

**PENGARUH HOSPITALITY PETUGAS AVSEC TERHADAP  
KENYAMANAN DAN KEPUASAN PENUMPANG DI  
TERMINAL 2 BANDARA SOEKARNO HATTA**

Oleh  
**Neng Annisa Athohiroh**  
NPM: 8412223191

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Ujian Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi



**UNIVERSITAS INSAN CENDEKIA MANDIRI  
BANDUNG  
Tahun 2025**

**PENGARUH HOSPITALITY PETUGAS AVSEC TERHADAP  
KENYAMANAN DAN KEPUASAN PENUMPANG DI  
TERMINAL 2 BANDARA SOEKARNO HATTA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Ujian Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi**

**Disusun Oleh:**

**Nama : Neng Annisa Athohiroh**

**NPM : 8412223191**

Draft Skripsi Ini disetujui  
Tanggal

Oleh:  
Dosen Pembimbing

**H. Ardinal Djalil, S.E, M.M**  
**NIP. NIDN.0406046101**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen

**Risna Harvati.S.E, M.M**  
**NIDN.04260117502**

**PENGARUH HOSPITALITY PETUGAS AVSEC TERHADAP  
KENYAMANAN DAN KEPUASAN PENUMPANG DI  
TERMINAL 2 BANDARA SOEKARNO HATTA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Ujian Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi**

**Disusun Oleh:**

**Nama : Neng Annisa Athohiroh  
NPM : 8412223191**

Draft Skripsi Ini disetujui  
Tanggal

Oleh:  
Dosen Pembimbing

**H. Ardinat Djatil, S.E, M.M**  
**NIP. NIDN.0406046101**

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Manajemen



**Indriana Damaianti.SE.,M.Ak**  
**NIDN.0405069203**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Manajemen

**Risna Harvati.S.E, M.M**  
**NIDN.04260117502**

## HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Neng Annisa Athohiroh

NIM : 8412223191

Tanggal : 28 Agustus 2025

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :

**“PENGARUH HOSPITALITY PETUGAS AVSEC TERHADAP KENYAMANAN DAN KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL 2 BANDARA SOEKARNO HATTA”** Adalah hasil karya saya sendiri bukan merupakan plagiasi dari hasil karya orang lain dan benar keasliannya. Dalam penulisan skripsi ini, saya telah mengikuti kaidah ilmiah dan ketentuan yang berlaku di Universitas Insan Cendikia Mandiri Bandung.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 28 Agustus 2025



Neng Annisa Athohiroh

## SURAT PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan dibawah ini:

Nama : Neng Annisa Athohiroh  
Tempat Tanggal Lahir : Sumedang, 13 Maret 2000  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh *Hospitality* Petugas Avsec Terhadap  
Kenyamanan dan Kepuasan Penumpang di  
Terminal 2 Bandara Soekarno Hatta

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Insan Cendekia Mandiri.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Bandung, 28 Agustus 2025



Neng Annisa Athohiroh

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *hospitality* petugas *Aviation Security* (Avsec) terhadap kenyamanan dan kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandara Soekarno Hatta. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya kualitas pelayanan petugas Avsec, khususnya dalam aspek *hospitality*, yang tidak hanya berkaitan dengan keamanan penerbangan tetapi juga berdampak pada kenyamanan dan kepuasan penumpang sebagai pengguna jasa bandara.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert kepada penumpang yang melalui Terminal 2. Jumlah sampel ditentukan menggunakan perhitungan statistik sehingga diperoleh responden yang representatif. Data dianalisis dengan uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, serta analisis inferensial menggunakan MANOVA (*Multivariate Analysis of Variance*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *hospitality* petugas Avsec berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan dan kepuasan penumpang. Secara parsial, *hospitality* berpengaruh sebesar 82,1% terhadap kenyamanan dengan kategori hubungan yang kuat, dan sebesar 58,9% terhadap kepuasan dengan kategori hubungan sedang. Secara simultan, *hospitality* Avsec memberikan pengaruh sebesar 83,7% terhadap kenyamanan dan kepuasan penumpang.

