

## FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PELANGAN BANDARA INTERNASIONAL SULTAN AJI MUHAMMAD SULAIMAN SEPINGGAN BALIKPAPAN

Yulius Gessong Sampeallo<sup>1)</sup>, Rofiqah<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Samarinda

<sup>2)</sup>Dosen Politeknik Negeri Samarinda

### ABSTRACT

The achieved purposes in this research is to analyze and clarify variables of convenience information; comfort; trust and security as well as airport's facilities effect on customers' satisfaction. Quantitative method that based itself on quantitative test with instrument statistical aid by SPSS version 3 was used in this research. The results of research indicated that (1)  $R^2$  was 78%, all independent variables such as convenience, comfort, trust, security and airport's facilities had a significant effect on customers' satisfaction, and the remaining was 22% influenced by other variables outside this research model, (2) both simultaneous and partial test indicated that all independent variables had a significant effect on users' satisfaction, except comfort variable didn't affect on users' satisfaction. Conclusions, cause of all variables such as convenience information; comfort; trust; security and airport's facilities had a significant effect on users' satisfaction that's mean that data used in this research was valid, reliable and appropriate. Keywords: Some factors, affect the users' satisfaction.

**Keywords:** *abstract, English, Times New Roman*

### 1. PENDAHULUAN

Berdasarkan topik di atas, maka permasalahan yang muncul dan dihadapi Transportasi Bandara Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggangan Balikpapan. Peneliti dapat mengidentifikasi variabel, sekaligus menjadi indikator dalam penelitian (Hasiara, 2017). Bandara merupakan sarana dan prasarana yang mendasar diperlukan oleh banyak orang. Terutama manusia, barang maupun jasa. Dan Indonesia memasuki era perdagangan bebas saat ini, maka perusahaan diharapkan lebih meningkatkan pelayanan sehingga persaingan yang semakin ketat dapat dimenangkan oleh perusahaan yang memiliki kualitas pelayanan yang baik dan prima. Terdapat berbagai tantangan dan peluang yang tidak hanya terdapat di pasar domestik, tetapi juga di pasar internasional. Bisnis perhubungan merupakan salah satu jenis usaha jasa yang saat ini berada dalam iklim persaingan sangat yang kondusif dan ketat. Jika seseorang menjumpai pengalaman yang memuaskan dengan produk itu maka ia akan menceritakan hal tersebut kepada yang lain dan hal itu dapat dilakukannya kepada siapa saja yang ditemuinya (Kenna, 1996:65), dan Aritonang (2005:23) menyatakan bahwa beberapa dimensi kualitas jasa meliputi dimensi bentuk fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), kompetensi (*assurance*), dan komunikasi (*empathy*). Bandara Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggangan Balikpapan, mempunyai visi menjadi perhubungan komersil terkemuka, yang selalu mengutamakan kepuasan pengguna. Sehingga dapat mewujudkan visi tersebut, maka PT Perhubungan Indonesia (Persero) Tbk perlu memberikan layanan yang prima kepada pelanggannya guna membentuk citra yang baik dimata pelanggan. Terminal Bandar Udara atau *concourse* adalah pusat urusan penumpang yang datang atau pergi. Di dalamnya terdapat pemindai bagasi sinar X, counter check-in, (CIQ, Custom Immigration Quarantine) untuk bandar udara internasional, dan ruang tunggu (boarding lounge) serta berbagai fasilitas untuk kenyamanan penumpang. Di bandar udara besar, penumpang masuk ke pesawat melalui garbarata atau *avio bridge*. Pengelolaan jasa transportasi udara yang baik dan benar sangat penting dan dibutuhkan bagi perkembangan dan pertumbuhan ekonomi global. Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui: (1) pengertian transportasi udara dan sejarahnya di Indonesia, (2) pengelolaan jasa transportasi udara, baik sarana maupun prasarananya, (3) prinsip-prinsip pokok pengelolaan jasa transportasi udara. Ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna bandar udara, di antaranya adalah (1) keandalan informasi bagi pengguna, (2) kenyamanan penumpang/pengguna, (3) kepercayaan penumpang/pengguna, (4) keamanan penumpang/pengguna, dan (5) fasilitas yang disediakan Bandara, kelima faktor tersebut merupakan bagian dari kepuasan pengguna layanan. Oleh karena itu, maka peneliti menetapkan kelima variabel independen, yaitu X1 s.d. X5, dan Y sebagai variabel dependen. Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya.

