

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan Standar Operasional Prosedur terhadap kepuasan penanganan penumpang yang berkebutuhan khusus (*WCBS* dan Lansia) pada *SilkAir* Yogyakarta di PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $2.384 > 2.045$ ) dan nilai signifikansi  $<$   $0.05$  ( $0,024 < 0.05$ ). Standar Operasional Prosedur memberikan sumbangan efektif sebesar 16,9% terhadap kepuasan penanganan penumpang yang berkebutuhan khusus (*WCBS* dan Lansia) pada *SilkAir* Yogyakarta di PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, ada beberapa saran yang dapat disampaikan yaitu sebagai berikut:

1. Hendaknya pihak *SilkAir* Yogyakarta di PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk perlu mengevaluasi dan mengupgrade SOP yang tersedia khususnya dalam penanganan penumpang *WCBS* dan lansia secara berkala dan berkesinambungan agar dapat sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan yang timbul di maskapai tersebut.
2. Hendaknya pihak *SilkAir* Yogyakarta di PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk lebih meningkatkan kepuasan penanganan penumpang dalam hal produk

jasa yang ditawarkan, kenyamanan, pelayanan sehingga dapat merekomendasikan jasa maskapai tersebut kepada sesama *WCHS*, lansia, teman dan kerabat. Hal ini mengingat masih ada beberapa responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

3. Disarankan untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti lebih lanjut tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan penanganan penumpang selain variabel yang diteliti, misalnya variabel tingkat pelayanan dan kinerja karyawan, sehingga dapat menyempurnakan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asya Hanif, dkk. 2016. "Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan (Studi Pada Wisatawan Nusantara Yang Berkunjung Ke Kota Batu)". *Administrasi Bisnis*. Vol. 38 No. 1. Halaman 46
- Bagaskara Pratama, dkk. 2017. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Di Nn Laundry, Jakarta Selatan)". *Teknik dan Ilmu Komputer*. Vol. 06 No. 24. Halaman 437-438
- Baik Setiani. 2015. " Prinsip-Prinsip Manajemen Pengelolaan Bandar Udara". *Ilmiah Widya* Vol. 3. No.1. Halaman 26-27
- Eswika Nilasari & Istiatin. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo". *Paradigma*. Vol. 13, No. 01. Halaman 3-4
- Fandy Tjiptono. 2014 *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Gabriele. 2018. "Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen Marketing Dan Hrd PT Cahaya Indo Persada". *Agora*. Vol 6. No. 1. Halaman 2-3
- Mulia Wanti. 2009. *Standar Operasional Prosedur Penanganan Penumpang Yang Memerlukan Pelayanan Khusus Di PT. Indonesia Air Asia Medan*. Medan: Universitas Sumatera Utara Fakultas Sastra Program Pendidikan Non Gelar Dalam Program Studi Pariwisata Bidang Keahlian Usaha Wisata Medan
- Rusda Irawati dan Enstien Basuki Woro Hardiastuti. 2016. "Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Proses Pembelian Bahan Baku, Proses Produksi dan Pengemasan pada Industri Jasa Boga (Studi Kasus pada PT. KSM *Catering & Bakery Batam*)". *Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. Vol. 4. No. 2. Halaman 187-188
- Santoso. Cetakan 2, 2017. *Statistik Hospitalitas*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 Poin 1,2.
- Wiwien Setiawati. 2015. "Penyusunan *Standard Operating Procedures* (Sop) Pada Pt Sketsa Cipta Graha Di Surabaya". *Agora*. Vol. 3. No. 1. Halaman 516
- Yayan Darmayanti. 2017. "Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pengawas Urusan Gerbong Sukacinta (Pug Sct) Pt. Kereta Api Indonesia (Persero)

Kabupaten Lahat”. *Pendidikan Ekonomidan Bisnis*. Vol. 5 No.1. Halaman 65- 66

You She Melly Anne Dharasta Dan Anto Turnado. 2016. “Pelaksanaan Pelayanan *Groundhandling* Terhadap Penumpang Maskapai Lion Air Di PT Kokapura Bandar Udara Internasional Achmad Yani Semarang”. *Ground Handling Dirgantara* Vol.3. No. 1. Halaman 26-27

Buku pedoman *Passenger service manual PT.JAS*

Atmoko, Tjipto. 2011. Standar Operasional Prosedur.

