

# PENGARUH SISTEM INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA BANDAR UDARA ISKANDAR PANGKALAN BUN KALIMANTAN TENGAH

<sup>1</sup>Izza Nur Fadhillia

<sup>1</sup>DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta

## Abstrak

Perkembangan teknologi dan komunikasi yang sangat pesat di dunia penerbangan pastinya mempunyai kontribusi terhadap meningkatnya kualitas pelayanan di Bandar Udara, diikuti dengan keinginan masyarakat untuk memperoleh kemudahan dalam melakukan kegiatan sehari-hari mendorong pesatnya kemajuan teknologi. Teknologi. Maskapai yang dapat memberikan layanan yang berkualitas dan mempertahankan kepercayaan penumpang akan menimbulkan kepuasan penumpang. Oleh karena itu bandara sebagai komponen penting dalam transportasi udara merupakan mata rantai yang vital dalam sistem transportasi antar moda kinerja pelayanan staff Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun perlu dipadukan dengan meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien. Metode penelitianxxx yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner yang disebar secara langsung maupun media sosial kepada sasaran narasumber yang dituju menggunakan skala likert dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang dilaksanakan di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun Kalimantan Tengah pada tanggal 1-31 Oktober 2021. Hasil dari penelitian secara (parsial) diperoleh bahwa variabel sistem Informasi (X1) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang dengan nilai Sig.0,337 > Probabilitas 0,05. Sedangkan variabel kualitas pelayanan (X2) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun dengan nilai Sig.0,00 < Probabilitas 0,05. Secara simultan (bersama sama) variabel sistem informasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun dengan nilai Fhitung, > F tabel at 43.233 > 3.09, dan tingkat signifikan 0,000 < 0,05. Besarnya pengaruh dari masing-masing variabel X1 dan X2 adalah senilai 0,471 atau (47,1%).

**Kata Kunci:** Sistem Informasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Bandar Udara Iskandar

## Abstract

The very rapid development of technology and communication in the aviation world certainly has contributed to increasing the quality of service at the airport, followed by the desire of the community to obtain convenience in carrying out daily activities encouraging rapid technological progress. Technology. Airlines that can provide quality service and maintain passenger confidence will lead to passenger satisfaction. Therefore, the airport as an important component in air transportation is a vital link in the intermodal transportation system, the service performance of the Iskandar Pangkalan Bun Airport staff needs to be combined with improving effective and efficient services. The research methodxxx used is a quantitative method using questionnaires that are distributed directly or through social media to the intended resource persons using a Likert scale with a total number of 100 respondents, which will be held at Iskandar Pangkalan Bun Airport, Central Kalimantan on 1-31 October 2021. Results from the research (partial) it is found that the Information system variable (X1) has no effect on passenger satisfaction with a value of Sig. 0.337 > Probability 0.05. While the service quality variable (X2) has a positive and significant influence on the variable Passenger Satisfaction at Iskandar Pangkalan Bun Airport with a value of Sig.0.00 < Probability of 0.05. Simultaneously (together) the information system variable (X1) and service quality (X2) have a significant influence on passenger satisfaction (Y) at Pangkalan Bun Airport with a value of F count, > F table at 43.233 > 3.09, and a significant level of 0.000 < 0.05. The magnitude of the influence of each variable X1 and X2 is worth 0.471 or (47.1%).

**Keywords:** Information System, Service Quality, Passenger Satisfaction, Iskandar Airport

## Pendahuluan

Perkembangan teknologi dan komunikasi saat ini begitu pesat, seiring dengan pesatnya laju perkembangan ini dituntut adanya informasi yang cepat, tepat dan akurat sehingga mengakibatkan persaingan yang semakin kompetitif. Keinginan masyarakat untuk memperoleh kemudahan dalam

<sup>1</sup> Email Address: [180509192@students.sttkd.ac.id](mailto:180509192@students.sttkd.ac.id)

Received 05 Oktober 2023, Available Online 01 Desember 2023

melakukan kegiatan sehari-hari mendorong pesatnya kemajuan teknologi. Banyak teknologi yang ditujukan untuk memberikan kemudahan yang diinginkan, seperti misalnya internet. Pernyataan tersebut didukung dari hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia pada tahun 2017 sebagai berikut:



**Gambar 1. Peningkatan Pengguna Internet di Indonesia**

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APPJI, 2017)

