

Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Kaharudin III Sumbawa Besar

Khaeril Gempa Akbar¹ Amelia Puspa Tamara²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: gempa.sbw@gmail.com¹ amelia.puspa@sttkd.ac.id²

Abstrak

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan unit informasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Kaharudin III Sumbawa Besar. Unit informasi sering kali membuat penumpang kesal dikarenakan tidak segera memberikan informasi kepada penumpang bahwa adanya perubahan jadwal kedatangan dan keberangkatan sehingga penumpang menunggu terlalau lama. Adanya tujuan penelitian ini dimaksud untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan unit informasi untuk memenuhi kepuasan penumpang di bandar udara Sultan Kaharudin III Sumbawa Besar. Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dan sample pada penelitian ini berjumlah 100. Rumus yang digunakan dalam pengambilan sample adalah rumus slovin, yang dimana data diperoleh dari penyebaran kuesioner online kepada seluruh penumpang di Bandara Udara Sultan Kaharudin III Sumbawa Besar kemudian di uji menggunakan uji instrument, regresi linier sederhana dan hipotesis menggunakan aplikasi SPSS. Bahwa nilai T_{hitung} Variabel Kualitas Pelayanan sebesar 9,296 dimana $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($9,296 > 1,296$) dengan ini nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan pembahasan dalam pengujian uji T, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Penumpang (X) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

Kata Kunci: Unit Informasi, Kualitas Pelayanan, Desain Penelitian, Kepuasan Penumpang.

Abstract

Research on the effect of service quality on the information unit on passenger satisfaction at Sultan Kaharudin III Airport, Sumbawa Besar. The information unit often irritates passengers because they do not immediately provide information to passengers that there are changes in arrival and departure schedules so that passengers wait too long. how much influence the information unit service has to fulfill passenger satisfaction at Sultan Kaharudin III airport Sumbawa Besar. In this study using a quantitative research design and the sample in this study amounted to 100 passengers. where data was obtained from the distribution of online questionnaires to all passengers at Sultan Kaharudin III Airport, Sumbawa Besar, then tested using an instrument test, regression simple linear and hypothetical using SPSS application. The Tcount value of the Service Quality Variable is 9.296 where $Tcount > Ttable$ ($9.296 > 1.296$) with this significance value $0.000 < 0.05$. Based on the discussion in the T test test, it can be concluded that the Quality of Passenger Service (X) simultaneously affects Passenger Satisfaction (Y).

Keywords: Information Unit, Research Design Service Quality, Passenger Satisfaction



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Peraturan menteri perhubungan tahun 2010 Bandar udara adalah kawasan di daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Tempat kegiatan alih moda transportasi dalam bentuk interkoneksi antar moda pada simpul transportasi guna memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan yang terpadu dan

berkesinambungan yang digambarkan sebagai tempat perpindahan moda transportasi udara ke moda transportasi lain atau sebaliknya. Secara umum, pengembangan Bandar udara sering disebut dengan master plan (rencana induk). Master plan Bandar udara merupakan dokumen yang menunjukkan perkembangan bandara agar dapat sesuai dengan kebutuhan dimasa depan.

Pelayanan informasi penerbangan di bandar udara Sultan Kaharuddin III Sumbawa Besar terbagi dua yaitu informasi keberangkatan yang salah satu perannya adalah memberikan informasi mengenai jadwal keberangkatan pesawat terbang, sampai saat counter *check-in* dibuka, saat memasuki ruang tunggu (*waiting room*), saat naik pesawat udara (*boarding*) secara otomatis dan informasi kedatangan yang salah satu perannya adalah menyalurkan informasi mengenai jadwal kedatangna suatu pesawat, sejak saat counter *check-in* dibuka, saat memasuki ruang tunggu, saat naik pesawat udara secara otomatis untuk memberikan pelayanan yang sangat baik kepada para penumpang, pihak bandar udara sebagai penyedia jasa penerbangan diharuskan mampu memahami kebutuhan para penumpang.

Alasan yang mendasari pemilihan objek penelitian ini yaitu, di bandara Sultan Kaharuddin III Sumbawa Besar masih kurang dalam hal pelayanan informasinya sehingga banyak penumpang belum puas dengan pelayanan staff pada unit informasi mengenai perubahan jadwal kedatangan dan keberangkatan pesawat. Unit informasi sering kali membuat penumpang kesal dikarenakan tidak segera memberikan informasi kepada penumpang bahwa adanya perubahan jadwal kedatangan dan keberangkatan sehingga penumpang menunggu terlalu lama.