Tjiptono, Fandy. 2010, Strategi Pemasaran, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta.

Coban, S. 2012. The effects of the image of destination on tourist satisfaction and loyalty: the case of Cappadocia. *European Journal of Social Sciences*, 29 (2) : 222-232.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Penerbit Erlangga. Jakarta

Kotler & Keller, 2012. *Pemasaran dan Manajemen Pemasaran* Penerbit Erlangga. Jakarta

# LAMPIRAN

## **LAMPIRAN 1**

### **SURAT PERMOHONAN PENELITIAN**



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Calurunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281  
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : I-427/Q.AMPTA/V/2018  
Hal : Permohonan Penelitian

31 Mei 2018

Kepada  
Direktur SILKAIR  
Di Hotel Royal Ambarrukmo

Dengan Hormat,

Kami yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, menerangkan bahwa :

Nama	: Indra Lesmana Sinaga
NIM	: 416200155
Prodi	: Usaha Perjalanan Wisata ( Diploma IV )
Tahun Akademik	: 2017/2018
Alamat	: Jl. Solo Kepuh Gk III, Gang Nanas No. 1077
Nomor Telp	: 08529692 6525
Periode	: Mei – Juni 2018

Mohon untuk diijinkan melaksanakan Penyusunan Laporan Penelitian dengan Judul :

**" PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP  
KEPUASAN PENANGANAN PENUMPANG YANG BERKEBUTUHAN  
(WCHS DAN LANSIA) PADA MASKAPAI SILKAIR YOGYAKARTA DI PT. JAS TBK"**

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Hormat Kami,  
  
Drs. Prihatno, MM

**LAMPIRAN 2**  
**SURAT KETERANGAN**  
**PENELITIAN**



Yogyakarta, 28 Juni 2018

Nomor : 01 / VI / SSC-JOG / 2018  
Perihal : Penelitian di PT.JAS

Kepada Yth.  
Pimpinan Bidang Akademik  
AMPTA Yogyakarta  
di-

Tempat

Dengan Hormat,

Sesuai Surat Permohonan dari Akademi AMPTA Prodi Usaha Perjalanan Wisata (Diploma IV) Yogyakarta bernomor : 1426/Q.AMPTA/V/2018 mengenai Permohonan Penelitian di PT. JAS Jogja sebagai syarat Penyusunan Tugas Akhir, yang dilaksanakan mulai tanggal 28 Juni s/d 05 Juli 2018 dibagian Divisi Pasasi Terminal, Dengan ini kami menyetujui permohonan tersebut dan dapat dimulai pada periode bulan yang diminta, dengan syarat- syarat dan tata tertib yang telah ditentukan oleh PT. JAS.

Demikian surat ini kami buat, Terima Kasih atas Perhatiannya.

Hormat kami,

  
**JAS**  
Airport Services  
Agus Fitrianto By CAS Destination  
Station Coordinator

**LAMPIRAN 3**  
**KUESIONER PENELITIAN**

No.

## KUESIONER

Kepada Yth.  
Responden

Dengan hormat,

Saya mahasiswa D4 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Sehubungan dengan Skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kepuasan Penanganan Penumpang Yang Berkebutuhan (WCHS Dan Lansia) Pada Maskapai Silkair Yogyakarta Di PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk.”**. Saya sangat mengharapkan dukungan dan partisipasi anda dalam penelitian ini. Pernyataan dan data responden hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian dan sangat dijaga kerahasiaannya.

Atas perhatian dan kesediaan meluangkan waktu anda, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

**Indra Lesmana Sinaga**

NIM : 416200155

## KUESIONER PENELITIAN

Peneliti : Indra Lesmana Sinaga  
Nim : 416200155  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata (UPW)  
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) AMPTA Yogyakarta

---

Kepada Responden yang terhormat,

Kuesoner ini digunakan sebagai bahan peneliti mengenai **“Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kepuasan Penanganan Penumpang Yang Berkebutuhan (WCHS Dan Lansia) Pada Maskapai *SilkAir* Yogyakarta Di PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk.”** Membutuhkan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk mengisi kuesoner ini. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Data Responden

1. Nama Responden :
2. Umur :
3. Gender :
4. Status : Sudah menikah/belum menikah

Petunjuk pengisian kuesoner berilah tanda chek (✓) pada kolom yang tersedia sesuai dengan jawaban menurut pendapat anda.

