

TUGAS AKHIR_ILHAM AZHAR AMRULLAH.pdf

by 1 1

Submission date: 08-Aug-2024 02:47AM (UTC-0500)

Submission ID: 2428950581

File name: TUGAS_AKHIR_ILHAM_AZHAR_AMRULLAH.pdf (2.33M)

Word count: 11961

Character count: 69970

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

**¹
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**

**¹
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 kesiapan 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

PEMBIMBING II

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

Penata (III/c)
NIP. 198312132010122003

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

Materai
Rp10.000

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 D-III 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, 20 Juni 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

1
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 (reabilitas), 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 lingkungannya. 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 H0 dan H1. H0 merupakan hipotesis yang hendak diuji, agar hipotesis yang ada akan diterima atau ditolak. H1 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. H0

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

2. H1

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 ³Bandar 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 <i>probability sampling</i> dengan <i>simple random sampling</i> dan lokasi penelitian
3	Nurjihana SA Samiun & Djoko Widagdo (2022) “Analisis	Hasil penelitian menunjukan 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	<p>6</p> <p>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"</p>	<p>6</p> <p>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</p>	<p>Persamaan penelitian ini yaitu penulis menggunakan metode kuantitatif</p>	<p>Perbedaan Penelitian ini yaitu penulis membahas tentang bagian unit informasi dan lokasi penelitian yang berbeda</p>
---	---	---	--	---

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Menurut Yoseph Kumar Singh dalam (Waruwu, 2024) penelitian merupakan proses menemukan solusi sebuah masalah yang direncanakan dan sistematis melalui pengumpulan, dan interpretasi data secara ilmiah, pengumpulan dan pengolahan data tentunya memiliki perbedaan tergantung pada desain penelitian yang digunakan. Pada penelitian ini metode yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan desain penelitian metode kuantitatif. Menurut Ibrahim N.S dalam (Ali dkk., 2022) Metode penelitian kuantitatif adalah sebuah cara pengumpulan dan pengolahan data yang ada di dalam penelitian dengan kecenderungan sebagian besar menggunakan perhitungan. Metode ini dalam teorinya menguji tentang sebuah variabel-variabel yang pada proses analisisnya disajikan dalam bentuk numerik..

B. Variabel Penelitian



Gambar III. 1 Variabel Penelitian

- 1) Variabel Independen (X), merupakan salah satu variabel bebas yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi variabel terikat. (Sugiyono, 2022). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan variabel pelayanan informasi sebagai variabel bebas.
- 2) Variabel Dependen/Terikat (Y), merupakan hasil pengaruh yang berubah disebabkan adanya variabel Independen atau juga biasa disebut variabel terikat (Sugiyono,2022). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan variabel kepuasan penumpang sebagai variabel bebas.

C. Populasi, Sampel Dan Objek Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan suatu wilayah yang memiliki karakteristik tertentu yang didalamnya terdapat subjek maupun objek yang dijadikan peneliti sebagai elemen untuk diamati dan dipahami (Ratnawati & Vivianti, 2020). Menurut Arikunto dalam (Sari dkk., 2022) Subjek penelitian secara menyeluruh juga dapat dijadikan populasi. Pada penelitian ini, peneliti mengambil populasi dari total jumlah penumpang keberangkatan di jam sibuk pada satu hari di Bulan Desember dengan jumlah 1080 orang.

2. Sampel Penelitian

Sampel ialah sebagian perwakilan yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Menurut Arikunto dalam (Sari dkk., 2022) Sebuah populasi yang lebih dari 100 orang maka dalam pengambilan sampelnya bisa menggunakan 10–15 persen atau 25–30 persen.

Penulis menggunakan teknik probabilitas sampel sederhana acak untuk penelitian ini. Metode ini melibatkan pengambilan anggota sampel dari populasi secara acak tanpa mempertimbangkan strata populasi. (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini penulis menggunakan rumus slovin untuk penentuan jumlah sampel. Rumus slovin akan diuraikan dibawah ini:

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

Keterangan :

n : Kebutuhan total sampel

N : Total populasi

e : Tingkat kesalahan sampel.

Untuk menentukan sampel penelitian, penulis menggunakan total jumlah penumpang keberangkatan pada satu hari di Bulan Desember. Rumus yang dipakai dapat dilihat dibawah ini :

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

$$n = \frac{1080}{1+1080(0,1)^2} = \frac{1080}{1+1080(0,01)} = 91,5 = 92 \text{ Penumpang}$$

3. Objek Penelitian

Objek penelitian merujuk kepada entitas, baik itu manusia, benda, atau kegiatan, yang memiliki karakteristik atau atribut tertentu yang diidentifikasi dan diputuskan oleh peneliti supaya bisa diselidiki dan dianalisis guna mencapai kesimpulan yang informatif (Sugiyono, 2022). Situasi atau kondisi untuk mendapatkan objek yang jelas disebut objek penelitian (Hamidah & Hakim, 2023). Penulis mengambil pelayanan informasi di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Sebagai objek penelitian

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data menjadi tahapan berikutnya untuk memperoleh informasi. Pada bagian pengumpulan data terdapat jenis metode yang dipakai. Untuk metode yang dipakai pada penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Menurut Arikunto dalam (Ratnawati & Vivianti, 2020) menjelaskan bahwa, observasi merupakan kegiatan mengamati ke tempat yang akan dituju secara langsung. kegiatan Observasi melihat pengamatan secara sistematis terhadap manusia dimana kegiatan tersebut bersifat alamiah tanpa dibuat-buat. (Pambudi & Sutarwati, 2022). Pada konteks ini peneliti melakukan pengamatan di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan sebuah alat yang berisikan Kumpulan pertanyaan dengan tujuan untuk memperoleh informasi. (Sugiyono, 2013). Apabila responden beragam dan berada di daerah persebaran luas maka kuesioner tepat untuk digunakan (Sugiyono, 2013). Peneliti menggunakan kuesioner tertutup dengan tujuan agar jawaban yang dipilih oleh responden dapat dibatasi (Kurnia & Sudaryanto, 2020).

E. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan instrumen berupa kuesioner tertutup. Penggunaan angket tertutup yang dipilih oleh penulis bertujuan agar jawaban yang didapat sesuai dengan harapan penulis. Dalam penggunaan angket ini tentunya harus ada skala pengukuran yang tepat agar instrumen yang digunakan

nanti memiliki skala yang jelas. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan skala likert.

Adapun kisi-kisi lembar kuesioner skala likert yang diterapkan dalam penelitian ini antara lain :

Tabel III. 1 Skala Likert

Simbol	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
RG	Ragu-Ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2022)

F. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Indikator dari tiap variabel yang menjadi poin-poin pernyataan maupun pertanyaan disebut kisi-kisi instrumen penelitian. Kisi-kisi instrumen pada penelitian ini adalah Pelayanan Informasi dan Kepuasan Penumpang. Adapun kisi-kisi instrumen yang digunakan adalah sebagai berikut :

Tabel III. 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator/Pernyataan
Variabel X (Pelayanan Informasi)	Bukti langsung (Tangible)
	Kehandalan (Reliability)
	Daya Tanggap (Responsiveness)
	Jaminan (Assurance)
	Empati (Emphaty)
Variabel Y (Kepuasan Penumpang)	Kesesuaian harapan
	Minat pembelian ulang
	Kesediaan untuk merekomendasi

Sumber : Parasuraman, dkk (2020)

G. Teknik Analisis Data

Analisis data yaitu kegiatan mengolah data untuk memecahkan permasalahan yang diteliti dengan syarat data yang telah diperoleh sudah lengkap (Sutisna, 2020). Pemilihan alat analisis dalam mengolah sebuah data tidak dapat diabaikan karena jika terjadi kesalahan dalam pertimbangan tersebut maka akan berdampak fatal terhadap Kesimpulan data yang didapatkan. (Muhson, 2006). Pada Tahapan ini peneliti menggunakan beberapa uji antara lain :

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas diterapkan dengan tujuan guna melihat sejauh mana instrumen tersebut efektif sebagai alat ukur untuk mengukur konsep yang akan diujikan Menurut (Sugiyono, 2013), pengujian validitas konstruk, menggunakan korelasi antara skor *Item* dengan skor total *Item*.

b. Uji Reliabilitas

Sebuah instrumen ketika diukur berkali-kali dengan objek yang sama dan memberikan tingkat keajegan tinggi konsisten maka instrumen tersebut reliabel (Sugiyono, 2013). Pengolahan data dilakukan menggunakan bantuan SPSS dengan ketentuan apabila nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,6 maka tidak reliabel begitu juga sebaliknya jika lebih tinggi dari 0,6 maka reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Persyaratan statistik dengan ketentuan wajib dipenuhi merupakan syarat uji asumsi klasik (Yoshinta & Ghozali, 2021), Pengujian yang dilakukan antara lain uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas.

a. Uji Normalitas

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sugiyono dan Susanto (2017), normalitas merupakan konsep yang digunakan untuk mengevaluasi apakah pengambilan sampel dari populasi memiliki distribusi yang mengikuti pola normal atau tidak. Distribusi data yang mengikuti pola normal dapat dikenali dari bentuknya yang menyerupai kurva lonceng serta memiliki sifat simetris. Dalam melakukan uji normalitas, metode yang digunakan adalah *One-Sample Kolmogorov Smirnov*.

b. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini digunakan untuk mengidentifikasi keberagaman variansi variabel pengganggu dalam persamaan regresi. (Sugiyono dan Susanto, 2017). Pada penelitian ini penulis menggunakan metode *Glejser*. Metode *Glejser* merupakan sebuah uji yang ditujukan untuk mengetahui model regresi yang digunakan memiliki indikasi heteroskedastisitas dengan cara meregres absolut residual (Firdausya & Indawati, 2023) Dasar Pengambilan Keputusan uji Glejser antara lain

