

PENGARUH GROOMING PERSONEL AIRPORT SECURITY TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA EL- TARI KUPANG

Aflina Maria D.Nogo¹, Rezty Fauziah Novianty Z²
20090826@students.sttkd.ac.id¹, rezty.fauziah@sttkd.ac.id²
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Grooming terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara Eltari Kupang. Penelitian ini dilakukan pada Bulan Februari-Maret 2024, dengan waktu 2 bulan (1 Februari-31 Maret 2024) dan tempat penelitian adalah Bandar Udara Internasional Eltari Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur. Penelitian dilakukan menggunakan data primer yang pengumpulan datanya menggunakan kuisioner dan wawancara. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis kuantitatif, analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi dengan bantuan SPSS 24. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang pesawat Bandar Udara Eltari Kupang yang berjumlah 100 orang. Hasil dari penelitian yang didapatkan dengan menggunakan uji regresi linier sederhana, uji t, dan uji koefisien determinan menunjukkan bahwa Grooming berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat pada Bandar Udara Eltari Kupang. Dalam uji koefisien determinasi didapatkan hasil data sebesar 92,21% yang dapat dijelaskan oleh sedangkan sisanya sebesar 7,79% dapat dijelaskan oleh pengaruh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Kata Kunci: Standar Grooming dan Kepuasan Penumpang.

ABSTRACT

This research is quantitative research that is associative in nature. This research aims to determine the effect of grooming on passenger satisfaction at Eltari Kupang Airport. This research was conducted in February-March 2024, with a time of 2 months (1 February-31 March 2024) and the research location was Eltari Kupang International Airport, East Nusa Tenggara Province. The research was conducted using primary data where data collection used questionnaires and interviews. In this research, researchers used quantitative analysis, multiple linear regression analysis and coefficient of determination analysis with the help of SPSS 24. The sample in this research was all 100 passengers at Eltari Kupang Airport. The results of the research obtained using a simple linear regression test, t test, and determinant coefficient test show that Grooming has a positive and significant effect on Airplane Passenger Satisfaction at Eltari Kupang Airport. In the coefficient of determination test, the data obtained was 92.21% which could be explained by the remaining 7.79% which could be explained by the influence of other variables not examined by the author.

Keywords: Code Mixing; Code Switching; Language.

PENDAHULUAN

Grooming atau penampilan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Setiap orang tentu saja ingin selalu tampil serasi dan menarik agar disukai oleh orang lain. Penampilan menarik mencerminkan kepribadian seseorang. Orang yang berpenampilan menarik akan dinilai sebagai orang yang berkepribadian baik. Sebaliknya, orang yang kurang memperhatikan penampilannya dinilai sebagai orang yang

berkepribadian kurang menarik. Penampilan yang menarik akan memberikan kesan yang positif bagi orang lain. Oleh karena itu, penampilan diri perlu diperhatikan agar sedapat mungkin selaras dengan nilai-nilai keindahan dan tata krama yang berlaku dalam kehidupan masyarakat. Pengetahuan dan penerapan grooming menjadi penting untuk meningkatkan kualitas diri ke titik standar karena memang dalam hidup ada cara yang benar dalam melakukan segala sesuatu. Penampilan diri yang baik dan menarik, selain harus didukung oleh penampilan luar, juga harus didukung dari dalam diri. Saat ini dalam dunia kerja terutama dalam bidang pelayanan, pekerjaan yang menuntut kita untuk sering bertemu dengan orang lain, untuk itu sangat penting untuk melakukan penerapan grooming (Yuliana F.Hartanto,2015)

Dalam dunia penerbangan, setiap petugas maskapai penerbangan dan juga petugas pelayanan bandar udara dituntut harus selalu bersih dan rapih dalam melaksanakan tugasnya. Setiap petugas harus memahami dan melaksanakan ketentuan grooming dengan sebaik mungkin, karena pada hakikatnya bahwa penampilan yang menarik setiap petugas memiliki andil yang cukup besar dalam mempengaruhi penumpang pesawat. Penampilan diri atau grooming adalah hal yang sangat penting dan perlu mendapat perhatian khusus, terutama bagi perusahaan yang bergerak bidang jasa. Orang yang berpenampilan menarik akan dinilai sebagai orang yang berkepribadian baik, penampilan yang menarik akan memberi kesan yang positif bagi orang lain.

Bandar Udara Eltari - Kupang merupakan bandar udara internasional yang berada di Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur, yang dikelola oleh PT Angkasa Pura 1. Dalam pelayanan kebandaraan El-Tari Kupang, petugas keamanan Bandar Udara atau Aviation Security (AVSEC) memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin keamanan dan keselamatan penerbangan, efisiensi penerbangan di seluruh area penerbangan serta memberikan perlindungan terhadap awak pesawat udara, para penumpang, masyarakat dan instansi terkait yang ada di bandar udara. Petugas Keamanan (AVSEC) Bandar Udara Eltari Kupang memiliki personil berjumlah 64 orang yang terdiri atas laki-laki berjumlah 46 orang dan perempuan berjumlah 18 orang dengan titik tugas yaitu Daerah Publik/Umum (Public Area), Daerah Terbatas (Restricted Area), dan Daerah Tertutup (Non Public Area).