Keterangan :

Sangat Setuju (SS) : 4

Setuju (S) : 3

Tidak Setuju (TS) : 2

Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

**KARYAWAN PT. JASA ANGKASA SEMESTA TBK.**

Isilah pernyataan berikut ini sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dengan 4 alternatif jawaban dengan skor(4) Sangat Setuju, (3) Setuju, (2) Tidak Setuju, (1) Sangat Tidak Setuju.

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.1	Penggunaan peraturan penanganan dan pengangkutan <i>WCHS</i> dan Lansia sudah efisien				
1.2	Standar Operasional Prosedur yang diterapkan mampu mendukung <i>On Time Performance</i> dalam penerbangan				
2.1	Pelayanan penumpang <i>WCHS</i> dan Lansia sudah dilaksanakan dengan konsisten mengacu pada Standar Operasional Prosedur yang berlaku				
2.2	Penanganan penumpang <i>WCHS</i> dan Lansia dilaksanakan sesuai Standart Operasional Prosedur secara konsisten				
3.1	Pelayanan penumpang <i>WCHS</i> dan Lansia sudah dilaksanakan dengan benar dengan meminimalisasi kesalahan yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur yang berlaku				
3.2	Petugas dilapangan menggunakan Standar Operasional Prosedur dengan tepat				
4.1	Penyelesaian masalah yang timbul dalam pelayanan penumpang <i>WCHS</i> dan Lansia sudah dilaksanakan dengan konsisten mengacu pada Standar Operasional Prosedur yang berlaku				

4.2	Upgrade Standar Operasional Prosedur sesuai dengan masalah yang dihadapi setiap tahun nya				
5.1	Tenaga kerja yang memberikan pelayanan penumpang WCHS dan Lansia sudah mendapatkan perlindungan tenaga kerja dari perusahaan				
5.2	Asuransi mendukung penuh terhadap perlindungan karyawan apabila terjadi kecelakaan kerja dalam menangani penumpang				
6.1	Sudah ada peta kerja				
6.2	Peta kerja dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dalam menangani penumpang terutama (WCHS dan Lansia)				
7.1	Waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan penumpang WCHS dan Lansia sudah sesuai Standar Operasional Prosedur				
7.2	Standar Operasional Prosedur dan petunjuk kerja mudah dipahami dan sudah mampu menjawab kebutuhan penumpang				

No.

## KUESIONER

Kepada Yth.  
Responden

Dengan hormat,

Saya mahasiswa D4 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Sehubungan dengan Skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kepuasan Penanganan Penumpang Yang Berkebutuhan (WCHS Dan Lansia) Pada Maskapai Silkair Yogyakarta Di PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk.”**. Saya sangat mengharapkan dukungan dan partisipasi anda dalam penelitian ini. Pernyataan dan data responden hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian dan sangat dijaga kerahasiaannya.

Atas perhatian dan kesediaan meluangkan waktu anda, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

**Indra Lesmana Sinaga**

NIM : 416200155

## KUESIONER PENELITIAN

Peneliti : Indra Lesmana Sinaga  
Nim : 416200155  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata (UPW)  
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) AMPTA Yogyakarta

---

Kepada Responden yang terhormat,

Kuesoner ini digunakan sebagai bahan peneliti mengenai **“Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kepuasan Penanganan Penumpang Yang Berkebutuhan (WCHS Dan Lansia) Pada Maskapai *SilkAir* Yogyakarta Di PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk.”** Membutuhkan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk mengisi kuesoner ini. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Data Responden

5. Nama Responden :  
6. Umur :  
7. Gender :  
8. Status : Sudah menikah/belum menikah

Petunjuk pengisian kuesoner berilah tanda chek (✓) pada kolom yang tersedia sesuai dengan jawaban menurut pendapat anda.

Keterangan :

Sangat Setuju (SS) : 4



Setuju (S) : 3

Tidak Setuju (TS) : 2

Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

### **PENUMPANG LANSIA *SILK AIR***

Isilah pernyataan berikut ini sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dengan 4 alternatif jawaban dengan skor (4) Sangat Setuju, (3) Setuju, (2) Tidak Setuju, (1) Sangat Tidak Setuju.