- 1) Nilai signifikansi $< 0,05$ maka hasil data menunjukkan heteroskedastisitas
- 2) Nilai signifikansi $> 0,05$ maka hasil data tidak menunjukkan heteroskedastisitas.

c. Uji Linearitas

Pengujian Linearitas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah dua variabel yang diuji mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Peneliti menggunakan aplikasi SPSS dengan metode test for *linearity*. (Ainun & Puspitadewi, 2022) Ketentuan pengambilan Keputusan pada uji linearitas. Antara lain :

- 1) *Deviation from Linearity* sig $> 0,05$ maka terdapat hubungan secara signifikan antar variabel independen dengan variabel dependen
- 2) *Deviation from linearity* sig $< 0,05$ maka tidak terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen
- 3) Jika *sig Linearity* $< 0,05$ maka terdapat hubungan secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana merupakan pengukuran untuk menguji hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif pada variabel tersebut. Persamaan regresi linear sederhana secara matematik diekspresikan oleh:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = garis regresi / variabel terikat (Kepuasan penumpang)

a = konstanta

b = konstanta regresi

X = variabel bebas (Pelayanan Informasi)

Penulis menggunakan metode ini dikarenakan variabel penulis terdapat satu variabel bebas dan variabel terikat.

4. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif ditujukan untuk melihat nilai rata-rata tertinggi dan terendah dari masing-masing indikator pada tiap variabel. Kegunaan statistik ini yaitu dengan cara menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya (Sugiyono, 2013)

5. Uji Hipotesis

Pada pengujian Hipotesis, sebuah pernyataan masih dalam kondisi lemah dan masih perlu dibuktikan kebenarannya (Sugiyono, 2022) Kriteria penerimaan sebuah hipotesis diterima ataupun ditolak dapat dilakukan dengan cara menentukan level of signifikan sebesar $\alpha = 0,05$ (5%). Kriteria penerimaan dan penolakan H_0 dapat dilihat dibawah ini :

1) H_0 ditolak jikalau nilai $sig.t \geq 0,05$.

2) H_0 diterima jikalau nilai $sig.t \geq 0,05$.

H. Tempat Dan Waktu Penelitian

Penulis mengambil tempat penelitian tugas akhir berada di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru sebagai tempat penelitian tugas akhir dikarenakan bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan *On the Job Training*.

Tabel III. 3 Waktu Penelitian

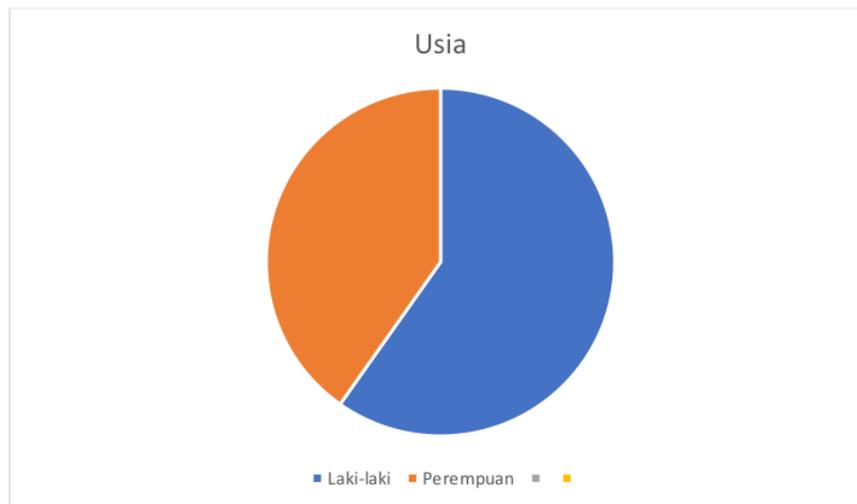
Kegiatan	Okt 2023	Nov 2023	Des 2023– Apr 2024	Mei 2024	Jun 2024	Jul 2024
Pengumpulan Data						
Pencarian Masalah						
Penyusunan Proposal						
Sidang Proposal T.A						
Bimbingan dan Penyusunan T.A						
Pelaksanaan Sidang TA						

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Responden

Responden yang digunakan pada penelitian ini adalah 92 orang dengan menggunakan kuesioner melalui platform *google forms* yang disebar di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Karakteristik Responden terbagi menjadi 3 kriteria yaitu : jenis kelamin, usia dan frekuensi perjalanan. Penjelasan lebih rinci dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

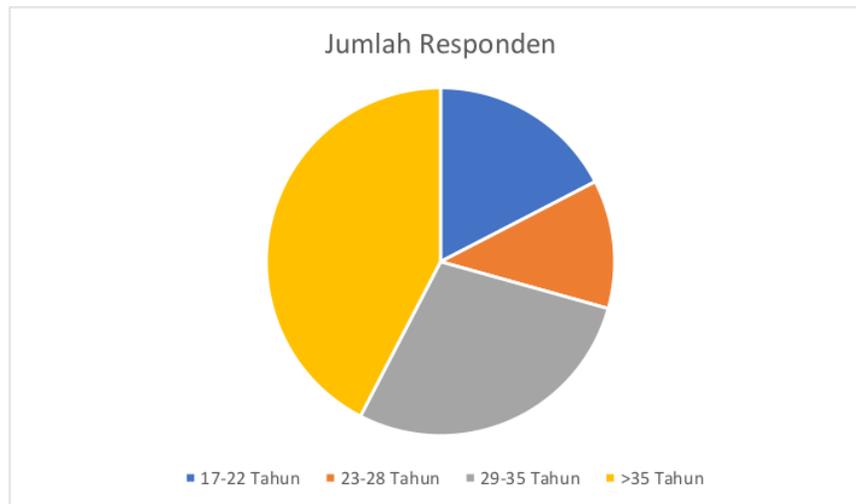


Gambar IV. 1 Jenis Kelamin Responden

Tabel IV. 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

Klasifikasi	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
Laki-laki	55	59,8%
Perempuan	37	40,2%
Jumlah	92	100%

Berdasarkan tabel 4.1 di atas yang sudah disebarakan menggunakan kuesioner kepada responden sebanyak 92 orang terlihat jumlah responden untuk laki-laki sejumlah 55 orang atau 59,8% dan Perempuan sejumlah 37 orang atau 40,2 persen. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa responden yang dominan adalah laki-laki.



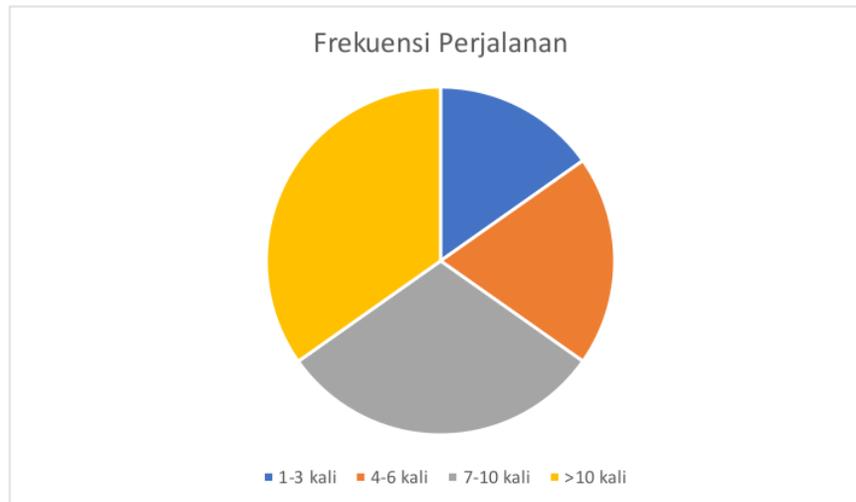
Gambar IV. 2 Usia Responden

Tabel IV. 2 Distribusi Responden menurut Usia

Klasifikasi	Jumlah Responden	Presentase
17-22 Tahun	16	17,4%
23-28 Tahun	11	12 %
29-35 Tahun	26	28,3 %
35 Tahun ke atas	39	42,4%
Jumlah	92	100 %

Tabel 4.2 di atas menunjukkan setelah dilakukan penyebaran kuesioner didapatkan hasil bahwa untuk kategori 17-22 Tahun mendapatkan jumlah responden 16 dengan presentase 17,4% Untuk kategori 23-28 tahun mendapatkan jumlah responden 11 dengan persentase 12%. Untuk kategori 29-35 tahun mendapatkan jumlah responden 26 orang dengan persentase 28,3%.

Untuk kategori diatas umur 35 tahun ke atas mendapatkan jumlah responden dengan total 39 orang dengan persentase 42,4%. Dengan demikian, responden dengan usia 35 tahun ke atas yang paling mendominasi.



Gambar IV. 3 Frekuensi Perjalanan

Tabel IV. 3 Distribusi Frekuensi Perjalanan

Klasifikasi	Jumlah Responden	Presentase
1-3 kali	14	15,2%
4-6 kali	18	19,6 %
7-10 kali	28	30,4 %
>10 kali	32	34,8%
Jumlah	92	100 %

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa responden menggunakan frekuensi perjalanan 1-3 kali dengan persentase sebesar 15,2% sebanyak 14 orang. Frekuensi perjalanan 4-6 kali dengan persentase sebesar 19,6% sebanyak 18 orang. Frekuensi perjalanan 7-10 kali dengan persentase sebesar 30,4% sebanyak 28 orang. Frekuensi perjalanan lebih dari 10 kali sebanyak 32 orang dengan Persentase responden 34,8%. Dengan demikian, responden yang memiliki frekuensi perjalanan > 10 kali menjadi yang paling dominan.

