

**PENGARUH PELAYANAN INFORMASI TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN
SYARIF KASIM II PEKANBARU**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan
Program Studi Manajemen Bandar Udara
Program Diploma Tiga

Oleh :

ILHAM AZHAR AMRULLAH
NIT. 55242110037



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2024**

**PENGARUH PELAYANAN INFORMASI TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN
SYARIF KASIM II PEKANBARU**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan
Program Studi Manajemen Bandar Udara
Program Diploma Tiga

Oleh :

ILHAM AZHAR AMRULLAH
NIT. 55242110037



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2024**

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU

Oleh:

ILHAM AZHAR AMRULLAH

NIT: 5524110037

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hasil observasi selama OJT dimana ditemukan bahwa petugas unit informasi yang masih belum maksimal dalam pelayanan dikarenakan kekurangan personil unit informasi sehingga terdapat kekhawatiran akan tingkat kepuasan penumpang yang merupakan bagian dari kualitas layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Metodologi penelitian ini adalah kuantitatif dengan populasi yang digunakan yaitu menggunakan total jumlah penumpang keberangkatan jam sibuk pada satu hari di Bulan Desember. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah *Teknik simple random sampling* menggunakan rumus slovin dengan taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh sampel sebanyak 92 orang. Pengolahan data yang dilakukan menggunakan aplikasi SPSS dengan seri IBM SPSS 26. Dari hasil penelitian dengan menyebarkan kuesioner yang mewakili 5 variabel mewakili kualitas pelayanan informasi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* didapatkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang dibuktikan dengan hasil uji t sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai signifikansi sebesar 0,05 persen. Untuk besaran pengaruh yang didapatkan yaitu sebesar 27,2% dan kualitas pelayanan informasi yang mendapat penilaian paling baik adalah *Emphaty* yang mewakili kemauan petugas informasi dalam memberikan perhatian individu pada saat melayani penumpang dan penilaian paling rendah adalah *responsiveness* yang mewakili kesigapan personil unit informasi.

Kata Kunci : Uji Pengaruh, Pelayanan Informasi, Kepuasan Penumpang,
Bandar Udara

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF INFORMATION SERVICES ON PASSENGER SATISFACTION AT SULTAN SYARIF KASIM AIRPORT II PEKANBARU

By

ILHAM AZHAR AMRULLAH

NIT: 5524110037

AIRPORT MANAGEMENT STUDY PROGRAM THREE DIPLOMA PROGRAM

This research is motivated by the results of observations during OJT where it was found that the information unit officers were still not maximized in service due to lack of information unit personnel so that there were concerns about the level of passenger satisfaction which is part of service quality. The purpose of this study was to determine whether there is an effect of information services on passenger satisfaction at Sultan Syarif Kasim II Airport Pekanbaru. This research methodology is quantitative with the population used, namely using the total number of peak hour departure passengers on one day in December. The technique used in this sampling is simple random sampling technique using the slovin formula with a significance level of 10% so that a sample of 92 people is obtained. From the results of the study by distributing questionnaires representing 5 variables representing the quality of information services, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, it was concluded that there was an effect of information services on passenger satisfaction as evidenced by the t test results of 0.000 less than the significance value of 0.05 percent. For the amount of influence obtained, it is 27.2% and the quality of information services that gets the best assessment is Emphaty which represents the willingness of information officers to provide individual attention when serving passengers and the lowest assessment is responsiveness which represents the readiness of information unit personnel.

Keywords: Influence Test, Information Services, Passenger Satisfaction, Airport

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir : “PENGARUH PELAYANAN INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang-Palembang.



Nama : ILHAM AZHAR AMRULLAH
NIT : 55242110037

PEMBIMBING I

Ir. DIRESTU AMALIA, S.T., MS. ASM.

Penata (III/c)

NIP. 198312132010122003

PEMBIMBING II

ZUSNITA HERMALA, S.Kom., M.Si.