Kualitas Pelayanan

(Laksana 2011:88) Kualitas pelayanan merupakan besarnya perbedaan antara harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Jadi kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dalam memenuhi harapan dan keinginan pelanggan dengan disertai dengan kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan mereka sehingga pelanggan akan merasa senang. (Parasuraman Yamit 2010) Dalam pelayanan harus mempertimbangkan faktor-faktor spesifik dapat mempengaruhi terbentuknya ekspektasi pelanggan. Dari kualitas pelayanan dibagi menjadi lima dimensi kualitas pelayanan meliputi:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas
4. Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Responsif (*Responsive*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Jika pelayanan yang diterima atau yang dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang cukup baik/ideal. Begitu juga sebaliknya jika pelayanan yang diterima kurang dari harapan bisa dikatakan kualitas pelayanan yang buruk.

Unit informasi

Informasi merupakan kumpulan data yang telah diberi makna melalui konteks, terdiri dari pesan yang dikumpulkan menjadi sebuah data yang dibuat dalam suatu proses sehingga memberikan sarana kemudahan untuk membantu kita dalam mencari berbagai hal yang kita butuhkan, dan tentang apa saja yang kita ingin ketahui juga membantu kita dalam melakukan pencarian Unit Informasi Bandar Udara mengacu pada Peraturan Perhubungan No. KM 7 Tahun 2008 Tanggal 12 Februari 2008. Agar meningkatnya kualitas pelayanan maka diwajibkan unit informasi mempunyai fasilitas-fasilitas yang menunjang, antara lain:

1. Microphone (Car call). Digunakan sebagai alat panggilan yaitu untuk parkir kendaraan, *dropping* (di ruang keberangkatan), dan *pick up* (di ruang kedatangan).
2. Televisi dipergunakan untuk melihat berita-berita terbaru mengenai semua hal, baik berita dalam negeri maupun berita luar negeri. Televisi akan sangat membantu dalam penyampaian informasi kepada para pengguna jasa.
3. Komputer sangat dibutuhkan dikarenakan semua data atau informasi tentang kedatangan atau keberangkatan pesawat maupun informasi lainnya disimpan dan di salurkan ke layar monitor informasi umum.
4. Telephone. Di tiap-tiap loket terdapat telepon yang digunakan untuk mempermudah penyaluran informasi kepada para penumpang yang tidak bisa datang langsung ke bandara untuk memperoleh keterangan/informasi yang diinginkan.

Kepuasan penumpang

(Majid 2009) Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan /keinginan konsumen agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan bagi pelanggan yang menggunakan jasa. (Tjiptono) Terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan antara lain sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Hipotesis

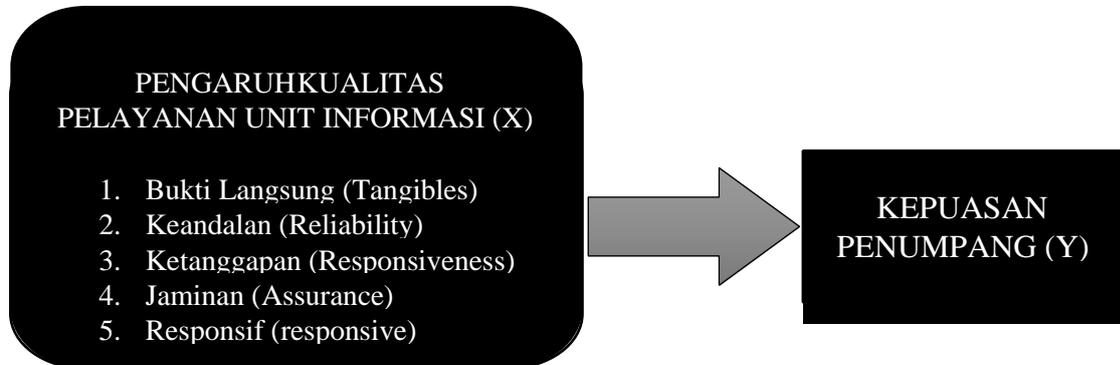
(Mundilarso) Hipotesis adalah pernyataan keadaan populasi yang akan diverifikasi menggunakan data / informasi yang dikumpulkan melalui sampel. Pengujian hipotesis statistik adalah prosedur yang memungkinkan keputusan dapat dibuat, yaitu keputusan untuk menolak dan tidak menolak suatu hipotesis yang sedang di uji variabelnya.