Dengan demikian, *Hospitality* Avsec menjadi faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang Terminal 2 Bandara Soekarno Hatta. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan Avsec melalui pelatihan *soft skill* dan penguatan aspek humanis sangat disarankan guna menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik, aman, dan berkesan bagi penumpang.

**Kata kunci:** *Hospitality, Aviation Security, Kenyamanan, Kepuasan Penumpang, Bandara Soekarno Hatta*

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of Aviation Security (Avsec) officers' hospitality on passenger comfort and satisfaction at Terminal 2 of Soekarno-Hatta International Airport. The background of this research is based on the importance of Avsec's role not only in ensuring flight security but also in providing quality service through hospitality, which contributes to both passenger comfort and satisfaction as airport service users.*

*The research employed a quantitative method with an associative approach. Primary data were collected through questionnaires using a Likert scale distributed to passengers at Terminal 2. The number of samples was determined using statistical calculation to obtain representative respondents. The data were analyzed using validity and reliability tests, descriptive statistics, and inferential analysis through Multivariate Analysis of Variance (MANOVA).*

*The results of the study indicate that Avsec officers' hospitality has a significant effect on both comfort and satisfaction. Partially, hospitality influences comfort by 82.1% (strong relationship) and satisfaction by 58.9% (moderate relationship). Simultaneously, hospitality contributes 83.7% to passenger comfort and satisfaction.*

*Therefore, Avsec hospitality plays a crucial role in improving passenger comfort and satisfaction at Terminal 2 of Soekarno-Hatta Airport. Therefore, enhancing Avsec service quality through continuous soft-skill training and strengthening humanistic approaches is highly recommended to create a safer, more pleasant, and memorable travel experience for passengers.*

**Keywords:** *Hospitality, Aviation Security, Passenger Comfort, Passenger Satisfaction, Soekarno-Hatta International Airport*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh *Hospitality* Petugas Avsec Terhadap Kenyamanan dan Kepuasan Penumpang di Terminal 2 Bandara Soekarno Hatta". Penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana Manajemen dari Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Insan Cendekia Mandiri. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan skripsi ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir Asep Najmudin, M.P., selaku Rektor Universitas Insan Cendekia Mandiri.
2. Ibu Indriana Damaianti, S.E., M.Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Insan Cendekia Mandiri.
3. Ibu Risna Haryati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Insan Cendekia Mandiri.
4. Bapak H. Ardinal Djalil, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing penulisan skripsi ini yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan Penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Fitri Dewi Afiany, S.Ikom, M.M., selaku Dosen Wali Pembimbing Akademik di Universitas Insan Cendekia Mandiri.
6. Seluruh dosen di Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama masa studi.
7. Kedua orang tua dan saudara tercinta, atas kasih sayang, doa, serta dukungan moral maupun material yang tiada henti.
8. Suami tercinta, Muhammad Nurhasanudin, yang senantiasa memberikan doa, semangat, perhatian, dan kasih sayang sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

9. Sahabat terbaik penulis, yaitu Sonia Fitriana Nur Rezeky, S.Tr.Sos, yang selalu memberikan dukungan, motivasi, serta kebersamaan yang berarti selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Teman-teman satu angkatan.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas perhatian dan apresiasi yang diberikan kepada skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan keberkahan kepada kita semua.

Bandung, 28 Agustus 2025

Penulis



## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN .....	i
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
11.1. ....	L
atar Belakang Masalah .....	1
11.2. ....	I
identifikasi Masalah .....	3
11.3. ....	B
atasan Masalah .....	3
11.4. ....	T
ujian Penelitian .....	4
11.5. ....	M
manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	6
2.1.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	6
2.1.1.2. Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	6
2.1.1.3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2.1.2. <i>Hospitality</i> .....	8
2.1.2.1. Pengertian <i>Hospitality</i> .....	8
2.1.2.2. Fungsi <i>Hospitality</i> .....	9
2.1.2.3. Dimensi dan Indikator <i>Hospitality</i> .....	9
2.1.3. Kenyamanan Penumpang .....	11
2.1.3.1. Pengertian Kenyamanan Penumpang.....	11
2.1.3.2. Dimensi dan Indikator Kenyamanan Penumpang.....	11
2.1.4. Kepuasan Penumpang .....	12
2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Penumpang.....	12
2.1.4.2. Dimensi dan Indikator Kepuasan Penumpang.....	13