2. Statistik Deskriptif

Pada tahapan ini pernyataan yang tertera di dalam survei akan ditampilkan beserta rata-rata penilaian responden. Range penilaian yang digunakan adalah skala 1-5. Hasil jawaban responden yang menggambarkan rata-rata penilaian responden terhadap variabel survei disesuaikan dengan model skala pengukuran yang telah ditentukan kemudian dirumuskan ke beberapa bagian interval kelas. Rumus interval kelasnya adalah sebagai berikut

$$\text{Rentangan} = \text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum} = 5 - 1 = 4$$

$$\text{Total Kelas} = 5 \text{ Kelas}$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{RENTANGAN (R)}}{\text{JUMLAH KELAS (K)}} = \frac{4}{5} = 0,80$$

Untuk nilai yang tertinggi didapatkan skor sebesar 5 dan nilai terkecil didapatkan skor sebesar 1. Kriteria pengukuran skor dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV. 4 Kriteria Rata-rata Skor dan kategori Penilaian

No	Kriteria	Pernyataan
1	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
2	1,81 – 2,60	Tidak Setuju
3	2,61 – 3,40	Cukup
4	3,41 – 4,20	Setuju
5	4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Sugiyono (2018)

Kategori Pengukuran yang ditampilkan pada tabel diatas menunjukkan semakin besar nilai rata-rata yang diperoleh masing-masing *item* pada uraian pernyataan menunjukkan semakin baik tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut begitu juga sebaliknya jika semakin rendah nilai rata-rata yang diperoleh masing-masing item pada uraian pernyataan menunjukkan semakin buruk tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut. Seperti yang kita lihat dibawah ini terdapat penjelasan jawaban responden beserta variabel yang ada sebagai berikut.

a) Pelayanan Informasi (X1)

Rata-rata skor dan kategori penilaian setiap pernyataan pada variabel pelayanan informasi yang terdiri dari 10 butir pernyataan pada **Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru** dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut :

Tabel IV. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Tentang Pelayanan Informasi

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden					Rata-rata	Kriteria
		1	2	3	4	5		
<i>Tangibles</i>								
1	Fasilitas pelayanan informasi tersedia dengan Kondisi baik	2	9	22	44	15	3,66	Setuju
2	Fasilitas yang tersedia sudah informatif, mudah dipahami dan mudah terlihat	3	14	26	37	12	3,45	Setuju
<i>Reliability</i>								
3	Pelayanan informasi yang diberikan sudah akurat	2	3	22	61	4	3,67	Setuju
4	Pelayanan informasi yang diberikan tepat waktu	6	7	29	35	15	3,50	Setuju
<i>Responsiveness</i>								
5	Petugas selalu sigap membantu ketika membutuhkan informasi	24	21	34	7	6	2,46	Tidak Setuju
6	Ketersediaan personil melayani informasi sudah cukup	18	34	24	14	2	2,43	Tidak Setuju
<i>Assurance</i>								

7	Petugas memiliki sikap sopan dan ramah	3	5	24	35	25	3,80	Setuju
8	Pengetahuan dan kecakapan petugas mumpuni	5	8	18	37	24	3,73	Setuju
<i>Emphaty</i>								
9	Petugas senantiasa menangani semua keluhan penumpang dengan seksama	3	9	13	36	31	3,90	Setuju
10	Petugas tidak membedakan status penumpang ketika memberikan pelayanan	6	2	11	46	27	3,93	Setuju
Rata-rata Keseluruhan							3,45	Setuju

Sumber: pengolahan data 2024 (lampiran B)

Dari Tabel 4.5 dapat dijelaskan beberapa informasi, di antaranya :

- 1) Variabel pelayanan informasi bisa diukur dengan 10 item pernyataan menggunakan alat bantu skala likert. Untuk poin yang didapatkan rata-rata sebesar 3,45, rata-rata ini masuk pada rentang 3,41-4,20, artinya penumpang memiliki kecenderungan sudah merasa puas terhadap pelayanan informasi pada Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru
- 2) Nilai rata-rata terbesar pada variabel pelayanan informasi berada pada pernyataan “Petugas tidak membedakan status penumpang ketika memberikan pelayanan.”, yakni nilai rata-rata yang diperoleh 3,93. Hasil ini menunjukkan sebagian besar responden pada penelitian ini menunjukkan sudah merasa puas dengan petugas yang tidak membedakan status penumpang
- 3) Kemudian, nilai rata-rata terkecil berada pada pernyataan rata-rata “Ketersediaan personil melayani informasi sudah cukup” dengan nilai rata-rata 2,43 hasil ini menunjukkan adanya responden yang tidak puas

dikarenakan merasa bahwa ketersediaan personil unit informasi belum cukup dalam pelayanan.

b) Kepuasan Penumpang (Y)

Rerata Skor dan kriteria penilaian setiap indikator kepuasan penumpang terdiri dari 5 butir pernyataan pada **Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru** dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut

Tabel IV. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Tentang Kepuasan Penumpang

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden					Rerata	Kriteria
		1	2	3	4	5		
Kesesuaian Harapan								
1	Anda merasa puas dengan pelayanan informasi secara keseluruhan di bandara ini.	4	8	21	41	18	3,66	Setuju
2	Pelayanan informasi yang anda dapatkan sesuai dengan kebutuhan anda.	0	15	21	40	16	3,62	Setuju
Minat pembelian ulang								
3	Pelayanan informasi yang anda dapatkan sesuai dengan ekspektasi Anda.	3	7	26	43	13	3,61	Setuju
4	Pelayanan informasi yang di dapatkan membuat anda tertarik untuk menggunakannya kembali	2	2	25	33	30	3,95	Setuju
Kesediaan untuk merekomendasi								
5	Anda akan merekomendasikan bandara ini Kepada orang lain	3	4	18	48	19	3,83	Setuju

berdasarkan pengalaman pelayanan informasi anda.								
Rata-rata Keseluruhan							3,73	Setuju

Sumber: Pengolahan Data 2024 (lampiran B)

Dari Tabel 4.6 dapat dijelaskan beberapa informasi, diantaranya :

- a) Variabel kepuasan penumpang yang dapat diukur dengan 5 butir pernyataan dengan bantuan skala likert 5 poin memiliki nilai rata-rata sebesar 3,73, yaitu pada rentang kriteria 3,41-4,20, hal ini berarti sebagian besar penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru sudah merasa puas.
- b) Nilai rata-rata tertinggi pada variabel pelayanan informasi terdapat pada pernyataan “Pelayanan informasi yang didapatkan membuat anda tertarik untuk menggunakannya kembali.”, yakni dengan nilai rata-rata 3,95. Hasil ini berarti bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini menunjukkan kepuasan penumpang berada di tingkat yang baik terhadap ketertarikan mereka dalam pengalaman pelayanan informasi pada Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru
- c) Nilai rerata terendah terdapat pada pernyataan “Pelayanan informasi yang anda dapatkan sesuai dengan ekspektasi Anda” nilai rerata yaitu 3,61. Hal ini memiliki arti bahwa mayoritas menunjukkan rasa puas pada pelayanan informasi karena pelayanan informasi yang didapatkan sesuai ekspektasi mereka.

3. Uji Instrumen Penelitian

a) Uji Validitas

Hasil Pengolahan data uji validitas dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut

Tabel IV. 7 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	R TAB EL	Keterangan
Pelayanan Informasi	X1	0,545	0,2673	Valid
	X2	0,523	0,2673	Valid
	X3	0,476	0,2673	Valid

	X4	0,648	0,2673	Valid
	X5	0,403	0,2673	Valid
	X6	0,384	0,2673	Valid
	X7	0,606	0,2673	Valid
	X8	0,707	0,2673	Valid
	X9	0,624	0,2673	Valid
	X10	0,764	0,2673	Valid
Kepuasan Penumpang	Y1	0,707	0,2673	Valid
	Y2	0,719	0,2673	Valid
	Y3	0,731	0,2673	Valid
	Y4	0,739	0,2673	Valid
	Y5	0,736	0,2673	Valid

Sumber : Pengolahan data 2024 (lampiran D)

Berdasarkan hasil pengujian instrumen dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 92 responden, peneliti melakukan uji validitas terhadap sampel sejumlah yang sama, sebagaimana tercantum dalam tabel 4.7 Terlihat bahwa indikator variabel penelitian ini valid, karena nilai r hitung lebih tinggi daripada r tabel. Ketentuan r tabel dapat dilihat pada lampiran I yang diperoleh menggunakan korelasi produk momen pearson dengan $df = (N-2)$ pada tingkat signifikansi dua arah

b) Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan pengukuran *one shot* sampel atau pengukuran sekali saja. Pengukuran ini dilakukan hanya sekali dan kemudian hasil yang ada dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Alat yang digunakan untuk mengukur reliabilitas ini adalah *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila hasil $\alpha > 0,60$ = reliabel dan hasil $\alpha < 0,60$ = tidak reliabel.

Tabel IV. 8 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha's	Keterangan
1	Pelayanan Informasi	0,766	Reliabel
2	Kepuasan Penumpang	0,775	Reliabel

Sumber : Pengolahan data 2024 (Lampiran D)

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas, dapat diketahui bahwa semua instrumen yang digunakan adalah reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing instrumen lebih besar dari 0,60. Pengolahan data dapat dilihat pada Lampiran D.3. hal ini berarti bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki keandalan yang cukup, sehingga dapat digunakan untuk melaksanakan penelitian atau menguji hipotesis.

4. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, normalitas diuji dengan menggunakan analisis statistik *One Sample Kolmogorov-Smirnov*, kriteria ketentuan sebuah data normal adalah hasil signifikansi pengolahan data lebih besar dari 0,050.

Tabel IV. 9 Uji Normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.96721810
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.039
	Negative	-.089
Test Statistic		.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.069 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Pengolahan data 2024 (Lampiran E)

Dari tabel 4.9 diatas, terlihat bahwa hasil nilai uji normalitas adalah $0,069 > 0,05$. Dalam hal ini, dapat dijelaskan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas, yakni bahwa data tersebut memiliki distribusi yang bersifat normal.

b) Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah variabel pengganggu dalam persamaan regresi memiliki varians yang sama atau tidak. Jika variabel pengganggu memiliki varians yang sama, maka tidak ada heteroskedastisitas, sedangkan jika variansnya berbeda-beda, maka ada indikasi heteroskedastisitas.

Tabel IV. 10 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	4.312	.976		4.420	.000
	Pelayanan_Informasi	-.052	.028	-.194	-1.875	.064

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Pengolahan Data 2024 (Lampiran E)

Berdasarkan tabel 4.10 yang disajikan di atas, dapat dilihat bahwa taraf signifikansi pada uji heteroskedastisitas adalah $0,064 > 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terdapat gejala heteroskedastisitas

c) Uji Linearitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel yang diteliti, apakah ada hubungan yang linier dan signifikan. Teknik analisis menggunakan nilai signifikansi dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Tabel 4.11 menunjukkan hasil perhitungan menggunakan uji linearitas.

Tabel IV. 11 Uji Linearitas

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	299.355	1	299.355	33.627	.000 ^b
	Residual	801.199	90	8.902		
	Total	1100.554	91			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Penumpang

b. Predictors: (Constant), Pelayanan_Informasi

Sumber : Pengolahan Data 2024 (Lampiran E)

Berdasarkan Tabel 4.11 yang telah ditampilkan dapat dilihat bahwa nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa variabel pelayanan informasi dan kepuasan penumpang memiliki hubungan yang linear.

5. Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2018), analisis regresi linear sederhana termasuk salah satu uji pada penelitian ini yang berguna untuk melihat apakah terdapat korelasi linear antar variabel terikat dan variabel bebasnya digunakan data yang berskala interval atau rasio. Persamaan regresi sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1$$

Tabel IV. 12 Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.867	1.888		4.168	.000
	Pelayanan_Informasi	.313	.054	.522	5.799	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Penumpang

Sumber : Pengolahan data (Lampiran F)

Jadi, didapatkan persamaan regresi berdasarkan tabel 4.12 diatas yaitu

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1$$

$$Y = 7867 + 0,313 (X_1)$$

a. Koefisien konstanta (a) sebesar 7867 merupakan konstanta saat variabel pelayanan informasi belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu kepuasan penumpang. Artinya apabila tidak ada perhatian terhadap pelayanan informasi pada Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, maka variabel kepuasan penumpang 7867

b. Nilai β_1 yang tercatat sebesar 0,313 menunjukkan bahwa ketika variabel pelayanan informasi meningkat sebesar 1 satuan, maka kepuasan penumpang juga meningkat sebesar 1,313. Dengan demikian, peningkatan Pelayanan Informasi di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru berdampak positif pada peningkatan Kepuasan Penumpang Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif Pelayanan Informasi terhadap Kepuasan Penumpang.

6. Uji Hipotesis (Uji T)

Kriteria penerimaan sebuah hipotesis diterima ataupun ditolak dapat dilakukan dengan cara menentukan level of signifikan sebesar $\alpha = 0,05$ (5%). Kriteria penerimaan H_1 ditolak apabila nilai signifikansi dibawah 0,05. H_0 diterima apabila nilai signifikansi diatas 0,05.

Tabel IV. 13 Hasil Uji-T

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7.867	1.888		4.168	.000
	Pelayanan_Informasi	.313	.054	.522	5.799	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Penumpang

Sumber : Pengolahan data 2024 (Lampiran F)

Berdasarkan tabel 4.13 yaitu hasil uji-t pada data masing-masing variabel dapat diuraikan sebagai berikut:

Nilai Signifikansi dari hubungan antara pelayanan informasi dan kepuasan penumpang adalah 0,000. Jika dibandingkan dengan ambang batas sebesar 0,05, nilai signifikansi tersebut lebih kecil. Oleh karena itu, berdasarkan penelitian ini, H_0 ditolak dan hipotesis alternatif H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang.

7. Uji Koefisien Determinasi

Pada uji ini dilakukan untuk menguji seberapa besar perubahan pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang yang disajikan dalam persentase. Hasilnya dapat dilihat pada tabel IV.14 dibawah ini:

Tabel IV. 14 Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.522 ^a	.272	.264	2.984

a. Predictors: (Constant), X_total

b. Dependent Variable: Y_Total

Berdasarkan tabel IV.14 diatas didapatkan hasil r hitung sebesar .272 yang dapat dilihat pada kolom *R Square*, selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang dihitung dengan menggunakan sebuah rumus dibawah ini:

$$R^2 = r \text{ square} \times 100\%$$

$$= 0,272 \times 100\%$$

$$= 27,2\%$$

Berdasarkan hasil uji perhitungan koefisien determinasi yang tercantum dalam tabel IV.14 maka didapatkan kesimpulan bahwa koefisien determinasi R^2 memiliki nilai sebesar 0,272 dan untuk persentasenya sebesar 27,2 % dan sebesar 72,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

B. Pembahasan

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, diketahui bahwa metode dalam penelitian ini menggunakan metode survei dimana sampel yang diambil dari sebuah populasi dijadikan alat pengumpulan data pokok, hal ini sejalan dengan (Adiyanta, 2019). Metode survei menggunakan kuesioner sebagai alat untuk pengumpulan data (Maidiana, 2021) dimana penelitian ini melalui penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada 92 responden dengan hasil variabel Pelayanan

Informasi mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,45 yang artinya sebagian besar pengguna merasa puas terhadap kualitas pelayanan informasi. Kemudian untuk variabel kepuasan penumpang mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,73 dimana sebagian besar pengguna menunjukkan tingkat kepuasan penumpang yang baik dengan pengalaman pelayanan informasi di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS 26 yang sejalan dengan (Nugraha dkk., 2024)

Penelitian yang dilakukan di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru ini menggunakan beberapa uji diantaranya, terdapat uji validitas dan reliabilitas untuk menguji instrumen penelitian sejalan dengan (Yusup, 2018). Untuk instrumen penelitian yang diujikan terdiri dari 10 butir pernyataan yang berasal dari 5 indikator variabel pelayanan informasi (X) dan 5 butir pernyataan yang berasal dari 3 indikator variabel kepuasan penumpang (Y). Dimana pernyataan dikatakan valid apabila r hitung melebihi r tabel, dan r tabel pada penelitian ini yaitu 0,2673 didapatkan dari rumus $df = N - 2$, $df = 92 - 2 = 90$. Dari tabel 4.7 menunjukkan semua pernyataan yang diujikan valid. Hal ini sejalan dengan penelitian (Jabnabillah & Margina, 2022). Untuk uji instrumen penelitian berikutnya yaitu uji reliabilitas, dimana instrumen akan dikatakan reliabel apabila hasil nilai *Cronbach's Alpha* pada masing-masing variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,6. Nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Pelayanan Informasi sebesar $0,766 > 0,6$, dan untuk nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Kepuasan Penumpang sebesar 0,775, hal ini sejalan dengan penelitian (Tussaadah dkk., 2021). Selanjutnya, dilakukan uji normalitas yang dilakukan dengan uji *One Kolmogorov Smirnov* dengan nilai signifikansi sebesar 0,069 dimana nilai tersebut lebih besar daripada 0,05. Hal ini berarti variabel pada penelitian tersebut berdistribusi normal (Suryani dkk., 2019). Setelah itu dilakukan uji heteroskedasitas yang dilakukan dengan metode glejser, maka nilai signifikansi yang didapat sebesar 0,064 dimana nilai tersebut lebih besar daripada 0,05 yang berarti tidak adanya gejala heteroskedasitas pada penelitian ini (Mardiatmoko, 2020). Selanjutnya, kedua variabel penelitian ini dapat dikatakan berhubungan linear hal itu dapat dilihat pada hasil nilai signifikan sebesar 0,00, sesuai dengan syarat linearitas yaitu $< 0,05$ (Mardiatmoko, 2020).

Setelah dilakukan uji linearitas, peneliti juga menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linear antara variabel terikat dengan variabel bebasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 7867 yang menunjukkan apabila nilai variabel Pelayanan Informasi (X) adalah 0 maka variabel Kepuasan Penumpang (Y) memiliki nilai 7867. Koefisien regresi X (Pelayanan Informasi) sebesar 0,313 yang menyatakan bahwasanya setiap kenaikan satu skor pelayanan informasi akan meningkatkan variabel kepuasan penumpang dengan nilai sebesar 0,313. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa semakin meningkatnya pelayanan informasi akan meningkatkan juga kepuasan penumpang (Arif & Faisal, 2023). Selanjutnya, dilakukan uji hipotesis menggunakan uji t (parsial) didapatkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian pelayanan informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Untuk uji determinasi R^2 didapatkan hasil sebesar 27,2% Pelayanan Informasi terdapat pengaruh terhadap kepuasan penumpang, sebesar 72,8% disebabkan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian. Sehingga pelayanan informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan persentase 27,2%. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Alamsyah, 2022) dan penelitian oleh (Prastika & Ginusti, 2022) yang menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan informasi.

