

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UNIT INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BANDAR UDARA KOMODO LABUAN BAJO

Kharisma Yunita Prastika<sup>1</sup> & Gallis Nawang Ginusti<sup>2</sup>

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: [yunita08121706@gmail.com](mailto:yunita08121706@gmail.com)<sup>1</sup> & [gallis.nawang@sttkd.ac.id](mailto:gallis.nawang@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Bandar Udara Komodo Labuan Bajo merupakan gerbang para wisatawan yang ingin berkunjung di wilayah Manggarai. Untuk memberikan kepuasan kepada penumpang, Unit Penyelenggara Bandar Udara Komodo Labuan Bajo perlu mengadakan pengkajian secara berkala untuk memperbaiki kualitas pelayanan unit informasi serta untuk mengetahui penilaian penumpang atau pengunjung terhadap kualitas pelayanan unit informasi yang ada di Bandar Udara Komodo Labuan bajo. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif,serta menggunakan nonprobability sampling dengan purposive sampling dan menggunakan bantuan IBM SPSS Statistic 21 For Windows. Sampel dalam penelitian ini diambil dari seluruh pengunjung atau penumpang yang pernah menggunakan pelayanan unit informasi dengan kriteria minimal 2 kali serta berusia minimal 17 tahun. Penelitian ini menggunakan 75 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan secara offline pada ruang tunggu Bandar Udara Komodo Labuan Bajo dan secara online menggunakan google form. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai mean atau rata-rata jawaban responden atas pernyataan dalam penelitian ini masuk dalam kategori “tinggi atau baik atau puas” dengan nilai mean variabel X sebesar 4,085 dan variabel Y sebesar 4,119. Dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan unit informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang yang dibuktikan dengan nilai *Constant* (a) sebesar 1,778 dan koefisien regresi sebesar 0,547 serta nilai t hitung sebesar 13,460 > t tabel sebesar 1,996 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Serta kualitas pelayanan unit informasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang sebesar 71,3% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan Unit Informasi, Penumpang, Bandar Udara Komodo Labuan Bajo

### Abstract

*Komodo Labuan Bajo Airport is a gateway for tourists, who want to visit the Manggarai area. To provide satisfaction to passengers, the Komodo Labuan Bajo Airport operation unit needs to conduct periodic reviews to improve the service quality of the information unit and to find out the passenger or visitor assessment of the service quality of the information unit at Komodo Labuan Bajo Airport. This research uses a quantitative and uses non-probability sampling and purposive sampling and method using IBM SPSS Statistics 21 For Windows. Sample in this research was taken from all visitors or passengers who used the information unit service at minimum 2 times and at least 17 years old totaling 75 respondents. Distribution of the questionnaires was offline at the Komodo Labuan Bajo Airport waiting room and online using the google form. The results of this research show that the mean or average value of respondents answers to the statements in this research in the “high or good or satisfied” category with the mean value of the X variable is 4,085 and Y variable is 4,119. And indicate that the service quality of the information unit has a significant effect on passengers satisfaction as evidenced by the Constant (a) value of 1,778 and regression coefficient of 0,547 and t arithmetic value of 13,460 > t table of 1,996 with a significance of 0,000 < 0,05. And the service quality of the information unit affects passenger satisfaction is 71,3% and the rest is influenced by other variables not included in this research.*

**Keywords :** Information Unit Service Quality, Passengers, Komodo Labuan Bajo Airport



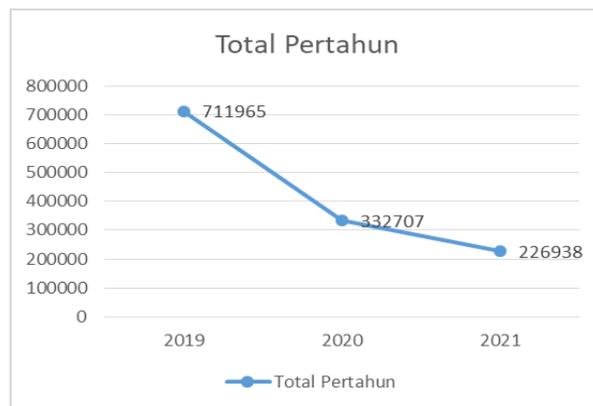
Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

## PENDAHULUAN

Di masa kini, teknologi serta informasi berkembang dengan cepat, hal ini membentuk masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya yang beragam menginginkan mendapatkan kebutuhan menggunakan cara yang simpel dan cepat. Contohnya tingkat perpindahan dari satu kawasan ke kawasan lainnya. Transportasi udara menunjukkan ketepatan dan kecepatan waktu dalam melakukan perpindahan tempat. Meskipun biaya yang harus dikeluarkan relatif mahal, tidak menjadi konflik bagi masyarakat yang menginginkan ketepatan serta kecepatan waktu.

