maximum}} \times 100\% = \frac{8258}{10,000} \times 100\% = 82,58\%$$

Jadi kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros sebesar 82,58% dan kriteria yang telah ditetapkan mengacu pada kelima indikator penilaian. Apabila diinterpretasikan maka nilai 82,58% berapa pada penilaian. Sedangkan nilai 10.000 termasuk dalam interval sangat baik. Secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



Dari hasil penelitian kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin dapat dibuat kategori sebagai berikut.

Keterangan :

$$\text{Tidak Baik (TB)} = 1 \times 100 \times 25 = 2500$$

$$\text{Kurang baik (KB)} = 2 \times 100 \times 25 = 5000$$

$$\text{Baik (B)} = 3 \times 100 \times 25 = 7500$$

$$\text{Sangat baik (SB)} = 4 \times 100 \times 25 = 10000$$

Berdasarkan hasil penelitian pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros mendapatkan hasil 82,58% yang menunjukkan bahwa responden pada variabel X kualitas pelayanan berada pada penilaian yang sangat baik. Menurut pengamatan peneliti hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin sudah termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai sebesar 82,58%.

b. Analisis Deskriptif Variabel Citra (Y)

1) Kepribadian

Kepribadian adalah karakteristik perusahaan melalui Persepsi pelanggan, pengguna layanan bandara terhadap gaya komunikasi, sikap, dan interaksi Bandar Udara Sultan Hasanuddin di Maros. Indikator ini mempertimbangkan bagaimana bandar udara secara keseluruhan memberikan kesan kepada pengguna layanan

termasuk kesan profesionalitas yang mencerminkan kepribadian bandara. Maka dari itu untuk mengukur citra maka dapat diukur melalui sub indikator dalam lima pernyataan, yaitu karyawan di bandar udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros Menunjukkan sikap yang ramah dan professional dalam berinteraksi dengan penumpang. Gaya komunikasi perusahaan mencerminkan nilai-nilai yang bersahabat dan mengakomodasi kebutuhan pelanggan, kepribadian perusahaan terlihat dalam cara bandara menanggapi masalah atau keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif, Kepribadian bandar udara memberikan kesan yang positif kepada pengguna layanan, Kepribadian bandara memberikan kesan positif kepada pengguna jasa bandara. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari 100 responden terhadap indikator kepribadian dapat dilihat dalam pengolahan data sebagai berikut:

Tabel 4.13 Indikator Kepribadian

Pernyataan	SS(%)	S(%)	KS(%)	TS(%)	Jumlah (%)
Karyawan di bandar udara sultan hasanuddin maros menunjukkan sikap yang ramah dan professional dalam berinteraksi dengan penumpang.	41	53	6	-	100
Gaya komunikasi perusahaan mencerminkan nilai-nilai yang bersahabat dan mengakomodasi kebutuhan pelanggan.	39	57	3	1	100

Kepribadian bandara tercermin dalam cara perusahaan menanggapi masalah atau keluhan pelanggan dengan cepat	38	60	2	-	100
Kepribadian bandara yang memberikan kesan positif kepada pengguna layanan.	41	53	5	1	100
Kepribadian bandara dalam memberikan pelayanan cukup efektif dan efisien	21	54	4	21	100
Rata-rata (%)	36	55,4	4	4,6	100%

Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.13 pada indikator kepribadian dapat disimpulkan bahwa penilaian responden tertinggi rata-ratanya adalah 55,4% sedangkan penilaian responden yang terendah jumlah rata-ratanya adalah 4%. Hal ini mendeskripsikan bahwa Kepribadian Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros dari segi kepribadian dilihat bahwa jawaban responden yang paling tinggi adalah 55,4% artinya bahwa indikator kepribadian di bandar udara internasional sultan hasanuddin maros sudah baik. Jawaban terendah dari keseluruhan responden adalah 4% yang artinya bahwa dalam kepribadian di Bandara masih perlu di perbaiki.

2) Reputasi

Reputasi adalah penilaian positif ataupun negative dari pelanggan sebagai pengguna jasa terhadap kredibilitas, keandalan dan integritas bandar udara internasional sultan hasanuddin maros. Reputasi merupakan indikator dalam variabel citra, Maka dari itu dapat diukur melalui 5 pernyataan yaitu: Bandar udara internasional sultan hasanuddin maros dikenal sebagai tempat yang aman

dan dapat diandalkan oleh pengguna layanan, Reputasi perusahaan sebagai penyedia transportasi udara dianggap positif oleh pelanggan dan pengguna layanan, Bandar udara memiliki reputasi yang baik dalam hal keamanan dan efisiensi operasional, masyarakat umum memiliki pandangan positif terhadap kualitas layanan yang ada di bandara setelah menggunakan jasa, reputasi bandara sebagai penyedia layanan penerbangan dianggap berkualitas. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari 100 responden terhadap indikator reputasi dapat dilihat dari pengolahan data sebagai berikut :

Tabel 4.14 Indikator Reputasi

Pernyataan	SS(%)	S(%)	KS(%)	TS(%)	Jumlah (%)
Bandar udara internasional sultan hasanuddin dikenal sebagai tempat yang aman dan dapat diandalkan oleh pengguna layanan.	38	60	1	1	100
Reputasi bandara sebagai penyedia layanan transportasi dianggap positif oleh pengguna layanan	44	54	1	1	100
Bandar udara memiliki reputasi yang baik dalam hal keamanan dan efisiensi operasional	32	61	3	4	100
Masyarakat umum memiliki pandangan positif terhadap kualitas layanan yang ada di bandara setelah menggunakan jasa	31	67	-	2	100
Reputasi bandara sebagai penyedia layanan penerbangan dianggap berkualitas	44	54	1	1	100

Rata-rata (%)	37,8	59,2	1,2	1,8	100%
----------------------	------	------	-----	-----	------

Sumber : Hasil olahan kuisisioner penelitian,2024

Berdasarkan tabel 4.14 pada indikator reputasi dapat disimpulkan bahwa penilaian responden tertinggi rata-ratanya adalah 59,2% sedangkan penilaian responden yang terendah jumlah rata-ratanya adalah 1,2%. Hal ini mendeskripsikan bahwa citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros dari segi reputasi dilihat bahwa jawaban responden yang paling tinggi adalah 55,4% artinya bahwa indikator reputasi di bandar udara internasional sultan hasanuddin maros sudah baik. Jawaban terendah dari keseluruhan responden adalah 4% yang artinya bahwa dalam reputasi di Bandara masih perlu di perbaiki.

3) Nilai

Nilai adalah tingkat kesesuaian antara Tindakan dan kebijakan Bandar udara internasional sultan hasanuddin dengan nilai – nilai yang di junjung tinggi seperti keamanan, profesionalisme,dan keberlanjutan. Nilai merupakan indikator dari variabel citra, maka dari itu dapat diukur melalui 5 pernyataan yaitu Nilai-nilai perusahaan di bandar udara sultan hasanuddin maros tercermin dalam setiap aspek layanan yang diberikan, penerapan nilai-nilai perusahaan seperti keamanan dan keberlanjutan, terlihat dalam operasional pelayanan sehari-hari, komitmen perusahaan terhadap kepuasan pelanggan mencerminkan nilai nilai etika bisnis yang tinggi, bandara memiliki komitmen terhadap inovasi dan peningkatan layanan, penerapan nilai-nilai seperti integritas dan profesionalisme terlihat dalam

setiap aspek operasional perusahaan. Untuk mendeskripsikan pernyataan 100 responden terhadap indikator nilai dapat dilihat dari pengolahan data sebagai berikut:

Tabel 4.15 Indikator Nilai

Pernyataan	SS(%)	S(%)	KS(%)	TS(%)	Jumlah (%)
Nilai-nilai perusahaan di bandar udara sultan hasanuddin maros tercermin dalam setiap aspek layanan yang diberikan	52	45	2	1	100
penerapan nilai-nilai perusahaan seperti keamanan dan keberlanjutan, terlihat dalam operasional pelayanan sehari-hari	38	58	3	1	100
komitmen perusahaan terhadap kepuasan pelanggan mencerminkan nilai nilai etika bisnis yang tinggi	36	60	4	-	100
bandara memiliki komitmen terhadap inovasi dan peningkatan layanan	25	66	8	1	100
penerapan nilai-nilai seperti integritas dan profesionalisme terlihat dalam setiap aspek operasional perusahaan	19	59	7	15	100
Rata-rata (%)	34	57,6	4,8	18	100%

Sumber : Hasil olahan kuisisioner penelitian,2024

Berdasarkan tabel 4.15 pada indikator nilai dapat disimpulkan bahwa penilaian responden tertinggi rata-ratanya adalah 57,6% sedangkan penilaian responden yang terendah jumlah rata-ratanya adalah 4,8%. Hal ini mendeskripsikan bahwa citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin

Maros dari segi nilai dilihat bahwa jawaban responden yang paling tinggi adalah 57,6% artinya bahwa indikator nilai di bandar udara internasional sultan hasanuddin maros sudah baik. Jawaban terendah dari keseluruhan responden adalah 4,8% yang artinya bahwa dalam indikator nilai di Bandara masih perlu di perbaiki.

4) Identitas

Identitas adalah persepsi dan pemahaman pelanggan sebagai pengguna layanan bandara terhadap citra dan identitas bandara. Identitas adalah indikator dari variabel citra, maka dari itu dapat diukur melalui lima pernyataan yaitu: identitas di bandar udara internasional sultan hasanuddin maros tercermin dalam desain visual dan operasional pelayanan yang konsisten, identitas visual bandara memberikan kesan yang kuat kepada pelanggan, identitas perusahaan diterapkan secara konsisten dalam berbagai saluran komunikasi dan poin kontak dengan pelanggan, pengalaman pengguna di bandar udara sultan hasanuddin maros menciptakan identitas perusahaan yang positif, masyarakat umum sebagai pengguna layanandapat dengan mudah mengidentifikasi dan mengenali bandar udara melalui kualitas layannnya. Untuk mendeskripsikan pernyataan 100 responden terhadap indikator nilai dapat dilihat dari pengolahan data sebagai berikut

Tabel 4.16 Indikator Identitas

Pernyataan	SS(%)	S(%)	KS(%)	TS(%)	Jumlah (%)
identitas di bandar udara internasional sultan hasanuddin maros tercermin dalam desain visual dan operasional pelayanan yang konsisten,	40	57	3	-	100
identitas visual bandara memberikan kesan yang kuat kepada pelanggan	33	64	3	-	100
identitas perusahaan diterapkan secara konsisten dalam berbagai saluran komunikasi dan poin kontak dengan pelanggan	35	63	2	-	100
pengalaman pengguna di bandar udara sultan hasanuddin maros menciptakan identitas perusahaan yang positif	33	67	-	-	100
masyarakat umum sebagai pengguna layanandapat dengam mudah mengidentifikasi dan mengenali bandar udara melalui kualitas layannya	45	51	3	1	100
Rata-rata (%)	37,2	60,4	2,2	0,2	100%

Sumber : Hasil olahan kuisisioner penelitian,2024

Berdasarkan tabel 4.17 pada indikator identitas dapat disimpulkan bahwa penilaian responden tertinggi rata-ratanya adalah 60,4% sedangkan penilaian responden yang terendah jumlah rata-ratanya adalah 0,2%. Hal ini mendeskripsikan bahwa citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros dari segi identitas dilihat bahwa jawaban responden yang paling tinggi

adalah 60,4% artinya bahwa indikator nilai di bandar udara internasional sultan hasanuddin maros sudah baik. Jawaban terendah dari keseluruhan responden adalah 0,2% yang artinya bahwa dalam reputasi di Bandara masih perlu di perbaiki.

Tabel 4.17

Tanggapan responden pada variabel X “ Citra”

Pernyataan	Jawaban Responden								Skor
	SS		S		KS		TS		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
P1	41	41	53	53	6	6	-	-	335
P2	39	39	57	57	3	3	1	1	334
P3	38	38	60	60	2	2	-	-	336
P4	41	41	53	53	5	5	1	1	334
P5	21	21	54	54	4	4	21	21	275
P6	38	38	60	60	1	1	1	1	335
P7	44	44	54	54	1	1	1	1	341
P8	32	32	61	61	3	3	4	4	321
P9	31	31	67	67	-	-	2	2	327
P10	44	44	54	54	1	1	1	1	341
P11	52	52	45	45	2	2	1	1	348
P12	38	38	58	58	3	3	1	1	333
P13	36	36	60	60	4	4	-	-	332

P14	25	25	66	66	8	8	1	1	315
P15	19	19	59	59	7	7	15	15	282
P16	40	40	57	57	3	3	-	-	337
P17	33	33	64	64	3	3	-	-	330
P18	35	35	63	63	2	2	-	-	333
P19	33	33	67	67	-	-	-	-	333
P20	45	45	51	51	3	3	1	1	340
Total Skor									6562
Rata-Rata									328,1

Hasil olahan kuisioner penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4.17 diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada variabel Citra dengan total 6562 atau dengan rata-rata 328,1 dari 20 pertanyaan yang didapatkan dari lima indikator. Adapun skor tertinggi dari setiap pernyataan yaitu diberi skor 4 sedangkan yang paling rendah diberikan skor 1. Untuk mengetahui berapa skor yang maximum variabel Y Citra yaitu sebagai berikut:

Skor maximum = skor tertinggi \times N \times jumlah pernyataan

$$= 4 \times 100 \times 20$$

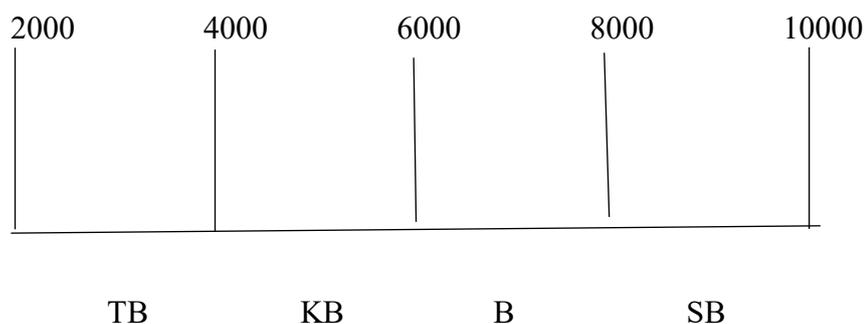
$$= 8000$$

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros di peroleh berdasarkan jumlah skor hasil perolehan dalam

pengumpulan data kuisisioner sebesar 6562. Maka dengan demikian tanggapan responden dari 100 responden untuk variabel Citra yaitu sebagai berikut :

$$\frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor maximum}} \times 100\% = \frac{6562}{8000} \times 100\% = 82,02\%$$

Jadi Citra di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros sebesar 82,02% dan kriteria yang telah ditetapkan mengacu pada kelima indikator penilaian. Apabila diinterpretasikan maka nilai 82,02% berapa pada penilaian. Sedangkan nilai 8000 termasuk dalam interval sangat baik. Secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



Dari hasil penelitian kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin dapat dibuat kategori sebagai berikut.