Hasil penelitian yang telah diuji dapat dilihat pada tabel 4.5. dapat dilihat bahwa nilai rerata yang terendah di dapat pada pernyataan “Petugas selalu sigap membantu ketika membutuhkan informasi” dan “Ketersediaan personil melayani informasi sudah cukup” dimana pernyataan tersebut termasuk dalam indikator *Responsiveness* dan untuk nilai rerata tertinggi didapat pada pernyataan “Petugas senantiasa menangani semua keluhan penumpang dengan seksama” dan pernyataan “petugas tidak membedakan status penumpang ketika

memberikan pelayanan”. Dimana pernyataan tersebut termasuk dalam indikator *Emphaty*. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil pada penelitian (Puspitasari, 2022) dimana indikator *Tangible* menjadi paling tinggi di penelitiannya. Kemudian penelitian (Zuriyen, 2019) juga menyebutkan bahwa indikator *Tangible* mendapatkan nilai tinggi begitu juga dengan indikator *Responsiveness* namun, untuk indikator *Emphaty* mendapatkan nilai paling rendah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini berhasil melakukan uji pengaruh terhadap pelayanan informasi ³ di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dengan menyebarkan kuesioner yang mewakili 5 variabel mewakili kualitas pelayanan informasi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Beberapa tahapan pengujian telah dilakukan terhadap daftar pertanyaan maupun hasil kuesioner yang disebar dan menghasilkan data yang dapat diuji hipotesisnya. Hasil penelitian ini mendapatkan nilai signifikansi sejumlah 0,000 lebih kecil dari standar nilai signifikansi sebesar 0,05 persen sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang dengan besaran pengaruh sebesar 27,2% yang berarti terdapat pengaruh positif antara variabel X dan variabel Y. Kualitas pelayanan informasi yang mendapat penilaian paling baik adalah *Emphaty* yang mewakili kemauan petugas informasi untuk memberikan perhatian individu pada saat melayani penumpang. Dan untuk aspek yang perlu ditingkatkan kembali adalah *responsiveness* yang mewakili daya tanggap pelayanan informasi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tugas akhir, peneliti menyarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan indikator *Responsiveness* berupa Pelatihan kompetensi petugas unit informasi, penambahan jumlah personil, dan penerapan remote customer service di unit informasi agar pelayanan informasi yang didapatkan semakin cepat dan sesuai perkembangan zaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyanta, F. C. S. (2019). Hukum dan Studi Penelitian Empiris: Penggunaan Metode Survey sebagai Instrumen Penelitian Hukum Empiris. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4). <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.697-709>
- Ainun, A., & Puspitadewi, W. S. N. (2022). *Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi Dengan Komitmen Organisasi Guru Madrasah Aliyah Negeri (Man) X*.
- Akbar, G. K., & Tamara, P. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Kaharudin III Sumbawa Besar. *Jurnal Kewarganegaraan*. <https://doi.org/https://doi.org/10.31316/jk.v6i2.3286>
- Alamsyah, A. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang DI PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Flight Attendant Kedirgantaraan: Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 4(2), 177–181. <https://doi.org/https://doi.org/10.56521/attendant-dirgantara.v4i1.441>
- Ali, M., Hariyati, T., Yudestia Pratiwi, M., & Afifah, S. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapan Nya Dalam Penelitian. Dalam *Education Journal.2022* (Vol. 2, Nomor 2).
- Anjeli, D., Faulina, T. S., & Fakih, A. (2022). Sistem Informasi Perpustakaan Sekolah Dasar Negeri 49 OKU Menggunakan Embarcadero XE2 Berbasis Client Server. Dalam *JIK* (Vol. 13, Nomor 2).
- Arif, M., & Faisal, M. (2023). Penerapan Model Regresi Linear Untuk Estimasi Mobil Bekas Menggunakan Bahasa Python. *Euler : Jurnal Ilmiah Matematika, Sains dan Teknologi*, 11(2). <https://doi.org/10.37905/euler.v11i2.20698>

- Bosco, & Yohanes Don. (2022). Analisis Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap Pergerakan Jumlah Penumpang Di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. *Jupea*, 3(1).
- Firdausya, F. A., & Indawati, R. (2023). Perbandingan Uji Glejser Dan Uji Park Dalam Mendeteksi Heteroskedastisitas Pada Angka Kematian Ibu Di Provinsi Jawa Timur Tahun 2020. *Jurnal Ners*, 7(1), 793–796. <https://doi.org/10.31004/jn.v7i1.14069>
- Hendrik Sitorus, J. P., & Sakban, M. (2021). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Pada Toko Mandiri 88 Pematangsiantar. *Jurnal Bisantara Informatika (JBI)*, 5(2).
- Ida, W. J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. 5(3), 413–415.
- Jabnabillah, F., & Margina, N. (2022). Analisis Korelasi Pearson Dalam Menentukan Hubungan Antara Motivasi Belajar Dengan Kemandirian Belajar Pada Pembelajaran Daring. *Jurnal Sintak*, 1(1).
- Katherine Marcella, & Herry Widagdo. (2024). Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Manggang Grilled Beef Bowl Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang*.
- Kevin Agusdian. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Janji Jiwa di Summarecon Mall Kelapa Gading. <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/id/eprint/4833>.
- Kurnia, D. S., & Sudaryanto, A. (2020). 73 Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. *Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 2715-616X.

- Kurniawan, W. A., & Puspitaningtyas, Z. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif.
- Maidiana, M. (2021). Penelitian Survey. *ALACRITY: Journal of Education*, 20–29. <https://doi.org/10.52121/alacrity.v1i2.23>
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Muhson, A. (2006). Teknik Analisis Kualitatif. *Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Nugraha, E. M., Yuniar, D. C., Febiyanti, H., & Komalasari, Y. (2024). Korelasi Motivasi Taruna Pola Pembibitan terhadap Minat Belajar Matematika. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 13(2), 1405–1412. <https://doi.org/10.58230/27454312.617>
- Pambudi, B., & Sutarwati, S. (2022). Peranan Personel Apron Movement Control Dalam Menjaga Kebersihan Di Sisi Udara Pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2), 35–41. <https://doi.org/10.55606/jumbiku.v2i2.299>
- Phasa, G. A. N., Kridarso, E., & Tundono, S. (2019). Bandar Udara Chek Lap Kok (Hongkong) Dalam Konteks Arsitektur High-Tech. *Prosiding Seminar Nasional Cendekiawan*.
- Prastika, K. Y., & Ginusti, G. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 567–578. <https://doi.org/https://doi.org/10.31316/jk.v6i1.2550>.
- Puspitasari, D. A. (2022). Pengaruh Aspek Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 8(1), 38–50. <https://doi.org/10.56910/jvm.v8i1.194>

- Ratnawati, D., & Vivianti, V. (2020). Persepsi Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Pada Mata Kuliah Praktik Aplikasi Teknologi Informasi. *Jurnal Edukasi Elektro*, 4(2). <https://doi.org/10.21831/jee.v4i2.34835>
- Samiun, N. S. A., & Widagdo, D. (2022). Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Penumpang pada Masa Pandemi Covid-19 di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(4), 1639–1652. <https://doi.org/https://doi.org/10.55927/mudima.v2i4.270>
- Sari, C. N. D., Ahiruddin, & Djunaidi. (2022). Determinan Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus : Pt Bank Mandiri Tbk KC Bandar Lampung, Malahayati).
- Siti Hamidah, N., & Jannati Hakim, R. (2023). Peran Sosial Media Atas Perilaku Konsumtif Belanja Bagi Ibu Rumah Tangga Di Desa Lebaksari Kec.Parakansalak. Dalam *Jurnal Riset Ilmiah* (Vol. 2, Nomor 3).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.
- Suryani, A., K, S., & Mursalam, M. . . (2019). Pengaruh Penggunaan Metode Mind Mapping terhadap Hasil Belajar Ilmu Pengetahuan Sosial Murid Kelas V SDN no. 166 Inpres Bontorita Kabupaten Takalar. *JKPD (Jurnal Kajian Pendidikan Dasar)*, 4(166).
- Sutisna, I. (2020). Teknik Analisis Data Penelitian Kuantitatif. *Statiska Penelitian*.
- Tussaadah, R. Z., Hendriana, H., & Yuliani, W. (2021). Validitas Dan Reliabilitas Angket Penyesuaian Diri Peserta Didik Sma. *Fokus (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, 4(3). <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i3.7250>
- Ulfah, Y., Fauzi, M. & Lubis, A. (2022). Pengaruh dan Efektivitas Media Sosial pada Proses Pengumpulan Zakat, Infaq, dan Sedekah: Studi Kasus di Lembaga Amil Zakat Al-Washliyah Beramal (LAZ WASHAL)) Sumatera Utara.

