

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER* DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI BATIK AIR PADA BANDAR UDARA INTERNASIONAL RAJA HAJI FISABILILLAH TANJUNGPINANG KEPULAUAN RIAU

¹Natasya Yolanda Ananta, ²Faiz Albanna

^{1),2)}DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak

Kualitas pelayanan check-in counter dan kualitas informasi merupakan saran penunjang yang sangat penting dalam memberikan pelayanan di Bandar Udara. Pelayanan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam dunia penerbangan, dikarenakan pelayanan yang baik dan informasi yang akurat dan relevan berdampak pada kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan check-in counter dan kualitas informasi pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah berdampak pada kepuasan yang dirasakan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan check-in counter dan kualitas informasi terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan teknik pengambilan sampel probability sampling dan metode sampel menggunakan teknik simple random sampling yang didistribusikan kepada penumpang pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang sebanyak 100 responden dengan teknik analisis data memakai uji regresi linier berganda, Uji T, Uji F dan koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil olah data terhadap kepuasan penumpang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan check-in counter berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan melihat nilai t hitung sebesar $2,195 > t$ tabel $1,985$, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang diketahui dengan melihat nilai t hitung sebesar $2,567 > t$ tabel $1,985$, kualitas pelayanan check-in counter dan kualitas informasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang pada maskapai batik air pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang Kepulauan Riau. Variabel kepuasan penumpang dipengaruhi variabel kualitas pelayanan check-in counter dan kualitas informasi sebesar $(0,497)$ 49,7% dan sisanya 50,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variasi variabel dalam penelitian ini.

Kata kunci : kualitas pelayanan check-in counter, Kualitas Informasi dan Kepuasan Penumpang

Abstract

The quality of check-in counter services and the quality of information are very important supporting suggestions in providing services at the airport. Service is one of the most important aspects in the world of aviation, because good service and accurate and relevant information have an impact on passenger satisfaction. Based on the results of research, the quality of check-in counter services and the quality of information at Raja Haji Fisabilillah International Airport have an impact on the satisfaction felt by passengers. This study aims to determine the effect of check-in counter service quality and information quality on passenger satisfaction at Raja Haji Fisabilillah International Airport Tanjungpinang. The method used in this research is quantitative method, with probability sampling technique and sample method using simple random sampling technique which is distributed to passengers at Raja Haji Fisabilillah International Airport Tanjungpinang as many as 100 respondents with data analysis technique using multiple linear regression test, Test T, F test and coefficient of determination (R^2). Based on the results of data processing on passenger satisfaction, it shows that the quality of the check-in counter has a positive and significant effect on passenger satisfaction, it is known by looking at the t count value of $2.195 > t$ table 1.985 , the quality of information has a positive and significant effect on passenger satisfaction, it is known by looking at the t count value. of $2,567 > t$ table $1,985$, the quality of check-in counter service and the quality of information simultaneously affect passenger satisfaction on the Batik Air airline at Raja Haji Fisabilillah International Airport Tanjungpinang, Riau Islands. Passenger satisfaction variable is influenced by check-in counter service quality and information quality (0.497) 49.7% and the remaining 50.3% is influenced by other variables outside of the variables in this study.

Keywords: check-in counter service quality, Information Quality and Passenger Satisfaction

¹ Email Address: natasyayolanda720@gmail.com

Received 20 Oktober 2022, Available Online 01 Desember 2022

Pendahuluan

Bertambah meningkatnya teknologi serta transformasi pola kesibukan manusia yang kian aktif kini memunculkan banyak aksi yang wajib dijalankan oleh manusia serta memotivasi agar bisa memenuhi kehidupan yang kian rumit. Saat ini perusahaan dibidang jasa berkompetesi untuk menyanggupi kebutuhan serta keinginan konsumen. Perusahaan pengelolaan bandara yakni salah satu contoh perusahaan yang mempromosikan jasa dibidang penerbangan.

