

INTISARI

Pengaruh Pelayanan Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tebelian Sintang

Prodi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Jenjang Sarjana, Program Diploma IV, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Pembimbing : Febriansyah Ignas Pradana, S.Pd., M.A

Penulis

Beky Putri Wananda

Peran penting pengelola bandar udara yang bergerak dibidang jasa adalah tentang bagaimana menghadirkan suatu kualitas pelayanan kegiatan operasionalnya yang nantinya akan berdampak positif terhadap pelanggannya. Salah satunya dengan mengelola setiap kegiatan, seperti pelayanan informasi dimana informasi merupakan elemen penting dalam menghadirkan kepuasan penumpang melalui kecepatan, ketepatan, keamanan, serta kenyamanan informasi yang disampaikan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang.

Penelitian ini dilakukan di Unit Penyelenggara Bandar Udara Tebelian Sintang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner dan dokumentasi sebagai instrument pengumpulan datanya. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan tujuan untuk menguji pengaruh variabel x (pelayanan informasi) terhadap variabel y (kepuasan penumpang)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel Pelayanan Informasi (X) terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) di bandar udara Tebelian Sintang dengan hasil analisis uji T menunjukkan nilai $\text{sig } 0,000 < \text{probabilitas } 0,05$ dan $T \text{ hitung } 11,334 > T \text{ tabel } 1,664$, serta besarnya pengaruh variabel pelayanan informasi (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) yang dianalisis menggunakan uji determinasi yaitu sebesar 56,7%.

Kata Kunci : bandar udara, pelayanan informasi, kepuasan penumpang

ABSTRACT

EFFECT OF INFORMATION SERVICES ON PASSENGER SATISFACTION AT TEBELIAN SINTANG AIRPORT

D-IV Air Transportation Management Study Program, Undergraduated Level,
Diploma IV Program, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Advisor : Febriansyah Ignas Pradana, S.Pd., M.A

Author

Beky Putri Wananda

The important role of airport managers engaged in services is how to present a quality service for their operational activities which will have a positive impact on their customers. One of them is by managing every activity, such as information services where information is an important element in bringing passenger satisfaction through the speed, accuracy, security, and convenience of the information conveyed. The purpose of this study was to determine the effect of information services on passenger satisfaction at Tebelian Sintang Airport.

This research was conducted at the Tebelian Sintang Airport Management Unit. This type of research is quantitative research using primary data and secondary data. This study uses a questionnaire method and documentation as an instrument for data collection. This study uses simple linear regression analysis with the aim of examining the effect of the variable X (information service) on the Y variable (passenger satisfaction).

The results of this study indicate that there is an influence of the Information Services variable (X) on the Passenger Satisfaction variable (Y) at the Tebelian Sintang airport with the results of the T test analysis showing the sig value of 0.000 <probability 0.05 and T count 11.334> T table 1.664, and the size the influence of the information service variable (X) on passenger satisfaction (Y) which was analyzed using the test of determination, namely 56.7%.

Keywords: airport, information services, passenger satisfaction