

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TAKSI DI BANDAR UDARA TEBELIAN SINTANG TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG

Nerry Apriani¹ & Kartika Fajar Nieamah²

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta^{1,2}

Email: aprianinerry@gmail.com¹ & kartika.fajar@ttkd.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan taksi di bandar udara Tebelian Sintang. Terdiri dari aspek keamanan dan kenyamanan, kecepatan, ramah, keselamatan, tepat waktu, serta kepuasan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan penyebaran kuesioner secara online, teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*, dengan pengambilan sampel sebanyak 100 responden. Analisis data dan pengujian hipotesis dikerjakan menggunakan analisis regresi linier sederhana melalui SPSS windows release 16.0. Hasil penelitian menghasilkan H_0 ditolak dan H_1 diterima yang memiliki arti adanya pengaruh signifikan antara pengaruh kualitas pelayanan taksi di bandar udara Tebelian Sintang terhadap kepuasan penumpang. Dimana nilai signifikansi uji t sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

Kata kunci: Bandar Udara Tebelian Sintang, kualitas pelayanan, kepuasan penumpang.

Abstract

This study aims to determine the effect of taxi service quality at Tebelian Sintang airport. Consists of aspects of security and comfort, speed, friendliness, safety, on time, and satisfaction. This research is a quantitative research with online questionnaire distribution, the sampling technique used in this research is purposive sampling technique, with a sample of 100 respondents. Data analysis and hypothesis testing were carried out using simple linear regression analysis through SPSS windows release 16.0. The results showed that H_0 was rejected and H_1 was accepted, which means that there is a significant influence between the quality of taxi service at Tebelian Sintang airport on passenger satisfaction. Where the significance value of the t test is 0.000 which is smaller than $\alpha = 0.05$.

Keywords: Tebelian Sintang Airport, service quality, passenger satisfaction.



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

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman pertumbuhan ekonomi kini semakin pesat di Indonesia, sehingga dapat dikatakan sangat banyak persaingan yang semakin ketat. Hal tersebut yang mengarahkan perusahaan untuk lebih kreatif, dan inovatif. Syarat yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk mencapai keberhasilan dalam persaingan adalah berusaha keras untuk mencapai tujuan menciptakan dan mempertahankan pemakai.

Agar tujuan tersebut dapat tercapai, setiap bandar udara tetap berusaha untuk menghasilkan dan memberikan pelayanan

yang menjadi kemauan konsumen untuk harga yang wajar. Masyarakat sekarang ini mulai berpikir kreatif dalam menentukan suatu produk, sehingga konsumen bisa mendapatkan manfaat dari suatu layanan jasa transportasi. Saat ini kemajuan transportasi bisa merubah kehidupan manusia dapat melengkapi keperluan hidup yang banyak dan beragam caranya yang mudah dan cepat. Dalam hal ini keperluan yang dimaksud bukan hanya kebutuhan akan barang tetapi kebutuhan adalah jasa yang dibutuhkan oleh manusia.

Ada beberapa pertimbangan yang menjadi perhatian pengguna jasa dan memilih alat transportasi yang akan

digunakan, misalnya jauh dan lamanya perjalanan, risiko yang dihadapi, dan kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh pihak transportasi penyedia layanan. Pelayanan taksi bandar udara yang masih harus ditingkatkan lagi sehingga penumpang lebih merasa nyaman menggunakan jasa taksi bandar udara tersebut. potensi pada taksi bandar udara ini perlu ditingkatkan lebih baik sehingga perusahaan bandar udara dapat membantu penumpang dan penumpang merasa nyaman, dan perusahaan bandar udara dapat berkembang lebih besar lagi kedepannya.

Kualitas mempunyai pengertian yang kuat dengan kepuasan penumpang. Kualitas dapat berupa suatu ketertarikan kepada penumpang dapat menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan, meskipun demikian perusahaan bisa meningkatkan kepuasan penumpang yaitu dapat dilakukan dengan cara perusahaan memaksimalkan pengalaman penumpang yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman penumpang yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin, 2018).