Kualitas pelayanan penting bagi perusahaan jasa, sebab citra dari suatu

perusahaan berasal dari kualitas pelayananyang diberikan oleh perusahaan. Jika suatu perusahaan jasa baik dibenak konsumen, konsumen tersebut akan memberikan feedback yang baik terhadap perusahaan jasa tersebut. Bandar Udara Komodo adalah salah satu bandar udara yang terdapat pada Kabupaten Manggarai. Daerah ini memiliki banyak pariwisata yang diminati wisatawan dari semua penjuru dunia. Oleh karena itu, Bandar Udara Komodo diharapkan bisa menunjang pariwisata yang terdapat pada Kabupaten Manggarai. Berikut data penumpang bandar udara komodo Labuan Bajo dalam diagram garis:



**Gambar 1.1 Diagram Garis Total Data Penumpang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo Per Tahun**  
(Sumber : Data Primer, diolah pada tahun 2022)

Berdasarkan gambar 1.1 menyatakan bahwa terjadi penurunan penumpang dari tahun 2019-2022 yg diakibatkan oleh Virus Corona, tetapi hal ini tidak mampu menjadi alasan petugas unit informasi untuk tidak meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan. Dengan demikian, unit penyelenggara bandar udara memerlukan pengkajian secara terjadwal untuk memastikan apakah penumpang atau pengunjung bandar udara merasa puas atau tidak puas. Unit informasi mempunyai kiprah yang sangat krusial dalam menunjang aktivitas

operasional bandar udara, karena unit informasi berhadapan langsung dengan penumpang atau pengunjung. Unit informasi bertugas membantu pengunjung atau penumpang yang membutuhkan bantuan terkait pemanggilan penumpang, pertanyaan seputar jadwal penerbangan, serta masih banyak lagi.

Pelayanan unit informasi yang terdapat pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo dinilai seringkali petugasnya kurang cekatan atau kurang responsive, serta pada penelitian Uma (2020) menyatakan bawa FIDS atau Flight

Information Display di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo, tak jarang terjadi adanya perbedaan waktu pada layar FIDS dengan jadwal pihak maskapai. Sesuai dengan latar belakang tersebut peneliti ingin meneliti mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo”.

Tujuan dari penelitian diantaranya sebagai berikut: untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan unit informasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Komodo, Labuan Bajo. Dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan unit informasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Komodo, Labuan Bajo.

### **Bandar Udara**

Menurut Peraturan Pemerintah No. 70 Tahun 2001 menyatakan bahwa Bandar Udara yaitu suatu lapangan terbang yang digunakan untuk pesawat udara mendarat atau lepas landas, untuk naik turun penumpang, untuk bongkar muat kargo, dan lapangan terbang ini dilengkapi dengan fasilitas keamanan penerbangan serta sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi.

### **Unit Penyelenggara Bandar Udara**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 menyatakan bahwa Unit Penyelenggara Bandar Udara yaitu suatu lembaga pemerintah yang ada di Bandar Udara yang bertindak sebagai penyelenggara Bandar udara, lembaga pemerintah ini bertugas memberikan jasa pelayanan kebandarudaraan di Bandar Udara yang belum diusahakan secara komersial.

Unit Penyelenggara Bandar Udara Komodo termasuk kedalam kelas II, yang dibagi menjadi beberapa seksi kerja yang diatur dalam PM 40 tahun 2014

sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c, terdiri atas: Subbagian tata usaha, Seksi teknik, operasi, keamanan, serta pelayanan darurat, Seksi pelayanan dan kerjasama, dan Kelompok jabatan fungsional.