### **Kepuasan Pengguna (Y)**

<sup>1</sup> Korespondensi penulis: yuliusgess@gmail.com

Hasil penelitian Janah (2013) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adalah (a) keandalan informasi, (b) kenyamanan, (c) kepercayaan, (d) keamanan, dan (e) fasilitas yang dimiliki. Kelima faktor tersebut yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna/pelanggan. Selanjutnya Utami (2009) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan hal yang amat penting untuk meningkatkan omzet penerimaan dari aspek keuangan Bandara Internasional.

#### **Keandalan Informasi (X1)**

Informasi dikatakan handal, jika informasi tersebut tepat waktunya, tepat peruntukannya (Widarson, 2007). Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 23 responden (manajer perencanaan keuangan) perusahaan manufaktur go public menunjukkan bahwa kualitas informasi dengan karakteristik Relevan, Keandalan, Lengkap dan ringkas, tepat waktu, dapat dipahami, dan dapat diverifikasi, secara serempak berpengaruh terhadap kinerja manajerial

#### **Kenyamanan (X2)**

Hasil penelitian Sarjita (2017) menyatakan bahwa atmosfer kenyamanan berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa yang disukai mereka, karena jasa yang telah diterima menjadi perhatian ketika diperlukan pada masa-masa yang akan datang. Lebih lanjut Sarjita (2017) menyatakan bahwa harga, pelayanan, atmosfer kenyamanan, keragaman produk, dan desain jasa yang telah diberikan kepada pelanggan menjadi keputusan konsumen sehingga variabel harga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, selain itu, atmosfer kenyamanan yang semakin tinggi juga mempengaruhi keputusan konsumen/pelanggan.

#### **Kepercayaan (X3)**

Semakin pesat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam dunia bisnis menyebabkan persaingan yang semakin ketat dan memaksa pelaku bisnis untuk dapat meningkatkan kepercayaan kepada calon pelanggan (Sarjita, 2017). Selain itu, juga harus mengikuti persaingan tersebut agar bisa tetap bertahan dan tumbuh dalam menjalankan suatu bisnis tertentu. Jika dalam suatu bisnis yang ditekuni merupakan jasa, maka suatu perusahaan harus memperhatikan tiap konsumen (pengguna jasa), karena karakteristik yang ditawarkan sangat menentukan konsumen tersebut menjadi pelanggan potensial, dan yang lebih penting pengguna jasa harus memelihara kepercayaan (Afriadi, 2016). Hasil penelitian Nainggolan (2011) menunjukkan bahwa hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan negatif secara statistik antara kepercayaan diri dengan kecemasan sosial di antara para pecandu NAPZA dari golongan generasi muda.

#### **Keamanan (X4)**

Hasil penelitian Ghofur (2010) menunjukkan bahwa pengontrolan peralatan keamanan perusahaan dengan AT89C51 dan pemrograman Borlan Delphi 6 dan diharapkan membantu para penjaga perusahaan, dan pemilik rumah dalam melakukan pengamanan perusahaan. Oleh sebab itu, menjaga keamanan disemua jenjang aktivitas, itu penting bagi perusahaan.

#### **Fasilitas (X5)**

Sudharta (2015) menyatakan bahwa kelengkapan fasilitas yang dimiliki penyedia jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga bagi perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam jasa, patut untuk lebih memerhatikan fasilitas yang dimiliki, baik saat ini maupun di masa yang akan datang.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan bantuan statistik sebagai alat dalam mengelola data. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : (1) Data kualitatif, yaitu data yang bukan dalam bentuk angka, yang diperoleh dari hasil wawancara dan hasil informasi tentang nasabah yang menggunakan *Traveloka* Bandara Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan. (2) Data Kuantitatif, yaitu data dalam bentuk angka yang dapat dihitung, yang diperoleh dari perhitungan kuesioner dan kemudian dilakukan tabulasi data dengan bantuan SPSS Versi 23.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan beberapa metode antara lain : (a) Kuesioner, kuesioner berupa daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden yang dipilih untuk diselidiki dan sekaligus dijadikan sebagai sampel. (b) Wawancara, untuk mendapatkan data primer dilakukan wawancara secara langsung dengan pihak pengguna Bandara Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan.