Pengguna transportasi sangat banyak. Terutama pengguna moda transportasi udara sangat berkembang. Adanya transportasi udara sangat membantu kegiatan masyarakat yang semakin padat dengan berbagai macam pekerjaan serta permasalahan dalam menyanggupi kebutuhan hidup yang semakin pesat ini. Saat ini banyak masyarakat yang melakukan perjalanan menggunakan transportasi udara karena terjangkau serta sangat efisien di banding transportasi lainnya. Seiring rangkaian waktu yang semakin *update* serta teknologi yang berkembang pesat, segala kebutuhan bisa terpenuhi secara instan begitupun dengan kebutuhan akan transportasi udara. Di Indonesia saat ini dunia bisnis mulai berkembang. Perusahaan penerbangan mulai bermunculan, tantangan serta hambatan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang bermakna serta berkelas untuk memuaskan penumpang.

Penumpang yang menggunakan jasa transportasi udara sebelum *boarding* wajib melaksanakan check-in. *Check-in counter* ialah zona pembukuan terhadap penumpang serta bagasi yang turut dalam penerbangan (Wulandari, 2010). Setiap penumpang yang melakukan suatu penerbangan diwajibkan mengikuti rangkaian seperti pelaporan awal seperti *Check-in*. *Check-in* ialah proses lanjutan dari pelayanan pasasi, penumpang melaksanakan proses pemberitaan keberangkatan di bandar udara dengan menyelesaikan proses pemberitaan tiket penerbangan guna mendapatkan tiket serta barang bawaan/bagasi. Pada proses ini penumpang harus menunjukkan tiket penerbangannya dan identitas penumpang tersebut guna mendapatkan boarding pass serta tanda bukti bagasi (*Baggage Claim Tag*) untuk penumpang yang membawa bagasi. Bagi penumpang yang tidak membawa bagasi bisa melakukan proses *check-in* pada kantor perwakilan atau web *check-in* di website. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan persepsi yang baik dari pengguna jasa. Salah satu faktor pendukung dalam keberhasilan pengelolaan dan perusahaan bandar udara yaitu kualitas pelayanan yang diberi oleh petugas *check-in counter*. Dalam melakukan pelayanan petugas *check-in counter* pasti melakukan beberapa kelebihan serta kendala untuk perusahaan dari sisi pelayanan serta kepuasan penumpang.

Bandar udara menjadi prasarana pendukung transportasi udara yang sangat penting. Dalam situasi di atas, semakin meningkatnya jumlah penerbangan dan banyak faktor yang membutuhkan perhatian. Termasuk di antaranya yaitu meningkatkan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa. salah satu pelayanan yang ditemukan di bandara adalah memberikan informasi kepada pengguna jasa.

Menurut Jogiyanto (2005:10), kualitas informasi ialah informasi yang diperlukan mesti cermat, akurat, tepat waktu, serta bermakna. Sistem informasi dengan cermat, akurat, tepat waktu, bermakna serta memenuhi kriteria maupun ukuran lain mengenai kualitas informasi, dapat berpengaruh terhadap kepuasan penggunaannya. Unit informasi merupakan pelayanan operasional yang berhubungan langsung dengan pelanggan serta memberikan bantuan pelayanan. Elemen informasi harus dapat meningkatkan kinerjanya agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan para penumpang. Oleh karena itu, petugas informasi harus mengetahui, memahami dan melaksanakan tugas sesuai standarisasi pelayanan yang berkualitas agar para penumpang merasakankepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Peneliti pernah mengalami menangani penumpang check-in saat melaksanakan *on job training* (OJT) pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang, Kepulauan

Riau. Dari observasi prapenelitian ditemukan bahwa para penumpang mengantri panjang dan harus menunggu lama dalam melakukan waktu *Check in* itu sendiri melebihi batas yang ditentukan menteri No 178 Tahun 2015, waktu normal yang dibutuhkan 2 menit 30 detik. Dan kualitas informasi yang diberikan oleh petugas kepada passanger. Berdasarkan pengamatan penulis tertarik untuk melangsungkan penelitian yang berkaitan dengan “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Check-In Counter* Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air Pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang Kepulauan Riau”.

Dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *Check-In counter* terhadap kepuasan penumpang Batik Air, untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan penumpang Batik Air dan Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *check-in counter* serta kualitas informasi secara simultan terhadap kepuasan pelanggan maskapai Batik Air.

Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Mu'ah dan Masram (2014:75) menerangkan terdapat dua aspek penting dalam mempengaruhi kualitas suatu pelayanan adalah pelayanan yang dinantikan konsumen serta pelayanan yang diterima/dirasakan/serta dipersepsikan pelanggan. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa aspek utama dalam mempengaruhi kualitas pelayanan ialah jika pelayanan yang diterima melebihi ekspektasi pelanggan, berarti kualitas dari pelayanan tersebut mendapat tanggapan kualitas yang baik dan ideal. Sementara itu, jika pelayanan yang didapat lebih rendah dari ekspektasi pelanggan, berarti kualitas dari pelayanan ditanggapi sebagai kualitas yang kurang baik. Cara memperoleh kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan yaitu perusahaan membutuhkan usaha guna menyanggupi permintaan pelanggan dengan penyampaian yang akurat agar upaya perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik sesuai harapan dan kebutuhan konsumen, sangat diharapkan konsumen atau pengguna jasa tersebut merasa puas.

Check-in Counter

Menurut Pendi (2017:85), *check-in counter* ialah tempat melaporkannya calon penumpang serta bagasinya yang akan melakukan perjalanan menggunakan jasa angkutan udara. Tujuan dari prosedur proses *check-in* yang dilakukan petugas penerbangan di bandar udara adalah :

1. Untuk memberikan *boarding pass* sebagai pas penumpang dapat masuk ke dalam pesawat udara.
2. Untuk memberikan nomor tempat duduk penumpang di pesawat yang tertera pada *boarding pass*.
3. Untuk mendapatkan dan menyiapkan bagasi yang akan disusun pada *compartment* bagasi pesawat udara.
4. Untuk memastikan bahwa penumpang yang melapor tersebut benar. Tiket sesuai dengan identitas penumpang dan foto yang tertera pada identitas sama dengan penumpang yang melapor ke *check in*.

Kualitas Informasi

Menurut Suwardjono (2001:58) dalam Asnawi (2014:41) kualitas informasi melekat pada informasi yang berarti pengguna dan memberikan kepercayaan kepada pengguna sehingga berguna dalam pengambilan keputusan. Kualitas informasi yang dibutuhkan manajemen kaitannya

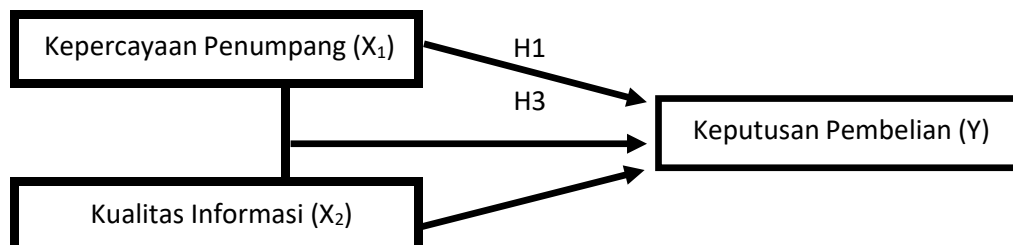
dengan pengambilan keputusan, tujuan kelangsungan organisasi sampai keberhasilan bisnis yaitu kualitas informasi yang mencakup kehandalan, akurasi, komparatif dan saling pengertian (Nicolaou et al.1995; Ussahawanitchahit dan Phonnikornkij, 2005) dalam Yosep dan Indriasih (2020:80).