Pembina (IV/a)

NIP. 197811182005022001

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA

Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST., M.Si.

Pembina (IV/a)

NIP. 197606121998031001

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir: "PENGARUH PELAYANAN INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang-Palembang. Tugas akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 23 Juli 2024

ANGGOTA

SEKRETARIS



GANDA RUSMANA, S.Si.T., M.M.

Pembina (IV/a)

NIP. 197103141993011002



ZUSNITA HERMALA, S.Kom., M.Si.

Pembina (IV/a)

NIP. 197811182005022001

KETUA



JOHNY EMIYANI, S.Si.T., M.Si.

Penata Tk.1 (III/d)

NIP. 198110052009121003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ilham Azhar Amrullah

NIT : 55242110037

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga

Menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul “PENGARUH PELAYANAN INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 23 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Ilham Azhar Amrullah

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas akhir Diploma Tiga yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKi yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian tugas akhir ini dapat ditulis dalam bahasa Indonesia sebagai berikut :

Amrullah, I. A. (2024) : PENGARUH PELAYANAN INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU, Tugas Akhir Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tugas akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

Dipersembahkan Kepada

Ayahanda Hadi Subeno dan Ibunda Nur Khikmah Ningsih

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan pendidikan di Politeknik Penerbangan Palembang, tugas akhir ini berjudul "PENGARUH PELAYANAN INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU".

Penulis mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan selama proses penyusunan tugas akhir dan penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan moril, doa, serta pengorbanan yang penulis terima selama ini.
2. Bapak Sukahir, S.Si.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
3. Bapak Ir. Dwi Candra Yuniar, S.H., S.ST., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.
4. Seluruh dosen dan civitas akademika program studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Ibu Ir. Direstu Amalia, S.T., MS.ASM. selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan selama pengerjaan tugas akhir
6. Ibu Zusnita Hermala, S.Kom., M.Si. selaku dosen pembimbing 2 yang juga turut membantu memberikan arahan pada saat pengerjaan tugas akhir
7. Seluruh sahabat, rekan-rekan seangkatan, senior dan junior atas kerjasamanya.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Palembang, 23 Juli 2024

Penyusun,



Ilham Azhar Amrullah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN PENGUJI	v
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang.....	1
B.Rumusan Masalah.....	4
C.Batasan Masalah	4
D.Tujuan Penelitian.....	4
E. Hipotesis Penelitian	4
F. Manfaat Penelitian	5
G.Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A.Kajian Teori.....	6
B.Kajian Penelitian Terdahulu Yang relevan	7
BAB III METODE PENELITIAN	11
A.Desain Penelitian	11
B. Variabel Penelitian.....	11

C. Populasi, Sampel Dan Objek Penelitian	12
D. Teknik Pengumpulan Data	13
E. Instrumen Penelitian	13
F. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	14
G. Teknik Analisis Data	15
H. Tempat Dan Waktu Penelitian	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
A. Hasil Penelitian	19
B. Pembahasan	32
BAB V PENUTUP	36
A. Kesimpulan	36
B. Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Variabel Penelitian.....	11
Gambar IV. 1 Jenis Kelamin Responden	19
Gambar IV. 2 Usia Responden.....	20
Gambar IV. 3 Frekuensi Perjalanan.....	21