Hipotesis tersebut diuji secara statistik sehingga bentuknya menjadi berikut:

- a. H_a : Terdapat pengaruh antara pelayanan bagian informasi terhadap kepuasan di bandara Sultan Kaharuddin III Sumbawa Besar.
- b. H_o : Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan bagian informasi terhadap kepuasan di bandara Sultan Kaharuddin III Sumbawa Besar.

Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran ini merupakan penjelasan mengenai hubungan yang dijadikan sebagai permasalahan pada topik pembahasan penelitian. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini terdiri dari variabel X yaitu Kualitas Pelayanan unit informasi, serta Y yaitu Kepuasan Penumpang.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

(Sugiyono 2013:3) Penelitian kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Desain penelitian merupakan pedoman dalam melakukan proses penelitian diantaranya dalam menentukan instrumen pengambilan data, penentuan sampel, pengumpulan data serta analisa data.

Populasi

Pengertian populasi adalah sekumpulan makhluk hidup yang memiliki karakteristik yang sama (*species* yang sama), hidup di wilayah geografis yang sama pada waktu tertentu yang arti populasi adalah sekumpulan penduduk atau jumlah penghuni di suatu daerah; baik itu manusia, hewan, maupun, tumbuhan, yang berada di suatu tempat atau ruang tertentu. Sedangkan dalam penelitian, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/ subjek yang mempunyai karakteristik dan jumlah tertentu untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah para penumpang di bandar udara Sultan Kaharuddin III Sumbawa Besar.

Sampel

(Sugiyono 2008:118) Sampel merupakan bagian dari keseluruhan karakteristik yang dimiliki oleh sebuah Populasi. Jika Populasi tersebut besar, sehingga peneliti tentu mersa tidak memungkinkan untuk bisa mempelajari semua pada populasi tersebut. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebagian penumpang di bandar udara Sultan Kaharuddin III Sumbawa Besar dengan jumlah sampel yang diambil dan sejumlah 100 responden. pada pengambilan sampel di penelitian ini menggunakan rumus *slovin*.

Bentuk dari Rumus *Slovin*: $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$

Keterangan:

n: ukuran sampel yang dibutuhkan

N : jumlah populasi

e:batas toleransi eror (5%-10%)

$$n = \frac{N}{1 + e^2} = \frac{16.000}{1 + 16.000(10\%)^2}$$

= 99,37 ≈ 100

Dari 16.000 orang total populasi penumpang pesawat yang menggunakan jasa pelayanan unit informasi Bandar Udara Sultan Kaharuddin III Sumbawa Besar, Diambil 100 orang yang akan menjadi sampel penelitian dimana jumlah ini merupakan 10% dari populasi.

Teknik Pengumpulan Data Koesioner

(Sugiyono, 2014:142) Koesioner adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi beberapa pertanyaan atau pertanyaan kepada responden untuk dijawabnya. kuesioner yang digunakan ialah kuesioner tertutup, Model pertanyaan dimana telah disediakan 10 jawaban pada tiap-tiap pertanyaan atau pernyataan, sehingga responden memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya. kemudian untuk menganalisis data tersebut menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau suatu kelompok tentang fenomena social, Pembahasannya dalam penelitian ini menggunakan program SPSS.

Dokumentasi

(Arikunto) Mencari dan mengumpulkan data mengenai hal berupa catatan, transkrip, surat kabar, buku, agenda dan lain sebagainya. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang akan ditelaah, Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Standart Operasional Prosedur, Profil Bandar Udara (Arikunto).

Teknik Analisis Data

Analisis data ialah suatu proses yang begitu terperinci agar menemukan tema dan merumuskan hipotesis (ide) yang ditunjukkan oleh data untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis. Adapun alat bantu analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS. Merupakan program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi juga sistem manajemen data dengan menggunakan menu-menu diskriptif dan tabel dialog sederhana.

Uji Instrumen

a. Uji validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0.05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS.

b. Uji reliabilitas

Digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan

konsisten atau stabil. Metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Uji Asumsi Klasik

1. Analisis regresi linier sederhana

Metode Statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara Variabel Faktor Penyebab (X) terhadap Variabel Akibatnya. Faktor Penyebab pada umumnya dilambangkan dengan X atau disebut juga dengan Predictor sedangkan Variabel Akibat dilambangkan dengan Y atau disebut juga dengan Response.