Mengikuti perkembangan sistem informasi teknologi yang sangat pesat di dunia penerbangan pastinya mempunyai kontribusi terhadap meningkatnya kualitas pelayanan di Bandar Udara. Kualitas layanan sangat penting dalam industri penerbangan maskapai terus bersaing dalam merebut *customer based* dengan mengandalkan kualitas layanan dan kekuatan merk. Kondisi tersebut disiapkan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penumpang agar kepercayaan penumpang terhadap maskapai terus meningkat. Konsumen yang merasa puas setelah membandingkan antara apa yang mereka terima yang dirasakan dari hasil pengalaman selama menggunakan layanan, mereka akan membeli ulang serta memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Kepuasan penumpang dalam maskapai perjalanan sangat berdampak pada retensi penumpang. Kepercayaan terhadap merek sebagai kesediaan atau kemauan penumpang dalam menghadapi resiko yang berhubungan dengan merek yang dibeli. Oleh karena itu bandara sebagai komponen penting dalam transportasi udara merupakan mata rantai yang vital dalam sistem transportasi antar moda. Kinerja pelayanan pegawai Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun perlu dipadukan dengan meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun mampu bersaing dalam kancah regional dengan menghasilkan produk pelayanan bermutu dan biaya relatif terjangkau oleh para pengguna jasa sehingga bisa meningkatkan kepuasan terhadap penumpang.

### **Kajian Pustaka dan Pengembangan Hipotesis**

Lanud Iskandar atau yang biasa disebut Bandar udara Iskandar terletak di kabupaten kotawaringin barat provinsi Kalimantan Tengah, dan berdiri di atas lahan milik TNI AU Lanud Iskandar. Selain sebagai kota industri pangkalanbun juga mempunyai destinasi wisata yang bernama TNTP (taman nasional Tanjung Puting) sebagai habitat orang utan terbesar di dunia hingga saat ini. Untuk akses menuju taman nasional Tanjung Puting bisa via Jakarta, Surabaya dan Semarang dengan penerbangan langsung.

### **Sistem Informasi**

Menurut Sunyoto (2014) Sistem Informasi yaitu komponen yang saling berhubungan dalam mengumpulkan atau mendapatkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk pengambilan keputusan. Hal tersebut menunjukkan jika pemakai sistem informasi merasa

penggunaan sistem tersebut mudah dan tidak membutuhkan tenaga lebih untuk menggunakannya, sehingga mereka memiliki lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain. Kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi dapat diartikan sebagai kualitas sistem informasi. Tujuan dari sistem yaitu merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Kualitas sistem informasi diungkapkan sebagai manfaat yang diterima oleh pemakai sistem informasi berupa aplikasi yang bisa memudahkan pemakai sistem informasi dalam mencapai tujuan. Sistem informasi diungkapkan sebagai manfaat yang diterima oleh pemakai sistem informasi berupa aplikasi yang bisa memudahkan pemakai sistem informasi dalam mencapai tujuan. Sistem informasi terdiri dari beberapa indikator antara lain kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem informasi, fleksibilitas, keamanan.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas produk/jasa dapat dikatakan sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasinya. Bagian utama dari strategi perusahaan untuk meraih keunggulan di pasar dapat dilihat dari tampilan produk atau kinerja produk/jasa. Karena hal tersebut mempengaruhi kualitas perusahaan. Menurut Kotler dalam Usmana (2017) berpendapat kualitas harus diawali dari kebutuhan penumpang dan diakhiri oleh penilaian penumpang. Penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan merupakan persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dinyatakan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja. Kualitas pelayanan dilihat dari perbandingan dua faktor yaitu persepsi penumpang dari layanan diterima (*perceived service*) dan layanan yang diharapkan/diinginkan (*expected service*). Layanan dikatakan bermutu dan memuaskan jika kenyataan lebih dari yang diharapkan. Sedangkan layanan tidak bermutu ketika kenyataan kurang dari yang diharapkan. Fandy Tjiptono dalam Priansa (2017) terbentuk oleh beberapa faktor, yaitu sebagai berikut:

- a) *Enduring service intersifier*: meliputi filosofi seseorang mengenai jasa dan harapan yang disebabkan oleh orang lain.
- b) *Personal need*: kebutuhan mendasar penumpang mengenai kebutuhan fisik, sosial dan psikologis.
- c) *Transitory service intersifier*: meliputi kebutuhan jasa penumpang yang dibutuhkan saat situasi darurat dan menginginkan agar penyedia jasa dapat membantunya.
- d) *Perceived service alternatives*: penilaian penumpang terhadap baik buruknya pelayanan pada perusahaan lain yang sejenis.
- e) *Self perceived service rule*: tanggapan penumpang terhadap seberapa besar keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterima.
- f) *Situasional factors*: faktor lain yang bisa mempengaruhi kinerja jasa yang berada di luar kendali penyedia jasa.
- g) *Explicit service promise*: pernyataan oleh organisasi terhadap jasanya yakni iklan, personal selling.
- h) *Implicit service promise*: kesimpulan untuk penumpang tentang jasa yang mereka terima seperti harga dan alat kelengkapan. Maka dari itu penumpang bisa menilai apakah jasa tersebut eksklusif, biasa, atau buruk.
- i) *Word of mouth*: pernyataan yang dikatakan orang lain seperti selebritis, teman, keluarga dan sebagainya.
- j) *Past experience*, yaitu pengalaman yang terjadi pada masa lampau dalam mengkonsumsi suatu jasa.

## **Kepuasan Penumpang**

Menurut Kotler dan Keller dalam Atmay (2016), kepuasan penumpang adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Penumpang tidak akan memilih suatu sarana transportasi apabila keamanan saat menggunakan jasa tersebut sangat minim sekali karena hal tersebut menyangkut keselamatan penumpang sendiri. Penumpang adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau organisasi, maka yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa yang mereka dan mereka dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Setiap orang dalam perusahaan harus bekerja dengan penumpang internal dan eksternal untuk menentukan kebutuhan mereka dan bekerja sama dengan pemasok internal dan ekseternal (John,2011). Kepuasan penumpang merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini dikarenakan dengan memuaskan penumpang, perusahaan dapat meningkatkan pendapatan (profit) dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Kepuasan penumpang dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi. Kepuasan berimplikasi pada perbaikan terus-menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat agar penumpang tetap puas dan loyal. Kepuasan penumpang adalah tingkat perasaan penumpang setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan penumpang antara lain:

- a) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan penumpang ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk.
- b) Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c) Pengalaman dari teman-teman.

## **Metode Penelitian**

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018) metode kuantitatif adalah metode yang berdasar filsafat positivisme bertujuan menggambarkan dan menguji hipotesis yang dibuat peneliti. Penelitian kuantitatif memuat banyak angka-angka mulai dari pengumpulan, pengolahan, serta hasil yang didominasi angka.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi fakta atau peristiwa sebagai variabel yang dipengaruhi (variabel dependen) dan melakukan penyelidikan terhadap variabel yang mempengaruhi (variabel independen).

## **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah Semua orang yang pernah memakai jasa di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. Pengguna Jasa di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun memiliki jumlah yang tidak bisa diperkirakan. Karena itu penelitian memutuskan untuk menggunakan teknik sampel *non probabilitas*. *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel dengan jumlah responden sebanyak 100 orang.

## **Teknik Pengumpulan Data**

Metode Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari sumbernya yang secara khusus dikumpulkan untuk dijadikan objek penelitian. Kuisisioner disebar secara online melalui google form dan disebar melalui media sosial seperti Twitter, Instagram dan Whatsapp serta penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun secara langsung dengan menggunakan skala likert.

## Instrumen Penelitian

Titik tolak penyusunan instrumen penelitian adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti, dari variabel tersebut diberikan definisi operasionalnya dan selanjutnya ditentukan indikator yang akan diukur, Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur (Sugiyono, 2016).

## Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi skor butir pertanyaan atau pernyataan dengan skor total. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut:

- a) Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid
- b) Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka variabel tersebut tidak valid.

Kriteria pengajuan suatu butir dikatakan valid apabila koefisien korelasi  $r$  hitung bernilai positif dan sama atau lebih besar dari  $r$  tabel dengan taraf signifikansi 5%, jika koefisien lebih kecil dari harga  $r$  tabel 5% maka korelasi dikatakan signifikan.

## Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2011) Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui konsistensi atau keterpercayaan hasil ukur yang mengandung kecermatan pengukuran. Jika jawaban pertanyaan konsisten atau stabil maka kuesioner dikatakan reliabel. Alat ukur yang digunakan pada uji ini adalah *Cronbach Alpha* aplikasi SPSS (*Statistic Product and Service Solution*).