Keterangan :

$$\text{Tidak Baik (TB)} = 1 \times 100 \times 20 = 2000$$

$$\text{Kurang baik (KB)} = 2 \times 100 \times 20 = 4000$$

$$\text{Baik (B)} = 3 \times 100 \times 20 = 6000$$

$$\text{Sangat baik (SB)} = 4 \times 100 \times 20 = 8000$$

Berdasarkan hasil penelitian pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros mendapatkan hasil 82,02% yang menunjukkan bahwa responden pada variabel Y Citra berada pada penilaian yang sangat baik. Menurut pengamatan peneliti hal tersebut menunjukkan bahwa Citra di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin sudah termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai sebesar 82,02%.

d. Analisis Deskriptif

1) Statistik Deskriptif Kulaitas Pelayanan

Statistik deskriptif kualitas pelayanan yaitu memberikan suatu gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari rata-rata (mean), standar deviasi, minimum, maximum dan sum.

Tabel 4.18 Deskriptive statistics Kualitas Pelayanan

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Kualitas pelayanan	100	75	187	13316	133.16	31.753
Valid N (listwise)	100					

Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.18 menunjukkan bahwa nilai N merupakan jumlah data yang diteliti sebanyak 100 orang responden. Berdasarkan variabel kualitas pelayanan didapatkan nilai keseluruhan sum/jawaban sebesar 13316, nilai minimum sebesar 75, nilai maximum sebesar 187, nilai rata-rata/mean 133,16 dan standar deviasi sebesar 31,753.

Tabel 4.19 Deskriptive statistics Citra

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Citra	100	59	170	11611	116.11	30.059
Valid N (listwise)	100					

Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.19 menunjukkan bahwa nilai N merupakan jumlah data yang diteliti sebanyak 100 orang responden. Berdasarkan variabel kualitas pelayanan didapatkan nilai keseluruhan sum/jawaban sebesar 11611, nilai minimum sebesar 59, nilai maximum sebesar 170, nilai rata-rata/mean 116,11 dan standar deviasi sebesar 30,059.

e. Uji Normalitas Data

Uji normalitas adalah suatu metode yang digunakan untuk menentukan apakah data residual yang diperoleh memiliki distribusi yang normal atau tidak. Uji normalitas data menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Jika nilai sig. (2-tailed) > alpha (0,05), maka data dinyatakan berasal dari populasi berdistribusi normal. Adapun hasil dari populasi berdistribusi normal disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.20 Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		6.26218253
Most Extreme Differences	Absolute		.129
	Positive		.086
	Negative		-.129
Test Statistic			.129
Asymp. Sig. (2-tailed)			.000 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.060 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.054
		Upper Bound	.066
a. Test distribution is Normal.			

b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.20, diketahui bahwa normalitas data ditunjukkan dari nilai sig.(2-tailed) sebesar 0,060. Apabila nilai sig.(2-tailed) sebesar $0,060 \geq \alpha$ (0,05), maka dapat dinyatakan bahwa data berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

f. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk melihat hasil pengaruh kualitas pelayanan terhadap terhadap Citra di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros pada responden yang berjumlah 100 responden yang dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS 25,0.

Adapun hasil analisis regresi dapat diperoleh seperti pada tabel berikut

Tabel 4.21

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-7.179	2.726		-2.633	.010
	Kualitas	.926	.020	.978	46.476	.000

a. Dependent Variable: Citra

Sumber hasil olahan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dilihat $a = -7.179$ dan $b = 0,926$ kemudian disusun persamaan regresinya yaitu:

$$Y = a + bX$$

$$Y = -7.179 + 0,926 X$$

Dimana:

X = Kualitas Pelayanan Publik

Y = Citra

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi Untuk variabel bebas

Berdasarkan tabel 4.21 juga dapat diketahui bahwa *BetaStandardized Coeficients* merupakan nilai konsisten dari variabel X atau kualitas pelayanan yaitu 0,97 atau sebesar 97%. Berarti kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap Citra pengaruhnya kuat dan jika dikaitkan dengan tingkat pengaruh kualitas pelayanan yaitu 97% maka tingkat Citra tinggi. Berarti dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan akan mengakibatkan tingginya Citra bandara.

Tabel 4.22

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.978 ^a	.957	.956	6.294
a. Predictors: (Constant), Kualitas				

Sumber olahan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui nilai R² (Adjusted R Square) dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (Independent) dalam menerangkan variabel terikat (dependent). Dari tabel diatas diketahui bahwa R² sebesar 0,95 hal ini berarti 95% yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan public mempengaruhi citra, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 4.23

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	85569.512	1	85569.512	2160.024	.000 ^b
	Residual	3882.278	98	39.615		
	Total	89451.790	99			
a. Dependent Variable: Citra						
b. Predictors: (Constant), Kualitas						

Sumber hasil olahan data SPSS,2024

Tabel 4.23 Uji F digunakan untuk mengetahui informasi berpengaruh atau tidak variabel X terhadap Variabel Y secara Bersama-sama (simultan) dengan cara melihat nilai Sig. 0,05, jika dibawah 0.05 maka variabel X berpengaruh terhadap Variabel Y, Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji regresi linear mengacu pada dua hal berikut:

- a. Jika nilai P value (sig) $\geq 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak
- b. Jika nilai P value (sig) $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Berdasarkan tabel 4.23 tersebut diatas maka dapat diuraikan bahwa untuk mengetahui model persamaan regresi linear sederhana yang diketahui bahwa nilai f hitung = 2160,024 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0.05 maka variabel X atau variabel kualitas pelayanan berpengaruh kuat terhadap variabel Y atau variabel Citra dengan demikian dapat diketahui bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak karena nilai sig. lebih kecil dari 0,05.

C. Pembahasan

Pada bagian ini akan membahas hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap citra bandar udara internasional sultan hasanuddin maros dan juga memberikan jawaban terkait rumusan masalah dalam penelitian ini yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan Publik di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros dilihat dari lima indikator yang mendukung yaitu: Reliability

(kehandalan), Responsivines(ketanggapan), Assurance (kepastian/jaminan), emphaty (empati) dang tangibles (berwujud bukti langsung). Kualitas pelayanan publik bandara dilihat dari kelima indikator secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik dengan mencapai tingkat pencapaian yaitu 82,58%. Dari hasil pengukuran presentase indikator Reliability sebesar 49,2%, Responsivines sebesar 55,6%, Assurance sebesar 49,2%, emphaty sebesar 61%, dan Tangibles sebesar 62%.

Dari kelima indikator tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa indikator emphaty(empati) dan tangibles(bukti langsung) adalah indikator yang paling dominan dari variabel kualitas pelayanan dengan tingkat presentase sebesar 61% pada indikator *empathy* dan 62% untuk indikator *tangibles* dan indikator yang paling rendah adalah indikator *reliability* dan *assurance* dengan presentase 49,2%

2. Citra

Citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros , dilihat dari empat indikator yang mendukung yaitu : Kepribadian, reputasi, nilai dan identitas. Citra bandara dilihat dari keempat indikator secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik dengan mencapai tingkat peencapaiana yaitu 82,02%. Dari hasil pengukuran indikator kepribadian sebesar 55,4%, reputasi sebesar 59,2%, nilai sebesar 57,6%, dan identitas sebesar 60,4%.

Dari keempat indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator yang dominana adalah indikator identitas dengan tingkat presentase sebesar 60,4%. Dan yang paling rendah adalah indikator kepribadian dengan presentase 55,4%.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap citra

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat mempengaruhi citra. Dengan menggunakan data output SPSS ver 25. Dengan uji regresi linear sederhana, variabel kualitas pelayanan outputnya *R/standart coefficient beta* sebesar 0,97 atau 97% berpengaruh terhadap citra. Indikator yang memiliki pengaruh paling kuat pada penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan yang memiliki nilai rata-rata sebesar 82,58% dan variabel citra yang memiliki nilai rata-rata sebesar 82,02%.