Transportasi merupakan salah satu pengaruh yang sangat besar dapat mendorong dari sebagian publik melakukan pengeseran yang sangat tinggi, sehingga masyarakat akan semakin kritis dalam menentukan pilihannya. Dasarnya, seseorang yang menggunakan kendaraan pribadi ataupun menggunakan alternatif lainnya sebagai alat transportasinya untuk mengantarkan peunnguna jasa ke tempat tujuan. Dengan demikian juga perusahaan yang memerlukan transportasi yang dapat mendukung perjalanan masyarakat nguna mempercepat perjalanan dari suatu tempat ke tempat yang ingin dituju. seseorang yang memiliki kendaraan sendiri tidak akan merasakan kesulitan dalam melkukan kegiatannya sehari-hari baik dalam bekerja maupun keperluan lainnya. Tetapi, bagi

yang tidak memiliki transportasi pribadi maka transportasi umum ialah yang akan menjadi sarana bagi setiap kegiatan yang akan dilakukan pada tiap hari (Supriyono, 2018).

Kualitas pelayanan yaitu sebagai usaha untuk memberikan kepuasan yang diinginkan konsumen serta kecepatan dalam mendapatkan kualiatia pelayanan dalam rangka memenuhi keinginan para konsumen. Kualitas pelayanan adalah alah satu hal yang penting dalam usaha memberikan kepuasan konsumen. hal tersebut daat tercapai dengan cara mengutamakan apa yang menjadi poin penting kenyamanan konsumen, penyedia pelayanan memerlukan upaya yang lebih kuat sehingga pemenuhan keinginan pelanggan serta mendapat penyampaian yang baik. Masyarakat Kabupaten Sintang tidak perlu khawatir atau kebingungan terkait mobilitas menuju Bandar Udara (Bandar Udara) Tebelian. Pasalnya, telah tersedia taksi yang siap antar-jemput. "Memang terasa jauh. Tetapi kita tidak khawatir lagilah, karena kan sudah ada taksinya. Jadi relatif aman untuk ke Bandara," kata Utih M Rolpen, salah seorang warga Sintang, ditemui di Bandara Tebelian, Kamis (26/4).

Utih mengungkapkan, tarif taksi Bandara Tebelian relatif murah. Dengan rute di dalam Kota Sintang hingga ke Bandara hanya Rp75.000. maka dari itu kepuasan calon penumpang atas tanggungan keselamatan dan keamanan penumpang saat berada di Bandar Udara Tebelian Sintang serta fasilitas-fasilitas yang tersedia di Bandar Udara Tebelian Sintang dan mempunyai pengaruh baik dalam memberikan upaya meningkatkan kepuasan setiap penumpang yang mengguanakn transportasi pendukung yaitu taksi di bandar udara untuk memenuhi keinginan pelanggan. (sumber LensaKalbar.co.id).

Berdasarkan latar belakang tersebut kualitas pelayanan taksi di Bandar Udara Tebelian dapat menjadi perhatian utama bagi pihak bandar udara karena dengan adanya pelayanan yang berkualitas maka memudahkan para penumpang saat keluar dari bandar udara. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Taksi Di Bandar Udara Tebelian Sintang Terhadap Kepuasan Penumpang. Yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Taksi di Bandar Udara Tebelian Sintang Terhadap Kepuasan Penumpang? Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Taksi di Bandar Udara Tebelian Sintang Terhadap Kepuasan Penumpang?

Tebelian Airport (Indonesia : Bandar Udara Tebelian) merupakan suatu bandar udara yang letaknya berada di Sungai Tebelian dari Kabupaten Sintang dari Kalimantan Barat , Indonesia. Bandar udara ini diresmikan pada 26 April 2018. Bandar udara tersebut menggantikan fungsi Bandar Udara Susilo. Bandar udara ini terletak 14 kilometer dari pusat kota Sintang. Bandar Udara Tebelian mempunyai landasan pacu yang berukuran panjang 1.660 meter dan lebar 30 meter, lebih panjang dibandingkan Bandar Udara Susilo yang memiliki landasan pacu dengan sepanjang 1300 meter dan dengan lebar 30 meter. Maka dari itu, Bandar Udara Tebelian Sintang dapat melayani penerbangan operasional dengan pesawat tipe ATR 72 dengan lebih maksimal, baik hanya penumpang maupun untuk muatan kargo.