### **Unit Informasi**

Unit informasi adalah suatu unit yang berkiprah dibidang pelayanan jasa, unit ini melayani bagian informasi. Unit ini berada dibidang kerja seksi pelayanan serta kerjasama yang memiliki peran yang krusial dalam mendukung aktivitas operasional di bandara. Unit informasi memiliki beberapa tanggung jawab, berdasarkan Fatmawati (2012) Unit informasi memiliki tanggung jawab sebagai berikut: Memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan standar mutu atau sesuai Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku, Memberikan pelayanan pada pengguna jasa dengan memberikan kenyamanan, ketertiban, kelancaran, ketepatan, keakuratan berita, dan menyampaikan keluhan, saran serta kritik yang diterima kepada pihak terkait supaya ditindaklanjuti sebagai bentuk peningkatan serta perbaikan mutu pelayanan di Bandar Udara.

### **Pelayanan**

Mahmoedin (2010) menyatakan bahwa pelayanan artinya suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bersifat tidak terlihat yang terjadi menjadi dampak adanya hubungan antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan konflik konsumen/pelanggan. Pengklasifikasikan pelayanan sebagai dua yaitu high contact service serta low contact service. Dalam PM No. 178 tahun 2015, Standar pelayanan sebagai berikut: Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan

penumpang, Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, Fasilitas yang memberikan nilai tambah, dan Kapasitas terminal Bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk.

### **Kualitas Pelayanan**

Kasmir (2017) dan (Nurgiansah, 2021) menyatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seorang atau suatu organisasi yang memberikan kepuasan pada pelanggan, sesama karyawan, dan atasan. Dimensi kualitas pelayanan berdasarkan Kotler dan Keller (2015) kualitas pelayanan dapat ditinjau dari lima indikator diantaranya: Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy).

### **Kepuasan Penumpang**

Kotler dan Keller (2015) menyatakan bahwa kepuasan adalah sesuatu yang dirasakan dari perbandingan antara kinerja dengan hasil yang diharapkan, yang mentebakkan perasaan senang atau kecewa seseorang. Kepuasan penumpang memiliki dimensi, berdasarkan Tri Haji (2014) dimensi kepuasan penumpang terdiri dari: Pelayanan yang sesuai dengan harapan, Bersedia untuk merekomendasikan pada orang lain, dan Puas terhadap kualitas pelayanan yg telah diberikan, dan harapan untuk kembali menggunakan jasa tersebut.

Penelitian relevan dalam penelitian ini yaitu Feby Richana Faidhotun Nisa (2020) dengan judul Pengaruh Pelayanan Unit informasi Terhadap Kepuasan Jasa di UPTD Bandar Udara Notohadinegoro Jember. Penelitian relevan lainnya yaitu Margaretha Novia Uma (2020) dengan judul Optimalisasi Flight Information Display System (FIDS) dalam Menunjang Kecepatan info di Bandar Udara. Penelitian

relevan yang lain yaitu Rizkah Aprin Savira (2020) dengan judul Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Unit informasi Terhadap Pengguna Jasa di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

### **Hipotesis**

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan unit informasi terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Komodo

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan unit informasi terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Komodo

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini, menggunakan metode penelitian Kuantitatif. Maka dari itu, peneliti menyusun data, menganalisa serta memperoleh data dan menyajikan data jawaban yang diperoleh dari konflik pada bentuk angka.

### **Populasi**

Sugiyono (2017) dan (Nurgiansah, 2020) menyatakan bahwa Populasi adalah suatu daerah yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan ciri tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini merupakan semua penumpang atau pengunjung yang sudah memakai pelayanan unit informasi pada Bandar Udara Komodo, Labuan Bajo minimal dua kali serta usianya diatas 17 Tahun.

### **Sample**

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang memiliki ciri dan kualitas yang sudah ditentukan oleh peneliti. Penelitian ini mempunyai keterbatasan pada melaksanakan penelitian dari segi waktu, tenaga, materi serta jumlah

populasi yang banyak. Teknik yang dipergunakan merupakan non-probability sampling menggunakan teknik purposive sampling. Adapun Karakteristiknya yaitu: Pengunjung atau penumpang Bandar Udara Komodo yang sudah memakai pelayanan jasa unit informasi minimal 2 kali, dan Penumpang atau pengunjung yang berusia 17 tahun keatas.