Pelayanan yang berkualitas akan membuat penumpang sebagai pengguna layanan bandara akan membuat persepsi masyarakat tinggi sehingga citra bandara meningkat dan berdampak positif juga bagi bandara, begitupun sebaliknya ketika penumpang sebagai pengguna layanan menerima pelayanan yang kurang berkualitas maka akan membuat citra atau persepsi masyarakat terhadap bandar akan buruk di mata penumpang sebagai pengguna layanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan public di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai 82,58% yang dalam kriteria jawaban responden 76-100% dalam kategori sangat baik. Dimana indikator yang dominan adalah indikator *empathy* dan *tangible* yang masing masing memperoleh 61% dan 62% dan indikator yang terendah adalah *reliability* dan *assurance* yang masing masing memperoleh 49,2%.
2. Perhitungan yang dilakukan dapat diketahui bahwa Citra di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros sudah sangat baik dengan. Hal ini dapat dilihat dari nilai 82,02% yang dalam keiteria jawaban responden 76-100% dalam kategori sangat baik. Dimana indikator yang dominan adalah indikator identitas dengan nilai 60,4% dan yang terendah adalah indikator kepribadian dengan nilai 55,4%.
3. kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra. Hal ini ditandai dengan hasil dari regresi linear yang dilakukan yang memperoleh nilai t hitung sebesar 46,47 dengan sig.a 0,05, t hitung sebesar 46,47 lebih besar dari

nilai t tabel dan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan berpengaruh terhadap citra sehingga memberikan dampak yang positif terhadap Bandar Udara.

4. Variabel X atau variabel kualitas pelayanan berpengaruh kuat terhadap variabel Y atau variabel citra. Hal ini ditandai dengan nilai f hitung = 2160,024 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak karena nilai Sig. lebih kecil dari 0,05.

B. SARAN

1. kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros sudah dikatakan baik akan tetapi masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan oleh Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros, seperti: pelayanan yang baik seperti pemberian system informasi terkait jadwal penerbangan yang update dan akurat , perubahan jadwal yang tidak mendadak dan pemberian informasi sebelumnya serta pelayanan yang efisien dan tidak memakan waktu lama selain itu penumpang atau masyarakat yang akan menggunakan jasa juga memerlukan jaminan seperti: rasa aman Ketika menerima pelayanan di bandara ,merasa nyaman menggunakan fasilitas yang ada selama menggunakan jasa bandar udara guna memenuhi kebutuhan penumpang sehingga meningkatkan persepsi positif masyarakat terkait bandara yang berujung pada peningkatan citra.

2. Bagi peneliti yang akan datang sebaiknya mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel yang lain karena masih banyak faktor yang mempengaruhi Citra.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, HeruJuabdinSada, Saiful Bahri, D. S. (2022). Attractive : Innovative Education Journal. *Students' Difficulties at Elementary School in Increasing Literacy Ability*, 4(1), 1–12.
- A.S. Moenir, (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta. Hlm 88
- Bunahri, R. R., & Luwihono, A. (2023). *Pentingnya Pelayanan Informasi Berbasis Digital terhadap Pengguna Jasa Penerbangan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang*. 1(1), 53–67.
- Dewi, N. K. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Citilink Rute Domestik Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. *Flight Attendant Kedirgantaraan : Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 4(1), 95–97. <https://doi.org/10.56521/attendant-dirgantara.v4i1.403>
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Ghulaman, F., & Yulianto, K. (2022). *Pengaruh Citra Perusahaan PT. Garuda Indonesia Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Inter Script : Journal of Creative Communication*, 3(2), 40. <https://doi.org/10.33376/is.v3i2.1101>
- Hafsani, Khofifah; Fatmawati, F. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna Jasa Maskapai Sriwijaya Air Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 241–251.
- Hardiani, & Niemah, K. F. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo*. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 650–662.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media
- Harwinda, A., & Ikhsano, A. (2020). *Pengaruh Special Event Pembukaan ASIAN GAMES ke-18 Tahun 2018 terhadap Reputasi Ketua Panitia INASGOC*. *Jurnal Komunikasi*, 14(1), 31–42. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v14i1.6029>
- Julina, J. (2018). *Pengaruh Komunikasi dari Mulut ke Mulut terhadap Citra Merek dan Reputasi Perusahaan serta dampaknya pada Nilai Pelanggan*.

Sosial Budaya, 15(1), 67. <https://doi.org/10.24014/sb.v15i1.5431>

- Kasus, S., Jasa, P., Arief, M., & Kunci, K. (n.d.). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BANDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang)*. 1–8.
- Kevin, & Mukti Rahardjo. (2018). *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Reputasi Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 02(2), 1–8.
- Kewarganegaraan, J., Christiani, L., Fatmayati, F., Udara, M. T., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2022). *Pengaruh ketepatan waktu dan kualitas pelayanan terhadap reputasi perusahaan penerbangan lion air di bandar udara komodo labuan bajo nusa tenggara timur*. 6(1), 274–283.
- Lalolorang, M., Rorong, A. J., & Palar, N. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kahuku Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Nanda, S. E., & Widyaningsih, W. (2021). *Pengaruh Terpaan Berita Peretasan Tokopedia Terhadap Reputasi Perusahaan*. *BroadComm*, 3(1), 12–22. <https://doi.org/10.53856/bcomm.v3i1.215>
- Rafliansyah, A. (n.d.). *Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar*. *Skripsi . Program Studi Diploma IV Manajemen Transportasi Udara , Jenjang Sarjana , Program Diploma IV , Sekolah Tinggi Tek*.
- Ramadhaniati. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Jasa Forwarding*. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, 1(1), 1–10. <https://ejournal.jic.ac.id/ideb/>
- Rawis, R. W., Ruru, J., & Kolondam, H. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanong Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa*. *Administrasi Publik*, VIII(114), 45–56.
- Realina, R., & Tamburion, H. D. (2019). *Pengaruh Peran PR terhadap Reputasi Perusahaan Operator Selular*. *Prologia*, 3(2), 448. <https://doi.org/10.24912/pr.v3i2.6386>
- Ripai, R., Ikhsan, I., & Wulandari, D. (2021). *Peningkatan Citra Organisasi Melalui Kualitas Layanan Dan Efektivitas Humas Di Smp Swasta Se-Kecamatan Sukamakmur Kabupaten Bogor*. *Jurnal Manajemen Pendidikan*,

9(1), 13–17. <https://doi.org/10.33751/jmp.v9i1.3362>

Safitri, D. (2023). *Analisis Kinerja Petugas Boarding Gate Pada PT Kokapura Dalam Mencapai On Time Performance (OTP) Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang*. 1(3), 68–71.

Sri Intan Putri. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Ruang Keberangkatan Domestik Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Supadio Pontianak Kalimantan Barat*. *Jurnal Manajemen Bisnis, Akuntansi Dan Keuangan*, 1(1), 69–78. <https://doi.org/10.55927/jambak.v1i1.383>

Studi, P., Pada, K., & Bank, P. T. (2016). *Penerapan Konsep Corporate Social Responsibility (CSR) Dan Pengaruhnya Terhadap Reputasi Perusahaan (Studi Kasus Pada PT. BANK SULSELBAR Cabang Utama Makassar)*.

Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.