Taksi Tebelian Airport (Taksi di Bandar Udara Tebelian Sintang)

Taksi Tebelian Airport beroperasi di bandar udara tebelian sintang hanya melakukan perizinan melalui Dinas Perhubungan dan melalui kantor samsat. Berdasarkan social media yang Taxi

Tebelian Airport memiliki peroperasian pertama dilakukan pada 25 mei 2018. Penerbangan yang beroperasi sejak april 2018 sangat menarik perhatian bagi pengendara travel yang ada di kota Sintang sehingga, mereka berinovasi menyediakan taxi bandar udara. Adanya taxi bandar udara tersebut sangat membantu penumpang yang ingin melakukan penerbangan di Bandar Udara Tebelian baik keberangkatan maupun kedatangan.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016) dan (Nurgiansah, 2020), Kualitas Layanan merupakan totalitas sifat dan karakteristik *product* dan jasa yang memiliki keahlian untuk dapat memberikan kepuasan atas kebutuhan yang diinginkan. Dalam bandar udara yang menyediakan jasa taksi yaitu sutau kualitas layanannya yang sangat perlu untuk diperhitungkan setiap orang saat menentukan pilihan jasa layanan mana yang harus dipilihnya, oleh sebab itu pelayanan yang beropersi dibagian taksi bandar udara ini perlu benar-benar detail dan memiliki batasan pelayanannya sendiri supaya para pelayan yang sedang melaksanakan kerja di taksi bandar udara yang beroperasi dibagian jasa ini bisa memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan batasan atau standart operational perusahaan yang berlaku.

Kualitas pelayanan perlu dimulai dari hal keperluan para pelanggan, yang mana pemikiran pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah adanya penilaian menyeluruh atas keunggulan yang didapatkan dari suatu pelayanan yang diberikan. (Kotler dan Keller, 2014). Secara sederhana, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai *product* yang tidak cacat. Dalam kata lainnya, *product* sesuai dengan standart (tujuan, objek atau persyaratan yang dapat diartikan, diteliti dan diatur). Kualitas menggambarkan seluruh tingkatan penawaran *product* yang dapat

menghasilkan *benefits* bagi konsumen (Tjiptono, 2012). Pada waktu ini seluruh industri yang beroperasi dibidang jasa perlu memperhatikan bagian pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan pertimbangan *kognitif* dalam jangka panjang konsumen terhadap penyerahan jasa sebuah perusahaan (Kotler dan Keller, 2014).

Kepuasan Penumpang

Menurut Danang Sunyoto, (2015) dan (Nurgiansah, 2021) Kepuasan konsumen dapat diartikan suatu sebab dan akibat dari konsumen dalam memutuskan ingin berbelanja pada suatu tempat. Dengan merasa puasnya konsumen terhadap suatu produk, konsumen lebih cenderung secara tidak langsung akan terus menggunakan serta menginformasikan kepada orang lain terhadap apa yang menjadi pengalaman konsumen tentang pengalaman yang dirasakan yang membagikan rasa senang terhadap *product* tersebut.

Menurut Firmansyah (2018), mengatakan kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang dirasakan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan yang membuat pelanggan menjadi puas dan nyaman. Kepuasan pelanggan ialah menjadi hal utama yang menjadi dasar dalam suatu pelayanan. Kepuasan menjadi hal yang diharapkan setiap pelanggan, dengan adanya transportasi yang mendukung maka pelanggan akan sangat merasa puas dalam perjalanan. Menurut Nugroho dalam Purnomo Edwin Setyo (2017), menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan salah satu elemen penting dalam meningkatkan kinerja pemasaran di suatu perusahaan.

Tujuan yang dirasakan pelanggan dapat meningkatkan minat pembelian pelanggan. Dengan semikian menciptakan tingkat kepuasan pelanggan yang optimal,

maka menjadi nilai tambah bagi perusahaan tersebut, yang mendorong pikiran pelanggan yang puas, hal yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi dimana banyak cara yang dapat dipilih sebagai cara dalam memuaskan pelanggan yang menjadi harapan, sedangkan ketidakpuasan terjadi ketika apa yang diharapkan tidak sesuai dengan yang diterima. (Sudaryono, 2016).