**Tabel 1. Parameter Angka Kategori Uji Reliabilitas**

Parameter Angka	Kategori Reliabilitas
0,8 – 1,0	Reliabilitas Sangat Tinggi
0,6 – 0,8	Reliabilitas Tinggi
0,4 – 0,6	Reliabilitas Sedang
0,2 – 0,4	Reliabilitas Rendah
0,0 - 0,2	Tidak Reliabel

## Uji t (Parsial)

Uji t merupakan uji parametrik untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel bebas secara individu (parsial) terhadap variabel terikat.  $H_0: b_i = 0$ , maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.  $H_1: b_i \neq 0$ , maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Uji t dapat dilakukan dengan membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel yaitu:

- a) Jika  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel maka keputusannya adalah menerima hipotesis nol ( $H_0$ ) dan menolak hipotesis alternatif ( $H_a$ ).
- b) Jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol ( $H_0$ ) dan menerima hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

## Uji F (Uji Simultan)

Uji statistik f digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu dengan cara membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Kriteria untuk menentukan bahwa hipotesis diterima adalah jika nilai signifikansi F lebih kecil dari taraf signifikansi 5% dan F hitung lebih besar daripada F table.

## Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa baik regresi sesuai dengan data aktualnya (*goodness of fit*). Koefisien determinasi ini mengukur prosentase total variasi variable terikat Y yang dijelaskan oleh variabel bebas didalam garis regresi. Nilai  $R^2$  terletak 0 dan 1 ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ).  $R^2$  semakin mendekati 1 maka semakin baik garis regresi dan semakin mendekati angka 0 maka mempunyai garis regresi yang kurang baik

## Hasil Penelitian Dan Pembahasan

### Deskripsi Data

Deskripsi data penelitian diperoleh dari penelitian yang dilakukan terminal penumpang di Bandar Udara Iskandar Pangkalanbun. Bandar udara iskandar terletak di kotawaringin barat provinsi kalimantan tengah, dan berdiri diatas lahan milik TNI AU Lanud Iskandar. Subjek penelitian yang dilaksanakan di bandar udara iskandar berjumlah 100 responden dengan jangka waktu 1-31 oktober 2021.

### Karakteristik Responden

#### 1) Karakteristik Responden

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden, terlihat bahwa responden laki-laki dan perempuan sama jumlah sebanyak 50 orang dengan presentase sebesar 50% dan responden perempuan yaitu sebanyak 50 orang dengan presentasi sebesar 50%.

#### 2) Karakteristik Berdasarkan Usia

Berdasarkan karakteristik umur responden, menunjukkan bahwa responden yang berumur antara 17 – 22 tahun sebanyak 40 orang dengan presentase sebesar 40%, responden yang berumur antara 23 – 28 tahun sebanyak 42 orang dengan presentase sebesar 42%, responden yang berumur antara 29 – 34 tahun sebanyak 12 orang dengan presentase sebesar 12% dan responden yang berumur lebih dari 35 tahun sebanyak 6 orang dengan presentase sebesar 6%. Berdasarkan karakteristik umur responden sebagian besar responden berumur antara 23 – 28 tahun yaitu sebesar 42%.

#### 3) Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden pada tabel 4.3 diatas tersebut menunjukkan bahwa responden berdasarkan pendidikan terakhir tertinggi dari lulusan SMA sebanyak 39 orang dengan presentase sebesar 39%, diikuti lulusan SMP sebanyak 34 orang dengan presentase sebesar 34%, S1 sebanyak 24 orang dengan presentase sebesar 24%, SD sebanyak 2 orang dengan presentase sebesar 2%, dan lulusan S2 sebanyak 1 orang dengan presentase sebesar 1%.

## Hasil Uji Analisis Data

### Analisis Linier Berganda

Tabel 2. Output Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized		
		Unstandardized Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	<b>12.347</b>	2.422		5.098	.000
	Sistem Informasi (X1)	<b>-.088</b>	.092	-.093	-.965	.337
	Kualitas Pelayanan (X2)	<b>.771</b>	.100	.742	7.735	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Sumber: Output SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, dapat dijelaskan bahwa hasil pengujian hipotesis pengaruh sistem informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Iskandar, yaitu:

Y: Variabel terikat yaitu kepuasan penumpang di Bandar Udara Iskandar yang dirasakan oleh konsumen dimana variabel ini di pengaruhi oleh variabel bebas yaitu sistem informasi dan kualitas pelayanan. Untuk nilai konstanta A sebesar 12.347 yang dapat diartikan jika tidak ada variabel-variabel iklan di sistem informasi dan kualitas pelayanan maka tidak meningkatkan kepuasan penumpang di Bandar Udara Iskandar sebesar 12.347 satuan.