Suhaimi, S. (2019). *Membangun Citra Melalui Teori Reputasi*. *Komunika*, 2(1), 23–28. <https://doi.org/10.24042/komunika.v2i1.4754>

Sulastri, T. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Citra Perguruan Tinggi*. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 1(1), 41. <https://doi.org/10.33603/jibm.v1i1.491>

Turyandi, I. (2021). *Pengaruh Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Pada Bri Cabang Garut*. *KarismaPro*, 11(1), 25–39. <https://doi.org/10.53675/karismapro.v1i22.232>

Wakano, Z. I. (2018). *INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang Lion Air)*. *Manajemen Pelayanan Di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar*, 1–86.

Wilman, M. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta*. 156.

L

A

M



P

I

R

A

N

1. Lembar Kuisisioner

KUESIONER PENELITIAN

Kepada responden yang terhormat,

Berkenaan dengan pelaksanaan penelitian skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Citra Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros”**, maka saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner atau pernyataan yang dilampirkan. Jawaban yang Anda berikan akan sangat membantu penelitian ini dan kuesioner ini dapat digunakan apabila sudah terisi semua.

Seluruh data dan informasi yang Bapak/Ibu/Sdr/I berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian semata.

Saya ucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Sdr/I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini secara objektif dan benar.

Hormat Saya,

IRMA SURYANI

NIM.
105611107820

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA :

JENIS KELAMIN :

UMUR :

Berilah tanda (√) pada pernyataan di bawah ini sesuai dengan penilaian Anda. Ada 4 alternatif Jawaban yang disediakan, yaitu:

SIMBOL	KATEGORI
SS	Sangat Setuju
S	Setuju
KS	Kurang Setuju
TS	Tidak Setuju

A.kualitas Pelayanan Publik (Variabel X)

1.Reability (Kehandalan)

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS
1.	Penerbangan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros selalu tepat waktu sesuai jadwal.				
2.	Sistem informasi penerbangan di bandara memberikan update yang akurat tentang status penerbangan				
3.	Fasilitas transportasi umum atau antar-jemput di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros selalu tersedia dan mudah diakses				
4.	Saya merasa yakin bahwa bagasi saya akan tiba dengan selamat setiap kali saya menggunakan Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros				
5.	Pelayanan di counter check-in Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros sangat efisien dan tidak memakan waktu lama				

2. Responsiviness (ketanggapan)

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS
1.	Petugas layanan pelanggan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros merespons pertanyaan saya dengan cepat				
2.	Informasi terkait penerbangan dan fasilitas bandara disampaikan dengan jelas oleh petugas				
3.	Saya merasa diberikan bantuan yang memadai oleh petugas ketika menghadapi kendala atau pertanyaan				
4.	Sistem antrian di layanan check-in atau pengecekan keamanan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros efisien				
5.	Respon untuk layanan pelanggan sangat cepat dan cukup efisien				

3. Assurance (jaminan)

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS
1.	Saya merasa aman dan nyaman menggunakan Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros.				
2.	Bandara memiliki prosedur yang efektif dalam menangani situasi darurat atau keterlambatan penerbangan.				
3.	Saya merasa yakin bahwa bandara ini mematuhi standar keamanan penerbangan internasional				
4.	Pemberian informasi dan arahan di bandara ini sangat jelas dan meminimalkan risiko kesalahan atau kebingungan				
5.	Saya merasa yakin bahwa layanan keamanan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros terlaksana dengan baik				

4. Emphaty (empati)

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS
1.	Petugas di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan preferensi saya				
2.	Saya merasa diperlakukan dengan ramah dan sopan oleh petugas di bandara				
3.	Petugas bandara memiliki keterampilan komunikasi yang baik dalam menanggapi kebutuhan penumpang				
4.	Petugas Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros memberikan informasi tambahan atau saran yang				

	membantu selama perjalanan				
5.	Saya merasa didengarkan dan dihargai oleh petugas ketika saya menghadapi masalah atau pertanyaan				

5. Tangibles (Berwujud atau bukti langsung)

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS
1.	Bukti fisik seperti informasi papan pengumuman di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros memberikan petunjuk yang jelas dan mudah dimengerti				
2.	Testimoni atau cerita sukses dari pelanggan lain membuat saya merasa yakin menggunakan Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros				
3.	Saya sering melihat tanda petunjuk atau pemandu yang membantu saya bergerak di sekitar Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros				
4.	Fasilitas yang ada di bandara cukup terjaga mulai dari kerapihan dan kebersihan				
5.	Fasilitas yang ada di bandara cukup memberikan kenyamanan terhadap pelanggan sebagai pengguna jasa				

B. Citra (Variabel Y)

1. Kepribadian

NO	pernyataan	SS	S	KS	TS
1.	Karyawan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros menunjukkan sikap yang ramah dan profesional dalam berinteraksi dengan penumpang				
2.	Gaya komunikasi perusahaan mencerminkan nilai-nilai yang bersahabat dan mengakomodasi kebutuhan pelanggan				
3.	Kepribadian bandara terlihat dalam cara perusahaan menanggapi masalah atau keluhan pelanggan dengan cepat				
4.	Kepribadian Bandara memberikan kesan yang positif kepada pengguna layanan				
5.	Kepribadian Bandara dalam memberikan pelayanan kepada pengguna penumpang cukup efektif dan efisien				

2. Reputasi

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS
1.	Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros dikenal sebagai tempat yang aman dan dapat diandalkan oleh masyarakat umum				
2.	Reputasi perusahaan sebagai penyedia layanan transportasi udara dianggap positif oleh pelanggan dan pengguna layanan				
3.	Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros memiliki reputasi yang baik dalam hal keamanan dan efisiensi operasional				
4.	Masyarakat umum memiliki pandangan positif terhadap kualitas layanan yang ada di bandara setelah menggunakan jasa.				
5.	Reputasi Bandara sebagai penyedia layanan penerbangan dianggap berkualitas				

3. Nilai

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS
1.	Nilai-nilai perusahaan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros tercermin dalam setiap aspek layanan yang diberikan				
2.	Penerapan nilai-nilai perusahaan, seperti keamanan dan keberlanjutan, terlihat dalam operasional pelayanan sehari-hari				
3.	Komitmen perusahaan terhadap kepuasan pelanggan mencerminkan nilai-nilai etika bisnis yang tinggi				
4.	Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros memiliki komitmen terhadap inovasi dan peningkatan layanan				
5.	Penerapan nilai-nilai seperti integritas dan profesionalisme terlihat dalam setiap aspek operasional perusahaan				

4. Identitas

NO	pernyataan	SS	S	KS	TS
1.	Identitas di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros tercermin dalam desain visual dan operasional pelayanan yang konsisten				
2.	identitas visual bandar udara memberikan kesan				

	yang kuat kepada pelanggan				
3.	Identitas perusahaan diterapkan secara konsisten dalam berbagai saluran komunikasi dan poin kontak dengan pelanggan				
4.	Pengalaman pengguna di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Maros menciptakan identitas perusahaan yang positif				
5.	Masyarakat umum dapat dengan mudah mengidentifikasi dan mengenali bandar udara melalui kualitas layanannya.				