Penelitian Terdahulu

Penelitian relevan yang pertama oleh Alif Dwi Putra (2018) dengan judul Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Taksi Prima Juanda Surabaya. Penelitian relevan kedua oleh Gugup Tugi Prihatma dan Fuadi (2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Jasa Transportasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rute Merak -Bandara Soekarno Hatta Di Perum Damri Kantor Cabang Serang. Penelitian relevan ketiga oleh Yogi (2017) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pt. Angkasa pura II (persero) cabang bandar udara international husein sastranegara.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan survey yang mana survey penelitian adalah penelitian yang dilakukan dengan cara penyebaran angket (kuesioner) yang dijadikan sebagai sarana penelitian yang diambil dalam populasi besar maupun kecil, akan tetapi data yang dipelajari adalah data yang diambil dari populasi yang berdasarkan sampel yang digunakan, sehingga dapat ditemukan keadaan wajar, pembagian dan hubungan antar variabel, sosiologis ataupun psikolog (Sugiyono 2018).\

Penelitian ini menggunakan kuesioner dan study literature untuk memperoleh data penelitian. Lokasi

penelitian yaitu di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat dan waktu penelitian dilakukan selama satu bulan yaitu pada tanggal 1 September sampai dengan 30 September 2021.

Populasi

Sugiyono (2018), berpendapat bahwa populasi adalah bagian menyamaratakan yang mempunyai kualitas dan ciri-ciri terhadap objek atau subyek yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari dan dapat ditarik kesimpulan. Populasi yang di ambil dalam penelitian ini adalah semua penumpang yang menggunakan taksi di Bandar Udara Tebelian Sintang yang menggunakan jasa maskapai.

Sampel

Sampel adalah dimiliki oleh populasi yang merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik (Sugiyono 2018). Menurut Sugiyono (2018), dalam sebuah penelitian biasanya sampel yang digunakan dalam sebuah penelitian yaitu antara 30 sampai 500. Sampel yang diambil harus disesuaikan dengan kategori yang pakai. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sejumlah 100 sampel. Sampel ini akan dilakukan pengambilan data di Bandar Udara Tebelian kepada penumpang pengguna taksi di bandar udara. Dengan dilakukannya pengambilan sampel di Bandar Udara Tebelian penumpang secara langsung akan puas terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh taksi di bandar udara. Pengambilan sampel dalam penelitian ini terbatas pada responden yang telah ditentukan peneliti dengan kriteria ≥ 17 tahun yang pernah mendapatkan pelayanan dari taksi di Bandar Udara Tebelian Sintang terhadap kepuasan penumpang .maka metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Lemeshow (Lestari, 2020) yaitu:

$$n = \frac{Z^2 \times P (1P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = sampel

Z = skor Z pada kepercayaan 95% = 1,96 P

= maksimal estimasi = 0,5

d = *sampling error* = 10% atau alpha (0,10)

Melalui rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{1,9^2 \times 0,5 (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$= \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$= 384,16$$

$$n = 96,04 = 100$$

$$n = 96,04 = 100$$

Jadi, sampel dalam penelitian ini adalah penumpang taksi di Bandar Udara Tebelian Sintang pernah mengalami kegagalan layanan dan mendapatkan nilai kurang memuaskan dari penumpang sebanyak 100 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kuesiner, Menurut Sugiyono (2019), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya Sugiyono (2018), menjelaskan bahwa *Skala Likert* bisa dibuat dalam bentuk *checklist* berdasarkan instrumen penelitian yang digunakan.
2. Studi Pustaka, Menurut Sugiyono (2012) ialah referensi, kajian teoritis dan literatur ilmiah yang lain yang berhubungan pada nilai, budaya serta normal yang mengalami perkembangan dalam fenomena sosial yang diteliti. Jadi didalam penelitian ditelaah sejumlah teori yang berhubungan pada topik penelitian yang asalnya melalui sumber penelitian kepustakaan.