Kepuasan Penumpang

Menurut Tjiptono (1997) dalam Candrianto (2021:42) juga mendefinisikan bahwa kepuasan ialah tingkat perasaan pelanggan yang didapatkan setelah menikmati/melakukan/ suatu hal. Sedangkan menurut Kotler (2014) dalam Candrianto (2021:42) menjelaskan bahwa, kepuasan ialah rasa bahagia maupun kecewa seseorang yang timbul setelah melakukan perbandingan antara persepsi maupun kesan terhadap kerja maupun hasil terhadap produk serta ekspektasinya. Indikator Kepuasan Penumpang :

1. Kesesuaian Harapan, ialah derajat konsistensi antara kinerja jasa yang diinginkan serta yang diterima oleh konsumen, seperti misalnya pelayanan oleh petugas maupun fasilitas penunjang yang diterima dan didapatkan sesuai maupun bisa lebih yang diinginkan konsumen tersebut.
2. Minat Berkunjung Kembali, ialah keinginan dari konsumen melakukan pembelian ulang maupun berkunjung lagi terhadap produk maupun jasa, seperti misalnya konsumen berminat datang lagi karena pelayanan oleh para petugas dirasa sangat memuaskan sesuai yang diharapkan dan juga fasilitas penunjang yang disediakan sangat memuaskan sesuai yang dibutuhkan.
3. Kesiediaan Merekomendasi, ialah bersedianya konsumen untuk menyarankan produk serta jasa yang diterimanya kepada keluarga, teman, dan kerabat, seperti misalnya menyarankan keluarga, teman, dan kerabatnya untuk menggunakan produk/jasa dari perusahaan tersebut karena pelayanannya memuaskan dan fasilitasnya yang tersedia juga sangat memadai.

Kerangka Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Dengan hipotesis sebagai berikut :

Hipotesis Pertama

Ho : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang Maskapai Batik Air pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Kepulauan Riau.

Ha : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang Maskapai Batik Air pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Kepulauan Riau..

Hipotesis Kedua

Ho : Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang Maskapai Batik Air pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Kepulauan Riau.

Ha : Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang Maskapai Batik Air pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Kepulauan Riau.

Hipotesis Ketiga

Ho : Kualitas pelayanan dan Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang Maskapai Batik Air pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Kepulauan Riau.

Ha : Kualitas pelayanan dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Batik Air pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang Kepulauan Riau.

Metode Penelitian

Penelitian ini mempergunakan metode penelitian kuantitatif guna melihat serta menyelidiki sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan serta kualitas informasi terhadap kepuasan penumpang Batik Air pada Bandara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjung Pinang Penelitian Kepulauan Riau. Survei tersebut menyebarkan kuesioner kepada responden yang terbang dengan maskapai penerbangan Batik Air.

Populasi dan sampel penelitian ini adalah Penumpang Batik Air di Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang, Kepulauan Riau. Besarnya sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *probability sampling* atau sampel secara random. Probability sampling ialah teknik pengambilan sampel yang menyatakan bahwa setiap elemen dari suatu populasi mempunyai kesempatan sama untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2018). Sedangkan metode yang digunakan penulis yaitu *simple random sampling*, Pengertian *simple random sampling* dikemukakan oleh Sugiyono (2017:126) adalah mengambil anggota sampel secara acak dari suatu populasi tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Pengambilan data pada penelitian ini dilaksanakan pada bulan juli – September 2022. Ditinjau dari segi lokasi, penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang, Kepulauan Riau. Teknik pengumpulan dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner yang telah diujivaliditas dan reliabilitasnya kepada 100 responden yang berisi pernyataan-pernyataan dengan menggunakan skala likert. Teknik pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistic 25.0. selanjutnya, menganalisis data menggunakan teknik analisis deskriptif, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis dilakukan yaitu uji t, uji f dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Data Responden

Dari 100 responden yang memenuhi kriteria sampel yang telah ditentukan, diperoleh informasi usia mulai dari <17 tahun sebanyak 5 orang dengan presentase 5%, usia 18 – 25 tahun sebanyak 65 orang dengan presentase 65%, usia 26 – 30 tahun sebanyak 8 orang dengan presentase 8%, usia 31 – 40 sebanyak 8 orang dengan presentase 8%, usia 41 – 50 sebanyak 8 orang dengan presentase 8% dan usia > 50 sebanyak 6 orang dengan presentase 6%. Data responden berjenis kelamin laki – laki sebanyak 58 orang dengan presentase sebesar 58% dan data responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 42 orang dengan presentase 42%. Data responden dengan status pekerjaan TNI/POLRI sebanyak 52 orang dengan presentase 52%, status pekerjaan PNS/Pegawai BUMN sebanyak 12 orang dengan presentase 12%, status pekerjaan Wiraswasta sebanyak 12 orang dengan presentase 12%, status pekerjaan Ibu Rumah Tangga

sebanyak 7 orang dengan presentase 7%, status pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 11 orang dengan presentase 11%, dan status pekerjaan lainnya sebanyak 6 orang dengan presentase 6%.