- Wandik, K. (2023). Dampak Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai Serta Citra Perusahaan Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Bandar Udara Internasional Sentani-Jayapura. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 5(2), 1494–1503. <https://doi.org/10.31539/jomb.v5i2.7569>
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1). <https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>
- Zuriyen, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

LAMPIRAN

Lampiran A Pertanyaan Kuesioner

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

B I U G X

Yth. Bapak/Ibu
mohon izin memperkenalkan diri :
Nama : Ilham Azhar Amrullah
NIT : 55242110037
Prodi : MBU 02B

Saya Merupakan Taruna Madya Diploma Tiga Program Studi Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang. Pernyataan pada kuesioner ini hanya digunakan untuk keperluan ilmiah dan pengumpulan data yang akan digunakan untuk penyusunan Tugas Akhir

Ada lima alternatif jawaban, yaitu sebagai berikut :

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Cukup Setuju (CS)
- 4 = Setuju (SS)

Jawaban dari Bapak/Ibu/Saudara/i semakin ke arah kiri (poin 1) menunjukkan bahwa semakin tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Sedangkan, semakin ke arah kanan (poin 5) jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i menunjukkan bahwa semakin setuju dengan pernyataan yang disediakan.
Atas partisipasi dan ketersediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan terimakasih.

Nama Lengkap *

Short answer text

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
- Perempuan
-

Usia *

- 17-22 Tahun
- 23-28 Tahun
- 29-35 tahun
- 35 Tahun Ke atas
-

Frekuensi Perjalanan Dalam Setahun *

- 1-3 Kali
- 4-6 Kali
- 7-10 Kali
- lebih dari 10 Kali

:::						
1. Fasilitas pelayanan informasi tersedia dengan kondisi baik *						
	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

:::						
2. Fasilitas yang tersedia sudah informatif, mudah dipahami dan mudah terlihat *						
	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

:::						
3. Pelayanan informasi yang diberikan sudah akurat *						
	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

:::
*

4. Pelayanan informasi yang diberikan tepat waktu

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

*

5. Petugas selalu sigap membantu ketika Penumpang membutuhkan informasi

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

*

6. Ketersediaan personil untuk melayani informasi sudah cukup

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

7. Petugas informasi memiliki sikap sopan dan ramah

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

8. Pengetahuan dan kecakapan petugas mumpuni

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

9. Petugas Senantiasa menangani semua keluhan penumpang dengan seksama

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

10. Petugas tidak membedakan status penumpang ketika memberikan pelayanan

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

11. Anda Merasa Puas dengan pelayanan informasi secara keseluruhan di Bandara ini

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

12. Pelayanan Informasi yang anda dapatkan sesuai dengan kebutuhan anda *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

13. Pelayanan informasi yang anda dapatkan sesuai dengan ekspektasi anda *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

14. Pelayanan informasi yang di dapatkan membuat anda tertarik untuk menggunakannya kembali *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

15. Anda akan merekomendasikan Bandara ini kepada orang lain berdasarkan pengalaman pelayanan informasi anda *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

Lampiran B Tabulasi Data

B.1 Tabel Jawaban Responden Variabel Pelayanan Informasi (X)

RS	Pelayanan Informasi (X)										X_Tot al
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
1	5	3	5	4	3	1	5	4	5	5	40
2	3	2	4	5	3	3	4	4	4	5	37
3	5	2	5	4	3	3	4	3	4	5	38
4	3	5	3	4	3	1	4	3	5	4	35
5	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	36
6	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	40
7	5	4	3	2	5	3	4	4	4	3	37
8	4	3	4	5	5	2	4	3	3	4	37
9	2	5	4	4	3	2	2	3	3	4	32
10	3	4	4	3	5	1	4	4	5	4	37
11	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	39
12	3	4	3	2	5	2	5	4	3	4	35
13	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	37
14	3	4	5	5	3	4	4	4	3	4	39
15	4	4	2	3	5	4	4	5	4	5	40
16	5	3	3	4	4	3	4	5	4	5	40
17	3	3	4	5	4	2	5	4	4	5	39
18	4	4	5	5	4	1	5	4	4	5	41
19	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	27
20	4	3	4	1	2	1	3	1	5	1	25
21	3	2	4	1	2	1	1	2	3	1	20
22	3	2	1	1	3	3	4	2	2	1	22
23	1	2	2	3	4	1	3	2	4	2	24
24	3	1	3	1	1	2	4	2	2	1	20
25	3	2	1	3	2	1	1	1	2	3	19
26	2	1	3	3	1	2	1	1	1	3	18
27	2	3	3	1	1	1	3	2	1	1	18
28	4	1	2	2	1	2	3	1	2	2	20
29	4	3	4	2	2	2	3	5	2	1	28
30	3	2	3	3	4	2	4	4	5	5	35
31	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	38
32	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	40
33	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	38
34	5	4	4	4	3	3	4	4	3	5	39
35	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	42
36	4	3	4	5	4	2	5	4	5	5	41

37	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	41
38	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	38
39	4	2	4	5	2	2	4	5	5	4	37
40	2	3	4	3	1	2	4	4	5	4	32
41	4	4	4	4	2	3	3	5	5	4	38
42	4	2	4	4	1	3	5	5	4	4	36
43	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	43
44	4	3	4	3	2	2	5	4	4	4	35
45	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	36
46	4	2	4	4	1	4	3	3	4	4	33
47	4	3	4	3	3	2	3	4	5	5	36
48	3	5	4	4	2	2	5	4	4	4	37
49	4	4	4	5	3	1	4	4	4	5	38
50	4	4	4	5	2	2	4	3	5	4	37
51	5	4	4	4	3	1	5	4	4	4	38
52	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	39
53	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	42
54	3	3	4	5	3	4	3	5	5	5	40
55	5	4	4	4	1	1	5	4	5	5	38
56	3	5	4	4	1	2	4	4	4	5	36
57	5	3	4	2	2	1	4	5	3	5	34
58	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	42
59	4	3	4	3	1	2	5	4	5	4	35
60	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	33
61	4	4	4	4	1	2	5	5	5	4	38
62	4	3	4	4	1	2	3	4	5	4	34
63	4	4	4	4	2	3	4	5	4	4	38
64	5	5	4	3	3	4	5	4	4	3	40
65	1	4	4	2	1	1	4	5	3	4	29
66	3	4	4	4	1	2	3	5	5	4	35
67	4	3	4	4	3	2	3	5	2	4	34
68	2	4	4	4	2	3	5	4	5	4	37
69	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	33
70	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	31
71	3	3	4	3	1	3	3	3	4	4	31
72	4	4	4	3	2	4	5	4	4	4	38
73	4	4	4	3	3	2	5	4	4	4	37
74	4	4	4	4	2	2	3	5	5	5	38
75	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	34
76	5	4	4	4	1	3	5	5	4	5	40
77	3	4	4	5	1	2	3	5	5	5	37
78	3	5	4	3	3	2	2	5	5	4	36
79	4	4	4	4	1	3	4	3	3	4	34

80	3	5	4	1	1	4	2	2	5	3	30
81	3	2	4	5	2	3	2	1	1	3	26
82	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	31
83	4	5	3	3	3	2	3	5	2	4	34
84	2	3	4	3	3	1	3	5	2	5	31
85	4	3	3	3	1	1	3	4	4	4	30
86	4	4	4	4	2	1	4	2	4	4	33
87	5	3	3	3	1	2	5	4	4	5	35
88	2	5	3	2	1	3	5	2	4	3	30
89	2	3	3	3	3	2	4	3	5	3	31
90	4	4	3	3	3	2	5	4	4	4	36
91	4	4	3	4	2	1	4	4	4	4	34
92	3	4	3	5	1	2	3	5	5	5	36
Total	337	317	338	322	226	224	350	343	359	362	3178
Rerata	3.66	3.45	3.67	3.50	2.46	2.43	3.80	3.73	3.90	3.93	34.54
	3.45										

B.2 Tabel Jawaban Responden Variabel Kepuasan Penumpang

NO	Kepuasan Penumpang (Y)						Y_Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5		
1	3	4	4	3	4	18	
2	4	3	4	4	4	19	
3	3	3	4	5	4	19	
4	5	3	3	4	3	18	
5	3	4	4	4	5	20	
6	4	3	3	4	4	18	
7	2	3	3	2	4	14	
8	2	4	5	3	3	17	
9	3	4	4	5	3	19	
10	5	4	3	4	5	21	
11	3	4	5	3	4	19	
12	3	2	4	3	5	17	
13	4	3	4	4	3	18	
14	5	4	5	4	5	23	
15	4	5	3	3	4	19	
16	3	3	4	4	4	18	
17	5	3	4	5	4	21	
18	4	4	3	4	4	19	
19	1	2	4	4	3	14	
20	2	3	2	3	1	11	
21	3	2	2	1	4	12	

22	2	3	1	4	1	11
23	1	2	3	1	3	10
24	3	2	1	3	1	10
25	1	2	2	3	3	11
26	2	4	2	4	3	15
27	2	2	3	3	2	12
28	4	2	3	3	4	16
29	4	5	4	5	4	22
30	3	4	4	3	4	18
31	3	4	4	3	4	18
32	3	4	3	3	3	16
33	4	4	5	5	5	23
34	4	3	2	3	4	16
35	4	4	4	4	5	21
36	4	4	4	4	4	20
37	5	4	3	4	3	19
38	4	4	5	5	4	22
39	5	5	4	4	4	22
40	4	4	5	5	5	23
41	5	4	3	4	4	20
42	4	4	5	5	5	23
43	5	3	4	4	4	20
44	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	4	4	20
46	4	4	2	4	4	18
47	5	4	4	4	5	22
48	4	5	4	5	4	22
49	4	5	3	5	4	21
50	3	5	4	5	4	21
51	4	5	4	5	4	22
52	5	4	4	5	5	23
53	4	4	4	4	3	19
54	3	5	4	4	4	20
55	4	5	4	5	4	22
56	5	4	5	4	5	23
57	4	4	5	3	4	20
58	4	2	3	3	4	16
59	3	4	5	5	4	21
60	4	4	5	5	5	23
61	4	4	5	5	5	23
62	4	4	4	5	4	21
63	4	5	4	5	4	22
64	5	4	3	5	5	22