Dalam penelitian ini, jumlah populasinya tidak diketahui, maka untuk menentukan sampel menggunakan rumus Cochran (Sugiyono, 2017) sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 p q}{e^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel minimal yang diperlukan

Z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam sampel yaitu 90%

d = Peluang Benar 50%

p = Peluang Salah 50%

e = Tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi

Rumus untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan sebagai berikut:

$$n = \frac{3 p q}{e^2}$$

Dari rumus tersebut jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{3 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,75}{0,01}$$

$$n = 75$$

Berdasarkan perhitungan, diperoleh sampel dalam penelitian ini sebanyak 75 orang.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Teknik Sampling

Teknik sampel adalah teknik pengambilan sampel untuk memilih berapa banyak sampel yang akan dipergunakan pada penelitian. Pada penelitian ini, peneliti memakai teknik Non-probability sampling. Non-probability sampling adalah suatu teknik pengambilan data sesuai suatu ciri untuk mendapatkan sampel yang sesuai, untuk mencapai tujuan dari sebuah penelitian. Pada penelitian ini peneliti memakai purposive sampling menggunakan kriteria responden minimal berusia 17 tahun dan minimal 2 kali memakai pelayanan jasa unit informasi Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

## Uji Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji validitas dipergunakan untuk mengetahui apakah pernyataan-pernyataan di kuesioner yang tidak valid. Kriteria pengambilan keputusan yang dipergunakan pada uji validitas, sebagai berikut:

a. Dasar mengambil keputusan sesuai nilai rhitung dan rtabel :

1) Jika rhitung > rtabel, maka instrument atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid.

2) Jika rhitung < rtabel, maka instrument atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan tidak valid.

Dengan N = 75 di signifikansi 5% di distribusi nilai rtabel statistik. Maka diperoleh nilai rtabel sebesar 0,227.

b. Melihat nilai Signifikansi (Sig.)

1) Jika nilai Signifikansi < 0,05 maka dinyatakan valid.

2) Jika nilai Signifikansi > 0,05 maka dinyatakan tidak valid.

Adapun data hasil uji validitas instrumen kuesioner kualitas pelayanan unit informasi terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo, menjadi berikut:

**Tabel 1. Rangkuman Uji Validitas X**

Indikator	Nilai	Keterangan
X1	0,402 > 0,227	Valid
	0,000 < 0,05	
X2	0,409 > 0,227	Valid
	0,000 < 0,05	
X3	0,762 > 0,227	Valid
	0,000 < 0,05	
X4	0,673 > 0,227	Valid
	0,000 < 0,05	
X5	0,793 > 0,227	Valid
	0,000 < 0,05	

**Tabel Lanjutan 2. Rangkuman Uji Validitas X**

X6	0,743 > 0,227	Valid
	0,000 < 0,05	
X7	0,786 > 0,227	Valid
	0,000 < 0,05	
X8	0,658 > 0,227	Valid
	0,000 < 0,05	
X9	0,758 > 0,227	Valid
	0,000 < 0,05	
X10	0,742 > 0,227	Valid
	0,000 < 0,05	
X11	0,740 > 0,227	Valid
	0,000 < 0,05	
X12	0,666 > 0,227	Valid
	0,000 < 0,05	

Sumber : Data Primer, diolah pada tahun 2021

**Tabel 3. Rangkuman Uji Validitas Y**

Indikator	Nilai	Keterangan
Y1	0,768 > 0,227	Valid
	0,000 < 0,05	
Y2	0,658 > 0,227	Valid
	0,000 < 0,05	
Y3	0,851 > 0,227	Valid
	0,000 < 0,05	
Y4	0,823 > 0,227	Valid
	0,000 < 0,05	
Y5	0,839 > 0,227	Valid
	0,000 < 0,05	
Y6	0,679 > 0,227	Valid
	0,000 < 0,05	
Y7	0,563 > 0,227	Valid
	0,000 < 0,05	

Sumber : Data Primer, diolah pada tahun 2021

Berdasarkan responden yang berjumlah 75 orang menggunakan 12 indikator pernyataan variabel X serta 7 Indikator pernyataan variabel Y, maka diperoleh hasil data hasil perhitungan SPSS yang menyatakan semua pernyataan valid. Valid atau tidaknya uji validitas dibagi menjadi 2 kriteria. Kriteria pertama ditinjau dari kolom total pearson correlation lebih besar dibanding nilai rtabel untuk taraf signifikansi 5% yaitu 0,227 atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Kriteria kedua ditinjau dari kolom total nilai Sig. (2-tailed) lebih kecil dari 0,05. Dari tabel 3.4 menyatakan seluruh pernyataan bisa dipergunakan sebab seluruh pernyataannya valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2017) adalah bahwa untuk menginterpretasikan koefisien reliabilitas digunakan kategori sebagai berikut:

- Jika nilai *Alpha Cronbach* 0,00 sampai dengan 0,20, maka artinya data tersebut kurang reliabel.
- Jika nilai *Alpha Cronbach* 0,21 sampai dengan 0,40, maka artinya data tersebut hampir reliabel.
- Jika nilai *Alpha Cronbach* 0,41 sampai dengan 0,60, maka artinya data tersebut cukup reliabel.
- Jika nilai *Alpha Cronbach* 0,61 sampai dengan 0,80, maka artinya data tersebut reliabel.
- Jika nilai *Alpha Cronbach* 0,81 sampai dengan 0,100, maka artinya data tersebut sangat reliabel.

Hasil uji reliabilitas kualitas pelayanan unit informasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo, sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X**

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	12

Sumber : Data Primer, diolah pada tahun 2021

Pada tabel 3.4 menyatakan *Cronbach's Alpha* untuk variabel X sebanyak 0,895. Yang merupakan hasil uji *reliabilitas* pada penelitian ini dinyatakan sangat *reliabel*, sebab hasil *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,81. Sesuai dengan ketentuan kategori *koefisien reliabilitas*, jika nilainya 0,81 sampai 0,100 maka dinyatakan sangat reliabel.

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y**

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	7

Sumber : Data Primer, diolah pada tahun 2021

Pada tabel 3.5 menyatakan *Cronbach's Alpha* untuk variabel Y sebesar 0,863. Yang artinya hasil uji *reliabilitas* dalam penelitian ini dinyatakan sangat *reliabel* karena hasil *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,81. Sesuai dengan ketentuan kategori *koefisien reliabilitas*, jika nilainya

0,81 sampai 0,100 maka dinyatakan sangat reliabel.

### Teknik Analisis Data

#### 1. Analisis Deskriptif Statistik

Penelitian dilaksanakan selama satu bulan, yaitu pada tanggal 01 September 2021 sampai dengan tanggal 30 September 2021. Penyebaran kuesioner dilaksanakan menggunakan *Google Form* secara *Online* dan *Offline* menggunakan barcode, dalam barcode tersebut terdapat link *Google Form*. Dalam penelitian ini, populasi tidak diketahui namun sampel dalam penelitian ini sebanyak 75 orang.

#### 2. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini menggunakan IBM SPSS *Statistic 21 For Windows* dan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* sebagai alat untuk menguji statistik dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 6. Hasil Uji Normalitas Variabel X**

		Variabel X
N		75
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	49.27
	Std. Deviation	6.490
	Absolute	.078
Most Extreme Differences	Positive	.078
	Negative	-.077
Kolmogorov-Smirnov Z		.675
Asymp. Sig. (2-tailed)		.753

Sumber : Data Primer, diolah pada tahun 2022

Menurut Sugiyono (2017) dasar pengambilan keputusan dalam penelitian uji normalitas yaitu:

- 1) Jika nilai signifikansi > 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi < 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

**Tabel 7. Perbandingan Uji Normalitas dan Taraf signifikansi 0,05**

No	Variabel	Nilai <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Taraf Signifikansi	Hasil
1.	Kualitas Pelayanan (X)	0,753	0,05	Normal
2.	Kepuasan	0,476	0,05	Normal

	Penumpang (Y)		
--	---------------	--	--

Sumber : Data Primer diolah pada tahun 2022

Dari tabel 4.11 dapat diketahui bahwa variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepuasan penumpang) berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dibandingkan nilai taraf signifikansi dan dari data tersebut menunjukkan bahwa data tersebut hasilnya normal. Setelah melakukan uji normalitas dan hasilnya normal, maka akan dapat dilakukan uji linearitas.

**b. Uji Linearitas**

Uji Linieritas pada penelitian ini adalah uji prasyarat untuk mengetahui apakah data berpola linear atau tidak linear. Uji ini berkaitan dengan uji regresi linear, yang berarti data harus menunjukkan pola yang berbentuk linear atau lurus.

**Tabel 8. Hasil Uji Linearitas**

		F	Sig.
1	(Combined)	9.932	.000
	Between Groups	180.078	.000
	Deviation from Linearity	.977	.501
	Within Groups		
Total			

Sumber : Data Primer diolah pada tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa nilai *deviation from linearity* sebesar 0,501, karena nilai *deviation from linearity* lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Penumpang).