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.1	Pihak maskapai telah memberikan pelayanan yang memuaskan dan saya akan tetap menggunakan maskapai ini dalam penerbangan selanjutnya				
1.2	Saya akan tetap menggunakan maskapai penerbangan <i>Silkair</i> karena pelayanannya sangat memuaskan dan sesuai standar pelayanan dalam menangani penumpang Lansia				
2.1	Pihak maskapai telah memberikan pelayanan yang memuaskan dan saya akan tetap menggunakan maskapai ini dalam penerbangan selanjutnya dan membeli beberapa produk yang ditawarkan				
2.2	Saya akan membeli produk yang ditawarkan karena saya sudah pernah menggunakan maskapai <i>Silkair</i> untuk berpergian, dan saya tidak pernah kecewa terutama dalam menangani penumpang Lansia				
3.1	Pihak maskapai telah memberikan pelayanan yang memuaskan dan saya akan merekomendasikan maskapai ini kepada orang terdekat				

3.2	Saya akan merekomendasikan Teman, Kerabat, serta anggota keluarga yang lain yang hendak berpergian keluar negeri dengan menggunakan maskapai <i>Silkair</i> terutama Teman, Kerabat, Rekan sesama Lansia				
4.1	Pihak maskapai telah memberikan pelayanan yang memuaskan dan saya bersedia membayar lebih untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih				
4.2	Saya bersedia membayar lebih apabila pelayanan yang digunakan dapat memberikan kepuasan terhadap saya (Lansia)				
5.1	Pihak maskapai telah memberikan pelayanan yang memuaskan dan saya bersedia memberikan kritik, saran dan masukan guna mempertahankan dan meningkatkan pelayanan maskapai				
5.2	Saya bersedia memberikan kritik, saran kepada pihak maskapai <i>Silkair</i> jika ada kekurangan dalam pelayanan mulai dari <i>check-in counter</i> pada sampai tujuan akhir penerbangan (terutama dalam menangani penumpang Lansia)				

No.

## KUESIONER

Kepada Yth.  
Responden

Dengan hormat,

Saya mahasiswa D4 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Sehubungan dengan Skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kepuasan Penanganan Penumpang Yang Berkebutuhan (WCHS Dan Lansia) Pada Maskapai Silkair Yogyakarta Di PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk.”**. Saya sangat mengharapkan dukungan dan partisipasi anda dalam penelitian ini. Pernyataan dan data responden hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian dan sangat dijaga kerahasiaannya.

Atas perhatian dan kesediaan meluangkan waktu anda, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

**Indra Lesmana Sinaga**

NIM : 416200155

## KUESIONER PENELITIAN

Peneliti : Indra Lesmana Sinaga  
Nim : 416200155  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata (UPW)  
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) AMPTA Yogyakarta

---

Kepada Responden yang terhormat,

Kuesoner ini digunakan sebagai bahan peneliti mengenai **“Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kepuasan Penanganan Penumpang Yang Berkebutuhan (WCHS Dan Lansia) Pada Maskapai *SilkAir* Yogyakarta Di PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk.”** Membutuhkan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk mengisi kuesoner ini. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Data Responden

9. Nama Responden :  
10. Umur :  
11. Gender :  
12. Status : Sudah menikah/belum menikah

Petunjuk pengisian kuesoner berilah tanda chek (✓) pada kolom yang tersedia sesuai dengan jawaban menurut pendapat anda.

Keterangan :

Sangat Setuju (SS) : 4

Setuju (S) : 3

Tidak Setuju (TS) : 2

Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

### **PENUMPANG WCHS SLIKAIR**

Isilah pernyataan berikut ini sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dengan 4 alternatif jawaban dengan skor (4) Sangat Setuju, (3) Setuju, (2) Tidak Setuju, (1) Sangat Tidak Setuju.