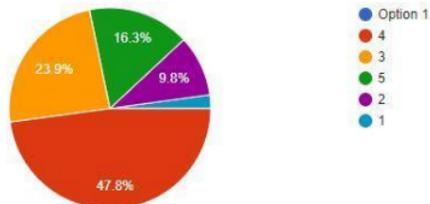
65	4	5	4	5	4	22
66	5	3	4	3	3	18
67	4	5	4	5	4	22
68	5	4	4	3	3	19
69	4	5	4	5	5	23
70	5	3	3	4	5	20
71	4	2	3	3	4	16
72	2	2	3	4	4	15
73	4	2	3	3	4	16
74	4	5	4	5	4	22
75	3	3	3	4	2	15
76	4	2	4	4	3	17
77	3	3	3	3	3	15
78	5	4	4	4	5	22
79	5	3	3	5	5	21
80	4	3	4	5	3	19
81	4	4	3	5	4	20
82	4	4	4	5	5	22
83	4	5	4	5	4	22
84	4	2	4	4	3	17
85	3	2	3	4	2	14
86	1	3	2	3	2	11
87	2	3	1	2	4	12
88	3	4	3	4	4	18
89	3	5	4	3	4	19
90	4	3	4	3	4	18
91	3	4	5	5	4	21
92	5	4	3	3	3	18
Total	337	333	332	363	352	1717
Rerata	3.66	3.62	3.61	3.95	3.83	18.66
	3.73					

Lampiran C Jawaban Responden

1. Fasilitas pelayanan informasi tersedia dengan kondisi baik

[Copy](#)

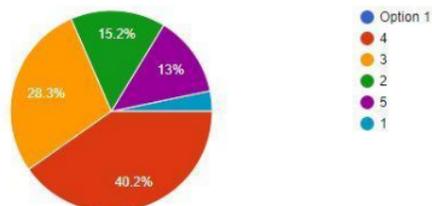
92 responses



2. Fasilitas yang tersedia sudah informatif, mudah dipahami dan mudah terlihat

[Copy](#)

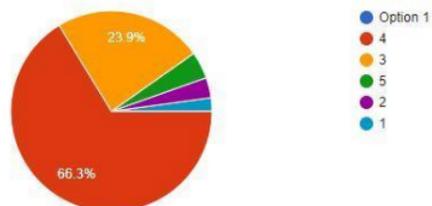
92 responses



3. Pelayanan informasi yang diberikan sudah akurat

[Copy](#)

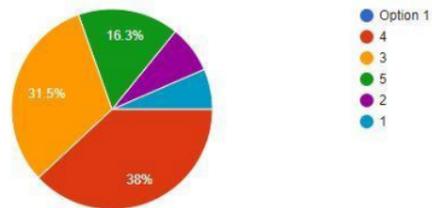
92 responses



4. Pelayanan informasi yang diberikan tepat waktu

[Copy](#)

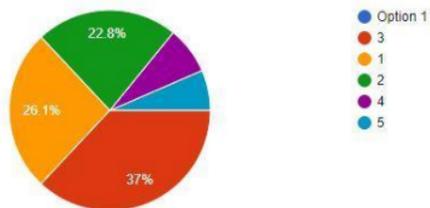
92 responses



5. Petugas selalu sigap membantu ketika Penumpang membutuhkan informasi

[Copy](#)

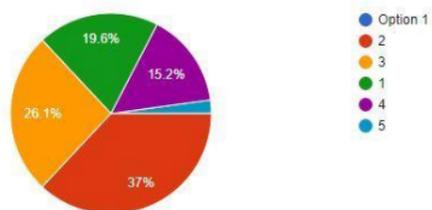
92 responses



6. Ketersediaan personil untuk melayani informasi sudah cukup

[Copy](#)

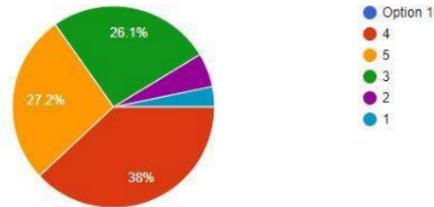
92 responses



7. Petugas informasi memiliki sikap sopan dan ramah

[Copy](#)

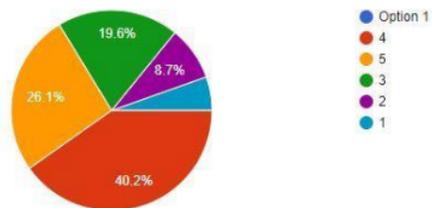
92 responses



8. Pengetahuan dan kecakapan petugas mumpuni

[Copy](#)

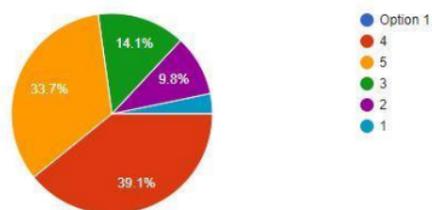
92 responses



9. Petugas Senantiasa menangani semua keluhan penumpang dengan seksama

[Copy](#)

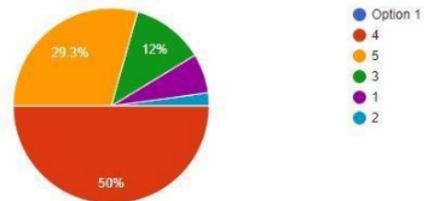
92 responses



10. Petugas tidak membedakan status penumpang ketika memberikan pelayanan

 Copy

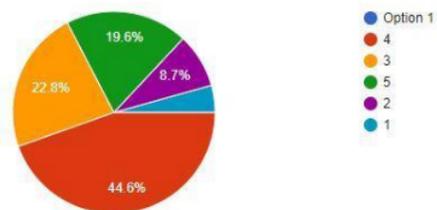
92 responses



11. Anda Merasa Puas dengan pelayanan informasi secara keseluruhan di Bandara ini

 Copy

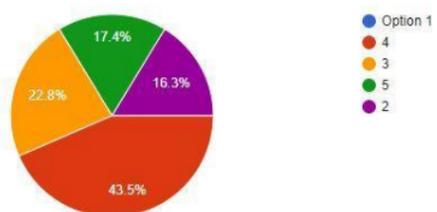
92 responses



12. Pelayanan Informasi yang anda dapatkan sesuai dengan kebutuhan anda

 Copy

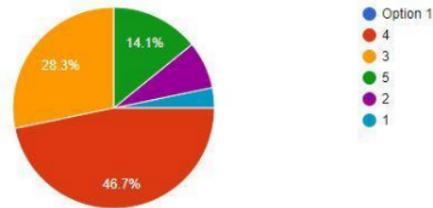
92 responses



13. Pelayanan informasi yang anda dapatkan sesuai dengan ekspetasi anda

 Copy

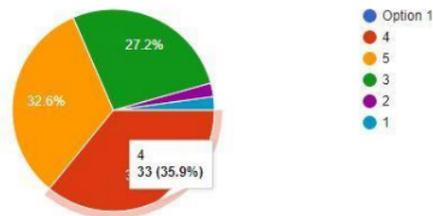
92 responses



14. Pelayanan informasi yang di dapatkan membuat anda tertarik untuk menggunakannya kembali

 Copy

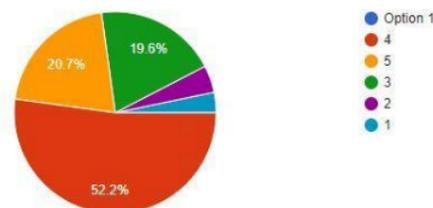
92 responses



15. Anda akan merekomendasikan Bandara ini kepada orang lain berdasarkan pengalaman pelayanan informasi anda

 Copy

92 responses



Lampiran D Uji Instrumen Penelitian

D.1 Uji Validitas Variabel Pelayanan Informasi

		Correlations										Pelayanan_Informasi
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
X1	Pearson Correlation	1	.148	.244*	.225*	.174	.219*	.370**	.280**	.205*	.312**	.545**
	Sig. (2-tailed)		.158	.019	.031	.097	.036	.000	.007	.050	.002	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2	Pearson Correlation	.148	1	.220*	.169	.116	.117	.370**	.345**	.313**	.288**	.523**
	Sig. (2-tailed)	.158		.036	.108	.271	.267	.009	.001	.002	.005	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X3	Pearson Correlation	.244*	.220*	1	.391**	-.058	.015	.186	.317**	.301**	.354**	.476**
	Sig. (2-tailed)	.019	.036		.000	.585	.884	.077	.002	.004	.001	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X4	Pearson Correlation	.225*	.169	.391**	1	.152	.169	.225*	.386**	.311**	.661**	.648**
	Sig. (2-tailed)	.031	.108	.000		.147	.108	.031	.000	.003	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X5	Pearson Correlation	.174	.116	-.058	.152	1	.135	.201	.141	.080	.189	.403**
	Sig. (2-tailed)	.097	.271	.585	.147		.199	.055	.180	.446	.071	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X6	Pearson Correlation	.219*	.117	.015	.169	.135	1	.155	.113	.097	.127	.384**
	Sig. (2-tailed)	.036	.267	.884	.108	.199		.139	.284	.358	.227	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X7	Pearson Correlation	.370**	.270**	.186	.225*	.201	.155	1	.374**	.356**	.311**	.606**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.077	.031	.055	.139		.000	.001	.003	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X8	Pearson Correlation	.280**	.345**	.317**	.386**	.141	.113	.374**	1	.408**	.618**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.007	.001	.002	.000	.180	.284	.000		.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X9	Pearson Correlation	.205*	.313**	.301**	.311**	.080	.097	.356**	.408**	1	.461**	.624**
	Sig. (2-tailed)	.050	.002	.004	.003	.446	.358	.001	.000		.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X10	Pearson Correlation	.312**	.288**	.354**	.661**	.169	.127	.311**	.618**	.461**	1	.764**
	Sig. (2-tailed)	.002	.005	.001	.000	.071	.227	.003	.000	.000		.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Pelayanan_Informasi	Pearson Correlation	.545**	.523**	.476**	.648**	.403**	.384**	.606**	.707**	.624**	.764**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