#### **Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

Berdasarkan objek penelitian dan metode penelitian yang digunakan, maka di bawah ini diungkapkan variabel independen (X) merupakan variabel bebas yang nantinya dapat mempengaruhi variabel dependen yang terdiri dari *Keandalan informasi* = (X1), *Kenyamanan* = (X2), *Kepercayaan* = (X3), *Keamanan* = (X4), *Integritas Bank* = (X5). Variabel dependen, kepuasan pengguna Bandara Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan.= (Y) yaitu variabel terikat yang keberadaannya dipengaruhi variabel lainnya. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah Pengguna Bandara Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang terdaftar sebagai pengguna *Internet banking* Bandara Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015). Teknik *sampling* yang peneliti gunakan untuk penelitian ini adalah *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu Sugiyono (2015) yaitu Bandara Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan. Berdasarkan data jumlah pengguna Bandara Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan.

### **Pengukuran Instrumen Penelitian**

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik fenomena ini disebut variabel penelitian Sugiyono (2015). Selanjutnya Sugiyono (2015) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini yang mana menggunakan instrumen kuesioner, yang menggunakan skala Likert.

### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### **Uji Validitas**

Uji validitas adalah sebuah alat yang digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2015). Jadi, suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan cara validitas internal yang menggunakan teknik analisis butir akan menguji validitas setiap butir dengan cara skor-skor yang ada pada butir yang dimaksud dikorelasikan dengan skor total. Skor butir (pertanyaan) dipandang sebagai nilai X dan skor total dipandang sebagai nilai Y, sehingga diperoleh indeks validitas setiap butir, setelah dilakukan pengujian menunjukkan hasil uji validitas nilai paling rendah sebesar = 0,765 dan nilai paling tinggi sebesar = 0,845. Berdasarkan teori di atas bahwa nilai tersebut telah memenuhi kriteria yang ditentukan, sehingga penelitian ini layak untuk dilanjutkan.

#### **Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Makin kecil kesalahan pengukuran, maka makin *reliable* alat pengukur dan sebaliknya. Besar kecilnya kesalahan pengukuran dapat diketahui antara lain dari indeks korelasi antara hasil pengukuran pertama dan kedua. Uji ini digunakan untuk menguji seberapa konsisten satu atau seperangkat pengukuran mengukur suatu konsep yang diukur. Reliabilitas instrumen dilihat dari *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Imam Ghozali (2011:48). Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan menunjukkan hasil uji reliabilitas sebesar = 0,783. Nilai tersebut telah melebihi batas minimal yang ditentukan teori sebesar = 0,60.

### **Metode Analisis Data**

Pengujian hipotesis bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka peneliti menggunakan analisis data sebagai berikut : (1) Analisis kualitatif deskriptif, yaitu dengan menganalisis data kualitatif yang telah diperoleh melalui wawancara, kuesioner dan dokumentasi. (2) Analisis Kuantitatif. Analisis regresi berganda dilakukan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen dengan faktor prediktor dimanipulasi (Sugiyono, 2015). Pengujian data dalam penelitian ini, karena datanya bersifat normatif, maka harus melalui uji yang dipersyaratkan, yaitu Uji asumsi Klasik, dan uji asumsi Klasik merupakan persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam analisis regresi linier berganda (Sarjonono, 2015). Jadi analisis regresi

yang tidak berdasarkan OLS tidak memerlukan persyaratan uji asumsi klasik, misalnya regresi logistik atau regresi ordinal.

### Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data dalam penelitian sudah berdistribusi normal dan menentukan uji hipotesis yang akan digunakan, atau dengan kata lain untuk menguji apakah nilai residual yang telah terstandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Bila data berdistribusi normal, maka uji yang digunakan adalah uji statistik parametrik. Bila tidak berdistribusi normal, maka uji yang digunakan adalah uji statistik non parametrik. Pengujian normalitas data dapat dilakukan dengan uji one sampel Kolmogorov-Smirnov atau uji Shapiro Wilk. Kriteria yang digunakan adalah pengujian dua arah, yaitu membandingkan nilai yang diperoleh dengan taraf signifikansi yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,05. Apabila nilai  $p > 0,05$  maka data *real* berdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan grafik normal *probability plot* (grafik plot). Uji normalitas dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu garis diagonal dari grafik (Ghozali, 2013; Mumin, 2014). Untuk membuktikan bahwa titik dapat bergerak ke atas dan ke bawah saling bergantian mengelilingi garis diagonalnya, sehingga dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal. Selain itu, juga dapat didekati dengan menggunakan Grafik/Plot yang menunjukkan bahwa data yang didapat dari penelitian ini setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan bantuan statistik, melalui SPSS Versi 23, maka hasil menunjukkan bahwa data dari penelitian ini tersebar normal (merata).

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varian berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi apakah ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat scatterplot serta melalui uji glejser. Uji gletjer dapat dilakukan dengan meregresi nilai absolut residual terhadap variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas. Gejala heteroskedastisitas ditunjukkan oleh koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolute residualnya. Jika nilai probabilitas lebih besar dari nilai alpha ( $\text{Sig.} > \alpha$ )  $\alpha = 0,05$ , maka dapat dipastikan model tidak terdapat gejala heteroskedastisitas atau dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ . Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan tidak ditemukan adanya heteroskedastisitas.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah suatu keadaan dimana satu atau lebih variabel bebas terdapat korelasi dengan variabel bebas lainnya. Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau independen (Ghozali, 2013). Uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 23 ditemukan nilai VIF tertinggi sebesar 1,865. Nilai tersebut lebih kecil dari nilai 10 yang dipersyaratkan, dari hasil perhitungan dapat dikatakan bahwa model dikatakan tidak terdapat gejala multikolinier.

### Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dan dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$ . Apabila terjadi korelasi maka hal tersebut menunjukkan adanya problem autokorelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala autokorelasi dalam model regresi linier bisa dilakukan dengan pendeteksian dengan percobaan Uji Durbin-Watson (Uji DW test). Dampak dari penggunaan analisis regresi bertujuan untuk memutuskan apakah naik turunnya variabel dependen dapat dilakukan dengan menaikkan dan menurunkan keadaan variabel independen (Sugiyono, 2015). Sebelum analisis ini dilaksanakan, terlebih dahulu perlu dilakukan uji asumsi klasik untuk menghasilkan nilai parameter model penduga yang sah. Nilai tersebut terpenuhi, jika hasil uji asumsi klasiknya memenuhi asumsi normalitas.

### Regresi Linier Berganda

Alat analisis dalam penelitian ini adalah regresi berganda yaitu alat yang digunakan untuk mengetahui/mengukur pengaruh antara dua variabel/lebih variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini, juga berguna untuk memprediksi nilai variabel dependen terhadap nilai variabel independen mengalami kenaikan/penurunan. Sugiyono (2015), memberikan bentuk umum dari regresi linier berganda dirumuskan seperti persamaan berikut:  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e \dots (1)$

### Uji t (Parsial)

Uji parsial bertujuan untuk menguji, apakah variabel bebas (X1, X2, X3, X4, X5) secara parsial berpengaruh terhadap variabel yang terikat (Kepuasan Pengguna), maka digunakan pengujian koefisien regresi secara parsial (uji t), yaitu dengan membandingkan  $t_{tabel}$  dan  $t_{hitung}$ . Dengan melihat perbandingan tabel dan  $t_{hitung}$ , maka secara parsial, dapat dilihat variabel independen manakah yang lebih dominan terhadap variabel dependen.

**Uji Signifikansi (Uji Statistik F)**

Uji F atau ANOVA digunakan untuk menguji apakah secara bersama-sama seluruh variabel independen, yaitu: keandalan informasi, kenyamanan, kepercayaan, keamanan, dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan penggunaan Bandara Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan.

**Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Analisis determinasi dalam regresi berganda digunakan untuk mengetahui persentasi sumbangan pengaruh variabel independen (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub>, X<sub>5</sub>) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Semakin besar nilai R<sup>2</sup>, maka semakin besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Maka perlu diketahui koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Hasil penelitian ini menunjukkan nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,778. Nilai ini cukup besar hampir mendekati satu, ini berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen terhadap variabel dependen.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Pembuktian Hipotesis (Parsial) dan Simultan Hipotesisi Simultan**

Berdasarkan output IBM SPSS versi 23 dari perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) menunjukkan nilai sebesar 77,8. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari perhitungan Tabel 1 diperoleh persentase sebesar 77,8%, ini menunjukkan variabel independen (1) Keandalan informasi, (2) Kenyamanan Penumpang, (3) Kepercayaan penumpang, (4) Keamanan penumpang, (5) fasilitas, dan siasanya 22,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model ini. Selanjutnya dapat dilakukan uji simultan dan uji parsial. Pengujian model tersebut dapat dilihat pada Tabel 2 dan Tabel 3.

Tabel 2 Hasil Uji Statistik (Uji F)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	913,176	5	182,635	51,817	,000 <sup>b</sup>
Residual	260,824	74	3,525		
Total	1174,000	79			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X4, X3

Sumber : data diolah dari SPSS Versi 23.

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat diambil suatu keputusan sekaligus pembuktian bahwa menunjukkan variabel independen (1) Keandalan informasi, (2) Kenyamanan Penumpang, (3) Kepercayaan penumpang, (4) Keamanan penumpang, (5) fasilitas bahwa secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengguna. Selanjutnya dilanjutkan dengan uji t (Uji Parsial). Uji tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Hasil Perhitungan Regresis Linier Berganda (Uji t)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2,930	1,999		-1,465	,147
X1	,839	,062	,809	13,477	,000
X2	-,037	,143	-,019	-,255	,799
X3	,059	,153	,033	,388	,019
X4	,273	,129	,153	2,109	,038
X5	,045	,143	,027	,313	,025

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data diolah dari SPSS Versi 23.

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 3 diperoleh persamaan regresi linier berganda, yaitu :  $Y = -2,930 + (0,839X_1) + (-0,037 X_2) + 0,059X_3 + 0,273X_4 + 0,045X_5 + e$  interpretasi persamaan di atas, jika nilai konstanta sebesar -2,930, maka variabel independen (1) Keandalan informasi, (2) Kenyamanan Penumpang, (3) Kepercayaan penumpang, (4) Keamanan penumpang, (5) fasilitas yang disediakan Bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan, dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

#### **Pembuktian Hipotesis (Parsial)**

**Hipotesis pertama**, menyatakan bahwa keandalan informasi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna untuk menjadipilihan pelanggan, jika berpergian jauh. Hasil pengujian menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 13,477 dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel Keandalan informasi (X1), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan (Janah, 2013 dan Utami, 2009).

**Hipotesis kedua**, menyatakan bahwa kenyamanan penumpang (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  sebesar  $-0,255$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,799 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kenyamanan Penumpang (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini, bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan (Sarjita, 2017). Karena hasil penelitian yang dilakukan Sarjita (2017) kenyamanan pengguna berpengaruh positif dan signifikan.

**Hipotesis ketiga**, menyatakan bahwa kepercayaan penumpang (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  sebesar  $0,388$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,019 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan penumpang (X3), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan penelitian yang telah dilakukan (Sarjita, 2017; Arfiadi, 2016; Nainggolan, 2011).

**Hipotesis keempat**, menyatakan bahwa keamanan pengguna Bandara (X4) berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna bandara. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  sebesar  $2,109$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,038 < 0,050$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan pengguna Bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengguna Bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan. Pendapat senada, juga disampaikan (Gufron, 2010).

**Hipotesis kelima**, menyatakan bahwa fasilitas penumpang (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  sebesar  $0,313$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,025 < 0,050$ , maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas Bandara (X5), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan penelitian yang pernah dilakukan oleh (Sudarta, 2015).

**Simpulan**, berdasarkan hasil Uji determinasi ( $R^2$ ) sebesar  $77,8$  ini menunjukkan bahwa semua variabel independen diperoleh presentase sebesar  $77,8\%$ , sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model ini sebesar  $22,2\%$ . Dan hasil penelitian ini diketahui bahwa kemudahan informasi, kenyamanan penumpang, kepercayaan penumpang, dan keamanan penumpang serta fasilitas yang disediakan Bandara perlu untuk ditingkatkan sehingga Bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan merupakan satu-satunya pilihan penerbangan yang menjanjikan.