X1: Variabel bebas adalah salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Iskandar yaitu sistem informasi, dengan artian jika semakin banyak media informasi penerbangan yang ada di Bandar Udara Iskandar maka kepuasan penumpang semakin tinggi karena terbantu adanya informasi yang tersebar di Bandar Udara Iskandar. Koefisien regresi sistem informasi (X1) sebesar -0,088 yang artinya setiap perubahan satu satuan faktor sistem informasi tidak akan menurunkan kepuasan penumpang (Y) sebesar -0,088 satuan.

X2: Variabel bebas adalah salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan penumpang yaitu kualitas pelayanan. Dengan artian bahwa semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Bandar Udara Iskandar maka semakin meningkat kepuasan penumpang yang berada di Bandar Udara Iskandar. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,771 dapat diartikan setiap perubahan satu satuan faktor kualitas pelayanan (X2) maka akan meningkatkan kepuasan penumpang di Bandar Udara Iskandar (Y) sebesar 0,771 satuan.

## Uji T

**Tabel 3. Output Uji T**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Model	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.347	2.422		5.098	.000
	Sistem Informasi (X1)	-.088	.092	-.093	<b>-.965</b>	<b>.337</b>
	Kualitas Pelayanan (X2)	.771	.100	.742	<b>7.735</b>	<b>.000</b>

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Sumber: Output SPSS Versi 26

1. Pengaruh Sistem Informasi (X1) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y).  
Berdasarkan Tabel Output Spss "*Coefficients*" di atas, dapat diketahui bahwa nilai t hitung -0,965 < t tabel yaitu 1,988 dan Nilai Signifikansi (Sig) Variabel Sistem Informasi (X1) sebesar 0,337. Karena Nilai Sig. 0,337 > Probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H1 atau hipotesis pertama ditolak. artinya tidak ada Pengaruh Sistem Informasi (X1) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y).
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y).  
Berdasarkan Tabel Output Spss "*Coefficients*" di atas, dapat diketahui bahwa nilai t hitung 7,735 > t tabel yaitu 1,988 dan Nilai Signifikansi (Sig) Variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,00. Karena Nilai Sig. 0,00 < Probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H2 atau Hipotesis kedua Diterima. Artinya terdapat Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

## Uji F

**Tabel 4. Output Uji F**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1659.300	2	829.650	<b>43.233</b>	<b>.000<sup>b</sup></b>
	Residual	1861.450	97	19.190		
	Total	3520.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Sistem Informasi (X1)

Sumber: Output SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat pada nilai F hitung sebesar 43.233 dengan nilai F tabel adalah 3,09 sehingga nilai F hitung, > Ftabel atau  $43.233 > 3.09$ , dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel Sistem Informasi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Iskandar Pangkalanbun.

## Koefisien Determinasi

**Tabel 5. Output Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.687 <sup>a</sup>	<b>.471</b>	.460	4.381

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Sistem Informasi (X1)

Sumber: Output SPSS Versi 26

Berdasarkan Tabel Output Spss "Model Summary" di atas, diketahui nilai Koefisien Determinasi atau R Square adalah sebesar 0,471. nilai R Square 0,471 ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau "R", yaitu  $0,687 \times 0,687 = 0,471$ . besarnya angka koefisien determinasi (R Square) adalah 0,471 atau sama dengan 47,1%. angka tersebut mengandung arti bahwa variabel Sistem Informasi (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) sebesar (47,1%). Sedangkan sisanya  $100\% - 47,1\% = (52,9\%)$  dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

## Pembahasan

Pengaruh Sistem Informasi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Secara Parsial Terhadap Kepuasan Penumpang (Y):

### Pengaruh Sistem Informasi (X1) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)

Hasil analisis penelitian dengan menggunakan uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa sistem informasi yang berada di bandara Iskandar tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dengan nilai koefisien yang diperoleh sebesar -0,965. Berdasarkan hasil dari Uji T skor t hitung dari variabel Sistem Informasi adalah  $-0,965 < t$  tabel ( $H_1$  ditolak), yakni sebesar 1.988 serta skor signifikansi sebesar  $0,337 < \text{Probabilitas } 0,05$ , maka dapat disimpulkan Sistem Informasi tidak berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Penumpang.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)

Hasil analisis penelitian dengan menggunakan uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen di bandara Iskandar berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dengan nilai koefisien yang diperoleh sebesar  $7,735 <$ . Berdasarkan hasil dari Uji T skor t hitung dari variabel Sistem Informasi adalah  $7,735 < t$  tabel ( $H_2$  diterima), yakni sebesar

1.988 serta nilai signifikansi sebesar  $0,00 < \text{Probabilitas } 0,05$ , maka dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Penumpang.