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.1	Pihak maskapai telah memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan Expektasi				
1.2	Saya akan tetap menggunakan maskapai ini dalam penerbangan selanjutnya dan menambahkan beberapa layanan ekstra lainnya				
2.1	Sebagai penumpang saya sangat tertarik dengan variasi kelas servis yang ditawarkan <i>Silkair</i> , sehingga saya akan (membeli <i>seat</i> ) menggunakan pesawat <i>Silkair</i>				
2.2	Penanganan khusus <i>WCHS</i> sangat memuaskan, sehingga saya akan menggunakan jasa penerbangan <i>Silkair</i> (membeli <i>seat</i> ) kembali ketika bepergian dengan menggunakan pesawat <i>Silkair</i>				
3.1	Pihak maskapai telah memberikan pelayanan yang memuaskan dan saya akan merekomendasikan maskapai ini kepada orang terdekat ( <i>WCHS</i> ).				
3.2	Standar pelayanan dalam menangani penumpang khusus <i>WCHS</i> sudah diterapkan dengan baik dan tepat sehingga saya akan merekomendasikan untuk terbang menggunakan pesawat <i>Silkair</i> bagi sesama pengguna <i>WCHS</i>				
4.1	Pihak maskapai telah memberikan pelayanan yang memuaskan dan saya bersedia membayar lebih untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih				
4.2	Penanganan terhadap penumpang <i>WCHS</i> sangat baik dan				

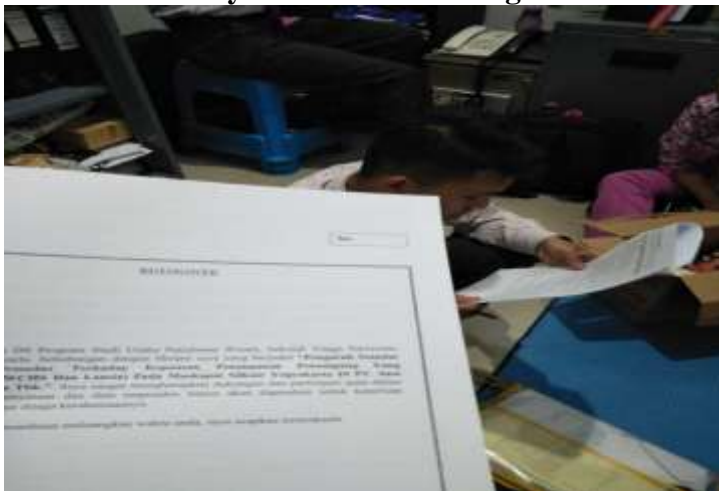
	nyaman sehingga saya bersedia untuk membayar lebih untuk kenyamanan saya ketika terbang menggunakan <i>Silkair</i>				
5.1	Pihak maskapai telah memberikan pelayanan yang memuaskan dan saya bersedia memberikan kritik, saran dan masukan guna mempertahankan dan meningkatkan pelayanan maskapai				
5.2	Saya akan memberikan kritik dan saran yang membangun bagi manajemen maskapai khususnya dalam menangani penumpang <i>WCHS</i>				