2. Rekapitulasi Hasil Responden

a. variabel kualitas pelayanan publik

Res pon den	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	T O T A L	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	75
2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	81
3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	75
4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	85
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
8	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	83
9	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	81
10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	86
12	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	98
13	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	99
14	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	96
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	10

																									8	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91
17	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93
18	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	97
19	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	100
20	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	101
21	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	103
22	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	105
23	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	104
24	2	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	104
25	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	110
26	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100
27	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	101
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	104
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104
30	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	11

																									2	
31	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	11 4
32	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	11 6
33	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	11 8
34	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	11 1
35	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	11 7
36	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	11 6
37	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	11 8
38	2	3	2	3	2	4	3	3	2	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	11 2
39	4	3	2	3	2	4	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	11 5
40	2	3	2	2	1	4	3	3	2	3	4	3	4	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	10 7
41	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	12 5
42	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	11 5
43	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 1
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	14

																									3	
45	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	12 9
46	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	11 6
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12 2
48	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	13 0
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	12 7
50	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 0
51	2	1	3	4	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12 2
52	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	14 4
53	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	13 2
54	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	13 5
55	2	4	3	2	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	13 0
56	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	13 6
57	4	3	3	4	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	13 9
58	4	3	3	4	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	13

																									6	
59	4	3	3	4	1	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	130
60	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	148
61	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	153
62	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	151
63	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	153
64	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	160
65	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	147
66	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	161
67	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	154
68	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	164
69	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	148
70	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	155
71	2	1	3	1	1	1	1	4	1	4	1	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	122
72	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	16

																									2		
73	4	4	3	3	3	4	2	4	1	2	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	1	3	3	14 7	
74	2	2	3	3	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	14 6	
75	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	1	3	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	15 0	
76	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	15 6	
77	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	16 0	
78	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	16 4	
79	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	16 0	
80	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	17 1	
81	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	17 1
82	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	17 1	
83	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	17 5	
84	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	17 7
85	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	16 9	
86	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	18

																									0	
87	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	17 6
88	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 3
89	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	16 9
90	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 3
91	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17 2
92	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	18 7
93	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	17 9
94	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	18 0
95	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	17 7
96	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	17 7
97	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	18 6
98	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	18 1
99	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	17 3
100	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	18

b. variabel citra

Respon de n	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y1 0	Y1 1	Y1 2	Y1 3	Y1 4	Y1 5	Y1 6	Y1 7	Y1 8	Y1 9	Y2 0	TO TA L	
1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
2	2	2	2	2	2	4	3	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	59
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	64
4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	75
5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	72
6	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	72
7	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	73
8	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	73
9	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	76
10	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	78
11	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	82
12	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	77
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
17	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	85
18	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	86
19	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	84

45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	107
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	106
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	107
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	110
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	112
50	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	120
51	2	1	3	4	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	107
52	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	124
53	4	4	4	3	1	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	114
54	4	2	3	4	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	4	115
55	2	4	3	2	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	4	114
56	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	120
57	4	3	3	4	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	4	121
58	3	3	3	4	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	119
59	3	3	3	4	1	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	117
60	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	130
61	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	133
62	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	134
63	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	133
64	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	139
65	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	131
66	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	140
67	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	136
68	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	144
69	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	133

70	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	137
71	2	4	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	3	3	3	3	1	109
72	3	4	4	4	3	4	3	1	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	141
73	4	4	3	3	1	4	2	4	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	135
74	2	4	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	3	3	1	3	3	3	3	2	133
75	3	4	3	3	1	3	4	2	1	4	3	1	3	3	1	3	3	3	3	4	130
76	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	141
77	3	3	3	3	1	3	3	1	3	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	4	134
78	4	4	3	3	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	1	3	4	3	3	3	142
79	4	3	3	4	1	3	3	1	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	136
80	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	153
81	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	151
82	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	155
83	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	156
84	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	156
85	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	153
86	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	158
87	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	158
88	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	160
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	4	154
90	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	160
91	2	4	3	4	1	3	3	4	4	3	4	4	3	2	1	3	3	3	3	4	152
92	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	163
93	4	4	4	3	1	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	158
94	4	2	3	4	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	1	4	3	3	3	4	156

95	4	4	3	2	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	1	4	3	3	3	4	157
96	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	161
97	4	3	3	4	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	4	161
98	3	3	3	4	1	3	4	4	4	3	4	3	3	3	1	3	4	3	3	4	161
99	3	3	3	4	1	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	159
100	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	170



4. Hasil Uji Validitas Variabel Citra

		Correlations																				
		V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	TOTAL
V1	Pearson Correlation	1	.447	.470	.222	.230	.380	.260	.265	.210	.250	.170	.130	.180	.282	.173	.240	.240	.261	.233	.220	.288
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.027	.021	.000	.004	.000	.031	.009	.077	.118	.096	.011	.084	.000	.014	.005	.020	.024	.010
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
V2	Pearson Correlation	.447	1	.254	.040	.070	.157	.302	.071	.018	.152	.077	.139	.236	.055	.133	.139	.321	.193	.316	.011	.250
	Sig. (2-tailed)	.000		.011	.888	.484	.118	.002	.480	.877	.131	.448	.186	.017	.882	.186	.187	.001	.088	.001	.088	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
V3	Pearson Correlation	.470	.254	1	.117	.323	.707	.418	.126	.031	.178	.121	.202	.483	.246	.288	.483	.340	.688	.877	.179	.327
	Sig. (2-tailed)	.000	.011		.248	.001	.000	.000	.275	.798	.073	.230	.048	.000	.013	.009	.000	.001	.000	.000	.000	.014
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
V4	Pearson Correlation	.222	.040	.117	1	.240	.238	.260	.304	.412	.871	.374	.408	.138	.181	.102	.042	.273	.182	.267	.188	.388
	Sig. (2-tailed)	.007	.888	.240		.004	.010	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.189	.100	.100	.070	.000	.004	.007	.047	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
V5	Pearson Correlation	.230	.070	.323	.240	1	.262	.320	.058	.108	.143	.087	.123	.320	.404	.810	.241	.181	.332	.320	.132	.367
	Sig. (2-tailed)	.031	.484	.001	.004		.000	.011	.872	.201	.158	.100	.098	.001	.000	.000	.018	.100	.001	.001	.181	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
V6	Pearson Correlation	.380	.157	.707	.230	.262	1	.402	.122	.195	.307	.311	.261	.500	.320	.323	.536	.290	.510	.554	.301	.275
	Sig. (2-tailed)	.000	.118	.000	.018	.000		.000	.233	.100	.002	.002	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
V7	Pearson Correlation	.260	.302	.418	.343	.320	.402	1	.193	.172	.285	.181	.286	.336	.236	.201	.288	.488	.388	.382	.811	.244
	Sig. (2-tailed)	.004	.002	.000	.000	.021	.010		.007	.088	.004	.002	.004	.001	.018	.048	.010	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
V8	Pearson Correlation	.265	.271	.328	.188	.323	.188	.193	1	.871	.088	.147	.402	.108	.121	.012	.087	.188	.008	.008	.188	.213
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010	.102	.027	.102	.102		.000	.200	.145	.000	.213	.232	.000	.067	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
V9	Pearson Correlation	.215	-.010	.231	.412	.304	.195	.172	.521	1	.234	.376	.470	.092	.114	.179	.090	.150	.130	.104	.289	.248
	Sig. (2-tailed)	.031	.877	.008	.001	.000	.088	.000	.000		.018	.000	.000	.418	.280	.082	.088	.121	.188	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
V10	Pearson Correlation	.268	.182	.178	.373	.183	.307	.388	.088	.234	1	.246	.348	.117	.130	.180	.128	.128	.288	.243	.341	.217
	Sig. (2-tailed)	.008	.131	.277	.000	.158	.002	.004	.088	.018		.012	.000	.248	.088	.070	.218	.212	.010	.018	.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
V11	Pearson Correlation	.179	.277	.121	.278	.287	.211	.306	.147	.278	.248	1	.288	.208	.228	.142	.184	.082	.171	.222	.088	.223
	Sig. (2-tailed)	.077	.000	.130	.000	.000	.002	.145	.000	.000	.000		.000	.046	.025	.158	.184	.007	.089	.027	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
V12	Pearson Correlation	.159	.138	.202	.406	.173	.281	.206	.403	.410	.380	.205	1	.218	.205	.244	.120	.168	.322	.285	.184	.223
	Sig. (2-tailed)	.116	.188	.044	.000	.095	.000	.004	.000	.000	.000	.000		.028	.041	.038	.088	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
V13	Pearson Correlation	.168	.238	.403	.138	.325	.507	.230	.087	.082	.112	.207	.218	1	.260	.303	.527	.440	.501	.818	.120	.362
	Sig. (2-tailed)	.088	.012	.000	.188	.001	.000	.001	.438	.418	.248	.046	.028		.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
V14	Pearson Correlation	.282	.088	.248	.181	.464	.328	.238	.121	.114	.236	.224	.208	.288	1	.888	.171	.188	.234	.148	.113	.224
	Sig. (2-tailed)	.011	.887	.012	.108	.000	.001	.018	.232	.200	.018	.020	.041	.003		.000	.089	.074	.019	.147	.003	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
V15	Pearson Correlation	.173	.238	.385	.182	.219	.223	.301	.182	.188	.182	.142	.248	.383	.488	1	.218	.138	.343	.303	.184	.367
	Sig. (2-tailed)	.084	.088	.004	.108	.000	.001	.048	.000	.070	.078	.018	.018	.000	.000		.031	.170	.000	.002	.071	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
V16	Pearson Correlation	.346	.138	.582	.042	.141	.535	.295	.087	.088	.123	.184	.120	.627	.171	.210	1	.423	.607	.581	.098	.233
	Sig. (2-tailed)	.000	.187	.000	.878	.018	.000	.010	.087	.048	.218	.104	.238	.000	.000	.031		.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
V17	Pearson Correlation	.245	.321	.340	.273	.161	.296	.486	.188	.188	.128	.042	.188	.480	.180	.138	.423	1	.418	.413	.000	.370
	Sig. (2-tailed)	.014	.001	.001	.006	.100	.002	.000	.000	.121	.219	.607	.088	.000	.018	.178	.000		.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
V18	Pearson Correlation	.281	.188	.488	.182	.333	.810	.388	.088	.120	.288	.171	.372	.607	.234	.343	.687	.418	1	.870	.222	.288
	Sig. (2-tailed)	.005	.005	.000	.008	.001	.000	.000	.150	.190	.010	.099	.000	.000	.018	.000	.000	.000		.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
V19	Pearson Correlation	.239	.318	.523	.267	.320	.554	.192	.138	.104	.242	.222	.240	.815	.140	.302	.581	.413	.670	1	.170	.363
	Sig. (2-tailed)	.020	.001	.000	.007	.001	.000	.000	.118	.205	.018	.007	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
V20	Pearson Correlation	.226	.211	.179	.199	.132	.301	.311	.246	.210	.341	.180	.184	.120	.113	.004	.099	.000	.221	.170	1	.234
	Sig. (2-tailed)	.024	.011	.074	.047	.182	.002	.002	.008	.008	.001	.080										