Rumus regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y_1 = \alpha + \beta X$$

Keterangan:

Y_1 = variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = variabel independen a = konstanta (nilai Y' apabila X=0)

b = koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan).

Uji Hipotesis

Metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi (tidak terkontrol). Uji hipotesis kadang disebut juga "konfirmasi analisis data". Keputusan dari uji hipotesis hampir selalu dibuat berdasarkan pengujian hipotesis nol. Ini adalah pengujian untuk menjawab pertanyaan yang mengasumsikan hipotesis nol adalah benar.

UJI T

Untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y).

- Jika probabilitas (sig T) > a (0,05) maka H_0 diterima dan H_a ditolak, hal ini berarti tidak ada pengaruh signifikan secara simultan antara X terhadap variabel Y.
- Jika probabilitas (sig T) < (0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini berarti ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 1. Uji T

| Model | T | Sig. |
|------------------------|-------|------|
| 1 (Constant) | 8.979 | .000 |
| Kualitas Pelayanan (X) | 9.296 | .000 |

Uji F

Menurut Ghozali (2012) pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel independen atau variabel terikat. Untuk menguji hipotesis menggunakan kriteria pengembalian keputusan.

- Jika nilai signifikan < 0,05, maka hipotesis diterima. yang artinya variabel kualitas pelayanan unit informasi (X) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).
- Jika nilai signifikan > 0,05, maka hipotesis ditolak. Maka artinya variabel kualitas pelayanan unit informasi (X) dan secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 2. Uji F

| Model | df | F | Sig. |
|--------------|----|--------|-------------------|
| 1 Regression | 1 | 86.423 | .000 ^b |
| Residual | 98 | | |
| Total | 99 | | |

Koefisien Determinasi

Menurut sugiyono (2013), untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel X terhadap Y maka digunakan koefisien determinasi (KD) yang merupakan koefisien korelasi yang dinyatakan dengan persentase (%).

Tabel 3. Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjust R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-----------------|----------------------------|
| 1 | .685 ^a | .469 | .463 | 2.181 |

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat nilai koefisien determinasi atau *R square* sebesar 0,469 atau 46,9%. Nilai *R square* didapatkan dari angka korelasi yang dikuadratkan yakni 0,685 dikalikan dengan 0,685 Secara simultan berpengaruh 46,9% terhadap Kualitas Pelayanan sedangkan sisanya (100%46,9%=53,1%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan tersebut atau variabel yang tidak diteliti.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini mempunyai target tertentu berdasarkan kriteria. Dalam memilih sampel secara acak yang informasinya dengan menggunakan pertimbangan tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelajar/Mahasiswa, PNS, Pegawai swasta, Wiraswasta dan lainnya.

Uji Analisis Statistika Deskriptif

Deskriptif data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara meninjau langsung objek penelitian untuk mendapatkan informasi dengan menyebarkan kuesioner secara Online. Hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan kemudian diubah ke dalam bentuk tabel.

Karakteristik responden

Deskriptif responden meliputi Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir, dan Pekerjaan.

Tabel 4. Usia

| Usia Responden | Frequency | Percent (%) |
|----------------|-----------|-------------|
| < 25 Tahun | 45 | 45,0 |
| > 25-40 Tahun | 22 | 22,0 |
| > 40-55 Tahun | 31 | 31,0 |
| > 55 Tahun | 2 | 2,0 |
| Total | 100 | 100,0 |

Tabel 5. Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frequency | Percent (%) |
|--------|---------------|-----------|-------------|
| 1 | Perempuan | 68 | 68,0 |
| 2 | Laki-Laki | 32 | 32,0 |
| Jumlah | | 100 | 100,0 |

Tabel 6. Pendidikan Terakhir

| No | Pendidikan | Frequency | Percent (%) |
|-------|-----------------------|-----------|-------------|
| 1 | SMP | 3 | 3,0 |
| 2 | SMA/SMK | 62 | 62,0 |
| 3 | Diploma (D1/D2/D3/D4) | 4 | 4,0 |
| 4 | Sarjana | 31 | 31,0 |
| Total | | 100 | 100,0 |

Tabel 7. Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Frequency | Percent (%) |
|-------|------------|-----------|-------------|
| 1 | Karyawan | 29 | 29,0 |
| 2 | Wiraswasta | 23 | 23,0 |
| 3 | Mahasiswa | 23 | 23,0 |
| 4 | Pengajar | 13 | 13,0 |
| 5 | Lainnya | 12 | 12,0 |
| Total | | 100 | 100,0 |