Teknik Analisis Data

1. Uji Instrument Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang digunakan sebagai alat ukur valid atau tidak validnya suatu kuesioner dalam suatu penelitian. Kuesioner dapat mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner yang diteliti sehingga pertanyaan dapat dikatakan valid (Ghozali, 2012). Pengujian signifikansinya dapat

dibuat dengan cara membandingkan nilai r tabel dengan r hitung untuk *degree of freedom* (df)= $n-2$, keterangan lambang menunjukkan jumlah sampel dengan nilai (α) =0,05. Apabila r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka item tersebut dapat dikatakan valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas Pelayanan (X)				
Butir Pertanyaan	R Hitung	R tabel	Nilai Sig.	Keterangan
1	0.479	0.197	0.000	Valid
2	0.518	0.197	0.000	Valid
3	0.450	0.197	0.000	Valid
4	0.640	0.197	0.000	Valid
5	0.611	0.197	0.000	Valid
6	0.559	0.197	0.000	Valid
7	0.542	0.197	0.000	Valid
8	0.584	0.197	0.000	Valid
9	0.635	0.197	0.000	Valid
10	0.635	0.197	0.000	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)

Kepuasan Penumpang (Y)				
Butir Pertanyaan	R Hitung	R tabel	Nilai Sig.	Keterangan
1	0.568	0.197	0.000	Valid
2	0.565	0.197	0.000	Valid
3	0.554	0.197	0.000	Valid
4	0.525	0.197	0.000	Valid
5	0.628	0.197	0.000	Valid
6	0.582	0.197	0.000	Valid
7	0.554	0.197	0.000	Valid
8	0.630	0.197	0.000	Valid
9	0.601	0.197	0.000	Valid
10	0.558	0.197	0.000	Valid

Berdasarkan responden yang berjumlah 100 orang dengan 10 indikator pernyataan variabel X dan 10 indikator pernyataan variabel Y, maka diperoleh data output perhitungan SPSS yang menyatakan seluruh pernyataan valid karena memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,197).

Reliabilitas merupakan sarana untuk mengukur reliabel suatu kuesioner terhadap indikator dari variabel. Reliabel suatu kuesioner dapat dikatakan konsisten atau stabil dari perkembangan waktu ke waktu (Ghozali, 2012).

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	10

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.
Hasil uji rliabilitas variabel kepuasan penumpang (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	10

Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan (X) diatas, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,764 dan hasil uji reliabilitas variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 0,776. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dikatakan reliabel karena >0,60.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independed yaitu pengaruh kualitas pelayanan bagian informasi (X) terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan penumpang pengguna taksi di bandar udara tebelian sintang. Sehingga, hasil tersebut dapat di teliti dalam sebuah penelitian. Persamaan regresi linier sederhana dalam teori Sugiyono (2017).

Tabel 5.

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constanta)	7.039	2.136		3.295	.001
Kualitas Pelayanan	.829	.054	0.842	15.454	.000

$$Y=a+bx$$

Keterangan:

X: Pengaruh kualitas pelayanan

Y: Kepuasan Penumpang

a: Konstanta

b: Koefisien Regresi

4. Uji Hipotesis

- a. Uji t. Bertujuan untuk dapat mengetahui besarnya pengaruh dari masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen.
- b. Koefisien determinasi. Ghozali (2012), menentukan seberapa besar kemampuan metode yang dibentuk dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Determinasi dinyatakan dalam persentase yang diketahui dari hasil pengujian statistik menggunakan *Produc Service Solution* (SPSS).

Hipotesis

H_0 : tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan taksi di Bandar Udara Tebelian Sintang terhadap kepuasan penumpang.

H_a : adanya pengaruh positif kualitas pelayanan taksi di Bandar Udara Tebelian Sintang terhadap kepuasan penumpang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

$$Y= a+bX$$

Dimana :

Y= Kepuasan Penumpang

X= Kualitas Pelayanan

Dapat *output* didapatkan model persamaan regresi:

$$Y=7,037+0,829X$$

Tabel 6.

	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.842 ^a	.709	.706	2.990

Berdasarkan tabel output diatas, persamaan regresi adalah koefisien variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,764. Nilai yang positif pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa variabel tersebut mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang, artinya jika kualitas pelayanan taksi semakin tinggi maka perilaku penumpang untuk menggunakan taksi semakin tinggi dan sebaliknya.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constanta)	7.039	2.136		3.295	.001
Kualitas Pelayanan	.829	.054	0.842	15.454	.000

Berdasarkan table hasil output uji determinasi diatas, dapat diketahui besar nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,842 koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,709 yang memiliki pengertian bahwa pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 70,9%.

Pembahasan

Pengaruh kualitas pelayanan taksi di Bandar Udara Tebelian Sintang terhadap kepuasan.