D.2 Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Kepuasan_Penumpang
Y1	Pearson Correlation	1	.325**	.317**	.400**	.482**	.707**
	Sig. (2-tailed)		.002	.002	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92
Y2	Pearson Correlation	.325**	1	.407**	.512**	.372**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92
Y3	Pearson Correlation	.317**	.407**	1	.449**	.506**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92
Y4	Pearson Correlation	.400**	.512**	.449**	1	.331**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.000
	N	92	92	92	92	92	92
Y5	Pearson Correlation	.482**	.372**	.506**	.331**	1	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001		.000
	N	92	92	92	92	92	92
Kepuasan_Penumpang	Pearson Correlation	.707**	.719**	.731**	.739**	.736**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92	92

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

D.3 Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Informasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	30.88	28.612	.416	.748
X2	31.10	28.573	.379	.753
X3	30.87	30.247	.373	.755
X4	31.04	26.811	.521	.733
X5	32.09	29.619	.218	.778
X6	32.11	30.120	.217	.775
X7	30.74	27.602	.478	.740
X8	30.82	25.801	.589	.722
X9	30.64	27.024	.489	.738
X10	30.61	25.494	.671	.711

D.4 Uji Reliabilitas Kepuasan Penumpang

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	15.00	8.088	.503	.751
Y2	15.04	8.218	.538	.737
Y3	15.05	8.206	.561	.729
Y4	14.72	8.139	.571	.726
Y5	14.84	8.226	.571	.726

Lampiran E Uji Asumsi Klasik

E.1 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		92	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.96721810	
Most Extreme Differences	Absolute	.089	
	Positive	.039	
	Negative	-.089	
Test Statistic		.089	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.069 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.437 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.424
		Upper Bound	.450

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

E.2 Uji Heteroskedastis

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.312	.976		4.420	.000
	Pelayanan_Informasi	-.052	.028	-.194	-1.875	.064

a. Dependent Variable: ABS_RES

E.3 Uji Linearitas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	299.355	1	299.355	33.627	.000 ^b
	Residual	801.199	90	8.902		
	Total	1100.554	91			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Penumpang

b. Predictors: (Constant), Pelayanan_Informasi

Lampiran F Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7.867	1.888		4.168	.000
	Pelayanan_Informasi	.313	.054	.522	5.799	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Penumpang

Lampiran G Uji Karakteristik Responden

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-22 Tahun	16	17.4	17.4	17.4
	23-28 Tahun	11	12.0	12.0	29.3
	29-35 Tahun	26	28.3	28.3	57.6
	35 Tahun Ke atas	39	42.4	42.4	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	55	59.8	59.8	59.8
	Perempuan	37	40.2	40.2	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Frekuensi_Perjalanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-3	14	15.2	15.2	15.2
	3-6	18	19.6	19.6	34.8
	7-10	28	30.4	30.4	65.2
	> 10 kali	32	34.8	34.8	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Lampiran H Analisis Statistik Deskriptif

X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.2	2.2	2.2
	2	9	9.8	9.8	12.0
	3	22	23.9	23.9	35.9
	4	44	47.8	47.8	83.7
	5	15	16.3	16.3	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.3	3.3	3.3
	2	14	15.2	15.2	18.5
	3	26	28.3	28.3	46.7
	4	37	40.2	40.2	87.0
	5	12	13.0	13.0	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.2	2.2	2.2
	2	3	3.3	3.3	5.4
	3	22	23.9	23.9	29.3
	4	61	66.3	66.3	95.7
	5	4	4.3	4.3	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	6.5	6.5	6.5
	2	7	7.6	7.6	14.1
	3	29	31.5	31.5	45.7
	4	35	38.0	38.0	83.7
	5	15	16.3	16.3	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	24	26.1	26.1	26.1
	2	21	22.8	22.8	48.9
	3	34	37.0	37.0	85.9
	4	7	7.6	7.6	93.5
	5	6	6.5	6.5	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	18	19.6	19.6	19.6
	2	34	37.0	37.0	56.5
	3	24	26.1	26.1	82.6
	4	14	15.2	15.2	97.8
	5	2	2.2	2.2	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.3	3.3	3.3
	2	5	5.4	5.4	8.7
	3	24	26.1	26.1	34.8
	4	35	38.0	38.0	72.8
	5	25	27.2	27.2	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	5.4	5.4	5.4
	2	8	8.7	8.7	14.1
	3	18	19.6	19.6	33.7
	4	37	40.2	40.2	73.9
	5	24	26.1	26.1	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

X9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.3	3.3	3.3
	2	9	9.8	9.8	13.0
	3	13	14.1	14.1	27.2
	4	36	39.1	39.1	66.3
	5	31	33.7	33.7	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

X10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	6.5	6.5	6.5
	2	2	2.2	2.2	8.7
	3	11	12.0	12.0	20.7
	4	46	50.0	50.0	70.7
	5	27	29.3	29.3	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	4.3	4.3	4.3
	2	8	8.7	8.7	13.0
	3	21	22.8	22.8	35.9
	4	41	44.6	44.6	80.4
	5	18	19.6	19.6	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	15	16.3	16.3	16.3
	3	21	22.8	22.8	39.1
	4	40	43.5	43.5	82.6
	5	16	17.4	17.4	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.3	3.3	3.3
	2	7	7.6	7.6	10.9
	3	26	28.3	28.3	39.1
	4	43	46.7	46.7	85.9
	5	13	14.1	14.1	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.2	2.2	2.2
	2	2	2.2	2.2	4.3
	3	25	27.2	27.2	31.5
	4	33	35.9	35.9	67.4
	5	30	32.6	32.6	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.3	3.3	3.3
	2	4	4.3	4.3	7.6
	3	18	19.6	19.6	27.2
	4	48	52.2	52.2	79.3
	5	19	20.7	20.7	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

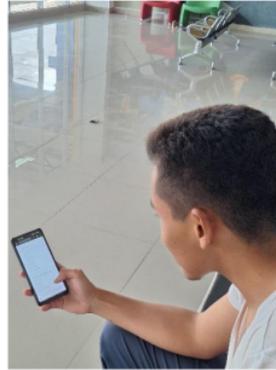
Lampiran I Rtabel

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

(Sumber: Junaidi, 2017)

Lampiran J Dokumentasi Responden



Lampiran K SK EGM



**KEPUTUSAN EXECUTIVE GENERAL MANAGER
PT ANGKASA PURA II
NOMOR: KEP.01.02/07/06/2023/0016
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
KANTOR CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN SYARIF KASIM II**

Menimbang :

- a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan; bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan pada Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru diperlukan adanya standar Pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Executive General Manager PT Angkasa Pura II (Persero) tentang Standar Pelayanan Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4955);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Pengalihan Bentuk Badan Usaha Perusahaan Umum (Perum) Angkasa Pura II Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) (Lembaran Negara RI Tahun 1992 Nomor 25);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandudaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);

6. Peraturan.../2

BRANGI OFFICE
Sultan Syarif Kasim II International Airport | Jl. Perhubungan | Pekanbaru 28284 | Riau | Indonesia
T. +62761 474 694 | F. +62761 474 827 | www.angkaspura2.co.id

Lampiran M Rekapitulasi Pertanyaan Penumpang

REKAPITULASI LAPORAN PERTANYAAN PELANGGAN SARANA UDARA BANTARAN PURA II BULAN NOVEMBER TAHUN 2023																															 ANGKASA PURA II Pelayanan Berkelas						
															Total Pertanyaan		Pertanyaan Terbanyak		Jumlah Pertanyaan Terbanyak		% Pertanyaan Terbanyak																
															1915				1319		69%																
NO	Pertanyaan	Tanggal																															Jumlah	%	Ranking		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
1	Counter Check In	41	83	30	46	66	40	48	52	41	25	43	44	65	46	29	31	55	51	0	36	33	19	50	34	51	44	55	45	53	39	0	1319	69%	1		
2	Customer Service Maskapai	9	21	0	0	9	13	9	13	6	3	7	3	4	3	0	3	9	4	0	12	7	0	4	2	6	3	0	1	12	1	0	169	9%	3		
3	Antigen & PCR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	16		
4	Tempat validasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	16		
5	Jadwal penerbangan	4	14	2	2	10	16	8	17	5	2	3	12	7	7	5	5	10	11	0	2	4	5	5	9	11	9	0	1	8	7	0	201	10%	2		

TUGAS AKHIR_ILHAM AZHAR AMRULLAH.pdf

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	4%
2	ejournal.poltekbangsby.ac.id Internet Source	1%
3	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
4	repo.poltekbangsby.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to University of Nottingham Student Paper	1%
6	ojs.stiami.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

TUGAS AKHIR_ILHAM AZHAR AMRULLAH.pdf

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70

PAGE 71

PAGE 72

PAGE 73

PAGE 74

PAGE 75

PAGE 76

PAGE 77

PAGE 78

PAGE 79

PAGE 80

PAGE 81

PAGE 82

PAGE 83

PAGE 84

PAGE 85

PAGE 86

PAGE 87