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Kharudin III. Dan juga untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh pelayanan unit informasi terhadap kepuasan penumpang di Bandara Udara Sultan Kharudin III, Kab. Sumbawa Besar (Nusa Tenggara Barat). Unit informasi telah memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sangat baik sehingga dapat diterima dan menimbulkan rasa kepuasan terhadap konsumen. Kepuasan konsumen adalah hal yang harus diutamakan oleh setiap penyedia layanan jasa. Jika konsumen merasa apa yang mereka butuhkan sudah terlayani atau terpenuhi dengan sangat baik sehingga respon konsumen terhadap pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap nilai jual suatu perusahaan penyedia layanan jasa.

Berdasarkan Tabel diatas Hasil Output uji T statistik menggunakan SPSS ver 22 di peroleh hasil Dari hasil uji T statistik, diketahui bahwa pengambilan keputusan pada uji T secara parsial, terdapat pengaruh antara indikator variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Indikator Variabel Kepuasan Penumpang. Pengujian Hipotesis (kualitas pelayanan) Berdasarkan pada tabel 14 diatas, dapat diketahui bahwa nilai sig variabel kualitas pelayanan yaitu $0,000 < 0,05$ dan $T_{hitung} 9,296 > T_{tabel} 2,0085$. Hal ini menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Penumpang (Y).

Uji Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Penumpang). Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai R Square sebesar 0,469 atau 46,9%. Sedangkan sisanya 53,1% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. *Standard Error of the Estimate* adalah suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi dalam memprediksi nilai Y. Dari hasil regresi yang didapat nilai 2.181 hal ini berarti banyaknya kesalahan dalam prediksi sebesar 2,181. Sebagai pedoman jika *Standard error of the estimate* kurang dari standar deviasi Y, maka model regresi semakin baik dalam memprediksi nilai Y.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bandara Udara Sultan Kharudin III Sumbawa Besar pada Kualitas Pelayanan khususnya di Unit Informasi. Maka, dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan rumusan masalah penelitian yaitu: Variabel Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tabel 4.10 diatas didapatkan bahwa nilai T_{hitung} Variabel Kualitas Pelayanan sebesar 9,296 dimana $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($9,296 > 1,296$) dengan ini nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Penumpang (Y). Berdasarkan Pembahasan, dapat dilihat bahwa F_{hitung} sebesar 86,423 dan diketahui F_{tabel} sebesar 3.94. Hal ini menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($86.423 > 3.94$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan pembahasan dalam pengujian uji T, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Penumpang (X) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, ada beberapa saran peneliti terhadap Kepuasan Penumpang. yang ingin ditingkatkan oleh peneliti untuk penelitian selanjutnya, sebagai berikut: Dari hasil penelitian terlihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempunyai koefisien regresi positif, maka diharapkan pihak Bandara Sultan Kharudin III Sumbawa Besar mampu meningkatkan pelayanannya dengan cara pihak informasi bandara memberitahu tentang informasi penerbangan kepada para penumpang, sehingga kepuasan penumpang pesawat terbang mengalami peningkatan. Dari hasil penelitian terlihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan koefisien regresi positif, maka diharapkan pihak Bandara Sultan Kharudin III Sumbawa Besar, meningkatkan pelayanannya dengan cara para karyawan bandara selalu bersikap sopan dan santun terhadap para pelanggan, agar kepuasan penumpang pesawat terbang mengalami peningkatan. Bagi penulis/peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengembangkan penelitian ini dari sudut pandang yang berbeda sesuai dengan rencana penelitian sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Laksana. 2011:88. JURNAL.pdf. Di akses dari unpam.ac.id
- Mundilarso. 14 Pengertian Hipotesis Menurut Para Ahli, Jenis dan Contoh. Di akses dari dosenpendidikan.co.id
- Parasuraman Yamit. 2010. 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Pelanggan Dalam Bisnis Peraturan menteri perhubungan 2010. Di akses dari Kementerian Perhubungan.
- Sugiyono. 2008. 118. Pengertian Sampel Menurut Para Ahli dan Secara Umum. 6 Januari 2021. Di akses dari stiewidyagamalumajang.ac.id.
- Sugiono. 2014:142. jiptumpp-gdl-uminadia-49080-4-babiii.pdf.
- Tasunar. 2011:47. JURNAL.pdf. Di akses dari unpam.ac.id.