

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan frontliner dengan kepuasan pengunjung di Bandar Udara Internasional Minangkabau. Pada penelitian ini nantinya menggunakan jenis penelitian statistik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang berupaya pengumpulan dan pengukuran data berupa angka dalam mengeloa data yang nantinya diperoleh dari responden. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pengunjung yang mendapatkan pelayanan Fronliner di Bandar Udara Internasional Minangkabau. Sehingga dalam penelitian ini sebanyak 84 orang pengunjung Bandar Udara Internasional Minangkabau yang dijadikan sampel dari penelitian ini. Sehingga hasil penelitian secara keseluruhan terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bandar Udara Internasional Minangkabau. Hal ini ditunjukan oleh hasil uji T bahwa nilai t hitung dengan nilai $8,640 > 1,984$ t Dimana t -hitung lebih besar dibandingkan dengan t -tabel. Dari hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan berada pada kategori berkolerasi kuat degan rata-rata representasi R-square sebesar 47,7% sedangkan sisanya 52,3% dipengaruhi oleh variable lainnya maka dari itu, dalam penelitian ini ditemukan bahwa kontribusi Kualitas Pelayanan *Frontliner* tersebut sangat besar .

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Frontliner Bandar Udara Internasional Minangkabau, Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

The Purpose of This Research To find out whether there is a relationship between the quality of frontliner service and visitor satisfaction at Minangkabau International Airport. In this study, a descriptive statistical research type with a quantitative approach will be used that seeks to collect and measure data in the form of numbers in managing data that will be obtained from respondents. In this study, the population is visitors who received Frontliner service at Minangkabau International Airport in June 2024, totaling 523 visitors to Minangkabau International Airport. The sample size is calculated using the Slovin formula. Sampling in this study uses the Slovin formula and is randomized to all customers of Minangkabau International Airport. So that in this study, 84 visitors to Minangkabau International Airport were used as samples of this study. So that the overall results of the study show a significant relationship between Frontliner Service Quality and Customer Satisfaction at Minangkabau International Airport. This is indicated by the results of the T test that the calculated t value is $8,640 > 1,984$ t Where the calculated t value is greater than the t-table. The results of the coefficient of determination test indicate that the overall relationship between Service Quality and Customer Satisfaction is strongly correlated, with an average R-squared of 47.7%. The remaining 52.3% is influenced by other variables. Therefore, this study found that Frontliner Service Quality contributes significantly.

Keywords: *Service Quality, Minangkabau International Airport Frontliners, Customer Satisfaction*