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	8
Tabel III. 1 Skala Likert	14
Tabel III. 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	14
Tabel III. 3 Waktu Penelitian	18
Tabel IV. 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	19
Tabel IV. 2 Distribusi Responden menurut Usia.....	20
Tabel IV. 3 Distribusi Frekuensi Perjalanan	21
Tabel IV. 4 Kriteria Rata-rata Skor dan kategori Penilaian	22
Tabel IV. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Tentang Pelayanan Informasi	23
Tabel IV. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Tentang Kepuasan Penumpang	25
Tabel IV. 7 Hasil Uji Validitas	26
Tabel IV. 8 Hasil Uji Reliabilitas	27
Tabel IV. 9 Uji Normalitas menggunakan <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	28
Tabel IV. 10 Uji Heteroskedastisitas	29
Tabel IV. 11 Uji Linearitas	29
Tabel IV. 12 Analisis Regresi Linear Sederhana	30
Tabel IV. 13 Hasil Uji-T	31
Tabel IV. 14 Uji Koefisien Determinasi	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Pertanyaan Kuesioner.....	42
Lampiran B Tabulasi Data	48
Lampiran C Jawaban Responden.....	53
Lampiran D Uji Instrumen Penelitian.....	58
Lampiran E Uji Asumsi Klasik	60
Lampiran F Uji Hipotesis.....	61
Lampiran G Uji Karakteristik Responden.....	62
Lampiran H Analisis Statistik Deskriptif.....	63
Lampiran I Rtabel	68
Lampiran J Dokumentasi Responden	69
Lampiran K SK EGM	70
Lampiran L Daftar Dinas Unit CSO	71
Lampiran M Rekapitulasi Pertanyaan Penumpang.....	72

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bandar udara memiliki tujuan sebagai sebuah tempat yang dijadikan titik pertemuan dan pintu pertama kegiatan ekonomi yang berada di dalam rangkaian moda pengangkutan (Samiun, 2022). Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru merupakan bagian dari moda pengangkutan yang berperan di masyarakat Pekanbaru dalam menunjang kegiatan ekonomi, Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru ini senantiasa memberikan pelayanan yang prima dan nyaman kepada para pengguna jasa. Kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan penumpang dapat berpengaruh terhadap citra sebuah perusahaan (Wandik, 2023). Pengguna jasa yang mendapatkan kemudahan dan merasa senang itulah pelayanan yang diharapkan (Akbar & Tamara, 2022).

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan upaya organisasi dalam mewujudkan kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan (Samiun & Widagdo, 2022). Upaya ini tentunya dapat berperan dalam peningkatan pelayanan yang ada di sebuah perusahaan. Dalam penilaian pengukuran sebuah kualitas pelayanan terdapat 5 aspek yang dapat dijadikan indikator. Yaitu Keandalan (*realibilitas*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), dan Bukti Fisik (*tangibles*). Indikator ini dapat menjadi acuan standar pelayanan dan mengukur seberapa baik penyedia layanan. Salah satu pelayanan yang tersedia di sebuah bandara adalah pelayanan informasi. Pelayanan informasi menjadi salah satu hal yang wajib diberikan kepada pengguna jasa bandar udara. Pelayanan ini menjadi aspek penting dikarenakan memegang peran krusial dalam menunjang kegiatan operasional bandara (Prastika & Ginusti, 2022). Pelayanan yang diberikan secara umum berupa pelayanan tentang *updating* jadwal penerbangan, melayani permintaan informasi dan keluhan pelanggan serta melakukan pengumuman penerbangan dan non penerbangan melalui *public address system*. Pelayanan ini secara umum diterapkan di berbagai tempat di bandar udara salah satunya Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Pelayanan informasi di Pekanbaru

dioperasikan oleh pihak unit informasi. Unit ini berperan dalam melakukan pelayanan informasi kepada penumpang. Tugas yang dilakukan antara lain hampir sama namun, pelayanan informasi di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dinilai masih belum maksimal dalam penerapannya dikarenakan personil yang terbatas. Berdasarkan SK EGM Nomor: KEP.01.02/07/06/2023/0016 tentang Standar Pelayanan Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru menyebutkan bahwa jumlah personil unit informasi yang tersedia berjumlah 8 orang. Namun, faktanya jumlah personil yang tersedia hanya berjumlah 7 orang dengan jumlah 1 shiftnya terdiri dari 2-3 orang personil. Hal ini mengakibatkan kekhawatiran akan tingkat kepuasan penumpang yang merupakan bagian dari kualitas layanan penumpang.