**3. Uji Hipotesis**

**a. Uji Regresi Linear Sederhana**

Di bawah ini hasil uji regresi linier sederhana menggunakan IBM SPSS *Statistic 21 For Windows*:

**Tabel 9. Hasil Regresi Linear Sederhana**

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.778	2.021		.880	.382
	Kualitas Pelayanan	.547	.041	.844	13.460	.000

Sumber : Data Primer diolah pada tahun 2022

Dalam tabel 4.13 Diketahui bahwa nilai *Constant* (a) sebesar 1,778, sedangkan nilai kualitas pelayanan sebesar 0,547

sehingga persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1,778 + 0,547X$$

Dari persamaan tersebut dapat diketahui bahwa *Constant* (a) sebesar 1,778. Koefisien regresi X sebesar 0,547 yang menyatakan bahwa setiap kenaikan sebesar 1% dari nilai Kualitas Pelayanan maka nilai Kepuasan Penumpang bertambah sebesar 0,547. Artinya, variabel X (kualitas pelayanan unit informasi)

berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan penumpang).

**b. Uji t**

Uji t menggunakan IBM SPSS *Statistic 21 For Windows* untuk mengolah data, sebagai berikut hasilnya:

**Tabel 10. Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.778	2.021		.880	.382
1 Kualitas Pelayanan	.547	.041	.844	13.460	.000

Sumber : Data Primer diolah pada tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui bahwa:

- 1) Nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan unit informasi sebanyak 0,000. Karena nilai signifikansi  $0,000 < probabilitas$  0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, yang artinya kualitas pelayanan unit informasi (X) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang (Y).
- 2) Nilai t hitung variabel X (kualitas pelayanan unit informasi) sebesar 13,460. Karena nilai t hitung  $13,460 > t$  tabel 1,996. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima, yang artinya

kualitas pelayanan unit informasi (X) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang (Y).

**c. Uji Koefisien Determinasi**

Uji koefisien determinasi dalam penelitian ini digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh antara variabel X (kualitas pelayanan unit informasi) dengan variabel Y (kepuasan penumpang) di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Berikut hasil uji t menggunakan IBM SPSS *Statistic 21 For Windows*:

**Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.844 <sup>a</sup>	.713	.709	2.270

Sumber : Data Primer diolah pada tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.15 Diketahui bahwa nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,844, dan menunjukkan bahwa nilai Koefisien Determinasi (R Square) sebesar 0,713. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel X (kualitas pelayanan unit informasi) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) sebesar 71,3%.

**Pembahasan**

Pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran dari hasil yang sudah diuji. Penelitian ini membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo”. Berdasarkan hasil analisis yang

sudah dilakukan, maka pembahasannya sebagai berikut:

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, mendapatkan persamaan  $Y=1,778+0,547X$  dengan hasil nilai *Constant* (a) sebesar 1,778 dan koefisien regresi sebesar 0,547. Setiap kenaikan sebesar 1% dari nilai kualitas pelayanan unit informasi, maka nilai kepuasan penumpang akan bertambah sebesar 0,547. Hal tersebut membuktikan bahwa variabel X (kualitas pelayanan unit informasi) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

Berdasarkan hasil uji t, mendapatkan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan unit informasi sebesar  $0,000 < 0,05$  (nilai *probabilitas*), serta dalam uji t juga mendapatkan hasil nilai t hitung variabel X (kualitas pelayanan unit informasi) sebesar  $13,460 > 1,996$  (t tabel, taraf signifikansi 0,025). Maka hal tersebut menandakan jika  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, yang artinya kualitas pelayanan unit informasi (X) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang (Y) Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

Berdasarkan hasil uji deskriptif jawaban responden, mendapatkan hasil mean atau nilai rata-rata variabel X (kualitas pelayanan unit informasi) sebesar 4,082, hal ini berarti variabel X (kualitas pelayanan unit informasi) termasuk kedalam kategori tinggi. Sedangkan hasil mean atau nilai rata-rata variabel Y (kepuasan penumpang) sebesar 4,119, hal ini berarti variabel Y (kepuasan penumpang) termasuk kedalam kategori tinggi.