**LAMPIRAN 4**

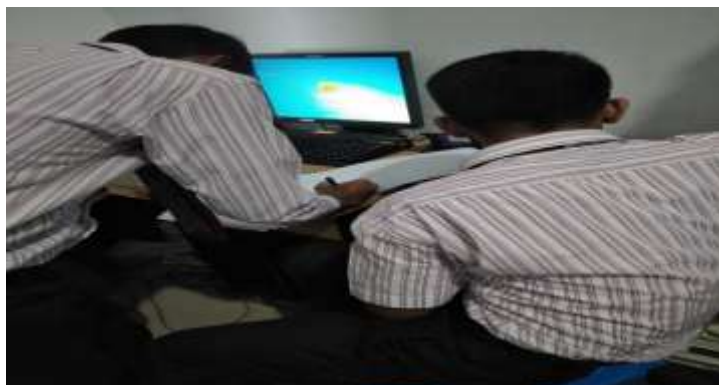
**GAMBAR**



**Gambar : karyawan PT. JAS mengisi kuesioner**



**Gambar : karyawan PT. JAS mengisi kuesioner**



**Gambar : karyawan PT. JAS mengisi kuesioner**





**Gambar : Counter Check-in Silkair**



**Gambar : karyawan PT. JAS mengisi kuesioner**



**Gambar : karyawan PT. JAS mengisi kuesioner**



**Gambar : Pesawat Silkair**

**LAMPIRAN 5**  
**DATA HASIL PENELITIAN**



### DATA PENELITIAN

RES	Data Penelitian Variabel SDP														JML	MEAN
	Item 1.1	Item 1.2	Item 2.1	Item 2.2	Item 3.1	Item 3.2	Item 4.1	Item 4.2	Item 5.1	Item 5.2	Item 6.1	Item 6.2	Item 7.1	Item 7.2		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	3.00
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4.00
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	43	3.07
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3.00
5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3.00
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3.00
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3.00
8	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	47	3.36
9	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	44	3.14
10	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	52	3.71
11	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	46	3.29
12	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	47	3.36
13	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	40	2.86
14	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	49	3.50
15	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	49	3.50
16	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	47	3.36
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	3.00
18	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	44	3.14
19	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	51	3.64
20	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	45	3.21
21	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	3.07
22	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	52	3.71
23	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	52	3.64
24	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	49	3.50
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3.00
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4.00
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	39	2.79
28	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	49	3.50
29	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	43	3.07
30	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	46	3.29

**Keterangan:**

JML (Jumlah) = total skor perolehan masing-masing responden

Mean (skor rata-rata) = total skor perolehan responden dibagi jumlah responden

No	Res	Data Penelitian Variabel Kepuasan Penumpang										JML	MEAN
		Item 1.1	Item 1.2	Item 2.1	Item 2.2	Item 3.1	Item 3.2	Item 4.1	Item 4.2	Item 5.1	Item 5.2		
1	WCHS 1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	34	3.40
2	WCHS 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.00
3	WCHS 3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2.00
4	WCHS 4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	34	3.40
5	WCHS 5	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	17	1.70
6	WCHS 6	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	37	3.70
7	WCHS 7	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	32	3.20
8	WCHS 8	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	36	3.60
9	WCHS 9	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	37	3.70
10	WCHS 10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2.00
11	WCHS 11	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	27	2.70
12	WCHS 12	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	34	3.40
13	WCHS 13	2	2	3	3	2	2	4	4	3	3	28	2.80
14	WCHS 14	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	25	2.50
15	WCHS 15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
16	LANSIA 1	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	36	3.60
17	LANSIA 2	2	2	1	1	1	1	4	4	4	4	24	2.40
18	LANSIA 3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	30	3.00
19	LANSIA 4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	36	3.60
20	LANSIA 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.00
21	LANSIA 6	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	32	3.20
22	LANSIA 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
23	LANSIA 8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	37	3.70
24	LANSIA 9	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	37	3.70
25	LANSIA 10	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	28	2.80
26	LANSIA 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
27	LANSIA 12	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	19	1.90
28	LANSIA 13	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37	3.70
29	LANSIA 14	4	4	1	1	3	4	4	4	2	2	29	2.90
30	LANSIA 15	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35	3.50

**Keterangan:**

JML (Jumlah) = total skor perolehan masing-masing responden

Mean (skor rata-rata) = total skor perolehan responden dibagi jumlah responden



### JAWABAN PER ITEM VARIABEL SOP

NEW FILE.

DATASET NAME DataSet1 WINDOW FRONT.

FREQUENCIES VARIABLES=Item\_1\_1 Item\_1\_2 Item\_2\_1 Item\_2\_2 Item\_3\_1 Item\_3\_2

Item\_4\_1 Item\_4\_2 Item\_5\_1 Item\_5\_2 Item\_6\_1 Item\_6\_2 Item\_7\_1 Item\_7\_2

/ORDER=ANALYSIS.

#### Frequency Table

Item\_1\_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	19	63.3	63.3	63.3
Sangat Setuju	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

#### Keterangan:

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pernyataan/item 1-1 diperoleh sebanyak 19 responden (63,3%) menyatakan setuju dan sebanyak 11 responden (36,7%) menyatakan sangat setuju. Dengan demikian mayoritas responden menyatakan setuju pada pernyataan/item 1\_1.