Selama pelaksanaan kegiatan *OJT* penulis mengamati adanya dampak dari kekurangan personil. Penulis melihat pada lantai dasar tidak terdapat lagi personal unit informasi bandara, meskipun lantai dasar sebenarnya masih digunakan sebagai ruang tunggu. Hal ini terjadi sejak covid-19 hingga sekarang, penulis juga mendapati beberapa penumpang yang mengalami kebingungan mencari loket *customer service airlines*, sedangkan personil unit informasi bandara juga tidak berada ditempat untuk ditanyai. Penulis juga melihat para penumpang yang bertanya-tanya kepada petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) yang kebetulan sedang lalu-lalang dan pada akhirnya penumpang diarahkan untuk mendatangi personil unit informasi yang ada di lantai 1. Hal lainnya yang ditemui adalah beberapa penumpang yang bingung dan kesulitan mengkonfirmasi kepada unit informasi terkait informasi penerbangan pada layar FIDS dikarenakan tidak adanya personil di lantai dasar.

Fenomena tersebut mengakibatkan penumpang harus menuju lantai satu untuk bertanya mengenai informasi yang ada sehingga mengakibatkan pelayanan yang ada kurang efektif. Hal ini sering kali ditanyakan oleh penumpang dan terekam dalam dokumen rekapitulasi pertanyaan penumpang yang penulis dapatkan pada saat *OJT* berlangsung seperti yang terlampir pada **Lampiran M**. Tidak hanya di

Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Hal ini juga pernah terjadi di bandar udara Internasional Husein Sastranegara Bandung dimana Jumlah personil yang kurang menjadi salah satu penyebab kendala unit *Customer Service* dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan informasi kepada pengguna jasa sehingga terjadi perbedaan informasi keberangkatan penerbangan (Batara & Ginusti, 2023). Hal inilah yang kemudian mendasari penulis ingin mengetahui apakah ketiadaan personil unit informasi di lantai dasar berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Penelitian oleh (Prastika & Ginusti, 2022) yang telah melakukan uji pengaruh terhadap unit informasi di Bandar Udara Labuan Bajo memperoleh hasil bahwa pelayanan unit informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Penelitian yang sama dilakukan oleh (Alamsyah, 2022) dengan lokasi di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Penelitian yang dilakukan oleh (Samiun & Widagdo, 2022) juga terdapat pengaruh kualitas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Baabullah Ternate. Penelitian ini akan melakukan uji pengaruh terhadap pelayanan informasi di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan dimana diketahui ketiadaan personil tersebut berdampak pada rendahnya daya tanggap, kecepatan penerimaan informasi, jaminan informasi, dan keakuratan informasi. Maka peneliti mengangkat permasalahan ke dalam tulisan dengan judul, “PENGARUH PELAYANAN INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan pada pihak Bandar Udara untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada bidang pelayanan informasi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah yang ada yaitu “ apakah terdapat pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru”

C. Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian, peneliti membatasi pembahasan masalah ini agar fokus penelitian menjadi terarah dan tidak keluar dari lingkupnya. Penulis memfokuskan penelitian ini hanya pada pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yang diraih nantinya adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan informasi di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dengan menggunakan metode kuantitatif (SPSS).

E. Hipotesis Penelitian

Jawaban sementara dari penelitian yang sedang atau yang perlu diteliti lebih lanjut merupakan hipotesis. Dalam penelitian ini terdapat dua hipotesis yaitu H_0 dan H_1 . H_0 merupakan hipotesis yang hendak diuji, agar hipotesis yang ada akan diterima atau ditolak. H_1 yaitu hipotesis yang dikemukakan selama penelitian berlangsung Untuk mengetahui kebenaran hipotesis ini, maka diperlukan uji untuk mengukur kebenarannya. uji hipotesis yang peneliti ajukan adalah:

1. H_0

Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

2. H_1

Terdapat pengaruh antara Pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

F. Manfaat Penelitian

1. Menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman penulis sebagai persiapan untuk memasuki dunia kerja.
2. Menjadi bahan saran dan solusi bagi Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dalam pelayanan informasi.
3. Menjadi referensi bagi penulis dimasa mendatang dalam melakukan penelitian khususnya untuk meningkatkan pelayanan transportasi udara.

G. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, hipotesis, manfaat penelitian, serta sistematika pelaporan.

BAB II Landasan Teori

Menjelaskan tentang teori penunjang yang digunakan didalam penelitian dan kajian pustaka dari penelitian-penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya

BAB III Metode Penelitian

Metode penelitian pada proposal yang menjelaskan tentang perencanaan, metode, bahan atau materi dan alat yang digunakan, data yang diperlukan instrumen pencapaian, rancangan prototipe, variabel, serta gambaran analisis hasil yang diinginkan.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Berisikan hasil-hasil yang terkait dengan parameter studi dan tujuan dari tugas akhir serta analisis- analisis lebih lanjut terhadap hasil beserta pembahasan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Berisikan kesimpulan menyeluruh dari hasil dan pembahasan sesuai tujuan pada bab pendahuluan dan analisis serta diskusi yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya. Serta saran-saran untuk perbaikan atau aspek lain yang perlu dikaji lebih lanjut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Bandar Udara

Bandar Udara adalah sebuah tempat pesawat udara dan helikopter mendapat fasilitas berupa lepas landas dan mendarat (Phasa dkk., 2019) Bandar Udara setidaknya memiliki sebuah landasan pacu berbeda dengan bandar udara besar yang dilengkapi dengan beberapa fasilitas lain, yang ditujukan kepada layanan penerbangan maupun penggunaannya (Pambudi & Sutarwati, 2022). Jadi, berdasarkan uraian diatas, pengertian bandar udara adalah area tertentu yang digunakan untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat udara di darat.

2. Pelayanan Informasi

Pelayanan merupakan suatu kegiatan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan baik untuk perusahaan itu sendiri maupun pelanggan (Marcella, 2024). Menurut Kotler dalam (Ida, 2020) pelayanan adalah aktivitas yang diajukan oleh satu orang kepada orang lain, tidak berwujud dan tidak mempunyai kepemilikan apapun. Menurut Prabowo dalam (Sitorus, 2021). Informasi merupakan olah data yang terdiri dari berbagai sumber dengan tujuan untuk menciptakan nilai, makna, dan keuntungan. Menurut Sutabri dalam (Anjeli dkk., 2022) informasi merupakan data yang diolah atau ditafsirkan untuk dijadikan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan. Dari beberapa uraian pengertian diatas, pengertian pelayanan informasi adalah segala aktivitas yang ditujukan untuk mengelola data yang terdiri dari satu atau berbagai sumber dengan tujuan untuk mengungkapkan sebuah pesan dari satu orang kepada orang lain. Fasilitas pelayanan informasi yang tersedia di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru antara lain *Flight Information Display System (FIDS)*, *Signage*, *Announcement*, *Terminal Information Centre*.

3. Kepuasan Penumpang

Menurut Kotler dan Keller dalam (Agusdian, 2023) kepuasan adalah perasaan yang dialami seseorang baik itu senang atau kecewa yang muncul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi merek. Menurut Sangadji dalam (Ismail, 2021) mengemukakan kepuasan pelanggan yakni perasaan senang maupun kecewa setiap individu dalam perumpamaan antara kesan yang diberikan. Menurut Yoetti dalam (Bosco, 2022) penumpang adalah orang yang memenuhi pembayaran suatu produk dan jasa pada sebuah perusahaan yang menyediakan jasa transportasi. Berdasarkan uraian beberapa pengertian yang ada, dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang merupakan perasaan yang dialami penumpang baik kecewa maupun senang terhadap ekspektasi jasa atau produk yang sudah didapatkannya.