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ maka item – item pertanyaan di dalam kuesioner berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$ maka item – item pertanyaan di dalam kuesioner tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Tabel 1. Uji Validitas Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

No.	Butir	r hitung	r tabel (N=100)	Keterangan
1	P1	0,642	0,197	Valid
2	P2	0,730	0,197	Valid
3	P3	0,646	0,197	Valid
4	P4	0,398	0,197	Valid
5	P5	0,730	0,197	Valid
6	P6	0,743	0,197	Valid
7	P7	0,611	0,197	Valid
8	P8	0,646	0,197	Valid
9	P9	0,607	0,197	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas variabel Kualitas Informasi (X2)

No.	Butir	r hitung	r tabel (N=100)	Keterangan
1	P1	0,711	0,197	Valid
2	P2	0,776	0,197	Valid
3	P3	0,653	0,197	Valid
4	P4	0,496	0,197	Valid
5	P5	0,662	0,197	Valid
6	P6	0,681	0,197	Valid
7	P7	0,651	0,197	Valid
8	P8	0,687	0,197	Valid
9	P9	0,609	0,197	Valid
10	P10	0,629	0,197	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Validitas variabel Keputusan Pembeli (Y)

No.	Butir	r hitung	r tabel (N=100)	Keterangan
1	P1	0,568	0,197	Valid
2	P2	0,632	0,197	Valid
3	P3	0,647	0,197	Valid
4	P4	0,537	0,197	Valid
5	P5	0,573	0,197	Valid
6	P6	0,610	0,197	Valid
7	P7	0,760	0,197	Valid
8	P8	0,690	0,197	Valid
9	P9	0,729	0,197	Valid
10	P10	0,637	0,197	Valid
11	P11	0,686	0,197	Valid

Uji Reliabilitas

Instrumen dalam penelitian ini dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* kuat atau sangat kuat Variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepercayaan Penumpang (X1)	0,861	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	0,852	Reliabel
Keputusan Pembeli (Y)	0,855	Reliabel

Uji Analisis Data

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas atau independent (kualitas pelayanan dan kualitas informasi) terhadap variabel terikat atau dependent yaitu Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan IBM SPSS Statistic 25.0 diperoleh nilai konstanta sebesar 9,811. Koefisien kepercayaan penumpang sebesar 0,433, koefisien kualitas informasi sebesar 0,448. Maka persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 9,811 + 0,433X_1 + 0,448X_2$$

- Y = Kepuasan Penumpang
 X_1 = Kualitas Pelayanan
 X_2 = Kualitas Informasi

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 1 . Hasil Uji t

Variabel	t-hitung	Signifikansi
Kualitas Pelayanan	2,195	0,031
Kualitas Informasi	2,567	0,012

Berdasarkan tabel diatas didapatkan besar nilai t-hitung variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar $1,985 < 2,195$ dan besar nilai t-hitung variabel Kualitas Informasi (X2) sebesar $1,985 < 2,567$, makadiketahui H1 dan H2 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan penumpang dan kualitas informasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 2. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2092,799	2	1046,399	47,993	.000 ^b
	Residual	2114,911	97			
	Total	4207,710	99	21,803		

a. Dependent Variable: kepuasan _penumpang

b. Predictors: (Constant), kualitas_informasi, kualitas_pelayanan

Berdasarkan Tabel 2, didapatkan f-hitung sebesar $47,399 > 3,089$ ftabel, artinya H3 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan penumpang.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.705 ^a	.497	.487	4.669

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja

Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan nilai koefisien determinasi R² sebesar 0,497, hal ini berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kualitas informasi sebesar 49,7% terhadap kepuasan penumpang. Hal tersebut membuktikan bahwasanya terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah sebesar 0,497 atau 49,7%, dinyatakan ke dalam korelasi sedang sesuai dengan interval koefisien. Sedangkan sisanya yaitu 50,3% dijelaskan oleh variabel yang lain di luar dari variasi variabel dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter terhadap Kepuasan Penumpang maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Kepulauan Riau.

