

Pengaruh Pelayanan Bagian Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang. Skripsi. Prodi Diploma IV Manajemen Transportasi Udara, Jenjang Sarjana, Program Diploma IV, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta. Pembimbing: You She Melly A. D., S.E., M.M

Penulis:

Ari Purnomo Aji

Intisari

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan bagian informasi terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang. Terdiri dari aspek keakuratan dan kebenaran informasi, kesempurnaan informasi, tepat waktu, relevansi, mudah, serta kepuasan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei, dengan instrumen angket dan subjek penelitian yang digunakan adalah pengguna jasa di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang yang berjumlah 60 orang. Analisis data dan pengujian hipotesis dikerjakan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana melalui SPSS windows release 15.0.

Hasil penelitian menghasilkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang memiliki arti adanya pengaruh signifikan antara pengaruh pelayanan bagian informasi terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang. Dimana nilai t_{hitung} sebesar 3,655.

Keyword: Bandara Abd Saleh, bagian informasi dan kepuasan pengguna jasa.

The Affect of Information Unit Performance Towards Service User Satisfaction in Abdul Rachman Saleh Airport, Malang. Essay. Diploma IV Study Air Transportation Management. Program, Bachelor Degree, Diploma IV Program, College of Aerospace Technology Yogyakarta. Advisor: You She Melly A. D., S.E., M.M

Author:

Ari Purnomo Aji

Abstract

This study aims to determine the affect of information unit service towards service user satisfaction in Abdul Rachman Saleh Airport, Malang, which consists of 1) information accuracy and correctness, 2) information perfection, 3) punctuality, 4) relevance, 5) convenience, and 6) satisfaction.

The research is classified as a descriptive study. The method used in this study is a survey method, with questionnaire instrument and subjects of research are 60 service users of Abdul Rachman Saleh Airport, Malang. The data analysis and hypothesis testing are performed under single regression analysis via SPSS Windows Release 15.0.

The results showed that H_0 is rejected, and H_a is accepted, which means there is a significant influence between the information unit performance and the service users satisfaction in the airport, with score 3.655.

Keyword: Abd Saleh Airport, information unit and service user satisfaction.