Dengan tingkat pelayanan yang tinggi, setiap Petugas Avsec Bandara Eltari Kupang dituntut untuk selalu memiliki komitmen dalam bertugas, juga termasuk dalam pengenalan seragam dan atribut pendukung, kerena seragam dan atribut petugas keamanan bandar udara memiliki citra khusus bagi penampilan diri (grooming) sehingga menciptakan suasana dan kondisi yang kondusif bagi setiap orang ketika saat berada di bandar udara. Ketentuan seragam dan atribut pendukung bagi petugas keamanan bandara Eltari Kupang, telah diatur dengan ketentuan Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura 1 (Persero) nomor: Kep.94/KP.10.46/2018.

Pada saat melakukan pra-observasi peneliti menemukan kasus dimana terdapat ada beberapa personel airport security yang tidak tertib dalam berpakaian seperti ada yang lupa memakai rompi, dasi, ikat pinggang dan juga ada yang lupa membawa pass bandara.

Pemakaian seragam yang rapih, bersih, dan atribut pendukung yang lengkap setiap petugas keamanan bandar udara Eltari Kupang, akan mampu menciptakan kesan dan kepercayaan yang baik dalam setiap pelayanan bagi setiap calon penumpang pesawat saat berada di bandar udara. Sebagai petugas keamanan bandar udara Eltari Kupang, tentunya akan selalu berhubungan dengan masyarakat atau social interaction humanity, yang menekankan pada 2 hal yaitu kontak sosial dan komunikasi, yang dalam pengertian akan selalu bertemu dan berkomunikasi dengan setiap individu baik sebagai calon penumpang, yang memanfaatkan jasa penerbangan.

Profesionalisme saat bertugas oleh petugas keamanan bandar udara dalam penanganan bandar udara Eltari Kupang, ditentukan oleh tingkat kemampuan yang tercermin dalam setiap penampilan.

Penampilan diri yang baik akan memberi motivasi yang baik bagi calon penumpang untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan petugas keamanan bandar udara sehingga tanpa ragu-ragu akan pelayanan yang akan diterima, namun sebaliknya keragu-ruguan calon penumpang pesawat saat tiba di bandar udara bisa terjadi, karena penampilan diri yang kurang meyakinkan dengan kesiapan yang kurang maksimal sebagai petugas keamanan, sehingga menyebabkan adanya interaksi dan komunikasi yang kurang baik (Tri Sulitiowati,2022). Keadaan seperti ini juga terkadang terjadi di bandar udara Eltari Kupang, dimana kurangnya kesiapan diri yang prima petugas keamanan bandar udara, sehingga menyebabkan adanya miss communication atau interaksi yang kurang nyaman bagi calon penumpang dan berdampak pada ketidakpuasan calon penumpang.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Landasan teori diperlukan dalam penulisan penelitian ini. Dimana landasan teori menjadi pedoman untuk penelitian dan juga sumber ide untuk mendapatkan pemikiran dan pengetahuan baru. Hal ini sangat relevan penelitian agar dapat diketahui seberapa jauh para ahli menguji penelitiannya.

1. Grooming

a. Pengertian Grooming

Grooming merupakan perawatan atau pemeliharaan penampilan baik luar maupun dalam (inner beauty) yang dilakukan oleh seseorang agar mempunyai penampilan prima atau terbaik sehingga citra diri seseorang terlihat menarik (Zulkarnain, 2018). Menurut Darsono (2011) Grooming adalah serangkaian praktik atau aktivitas yang dilakukan seseorang untuk merawat penampilan fisiknya seperti merawat rambut, mencukur, atau merawat kulit dengan tujuan untuk terlihat bersih, rapi, dan menarik. Dalam dunia penerbangan penampilan dari seorang petugas penerbangan dituntut untuk selalu bersih dan rapi dalam bertugas, sehingga dapat dikatakan bahwa grooming merupakan salah satu cara dalam memperoleh penampilan yang menarik.

b. Ketentuan Grooming di Dunia Penerbangan

Ketentuan grooming ini telah tertulis dalam sebuah SOP (Standard Operational Procedure) maskapai penerbangan. Penampilan seorang petugas bandara atau petugas maskapai penerbangan dibagi menjadi dua, yaitu khusus untuk pria maupun Wanita.

1) Standar Penampilan Bagi Petugas Pria Sesuai SOP di Bandar Udara El-Tari Kupang:

- a) Berambut pendek dan rapi. Dilarang berambut panjang/gondrong. Minimal rambut berada di atas daun telinga serta dipastikan rambut selalu tersisir rapi
- b) Dilarang berjenggot panjang
- c) Dilarang berjambang melebihi garis batas bawah daun telinga
- d) Pastikan kumis selalu dalam keadaan rapi
- e) Wajib menggunakan deodorant
- f) Parfum yang digunakan harus wangi namun tidak terlalu menyengat
- g) Menggunakan perhiasan diperbolehkan, namun masih dalam tahap batas wajar
- h) Menggunakan seragam harus selalu bersih, rapi dan sesuai dengan ketentuan yang tertulis oleh perusahaan
- i) Menggunakan sepatu hitam dan dalam kondisi bersih

2) Standar Penampilan Bagi Petugas Wanita Sesuai SOP di Bandar Udara El-Tari

Kupang:

- a) Daerah tangan khususnya kuku harus selalu bersih dan rapi, serta dilarang mengenakan cat kuku
- b) Tidak berlebihan dalam menggunakan kosmetik, harus dalam batas wajar
- c) Dalam penataan rambut harus ditata sesuai dengan gaya rambut (biasanya ada beberapa maskapai yang mengharuskan gaya penataan rambut tertentu)
- d) Boleh menggunakan deodorant untuk mengantisipasi jika bau badan menyengat
- e) Parfum yang digunakan harus wangi, namun tidak terlalu menyengat
- f) Menggunakan perhiasan diperbolehkan, namun masih dalam tahap batas wajar
- g) Menggunakan seragam harus selalu bersih, rapi dan sesuai dengan ketentuan yang tertulis oleh perusahaan
- h) Menggunakan sepatu hitam dan dalam kondisi bersih.

c. Indikator Grooming

Menurut Darsono 2011 mengemukakan bahwa terdapat lima indikator yang sering digunakan untuk mengukur variabel grooming. Kelima indikator tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kebersihan dan kerapihan diri, yaitu perawatan diri yang dilakukan untuk mempertahankan kesehatan.
- 2) Sikap ramah, yaitu suatu sikap yang menunjukkan bahwa kita menghargai dan menghormati orang lain, mengakui keberadaan mereka, dan memperlakukan mereka dengan sopan.
- 3) Mengucapkan salam, yaitu bentuk sapaan terhadap orang lain.
- 4) Sopan berbicara, yaitu bertutur kata dengan menggunakan Bahasa yang santun, halus, menghargai, serta menghormati lawan bicara.
- 5) Menyambut tamu, yaitu Front Office Department dikenal “the first and the last impression of the guest” yang artinya front office department memberikan kesan pertama sampai akhir dalam melayani tamu.

2. Aviation Security (AVSEC)**a. Pengertian Petugas Aviation Security (AVSEC)**

Aviation Security (AVSEC) adalah petugas keamanan yang bertugas menjaga dan menjamin keselamatan pengguna jasa penerbangan. Petugas Personel Keamanan Penerbangan yang telah (wajib) memiliki 2 lisensi atau surat Kecakapan petugas (STKP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan (Sumber: Undang Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan).

b. Tugas Petugas Aviation Security (AVSEC)

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara dengan nomor SKEP 2756/XII/2010, petugas keamanan (AVSEC) bandar udara harus melakukan tugas yang terdiri dari :

- 1) Pengaturan arus masuk penumpang, personel pesawat udara, dan orang perseorangan serta barang bawaan.
- 2) Operasi mesin X-Ray.
- 3) Pemeriksaan Bagasi.
- 4) Pemeriksaan penumpang, personel pesawat udara dan orang perseorangan serta barang bawaan.

c. Prosedur Pemeriksaan Petugas Aviation Security (AVSEC)

Berdasarkan Surat Keputusan Dirjen Perhubungan Udara nomor SKEP 2756/XII/2010 untuk prosedur pemeriksaan, personel pesawat udara dan barang bawaan dan orang perseorangan adalah sebagai berikut :

- 1) Setiap penumpang, personel pesawat udara dan orang perseorangan yang memasuki

daerah keamanan terbatas harus mempunyai izin masuk yang berlaku.

- 2) Setiap penumpang, personel pesawat udara dan orang perseorangan serta barang bawaan harus dilakukan pemeriksaan keamanan antara lain :
 - a) Bagasi atau barang bawaan yang ditempatkan pada conveyor belt mesin x-ray pada posisi yang tepat untuk pemeriksaan dan memastikan jarak antara dua bagasi atau barang bawaan.
 - b) Mantel,jaket,ikat pinggang,hp,jam tangan,labtop,kunci dan barang-barang yang mengandung logam diperiksa melalui mesin x-ray.
 - c) Labtop dan barang elektronik lainnya dengan ukuran yang sama di keluarkan wajib di keluarkan dari tas/bagasi dan diperiksa melalui mesin x-ray.
 - d) Semua cairan, aerosol dan gel diperiksa melalui mesin x-ray.
 - e) Setiap Penumpang, personel pesawat udara , orangvperseorangan dan barang bawaan masuk melalui jalur pemeriksan pada tempat pemeriksaan keamanan (Security Check Point/SCP).

d. Tempat Pemeriksaan Petugas Aviation Security (AVSEC)

Tempat pemeriksaan keamanan (Security Check Point) terdiri dari dua area :

- 1) Tempat pemeriksaan keamanan pertama (Security Check Point -1) di daerah keamanan terbatas.
- 2) Tempat pemeriksaan keamanan kedua (Security Check Point – 2) di daerah pintu masuk menuju ruang tunggu.

3. Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang adalah tingkat perasaan setelah membanding kinerja atau hasil yang sesuai dengan harapan penumpang .Menurut Oliver (2019) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan , jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Menurut Tjiptono 2014 mengemukakan bahwa terdapat tiga indikator yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan penumpang. Ketiga indikator tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
- b. Minat berkunjung Kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
- c. Kesiediaan merekomendasi, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti,keluarga,teman,dan lainnya.

1. Penumpang

a. Pengertian Penumpang

Menurut Soeparto (2014) penumpang adalah pengguna jasa transportasi di bisnis penerbangan dari departure ke destination, yang memerlukan perhatian khusus karena menyangkut keselamatan dan keamanan penerbangan . Pengertian penumpang adalah produk dan jasa perusahaan selain itu penumpang juga diartikan sebagai pelanggan perusahaan (Sutarwati,2016).