Berdasarkan hasil analisis statistik menggunakan uji parsial (Uji t) yang diperoleh, maka ditemukan adanya hubungan yang positif serta signifikan antara kualitas pelayanan check-in counter terhadap kepuasan penumpang maskapai Batik Air. Pengujian pengaruh variabel kualitas informasi terhadap kepuasan penumpang dapat diketahui dengan melihat nilai t hitung sebanyak $2,195 > t$ tabel $1,985$ serta nilai signifikansi $0,031 < 0,05$ yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan check-in counter terhadap kepuasan penumpang maskapai Batik Air pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang, Kepulauan Riau.

Hasil penelitian membuktikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan check-in counter maka akan meningkatkan kepuasan penumpang. Dalam hal ini ketika penumpang merasa percaya kepada maskapai Batik Air seperti dalam hal pelayanan yang diberikan meliputi keandalan, bukti fisik, jaminan, perhatian serta daya tanggap. Maka akan mempengaruhi kepuasan penumpang.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Penumpang maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Kepulauan Riau

Hasil statistik uji parsial (uji t) yang diperoleh, maka ditemukan adanya hubungan positif serta signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Batik Air. Pengujian pengaruh variabel kualitas informasi terhadap kepuasan penumpang bisa didengar melihat nilai t hitung sebesar $2,567 > t$ tabel $1,985$ serta nilai signifikansi $0,012 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas informasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Batik Air pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang, Kepulauan Riau.

Hasil penelitian membuktikan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang diberikan oleh maskapai Batik Air maka akan meningkatkan kepuasan penumpang. Dalam hal ini ketika penumpang merasa percaya kepada maskapai Batik Air seperti halnya dalam informasi yang diberikan maskapai akurat dan informasi yang diberikan sesuai dengan kepuasan penumpang, maka dapat mempengaruhi kepuasan penumpang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Penumpang maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Kepulauan Riau.

Berdasarkan uji simultan (Uji F) memperlihatkan nilai F hitung sebesar $47,993$ nilai ini lebih besar dari F tabel $3,089$ dengan probabilitas sebesar $0,000$ ($0,000 < 0,05$) yang berarti kualitas pelayanan (Candrianto, 2021) maskapai Batik Air pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang, Kepulauan Riau. Dan berdasarkan hasil uji koefisien determinasi R^2 sebesar $0,49$ artinya kedua variabel independen sama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen sebanyak $49,7\%$ serta $50,3\%$ di pengaruhi dengan variabel lain di luar penelitian ini.

Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas pelayanan check-in counter (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan penumpang (Y) pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang, Kepulauan Riau.
2. Variabel Kualitas Informasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang, Kepulauan Riau
3. Kualitas pelayanan check-in counter (X1) serta kualitas informasi (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang (Y) pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang, Kepulauan Riau.

Daftar Pustaka

- Admin. (2021, 08 05). *Pengertian Check In Counter Sesuai Fungsinya Menurut Ilmu Penerbangan*. Retrieved from Sekolah Penerbangan Indonesia: <http://sekolahpenerbangan.co.id>
- Aznawi, M. F. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas layanan dan Partisipasi Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem : Studi Kasus Pada Bagian Operasional Vsal Ip Pt.Semesta Citra Media. *Jurnal Lentera ICT*, 37-50.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara.

- Jogiyanto, H. (2005). *Analisis Pendekatan Terstruktur, Teori, dan Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Masram, & Mu'ah. (2021). *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zitama Publisher.
- Pendi, P. (2017). *Kupas Tuntas Penerbangan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yosep, M., & Indriasih, D. (2020). *Kualitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen pada Entitas Sektor Publik*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.