2.2. Penelitian Terdahulu .....	14
2.3. Kerangka Pemikiran .....	21
2.4. Hipotesis Penelitian .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1. Gambaran Objek Penelitian .....	23
3.1.1. Gambaran Terminal 2 Bandara Soekarno Hatta .....	23
3.1.2. Gambaran Petugas Avsec Bandara Soekarno Hatta.....	24
3.2. Metode Penelitian .....	25
3.3. Operasional Variabel Penelitian .....	26
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	29
3.5. Populasi dan Sampel.....	29
3.5.1. Populasi.....	29
3.5.2. Sampel.....	30
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.7. Teknik Pengujian Alat Ukur.....	32
3.7.1. Uji Validitas.....	32
3.7.2. Uji Reliabilitas .....	33
3.8. Metode Analisis Data.....	34
3.8.1. Analisis Deskriptif .....	35
3.8.2. Analisis MANOVA .....	36
3.9. Rancangan Hipotesis .....	37
3.9.1. Uji Koefisien Determinasi.....	37
3.9.2. Uji Parsial.....	38
3.9.3. Uji Simultan .....	39
3.10. Pengujian Asumsi Klasik .....	40
3.10.1. Uji Normalitas .....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1. Gambaran Umum Responden .....	42
4.1.1. Karakteristik Responden .....	42
4.1.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
4.1.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
4.1.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	43
4.2. Analisis Data dan Hasil Penelitian .....	44
4.2.1. Analisis Deskriptif .....	44
4.2.1.1. Tanggapan Responden Mengenai <i>Hospitality</i> .....	44
4.2.1.2. Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan .....	45
4.2.1.3. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Penumpang .....	46

4.2.2. Uji Instrumen Penelitian.....	47
4.2.2.1. Uji Validitas.....	47
4.2.2.2. Uji Reliabilitas .....	48
4.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	49
4.2.3.1. Uji Normalitas.....	49
4.2.4. Analisis MANOVA .....	50
4.2.5. Uji Hipotesis.....	53
4.2.5.1. Uji Koefisien Determinasi .....	53
4.2.5.2. Uji Parsial .....	54
4.2.5.3. Uji Simultan.....	54
4.3. Pembahasan.....	55
4.3.1. Pengaruh <i>Hospitality</i> Petugas Avsec Terhadap Kenyamanan Penumpang.....	55
4.3.2. Pengaruh <i>Hospitality</i> Petugas Avsec Terhadap Kepuasan Penumpang.....	56
4.3.3. Pengaruh <i>Hospitality</i> Petugas Avsec Terhadap Kenyamanan dan Kepuasan Penumpang.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	59
5.1. Kesimpulan .....	59
5.2. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN 1.....	64
LAMPIRAN 2.....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian	27
Tabel 3.2. Bobot Nilai Jawaban Skala Likert	34
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4.2. Usia Responden	42
Tabel 4.3. Pendidikan Responden	43
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Mengenai <i>Hospitality</i>	44
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan	45
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Penumpang	46
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas Pertama	49
Tabel 4.10. Hasil Uji Normalitas Kedua	50
Tabel 4.11. Multivariate Tests	51
Tabel 4.12. Tests of Between Subjects Effects	51
Tabel 4.13. Parameter Estimates	52
Tabel 4.14. Analisis Determinasi	53
Tabel 4.15. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Pemikiran	21
Gambar 3.1.	Terminal 2 Bandara Soekarno Hatta	24
Gambar 4.1.	Garis Kontinum <i>Hospitality</i>	45
Gambar 4.2.	Garis Kontinum Kenyamanan	46
Gambar 4.3.	Garis Kontinum Kepuasan Penumpang	47



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	64
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas	67