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia: Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (boarding pass) . Sementara Majid dan Eko Probo mengemukakan bahwa

penumpang adalah orang atau sekelompok yang melakukan perjalanan dengan menggunakan pesawat udara. Kemudian Majid dan Eko Probo mengemukakan pada umumnya penumpang dibagi menjadi dua yaitu :

1) Penumpang Domestik

Penumpang domestik adalah penumpang yang melakukan penerbangan dari suatu kota ke kota lain dalam suatu wilayah atau negara tertentu

2) Penumpang Internasional

Penumpang internasional adalah penumpang yang melakukan penerbangan dari suatu negara ke negara lain.

B. Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang relevan adalah upaya penelitian untuk mencari perbandingan dan menemukan inspirasi baru untuk peneliti selanjutnya. Disamping itu penelitian terdahulu membantu peneliti untuk dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan keaslian dari penelitian. Penulis menggunakan beberapa penelitian terdahulu sebagai referensi untuk bahan kajian penulis. Maka dalam landasan teori ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Penelitian yang Relevan

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Tahun	Hasil Penelitian
1.	Imtihan Apta Maulana, Nurrahmawati	Grooming Front Officer dan Kepuasan Konsumen	2022	Bahwa nilai indeks yang ditemukan pada variable grooming sebanyak 4,21 yang termasuk dalam kategori yang sangat baik, sedang variabel kepuasan memperoleh nilai indeks 4,15 yang termasuk dalam kategori baik.
2.	Muhamad Eka Putra Utama, Maria Valeria Roellyanti	Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya	2022	Bahwa hasil uji T mempunyai nilai signifikan sebesar 0,000 0,005 yang berarti ada pengaruh dari kualitas pelayanan keamanan petugas avsec terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Juanda Surabaya.
3	Akbar Nur Fauzan	Pengaruh pelayanan petugas Aviation Security terhadap kepuasan	2018	Penumpang yang ditunjukan dengan nilai signifikan (F) 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikan a (0,05) yang berarti ada pengaruh

		penumpang di PT Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta		variable pelayanan petugas aviation security terhadap kepuasan penumpang
4.	Christiani Zhuma Zhea	Pengaruh kerja unit Aviation Security terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tabelian Sintang	2020	Diketahui bahwa nilai R^2 sebesar 0,527 berada diantara interpretasi 0,40-0,599. Hal ini mengandung arti bahwa kontribusi hubungan yang diberikan oleh variabel X terhadap variable Y berada pada kategori cukup

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang.

Berikut ini adalah persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu:

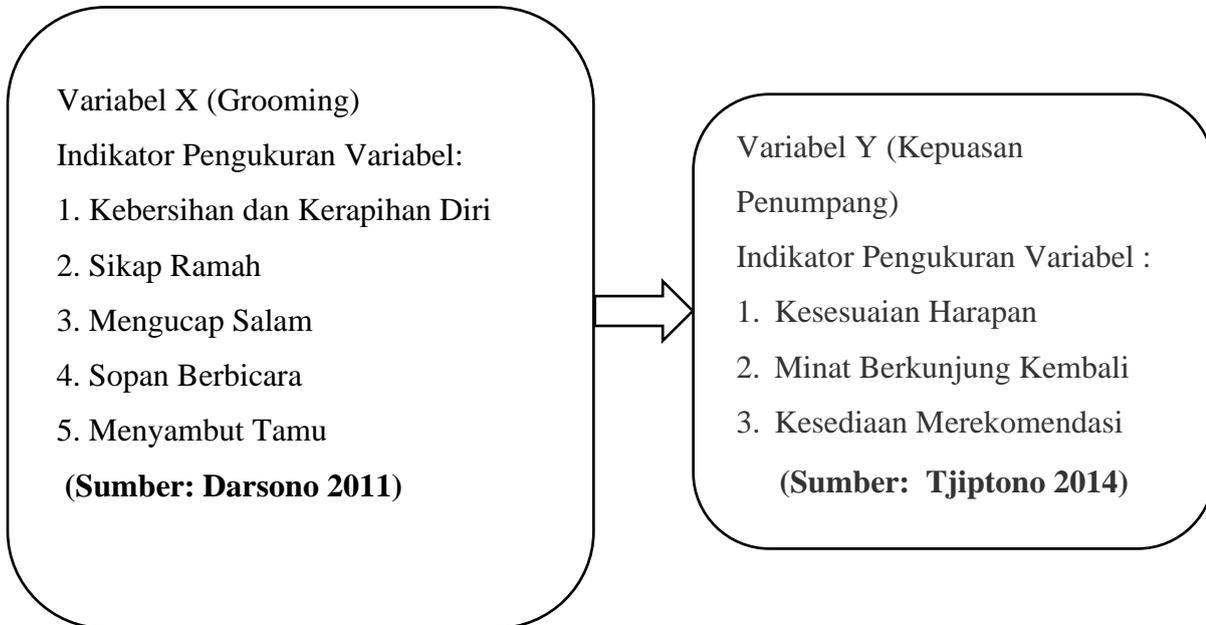
1. Peneliti Imtihan Apta Maulana, Nurrahmawati menggunakan Variabel indikator Grooming (Variabel X) yaitu kebersihan dan kerapian diri (personal hygiene), sikap ramah (attitude), mengucapkan salam (greeting), sopan berbicara (polite), dengan menekankan kepuasan pada variabel Y, dan metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan hasil penelitian memiliki pengaruh positif
2. Peneliti Muhamad Eka Putra Utama, Maria Valeria Roellyanti menggunakan Variabel Y dengan indikator Kepuasan Penumpang, dengan metode penelitian kuantitatif.
3. Peneliti Akbar Nur Fauzan menggunakan Variabel Y dengan indikator Kepuasan Penumpang, dengan metode penelitian kuantitatif. hasil penelitian memiliki pengaruh positif
4. Peneliti Christiani Zhuma Zhea menggunakan Variabel Y dengan indikator Kepuasan Penumpang, dengan metode penelitian kuantitatif. hasil penelitian memiliki pengaruh positif

Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu:

1. Peneliti Imtihan Apta Maulana, Nurrahmawati, petugas pelayanannya adalah front office hotel sedangkan peneliti sekarang adalah Aviation Security Bandara.
2. Peneliti Muhamad Eka Putra Utama, Maria Valeria Roellyanti lebih menekankan pelayanan pada Variabel X, sedangkan penelitian saat ini lebih menekankan grooming pada variabel X, dengan lokasi penelitian yang berbeda.
3. Peneliti Akbar Nur Fauzan lebih menekankan pelayanan pada Variabel X, sedangkan penelitian saat ini lebih menekankan grooming pada variabel X, dengan lokasi penelitian yang berbeda.
4. Peneliti Christiani Zhuma Zhea lebih menekankan pelayanan pada Variabel X, sedangkan penelitian saat ini lebih menekankan grooming pada variabel X, dengan lokasi penelitian yang berbeda.

C. Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono, “Kerangka berfikir merupakan sintesa tentang hubungan antara variable yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan” (Sugiyono),2020). Kerangka berpikir adalah sebuah konsep kerangka yang ditunjukkan untuk dapat menyelesaikan masalah yang telah diidentifikasi yang isinya tentang teori yang akan menggambarkan keterkaitan antara variable independent dan variable dependen yang akan diteliti. Berikut ini merupakan kerangka pemikirannya.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

D. Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini menjadi jawaban sementara atas penelitian yang dilakukan di Bandar Udara Internasional El-Tari Kupang. Menurut Sugiyono, “ Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan “ (Sugiyono, 2020). Hipotesis merupakan jawaban sementara, karena jawabannya masih berupa teori belum berupa fakta dengan cara menguji data yang telah dikumpulkan. Jadi hipotesis pada penelitian juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah, belum jawaban yang empirik.

Berdasarkan penjelasan diatas,maka hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ho: Tidak ada pengaruh grooming personel airport security terhadap tingkat kepuasan pelayanan penumpang di Bandar Udara El-Tari Kupang.
2. Ha: Ada pengaruh grooming personel airport security terhadap tingkat kepuasan pelayanan penumpang di Bandar Udara El-Tari Kupang

METODE

Dalam hal melakukan penelitian, penulis mestinya mengetahui serta dapat menentukan jenis penelitian dengan rencana yang tepat agar penelitian dilakukan dengan tepat dan penelitian juga dapat berjalan secara baik. Jenis penelitian yang di pakai dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono ,metode kuantitatif dapat didefenisikan sebagai metode penelitian yang berlandasan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan

tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2020). Penelitian yang menggunakan metode kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data penelitian seperti angka dan menganalisis dengan menggunakan statistik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara grooming personel airport security sebagai variabel independen (X) terhadap kepuasan pelayanan penumpang sebagai variabel dependen (Y) yang dimana objek penelitiannya adalah semua penumpang pesawat pada Bandara Eltari Kupang .

Sedangkan perumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah perumusan masalah asosiatif. Menurut Sugiyono, “Metode penelitian asosiatif adalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih” (Sugiyono, 2020). Sedangkan hubungan yang digunakan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal, Menurut Sugiyono, “Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi)”(Sugiyono, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Deskriptif data adalah merupakan gambaran data yang digunakan dalam suatu penelitian. Dalam pengujian deskripsi data ini, peneliti mencoba untuk mengetahui gambaran atau kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Dari pengumpulan data kuesioner hasil jawaban responden, dengan jumlah sampel, yaitu sebanyak 100 penumpang pesawat pada Bandar Udara Eltari Kupang, pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan program Statistical Program and Service Solutions seri 24.0.

Berdasarkan hasil pengujian data kuesioner responden dengan uji frekuensi, diketahui hasil gambaran pada kuesioner karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu; berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, dan Pendidikan Terakhir. Hasil pengolahan data dengan uji frekuensi tersebut yang telah dilakukan peneliti dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini:

Tabel 4. 1 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase
1.	Laki-laki	53	53,00
2.	Perempuan	47	47,00
Jumlah		100	100,0%

Sumber: Data diolah pada tahun 2023

Berdasarkan dari tabel 4.1 diatas adalah hasil uji frekuensi data responden menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 53 orang. dan karakteristik responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 47 orang penumpang pada Bandar Udara Eltari Kupang, dari total keseluruhan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang penumpang

Tabel 4. 2 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Usia Responden

No	Usia (Tahun)	Frekuensi (Orang)	Persentase
1.	18 - 27	26	26,00
2.	28 – 37	21	21,00
3.	38 – 47	26	26,00
4.	> 47	27	27,00
Jumlah		100	100,0%

Sumber: Data diolah pada tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.2 diatas adalah hasil uji frekuensi menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan Usia responden yaitu, dengan usia 18–27 tahun memiliki frekuensi sebanyak 26 orang, dengan usia 28–37 tahun memiliki frekuensi sebanyak 21 orang, dengan usia 38–47 tahun memiliki frekuensi sebanyak 26 orang, dengan usia > 47 tahun memiliki frekuensi sebanyak 27 orang. Dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia dalam penelitian didominasi oleh responden berusia > 47 tahun yaitu sebanyak 27 responden atau penumpang pada Bandar Udara Eltari Kupang, dari total keseluruhan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang penumpang.