4. Pengaruh

Menurut Yosin dalam (Ulfah, 2022) Pengaruh merupakan sebuah kekuatan atau daya yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda dan segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa-apa yang ada disekitarnya. Menurut Surakhmad dalam (Ulfah, 2022) pengaruh adalah kekuatan dari benda atau orang yang dapat memberikan perubahan sehingga dapat membentuk kepercayaan atau perubahan. Berdasarkan uraian yang ada, dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan daya atau kekuatan dalam membentuk kepercayaan atau perubahan yang ditimbulkan dari sesuatu benda atau orang.

B. Kajian Penelitian Terdahulu Yang relevan

Bagian ini menjelaskan tentang beberapa kajian yang penulis ambil untuk dijadikan acuan maupun referensi dalam penyusunan tulisan ini, Adapun kajian-kajian tersebut antara lain.

Tabel II. 1 Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Author (tahun) dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan dengan Penelitian ini	Perbedaan dengan Penelitian ini
1.	Aji Nur Alamsyah & Desiana Rachmawati (2022) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang”	adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Hasil hipotesis menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. dengan besaran koefisien korelasi sebesar $21.523 > t$ tabel 1.984.	Metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan kuantitatif	Perbedaan dari penelitian ini yaitu subjek dan objek penelitian
2.	Kharisma Yunita Prastika & Gallis Nawang Ginusti (2022)” Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo”	Kualitas pelayanan unit informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang sebesar 71,3% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.	Metode yang digunakan sama yaitu metode kuantitatif	Perbedaan penelitian ini yaitu pada pengambilan sampel menggunakan <i>nonprobability sampling</i> dengan <i>purposive sampling</i> sedangkan yang diambil oleh peneliti menggunakan probability sampling dengan <i>simple random sampling</i> dan lokasi penelitian
3	Nurjihana SA Samiun & Djoko Widagdo (2022) “Analisis	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara	Metode yang digunakan sama yaitu Metode kuantitatif	Perbedaan penelitian ini yaitu untuk lokasi penelitian yang digunakan

	Service Quality Terhadap Kepuasan Penumpang pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate”	signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 88,7%. Sisanya 11,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang tidak diteliti.		
4	Khaeril Gempa Akbar & Amelia Puspa Tamara (2022) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Kaharudin III Sumbawa Besar	Hasil penelitian menunjukkan Bahwa nilai T_{hitung} Variabel Kualitas Pelayanan sebesar 9,296 dimana $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($9,296 > 1,296$) dengan ini nilai signifikansi $0,000 < 0,05$	Persamaan penelitian ini yaitu penulis menggunakan metode kuantitatif	Perbedaan Penelitian ini yaitu untuk lokasi penelitian
5.	Dina Yuliana (2017) “Pengaruh Fasilitas, Layanan, dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas, kualitas layanan, dan informasi aksesibilitas secara gabungan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara dalam negeri sebesar 60,3% dan terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara luar negeri sebesar 51,2%.	Persamaan penelitian ini yaitu peneliti menggunakan metode kuantitatif	Perbedaan Penelitian ini terletak pada penggunaan satu variabel bebas dan untuk subjek serta lokasi penelitian yang diambil.

6	Nurwan Esacipta August, Dwi Agustina, Winda Wulandari, Sad Dian Utomo, Achmad Barlian (2023) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma – Jakarta”	Hasil uji koefisien determinasi tersebut menyatakan dampak kualitas pelayanan serta inovasi pelayanan pada kepuasan konsumen di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma – Jakarta adalah sebesar 68,2% sedangkan 31,8% lain mendapatkan dampak dari faktor lain yang tidak diteliti	Persamaan penelitian ini yaitu penulis menggunakan metode kuantitatif	Perbedaan Penelitian ini yaitu penulis membahas tentang bagian unit informasi dan lokasi penelitian yang berbeda
---	---	---	---	--