Berdasarkan hasil uji deskriptif jawaban responden tersebut membuktikan

bahwa kualitas pelayanan unit informasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, yang artinya ketika kualitas pelayanan unit informasi baik membuat penumpang merasa puas. Hal ini dapat dilihat dari nilai mean dari masing-masing indikator yaitu kualitas pelayanan unit informasi dan kepuasan penumpang. Oleh sebab itu, indikator yang ada di dalam kualitas pelayanan unit informasi dapat meningkatkan kepuasan penumpang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Margaretha Novia Uma yang berjudul "Optimalisasi Flight Information Display System atau FIDS dalam menunjang kecepatan informasi Di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo", dimana Flight Information Display mempunyai pengaruh dalam menunjang kecepatan informasi Di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Hal ini sejalan dengan penelitian Feby Richana Faidhotun Nisa yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Jasa Di UPTD Bandar Udara Notohadinegoro Jember", dimana hasil penelitian tersebut menyatakan kepuasan penumpang dipengaruhi oleh pelayanan sebesar 0,694 atau sebesar 69,4%, yang artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di UPTD Bandar Udara Notohadinegoro Jember.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Rizkah Apron Savira yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Pengguna Jasa Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate" dimana terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa Bandar Udara Sultan Babullah Ternate dengan nilai t hitung sebesar 15,438 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menandakan jika semakin baik pelayanan petugas unit informasi maka kepuasan

pengguna jasa Bandar Udara semakin besar, begitu juga sebaliknya.

## 2. Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo

Berdasarkan Uji koefisien determinasi, mendapatkan hasil nilai korelasi atau korelasi (R) sebanyak 0,884, dan mendapatkan hasil nilai koefisien determinasi (R Square) sebanyak 0,713. Hal tersebut menerangkan bahwa terdapat pengaruh variabel X (kualitas pelayanan unit informasi) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) Bandar Udara Komodo Labuan Bajo sebesar 71,3%, sedangkan 28,7% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilaksanakan oleh Feby Richana Faidhotun Nisa yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Jasa pada UPTD Bandar Udara Notohadinegoro Jember", dimana hasil penelitian tersebut menyatakan kepuasan penumpang ditentukan oleh pelayanan sebesar 0,694 atau sebanyak 69,4%, yang artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di UPTD Bandar Udara Notohadinegoro Jember.

Hasil penelitian ini juga sejalan menggunakan penelitian yang sudah dilaksanakan oleh Rizkah Apron Savira yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Pengguna Jasa pada Bandar Udara Sultan

Babullah Ternate" menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) sebanyak 0,832 serta pada penelitian Rizkah Apron Savira menunjukkan bahwa 83,2% variabel kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh variabel pelayanan. sedangkan sisanya 16,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitiannya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti laksanakan mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo", penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut: Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan unit informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan *Constant* (a) sebesar 1,778 dan koefisien regresi sebesar 0,547 serta nilai t hitung sebesar 13,460 > t tabel sebesar 1,996 dengan signifikansi 0,000 < 0,05.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diketahui bahwa kualitas pelayanan unit informasi yang diberikan kepada penumpang atau pengunjung Bandar Udara Komodo Labuan Bajo berpengaruh terhadap kepuasan penumpang sebesar 71,3% dan sisanya yaitu sebesar 28,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fatmawati, Eko Nur. 2012. *Peran Bagian Informasi Atau Penerangan Dalam Pelayanan Jasa Di PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip ., Keller, Kevin L. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I, Edisi Ketigabelas. Jakarta : Erlangga.
- Mahmoedin. 2010. *Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.

- Nisa, Feby R.F. 2020. *Pengaruh Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Jasa Di UPTD Bandar Udara Notohadinegoro*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Nurgiansah, T. H. (2020). Filsafat Pendidikan. In *Banyumas: CV Pena Persada*.
- Nurgiansah, T. H. (2021). Pendidikan Pancasila. In *Solok: CV Mitra Cendekia Media*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. 16 November 2015. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771. Jakarta
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2014 Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara. 12 September 2014. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1756. Jakarta.
- Savira, Rizkah Aprin. 2020. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Pengguna Jasa Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Uma, Margaretha Novia. 2020. *Optimalisasi Flight Information Display System (FIDS) Dalam Menunjang Kecepatan Informasi Di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Penerbangan. 12 Januari 2009. Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 4956. Jakarta