Nilai T hitung pada uji hipotesis adalah sebesar 15,454 dan nilai T table sebesar 7,039. Hal tersebut menunjukkan bahwa T hitung > T table. Dengan hasil pengujian hipotesis, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang diterima adalah H_a , dan hipotesis yang ditolak adalah H_0 . Hipotesis H_a pada penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan taksi di Bandar Udara Tebelian Sintang terhadap kepuasan penumpang.

Berdasarkan hasil uji t, kualitas pelayanan taksi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dengan koefisien regresi 0,842. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini berarti H_a diterima dan H_0 ditolak dalam penelitian ini. Hipotesis H_a pada penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan taksi di Bandar Udara Tebelian Sintang terhadap kepuasan penumpang.

Besar pengaruh kualitas pelayanan taksi di Bandar Udara Tebelian Sintang Terhadapn kepuasan penumpang

Berdasarkan analisis koefisien determinasi (R^2), maka diketahui nilai koefisien determinasi penelitian sebesar 0,709. Nilai tersebut memiliki arti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang sebesar 70,9%.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan taksi di Bandar Udara Tebelian Sintang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dapat dilihat pada hasil uji t dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini berarti H_a diterima dan H_0 ditolak dalam penelitian ini dan besarnya pengaruh kualitas

pelayanan dapat dilihat pada hasil uji R² diperoleh bahwa variabe X atau indenpenden memberikan pengaruh terhadap variabel Y atau dependen sebesar 0,709. Hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan taksi mempengaruhi kepuasan penumpang 70,9%. Maka membuktikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan taksi masuk dalam kategori sangat kuat, sedangkan sisanya sebesar 29,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang

tidak diteliti pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian lebih mendalam dan luas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang dengan menambahkan metode analisa yang berbeda atau variabel-variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriansyah. (2015). Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr Moestopo Beragama: Jakarta Pusat.
- Aziz, A. 2013. Kajian Terhadap Kenyamanan Ruang Teori Di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Ditinjau Dari Pencahayaan Alami Dan Pencahayaan Campuran. *Jurnal Teknik Sipil*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Danang Sunyoto. 2015. Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama). Yogyakarta : CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Donni Juni Priansa., 2017., Perencanaan dan Pengembangan SDM, Alfabeta, Bandung.
- Dwi Putra, A dan Suprihadi, H. 2018. Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Taksi Prima Juanda Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 7(11):1
- Fandy, T dan Anastasia, D. 2015. Pelanggan Puas? Tak Cukup. Yogyakarta. Andi.
- Firdausi, M. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Umum Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. *Jurnal Teknik Sipil*. 4(1): 20-23
- Firmansyah, A. 2018. Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran). Yogyakarta: Deepublish
- Haryono, Sigit. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta. *Jurnal Transportasi*. Vol 7 No 1 Juli 2010.
- Karyadi, M. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti Dan Kualitas Pelayanan Periferal Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Damri Bandar Lampung. *Skripsi*. Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Dan Ekonomi Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya. Bandar Lampung.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, (2014). Principle Of Marketing . Pearson: New Jers
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education, Inc
- Nurgiansah, T. H. (2020). Filsafat Pendidikan. In *Banyumas: CV Pena Persada*.
- Nurgiansah, T. H. (2021). Pendidikan Pancasila. In *Solok: CV Mitra Cendekia Media*.
- Setyo, Purnomo Edwin, 2017, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks, *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol. 1, No. 6, hal. 755-764
- Silaen, S. 2018. Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis. In Media. Bandung
- Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi. Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Populasi, Kuantitatif, dan R&D. Bandung

- Supriyadi, D dan Komara, E. 2020. Studi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dilihat Dari Manajemen Pelayanan Pariwisata dan Kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Manajemen Jasa*. 2(1):104-105
- Tugi Prihatma, G. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Jasa Transportasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rute Merak – Bandara Soekarno Hatta Di Perum Damri Kantor Cabang Serang. *Jurnal Ekonomi dan Publik* 16(2): 165.
- Yuliana, D.2017. Pengaruh Fasilitas, Layanan Dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandar Husien Sastranegara Bandung. *Jurnal Perhubungan Udara* 34(1):27.