### **Pengaruh Sistem Informasi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)**

Pengaruh sistem informasi dan kualitas pelayanan secara bersama- sama terhadap kepuasan penumpang berdasarkan hasil uji F nilai signifikansi dari Sistem Informasi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Penumpang sebagai variabel Y (dependen) diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 43.233 dengan nilai F tabel adalah 3,09 sehingga nilai F hitung,  $> F_{\text{tabel}}$  atau  $43.233 > 3.09$ , dan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Variabel Sistem Informasi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Iskandar Pangkalanbun.

Seberapa Besar Pengaruh Sistem Informasi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y):

Dari hasil pengujian koefisien determinasi  $R^2$  Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Sistem Informasi (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) sebesar (47,1%). Sedangkan sisanya  $100\% - 47,1\% = (52,9\%)$  dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini atau faktor lain dari variabel yang tidak diteliti seperti harga, minat beli dan variabel lainnya yang tidak termasuk di penelitian ini.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis mengenai Pengaruh Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a) Secara parsial (sendiri-sendiri) variabel Sistem Informasi (X1) tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun dengan nilai Sig.  $0,337 > \text{Probabilitas } 0,05$ . Sedangkan variabel Kualitas Pelayanan (X2) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun dengan nilai Sig.  $0,00 < \text{Probabilitas } 0,05$ .
- b) Secara Simultan (Bersama sama) variabel Sistem Informasi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun dengan nilai F hitung,  $> F_{\text{tabel}}$  atau  $43.233 > 3.09$ , dan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima.
- c) Besarnya pengaruh dari masing- masing variabel adalah senilai 0,471 atau (47,1%). Dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh Sistem Informasi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,471 atau (47,1%).

### **Saran**

Dari hasil penelitian yang dilaksanakan dilapangan dan penarikan kesimpulan diatas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

#### **Kepada Pengelola terminal di Bandar Udara Iskandar**

Pengelola terminal di Bandar Udara Iskandar dapat meningkatkan kualitas sistem informasi yang ada di bandara seperti memperjelas informasi, memperbanyak jumlah titik monitor yang di pasang di sudut bandara, agar mengurangi *human eror* seperti salah jam keberangkatan dan checkin, salah gate karena kurang jelas nya media informasi yang ada di bandara. Selain itu bisa menciptakan kenyamanan dan memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa yang ada di bandar udara iskandar. Pengelola terminal bandara iskandar agar bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, guna memberikan pelayanan yang terbaik dan meningkatkan angka kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa di bandara Iskandar.

### Kepada Penelitian Selanjutnya

- a) Peneliti selanjutnya bisa menambahkan variabel yang diteliti di topik ini terkait dengan kepuasan penumpang, seperti variabel harga, dan yang lainnya.
- b) Peneliti selanjutnya bisa meneliti tentang kepuasan penumpang kepada maskapai yang beroperasi di Bandara Iskandar guna evaluasi maskapai apa saja yang membuat penumpang kurang puas menggunakan jasa maskapai tersebut.
- c) Peneliti selanjutnya bisa memperbanyak jumlah responden agar data yang diteliti semakin valid karena semakin banyak jumlah responden data tersebut semakin banyak argumen yang diberikan oleh responden yang dapat memberikan pengaruh terhadap variabel independen yang diteliti.

### Daftar Pustaka

- Anggriana, Rina. 2017. Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online "Om-Jek" Jember. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia* 7.(2): 139.
- Khistiano, Whenny. 2011. Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan loyalitas pelanggan dalam melakukan online shopping. *Skripsi*. Universitas Brawijaya. Malang.
- Prawiranata, Halim dan Rahmawati, Diana. 2017. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Gojek di Kota Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Akuntansi*.
- Retna, Wulan. 2013. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Pakuan Tirta Bogor. *Skripsi*. STIE Kesatuan Bogor. Bogor.
- Tjiptono, F. 2004. Manajemen Kualitas Jasa: Teori dan Praktik. Yogyakarta: Andi Offset. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*.
- Wardhani, E. K., & Widiyanto, I. 2006. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen jasa penerbangan (studi kasus pada jasa penerbangan Garuda Indonesia Semarang-Jakarta). *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 3(1):40-63.
- Widjaja, E. L dan Harianto, A. 2017. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 5(2).