Item\_1\_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	18	60.0	60.0	60.0
Sangat Setuju	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Item\_2\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Setuju	17	56.7	56.7	56.7
Valid Sangat Setuju	13	43.3	43.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Item\_2\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Setuju	18	60.0	60.0	60.0
Valid Sangat Setuju	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Item\_3\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Setuju	19	63.3	63.3	63.3
Valid Sangat Setuju	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Item\_3\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Setuju	15	50.0	50.0	50.0
Valid Sangat Setuju	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	



**Item\_4\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	22	73.3	73.3	73.3
Valid Sangat Setuju	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Item\_4\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	6.7	6.7	6.7
Valid Setuju	19	63.3	63.3	70.0
Valid Sangat Setuju	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Item\_5\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Valid Setuju	20	66.7	66.7	70.0
Valid Sangat Setuju	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Item\_5\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	6.7	6.7	6.7
Valid Setuju	21	70.0	70.0	76.7
Valid Sangat Setuju	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Item\_6\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	3	10.0	10.0	10.0
Valid Setuju	17	56.7	56.7	66.7
Sangat Setuju	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Item\_6\_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	3	10.0	10.0	10.0
Valid Setuju	18	60.0	60.0	70.0
Sangat Setuju	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Item\_7\_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	2	6.7	6.7	6.7
Valid Setuju	20	66.7	66.7	73.3
Sangat Setuju	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Item\_7\_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	4	13.3	13.3	13.3
Valid Setuju	21	70.0	70.0	83.3
Sangat Setuju	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**JAWABAN PER ITEM VARIABEL KEPUASAN PENUMPANG**

FREQUENCIES VARIABLES=Item\_1\_1 Item\_1\_2 Item\_2\_1 Item\_2\_2 Item\_3\_1 Item\_3\_2  
 Item\_4\_1 Item\_4\_2 Item\_5\_1 Item\_5\_2  
 /ORDER=ANALYSIS.

**Frequency Table**

**Item\_1\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	6	20.0	20.0	20.0
Setuju	15	50.0	50.0	70.0
Sangat Setuju	9	30.0	30.0	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Item\_1\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	6	20.0	20.0	20.0
Setuju	15	50.0	50.0	70.0
Sangat Setuju	9	30.0	30.0	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Item\_2\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	3	10.0	10.0	10.0
Tidak Setuju	6	20.0	20.0	30.0
Valid Setuju	14	46.7	46.7	76.7
Sangat Setuju	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Item\_2\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	3	10.0	10.0	10.0
Tidak Setuju	5	16.7	16.7	26.7
Valid Setuju	10	33.3	33.3	60.0
Sangat Setuju	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Item\_3\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	6.7	6.7	6.7
Tidak Setuju	5	16.7	16.7	23.3
Valid Setuju	13	43.3	43.3	66.7
Sangat Setuju	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Item\_3\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Tidak Setuju	7	23.3	23.3	26.7
Valid Setuju	8	26.7	26.7	53.3
Sangat Setuju	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Item\_4\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Tidak Setuju	4	13.3	13.3	16.7
Valid Setuju	10	33.3	33.3	50.0
Sangat Setuju	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Item\_4\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	5	16.7	16.7	16.7
Valid Setuju	9	30.0	30.0	46.7
Sangat Setuju	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Item\_5\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

	Tidak Setuju	7	23.3	23.3	23.3
Valid	Setuju	10	33.3	33.3	56.7
	Sangat Setuju	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item\_5\_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Tidak Setuju	7	23.3	23.3
Valid	Setuju	9	30.0	53.3
	Sangat Setuju	14	46.7	100.0
	Total	30	100.0	

**LAMPIRAN 6**

**LEMBANG BIMBINGAN**

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA: Iffa Lermama Sinaga  
 NO. MAHASISWA : 416 200155  
 JUDUL PENELITIAN : Studi dan Implementasi Operasional prosedur  
 Pengadaan barang/jasa Rancangan Perumahan Perumahan  
 yang berkeadilan di UIC WICIS Dan (Karya) Mahasiswa  
 Yohanes I. Putu Hartono Buaru, S.Si, M.Pd. IPT. 2018

NAMA PEMBIMBING I: HADI RACHMANI, SE., M. H.