Tabel 4. 3 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Responden

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (Orang)	Persentase
1.	S2	2	2,00
2	S1	46	46,00
3.	D3	9	9,00
4.	SLTA	43	43,00
Jumlah		100	100,0%

Sumber: Data diolah pada tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.3 adalah hasil uji frekuensi menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir responden yaitu pendidikan terakhir S2 memiliki frekuensi sebanyak 2 orang, pendidikan terakhir S1 memiliki frekuensi sebanyak 46 orang, dengan pendidikan terakhir D3 memiliki frekuensi sebanyak 9 orang, dengan pendidikan terakhir SLTA memiliki frekuensi sebanyak 43 orang. Dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan Pendidikan terakhir S1 yaitu sebanyak 46 responden penumpang pesawat pada Bandar Udara Eltari Kupang dari total keseluruhan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang karyawan.

B. Pengujian Hipotesis

1. Uji Regresi Linier Sederhana

Uji linearitas adalah untuk mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Untuk menguji linearitas dalam penelitian ini penelitian dengan menggunakan bantuan program Statistical Program and Service Solution seri 24.0. Berdasarkan hasil pengujian data uji linearitas sampel dalam penelitian ini, diperoleh hasil seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 4 Koefisien

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.986	.972	.972	.741

a. Predictors: Grooming

Nilai R yang merupakan simbol dari koefisien. Pada tabel diatas nilai kolerasi adalah 0,986. Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variabel penelitian berada pada kategori cukup. Melalui tabel diatas juga diperoleh nilai R Square atau koefisien Determinasi (KD) yang menunjukkan seberapa bagus model regresi yang dibentuk oleh interaksi variabel bebas dan variabel terikat. Nilai KD yang diperoleh adalah 97,2%. Sehingga dapat ditafsirkan bahwa variabel bebas X memiliki pengaruh kontribusi sebesar 97.2% terhadap variabel Y.

Tabel 4.5 Uji Nilai Signifikan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	1857.949	1	1857.949	3383.672	.000 ^b
Regression	53.811	98	.549		
Residual	1911.760	99			
Total					

a. Predictors: (Constant), Grooming

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Tabel uji signifikansi diatas, digunakan untuk menentukan taraf signifikansi atau linieritas dari regresi. Kriteria dapat ditentukan berdasarkan uji nilai signifikansi (Sig), dengan ketentuan jika nilai Sig < 0,05. Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai Sig. = 0,00, berarti Sig.< dari kriteria signifikan (0,05). Dengan demikian model persamaan regresi berdasarkan data penelitian adalah signifikan, atau model persamaan regresi memenuhi kriteria.

Tabel 4.6 Koefisien Regresi Linier Sederhana Coefficientsa

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.524	1.322		2.665	.009
Grooming	.954	.016	.986	58.169	.000

Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Hasil penghitungan koefisien regresi sederhana diatas memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah sebesar 3.542 koefisien variabel bebas (X) adalah sebesar 0,954. Sehingga diperoleh persamaan regresi $Y=3.542+0,954X$. Berdasarkan persamaan

diatas diketahui nilai konstantanya sebesar 3.542 secara matematis, nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada saat Grooming 0,954, maka kepuasan penumpang memiliki nilai 3.542. Selanjutnya nilai positif (0,954) yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (Grooming) menggambarkan bahwa arah hubungan antara variabel bebas (Grooming) dengan variabel terikat (Kepuasan Penumpang) adalah searah, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel Grooming akan menyebabkan kenaikan kepuasan penumpang 0,954.

Tabel 4.7 Hasil Korelasi Grooming Terhadap Kepuasan Penumpang

	Kepuasan Penumpang	Grooming
Pearson Correlation Kepuasan Penumpang	1.000	.986
Grooming	.986	1.000
Sig. (1-tailed) Kepuasan Penumpang	.	.001
Grooming	.001	
N Kepuasan Penumpang	100	100
Grooming	100	100

Dari analisa diketahui bahwa responden sebanyak 100 dihasilkan nilai kolerasi sebesar 0,986. Untuk melakukan interpretasi kekuatan hubungan antara dua variabel dilakukan dengan melihat angka koefisien kolerasi hasil perhitungan dengan menggunakan interpretasi nilai r adalah sebagai berikut:

- 0 : Tidak ada korelasi antara dua variabel
- $> 0 - 0,25$: Korelasi sangat lemah
- $> 0,25 - 0,5$: Korelasi cukup
- $> 0,5 - 0,75$: Korelasi kuat
- $> 0,75 - 0,99$: Korelasi sangat kuat
- 1 : Korelasi sempurna

Catatan:

→ Tanda (+) atau (-) hanya menunjukkan arah hubungan.

→ Nilai r terbesar adalah +1 dan r terkecil adalah -1.

→ $r = +1$ menunjukkan hubungan positif sempurna, sedangkan $r = -1$ menunjukkan hubungan negatif sempurna.

Dari data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa antara variabel Grooming (X) dengan variabel Kepuasan Penumpang (Y) mempunyai hubungan yang sangat kuat karena mempunyai nilai korelasi sebesar 0,986.

2. Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Tabel 4.8 Uji Hipotesis Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.542	1.322		2.665	.009
Grooming	.954	.016	.986	58.169	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

1) Perumusan Hipotesis

Ho : Tidak Ada Pengaruh Antara Grooming Terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara Eltari Kupang.

Ha : Ada Pengaruh Antara Grooming Terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara Eltari Kupang.

2) Penerapan Kriteria

Besarnya nilai t tabel untuk taraf signifikan 5% db = 98 (db = N – 2 untuk N =100) yaitu 0,1966.

1) Hasil t hitung

Hasil thitung diperoleh dengan menggunakan SPSS 24.0 for windows yaitu sebesar 58,169

2) Pengambilan Keputusan

Jika thitung lebih besar dari ttabel maka Ha diterima dan Ho ditolak. Dari hasil perhitungan thitung sebesar 58,169 di atas dibandingkan dengan ttabel (db = 31) yaitu 0,1966 taraf signifikan 5%, jadi t hitung > t tabel maka Ha diterima dan Ho di tolak. Dengan kata lain menolak hipotesis nol (Ho) dan menerima hipotesis alternatif (Ha) untuk pengujian kedua variabel

Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y. Dari hasil pengujian hipotesis tersebut terbukti bahwa “Ada Pengaruh Yang Signifikan Antara Grooming Terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara Eltari Kupang.

3. Koefisien Determinasi

Tabel 4.9 Koefisien Determinan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.986 ^a	.972	.972	.741

a. Predictors: (Constant), Grooming

Setelah rhitung diketahui sebesar 0,986 maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan koefisien determinan r² yang dinyatakan dalam persentase.

Hasilnya sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 R^2 &= (0,986)^2 \times 100\% \\
 &= 0,972 \times 100\% \\
 &= 97,2\% \text{ dibulatkan } (97\%)
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh variabel X terhadap Y sebesar 96% dan selebihnya yang 3% dipengaruhi oleh faktor lain.

1. Interpretasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di atas diperoleh hasil bahwa variabel (X) Grooming berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara Eltari Kupang. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil analisis kolerasi product moment sebesar 0,981 dibandingkan dengan r tabel tingkat signifikan 5% N=33 sebesar 0,355. Jadi r hitung besar dari r tabel, maka dapat ditarik bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan (H_a) diterima. Dengan koefisien determinasi sebesar 96,23% (dibulatkan menjadi 96,2%) atau 96% maka berpengaruh positif, artinya jika petugas Keamanan Bandar Udara Eltari Kupang semakin meningkatkan Grooming maka semakin meningkat pula kepuasan penumpang pada petugas keamanan Bandar Udara Eltari Kupang. Sedangkan 4% merupakan faktor yang mempengaruhi variabel Y dari faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Dari hasil analisis uji t diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel (X) Grooming dan variabel (Y) Kepuasan Penumpang. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t sebesar 28,349, sedangkan pada tabel adalah 1,695 pada taraf signifikansi 5% yang berarti bahwa H_a diterima. Dengan demikian dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa Grooming cukup mempengaruhi kepuasan penumpang.

3. Menjawab Masalah Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan menyebarkan angket yang diajukan kepada penumpang Bandar Eltari Kupang, dan diisi oleh para penumpang tersebut, maka tujuan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah sebagai berikut:

Terdapat pengaruh yang signifikan antara grooming terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Eltari Kupang. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis kolerasi product moment sebesar 0,986 dibandingkan dengan r tabel tingkat signifikansi 5% N = 100 sebesar 0,1966. Jadi r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat diartikan bahwa hipotesis nol (H_0) yaitu tidak ada pengaruh grooming terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Eltari Kupang ditolak, dan hipotesis alternatif (H_a) yaitu ada pengaruh grooming terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Eltari Kupang diterima. Dengan koefisien determinan sebesar 97,21 (dibulatkan menjadi 97,2%) atau sebesar 97% maka berpengaruh positif, yang berarti jika semakin tinggi petugas keamanan bandar udara melakukan grooming, maka semakin tinggi pula kepuasan penumpang Bandar Udara Eltari Kupang.

Dari hasil analisis uji t diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel (X) grooming dan variabel (Y) kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t sebesar 58,169, sedangkan pada tabel adalah 0,1966 pada taraf signifikansi 5% yang berarti bahwa H_a diterima yaitu ada pengaruh grooming terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Eltari Kupang. Selain itu juga diperoleh persamaan regresi $Y=3.542+0,954X$.

Terbukti bahwa terdapat pengaruh antara grooming terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Eltari Kupang. Maka untuk mengetahui seberapa besar 0,986 maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan koefisien determinan r^2 yang dinyatakan dalam presentase.

Hasilnya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} R^2 &= (0,986)^2 \times 100\% \\ &= 0,9721 \times 100\% = 97,21\% \text{ dibulatkan (97\%)} \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 97%.