5. Hasil Uji Rasbilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	25



6. Hasil uji reabilitas variabel citra

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.860	20



7. Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	6.26218253	
Most Extreme Differences	Absolute	.129	
	Positive	.086	
	Negative	-.129	
Test Statistic		.129	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.060 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.054
		Upper Bound	.066

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

8. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
	1	Kualitas ^b	

a. Dependent Variable: Citra

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.978 ^a	.957	.956	6.294

a. Predictors: (Constant), Kualitas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	85569.512	1	85569.512	2160.024	.000 ^b
	Residual	3882.278	98	39.615		
	Total	89451.790	99			

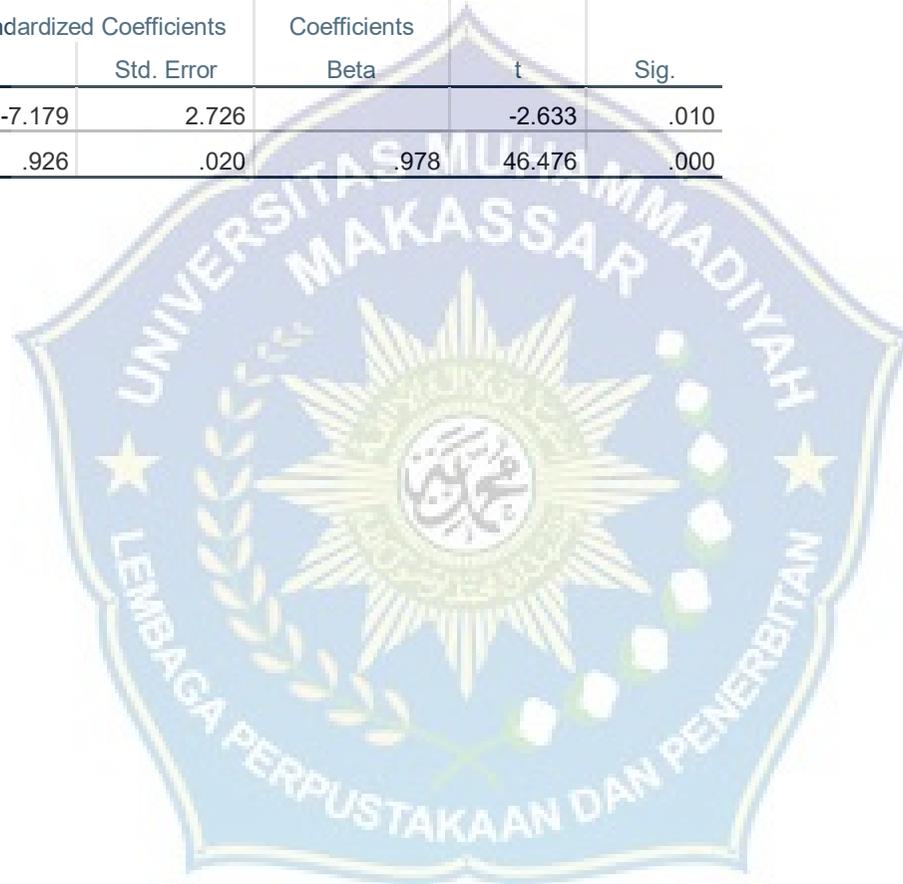
a. Dependent Variable: Citra

b. Predictors: (Constant), Kualitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-7.179	2.726		-2.633	.010
	Kualitas	.926	.020	.978	46.476	.000

a. Dependent Variable: Citra



..
DOKUMENTASI



Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros



Pembagian kuisisioner kepada responden

Nomor : AP.I. 133 /DL.07/2024/GM.UPG
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Penelitian

Kepada Yth. :

Ketua LP3M
Universitas Muhammadiyah Makassar
di
Makassar

Menunjuk Surat Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar Jurusan Ilmu Administrasi Negara Nomor : 32332/S.01/PTSP/2023 tanggal 27 Desember 2023 perihal Permohonan Penelitian, bersama ini disampaikan bahwa pada prinsipnya Manajemen PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dapat menyetujui permohonan tersebut sebagai berikut:

No	Nama	Kompetensi Keahlian	Judul Penelitian
1	Irma Suryani	Ilmu Administrasi Negara	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Kabupaten Maros

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, untuk teknis pelaksanaannya agar yang bersangkutan mengikuti beberapa ketentuan sebagai berikut:

1. Sebelum melaksanakan kegiatan agar yang bersangkutan melaporkan diri kepada Human Capital Business Partner Section;
2. Penelitian/ pengambilan data dimaksud tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku dan semata-mata untuk kepentingan ilmiah;
3. Mentaati semua ketentuan yang berlaku di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar;
4. Menggunakan Pas Visitor pada saat pelaksanaan penelitian berlangsung;
5. Peneliti wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Human Capital Business Partner Section PT. Angkasa pura I Cabang Sultan Hasanuddin Makassar selambatnya 3 (tiga) bulan setelah pengambilan data dilaksanakan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Maros, 16 Januari 2024
a.n. GENERAL MANAGER
AIRPORT ADMINISTRATION SENIOR MANAGER,