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1.	24 April 2018	Kutipan th 2010 - 2018 Daftar. Pustaka CIL. DIFABLE Kutipan Gambar Foot, Body, Head Konstruksi	<i>[Signature]</i>
2.	31 Mei 2018	Revisi Form Perhitungan	<i>[Signature]</i>

NAMA PEMBIMBING II: I. Putu Hartono Buaru, S.Si, M.Pd. IPT. 2018

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1.	24 April 2018	Tata Tulis Judul & sub judul Adegan meter Batasan Si P a. Tipe tipe b. Tipe tipe c. Tipe tipe	
2.	04 Mei 2018	- Tata tulis - Laporan teori - Batasan masalah - Rumusan masalah - Perencanaan latar belakang	<i>[Signature]</i>

(Cak whatsapp)



LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA: Iris Lesmana Sinaga  
 NO. MAHASISWA : 11620185  
 JUDUL PENELITIAN : Peraruh standar operasional prosedur terhadap Reputasi dan Kepercayaan Pengguna yang berkebutuhan khusus (Lackey dan Griffin) (Studi kasus Air Kagacanta di PT. Jas T&C (Puru Hanyani, Duzri, S. S. H. Apar

NAMA PEMBIMBING I: Hari Rachmat, SE, M.M.

NAMA PEMBIMBING II:

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
3	6/5/18	Kulipan	
		Kerangka Ptk	
		Fokus Wawancara	
		Tujuan Penelitian	
4	18/05/2018	Penyusunan Questioner	
		Lampiran Questioner	
		Surat Pengantar Questioner	
5	23/05/2018	QUESTIONER	
		NOTE PROPOSAL	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
3	05 Mei 2018	- kerangka pemisiran	
	18 Mei 2018	- Metoda Penelitian	
	Bimbingan	- Populasi dan sample	
	via video call		
	whatsapp		
4	07 Mei 18	- Metode penelitian	
5	02 Mei 2018	- Ejaan yang betul miring	
	22 Mei 2018	- Manfaat Penelitian	
	via video call	- Gambar dan susunan secara lebih lengkap dan detail	
	whatsapp	- Laporan teori diperbaharui to tahun kebetakan	
		- Daftar buku yang relevan sesuai judul	





NAMA MAHASISWA : INDRA LELIANA SINAGA

NO. MAHASISWA : 41220152

JUDUL PENELITIAN : Pengaruh Stress Operasional Profesi terhadap kemampuan penangan bencana yang dibutuhkan (wuchle 90) (crystal) pada generasi milenial yang lahir di PT. JAS TBE

NAMA PEMBIMBING I : HARI RACHMADI . Se . MN

NAMA PEMBIMBING II : I PUTU HARDANI DUARI . S . ST . M . N . PAR

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1.	04/07/2018	Uji Reliabilitas / uji Kevalidan instrumen, uji ini digunakan apakah pertanyaan dalam Questioner Assurable atau tidak	<i>[Signature]</i>
2)	05/07/2018	uji t untuk menguji hipotesa dengan membandingkan t hitung dengan t table sifatnya parsial atau seniri-seniri	<i>[Signature]</i>
3)	06/07/2018	uji r lanora digunakan untuk menguji hipotesa secara simultan.	<i>[Signature]</i>
	07/07/2018	ACE uji starts	<i>[Signature]</i>

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
10.	4/6	Bab 1 - 2	<i>[Signature]</i>
	10/6	Bab 3 - 5	<i>[Signature]</i>
	20/6/18	Bab III diljkn	<i>[Signature]</i>
	20/6/18	Bab V	<i>[Signature]</i>
	07/07/18	Bel	<i>[Signature]</i>

**LAMPIRAN 7**

**SURAT UJIAN PENDADARAN**



SEKOLAH TINGGI PARWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA

UPW

HAL : UJIAN PENDADARAN

Kepada Yth,  
Bpk. Yudi Setiaji, SH.MM  
Di Tempat

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, memcraangkan bahwa, Mahasiswa:

Nama : Indra Lesinana Sinaga  
NIM : 416200155  
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata ( D IV )  
Judul Skripsi : Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kepuasan Penanganan Penumpang Yang Berkebutuhan ( WCHS Dan Lansia ) Pada Mmaskapai Silkair Yogyakarta Di PT. Jasa Angkasa Semesta TBK

Mahasiswa tersebut di atas telah menyelesaikan penyusunan skripsi dan siap untuk diujikan.

Untuk itu kami mohon kesediaan dapat menguji pada:

Hari/ Tanggal : Selasa, 10 Juli 2018  
Jam : 14.00 WIB  
Ruang : Ruang Rapat Yayasan

Demikian permohonan ini kami sampaikan dan terima kasih atas kerjasamanya

Yogyakarta, 07 Juli 2018  
Ketua Prodi UPW

Yudi Setiaji SH.MM.