4. Penelitian Yang Relevan

Dalam penelitian ini, penulis mengacu pada penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilaksanakan saat ini. Berikut ini beberapa hasil penelitian yang relevan yang dijadikan bahan telaah bagi peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Wulandari, dkk (2024) dalam skripsi dengan judul “ Pengaruh Standart Servis dan Standart Grooming Karyawan PT.Matahari Departement Store Q-Mall Banjarbaru Terhadap Kepuasan Pelanggan” menyimpulkan bahwa standar servis dan standar grooming Karyawan PT. Karyawan PT.Matahari Departement Store Q-Mall Banjarbaru, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan hasil penelitiannya adalah (1) uji Thitung Standart Servis (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) secara Thitung $2.594 > 1.677$ dan nilai signifikansi $0.013 < 0.05$, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Standart Servis (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan, (2) uji Thitung Standart grooming (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) secara Thitung $10.221 > 1.677$ dan nilai signifikansi < 0.05 , yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Standart Grooming (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan, (3) uji F nilai Fhitung pada penelitian ini sebesar Fhitung $53.832 > F_{tabel} 3.195$ dan probabilitas < 0.05 , yaitu secara bersama-sama Standart Servis (X1) dan Standart Grooming (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).
- b. Bheben Oscar,S.M.B.,MM, dkk (2019) dalam skripsi dengan judul “ Pengaruh Grooming Pada Customer Relation Coodinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Astra International TBK Toyota Sales Operation (Auto 2000) Pasteur Bandung” menyimpulkan bahwa hasil dari analisis regresi model summary yang dilakukan menunjukkan bahwa adanya pengaruh grooming dengan kepuasan pelanggan cukup tinggi yaitu 45,4 sisanya 54,6 dipengaruhi oleh faktor lain yang berada di PT Astra Internationa TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur Bandung.
- c. Irnanda Rosanda (2023) dalam skripsi dengan judul “Pengaruh Personal Grooming dan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pegawai Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batulicin Jhonlin, menyimpulkan bahwa Personal Grooming dan Kemampuan Komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan hasil penelitiannya adalah variabel Personal Grooming dan Komunikasi Interpersonal berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai R_{square} sebesar 0.797 atau 79.7%. Pada uji t variabel Personal Grooming diperoleh nilai thitung $2.655 > t_{tabel} 1.986$ dengan nilai signifikansi $0.00 < 0.05$, sehingga variabel Personal Grooming (X1) secara parsial dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Pada uji t variabel Komunikasi Interpersonal diperoleh nilai thitung $12.003 > t_{tabel} 1.986$ dengan nilai signifikansi $0.00 < 0.05$, sehingga variabel Komunikasi Interpersonal (X2) secara parsial dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Pada uji F diperoleh nilai Fhitung $182.713 > F_{tabel} 2.700$ dengan nilai signifikansi $0.00 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel personal grooming dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama (simultan) dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa besaran pengaruh Grooming terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara Eltari Kupang berdasarkan uji regresi linier sederhana, uji t, dan uji koefisien determinan adalah sebesar 92,21%

DAFTAR PUSAKA

- Aldilla, P. (2019). Pelaksanaan Standar Grooming Sebagai Salah Satu Komponen Kepuasan Pelanggan di Mosaic Restoran, Crowne Plaza Hotek Bandung 2018.
- Bhebeb Oscar, S. M. (2019). Pengaruh Grooming Pada Customer Relations Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra International TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur Bandung. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 1-11.
- Korim, B. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Maulana Apta Imtihan (2022), Grooming Front Officer dan Kepuasan Konsumen, *Jurnal Riset Public Relation*, Hal. 53-58.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 127 Tahun 2015, Program Keamanan Penerbangan Nasional. PM 127 Tahun 2015.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia : Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 51 Tahun 2020, Keamanan Penerbangan Nasional. PM 51 Tahun 2020.
- Pendi, P. (2016, November). Kupas tuntas penerbangan.
- Rahmawati, W. E. (2017). Analisis kinerja petugas avsec terhadap pelayanan keamanan barang bawaan penumpang untuk keselamatan penerbangan bandar udara internasional adi soemarmo solo.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence* (M. Rusyadi, ed.). Bandung: Gosyen Publishing.
- Soter, F. (2020). Peran pelayanan unit aviation security terhadap keamanan dan keselamatan penerbangan dalam penerapan safety management system di bandar udara frans seda maumere.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (26th ed.). Bandung: CV.Alfabeta.
- Setiani, B. (2015). Prinsip-Prinsip Manajemen Pengelolaan Bandar Udara. *Jurnal Ilmiah Widya*, 3(1), 25.
- Sulistiani, W. (2018). Pentingnya Menjaga Penampilan di Tempat Kerja. Retrieved from [chicmanagers.com.https://www.kompasiana.com/tag/pentingnya-enjagapenampilan-kerja](https://www.kompasiana.com/tag/pentingnya-enjagapenampilan-kerja).
- Sumirah Diah. (2019). Pengaruh Grooming pada Customer Relations Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra international TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur Bandung. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 9(1), 2087-3077.
- Syahrial Sitorus, Danil Fajar Saputra. (2022) Studi Strandar Grooming Karyawan di Kitchen Departemen Flamingo Hotel By The Beach Penang, Malaysia, *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (JASMIEN)*, 2(1), 2723-8121
- Tambunan, N. K., Kasmita, K., & Waryono, W. (2015). tinjauan penerapan standar grooming front office di hotel the Axana Padang. *E-Journal Home Economic and Tourism*, 10, 71485.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality and Satisfaction*, Edisi 4. Yogyakarta.
- Tri Sulistiowati (2022). *Dasar – Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis*. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi.
- Widiantono, Dimas. 2019. “Penerapan Personal Grooming Pramugraha Serela Hotel Merdeka Bandung.” Sekolah tinggi pariwisata.
- Yuliana, F. Hartanto (2015). *Indonesia Ayo Grooming*, Gramedia Pustaka Utama.