Angkasa Pura | AIRPORTS
PT. ANGKASA PURA I BANDAR UDARA SULTAN HASANUDDIN
KADIR USMAN

Tembusan Yth. :

1. General Manager;
2. Airport Operation, Services and Security Senior Manager



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.066972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail ip3m@uimuh.ac.id

Nomor : 3156/05/C.4-VIII/XII/1445/2023

27 Desember 2023 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

14 Jumadil akhir 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 2935/FSP/A.1-VIII/XII/1445/2023 tanggal 27 Desember 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : IRMA SURYANI

No. Stambuk : 10561 1107820

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP CITRA BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN KABUPATEN MAROS"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 4 Januari 2024 s/d 4 Maret 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd
NBM 1127761



Universitas
Muhammadiyah
Makassar

Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Faculty of Social and Political Sciences

Mawara Iqra Lantai 3 - Jalan Sultan Alauddin No. 299 Makassar 90221

Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588

Official Email: info@unismuh.ac.id

Official Web: <http://fosp.unismuh.ac.id>

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Nomor : 2935/FSP/A.1-VIII/XII/1445 H/2023 M
Lamp. : 1 (satu) Eksampul
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

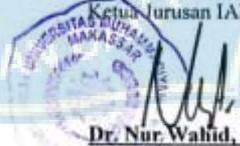
Nama Mahasiswa : Irma Suryani
Stambuluk : 10561 11078 20
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin
Kabupaten Maros.
Judul Skripsi : *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Kabupaten Maros"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu. Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 27 Desember 2023
Ketua Jurusan IAN


Dr. Nur Walid, S.Sos, M.Si
NBM : 991 742



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Public Administration - Government Studies - Communication Science



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : 32332/S.01/PTSP/2023 Kepada Yth.
Lampiran : - 1. Pimpinan PT Angkasa Pura I
Makassar
Perihal : Izin penelitian 2. Bandar Udara Internasional Sultan
Hasanuddin Maros

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3156/05/C.4-VIII/XII/1445/2023 tanggal 27 Desember 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : IRMA SURYANI
Nomor Pokok : 105611107820
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. Sit Alauddin No. 259 Makassar
PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP CITRA BANDAR UDARA
INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN KABUPATEN MAROS "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 27 Desember 2023 s/d 04 Maret 2024

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 27 Desember 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,
2. Peringgal.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972, 881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Irma Suryani

Nim : 105611107820

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	12 %	25 %
3	Bab 3	5 %	10 %
4	Bab 4	8 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 13 Februari 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



BAB I Irma Suryani 105611107820

ORIGINALITY REPORT

100% SIMILARITY INDEX	10% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	1% STUDENT PAPERS
---------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	repository.fisip-untirta.ac.id Internet Source	7%
2	text-id.123dok.com Internet Source	1%
3	repository.usd.ac.id Internet Source	1%
4	docplayer.info Internet Source	<1%
5	www.slideshare.net Internet Source	<1%

Exclude quotes

Exclude matches

Exclude bibliography



BAB II Irma Suryani 105611107820

ORIGINALITY REPORT

12	LULUS	9%	4%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS	

PRIMARY SOURCES

1	eprints.untirta.ac.id Internet Source	4%
2	Fahrurrozi Sewet, Walid Jumlad. "Pengaruh Safety Culture terhadap Safety Behavior pada Unit PKP- PK di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo ", El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 2023 Publication	1%
3	Submitted to Cerritos College Student Paper	1%
4	kumpulanmakalahmahasiswa.blogspot.com Internet Source	1%
5	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
6	www.slideshare.net Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Semarang Student Paper	1%

8	Cindy Ariza Hasibuan, Nurbaiti Nurbaiti. "Peran Layanan Publik Aplikasi Sibisa dalam Mewujudkan Kemudahan terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipilKotaMedan", Jurnal Minfo Polgan, 2023 Publication	1 %
9	hukumtransportasi2015.wordpress.com Internet Source	<1 %
10	Submitted to Perry High School Student Paper	<1 %
11	id.123dok.com Internet Source	<1 %
12	alexsoewondo.blogspot.com Internet Source	<1 %
13	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
14	ejournal.unitomo.ac.id Internet Source	<1 %
15	eprints.radenfatah.ac.id Internet Source	<1 %
16	eprints.ums.ac.id Internet Source	<1 %

BAB III Irma Suryani 105611107820

ORIGINALITY REPORT



5%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1

journal.bakrie.ac.id

Internet Source

3%

2

repository.ub.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Exclude bibliography

Off



BAB IV Irma Suryani 105611107820

ORIGINALITY REPORT

8%		8%	3%	3%
SIMILARITY INDEX		INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	 digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
3	bpiw.pu.go.id Internet Source	1%
4	repository.widyatama.ac.id Internet Source	1%
5	id.123dok.com Internet Source	<1%
6	eprints.poltektegal.ac.id Internet Source	<1%
7	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1%
8	Submitted to Intercollege Student Paper	<1%
9	Submitted to stie-pembangunan Student Paper	<1%

10	Submitted to UIN Sunan Ampel Surabaya Student Paper	<1 %
11	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
12	docplayer.info Internet Source	<1 %
13	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
14	repository.syekh Nurjati.ac.id Internet Source	<1 %
15	Submitted to Universitas Andalas Student Paper	<1 %
16	docobook.com Internet Source	<1 %
17	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
18	eprints.unpak.ac.id Internet Source	<1 %
19	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
20	Apsari Wahyu Kurnianti, Ascharisa Mettasatya Afrilia. "Hubungan Intercultural Sensitivity Dengan Efektivitas Komunikasi Dalam Mencegah Bullying di SMA Taruna Nusantara	<1 %

Magelang", Kanal: Jurnal Ilmu Komunikasi,
2020
Publication

21	core.ac.uk Internet Source	<1 %
22	dspace.uii.ac.id Internet Source	<1 %
23	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet Source	<1 %
24	wntsapp.eu Internet Source	<1 %
25	www.scribd.com Internet Source	<1 %
26	Hery Tri Yudi, Ahmad Taufiq Harahap, Al Firah. "Pengaruh Pelayanan Customer Service Dan Fasilitas Kantor Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Medan", Jurnal Bisnis Corporate, 2024 Publication	<1 %
27	zombiedoc.com Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

BAB V Irma Suryani 105611107820

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX



5%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.radenintan.ac.id

Internet Source

2%

2

text-id.123dok.com

Internet Source

2%

Exclude quotes

Exclude matches

Exclude bibliography





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IRMA SURYANI atau yang lebih dikenal dengan nama Irma lahir di Sidomukti tanggal 05 Agustus 2002, penulis merupakan anak kedua dari pasangan suami istri Ratiman dan Lina Hartini.

Penulis menyelesaikan Pendidikan di SD Negeri 199 Sidomukti Kecamatan Bone-Bone, Kabupaten Luwu Utara pada tahun 2014. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan Pendidikan ke jenjang selanjutnya di SMP Negeri 1 Bone-Bone Kecamatan Bone-Bone, Kabupaten Luwu Utara dan selesai pada tahun 2017 kemudian melanjutkan Pendidikan di Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 4 Luwu Utara Kecamatan Bone-Bone, Kabupaten Luwu Utara dan selesai pada tahun 2020. Pada tahun 2020 peneliti melanjutkan Pendidikan ke jenjang selanjutnya di perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Pada tahun 2024 ini akan mengantarkan penulis meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam gelar sarjana strata satu (S1) dalam karya ilmiah yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Kabupaten Maros”.