#### **4. REFERENCES**

- Afriadi, Yudha. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap”, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 5, No. 6, Juni 2016.
- Agus Widarsono. (2007). Pengaruh Kualitas Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial (Survey pada perusahaan go-publik di Jawa Barat) *Jurnal Akuntansi FE Unsil*, Vol. 2, No. 2, 2007 ISSN : 1907 – 9958
- Aritonang, L.R.R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Fure, Hendra. (2013). Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca”, *Jurnal EMBA ISSN No.2303-1174*, Vol.1 No.3, November 2013

- Ghofur Abdul Nasution; Ahmad Rofiq Hakim; Erlianysah. (2010). Membangun Pengontrol Peralatan Keamanan Rumah Dengan Menggunakan AT89C51 dan Borland Delphi 6. *Jurnal Informatika Mulawarman* Vol 5 No. 2 Juli 2010.
- Ghozali, Imam. (2013). Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS Versi 21, UP Date PLS Regresi Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang-Indonesia.
- Hasiara La Ode, dan Roni Padliansyah. (2017). Analysis of Giving Opinion of the Audit Board of the Republic of Indonesia (BPK) on Unqualified Opinion (WTP), *Journal of Finance and Accounting* 2017; 5(6): 206-213, <http://www.sciencepublishinggroup.com/j/jfa>.
- Janah Miftachul Janah; FriskaSavitri. (2013). Citra BudiTingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Non-Jiwa (Umum) di Rumah Sakit Jiwa Grhasia Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013. *Jurnal Rekam Medis, ISSN 1979-9551, VOL.VII.NO.2, OKTOBER 2013: 82-92*.
- Kenna, M. 2002. *Kiat Pemasaran*. Cetakan Kedua. PT Lentera Basritama. Jakarta.
- Muminm Mubarak. (2014). Bab III Metodologi Penelitian. (Online), (<http://eprints.ung.ac.id>), diakses 28 Desember 2016.
- Nainggolan Togiartuan. (2011). Hubungan Antara Kepercayaan Diri Dengan Kecemasan Sosial Pada Pengguna Napza: Penelitian Di Balai Kasih Sayang Parmadi Siwi. *Jurnal Sosiokonsepia*, Vol. 16 No. 02, Tahun 2011
- Pinang, Muslim. (2008). *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bidang Kesehatan*. 31 Januari 2008.
- Sarjita.(2017). Analisis Pengaruh Harga, Pelayanan, Atmosfer Kenyamanan, Keragaman Produk, Dan Desain Rumah Sakit Terhadap Keputusan Konsumen Studi Di Rumah Sakit Bethesda Yakkum Yogyakarta. ***JBMA – Vol. IV, No. 1, Maret 2017 ISSN : 2252-5483***.
- Sudharta Iwan; Boy Suzanto. (2015). Pengaruh Kepuasan Transaksi online dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Sikap Serta Perilaku Konumen pada E-Commerce. *Jurnal Comptech dan Bisnis*, Vol.9 No.1, Juni 2016:23-36 ISSN: 2442-4943.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, R dan D*, Bandung: Alfabeta.
- Utami Sri Setyaningsih. (2009). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi PT Solo Central Taxi di Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 9, No. 1, April 2009 : 33-44.

## 5. UCAPAN TERIMA KASIH

Tak lupa kami ucapkan terima kasih kepada Jajaran pimpinan Politeknik Negeri Samarinda, walaupun dana terbatas dalam hal Anggaran, namun tetap menyisihkan sebagian Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) untuk kegiatan penelitian. Selain biaya penelitian juga dialokasikan juga untuk kegiatan seminar, yang dikelompokkan kedalam beberapa kelompok biaya, anantara lain adalah: (a) biaya pendaftaran seminra, (b) biaya buplikasi, (c) biaya transportasi pergi-pulang, (d) biaya penginapan di hotel, (e) biaya transportasi darat pergi-pulang. Kondisi ini dilakukan manajemen bukan Cuma penelitian, tetapi juga dilakukan hal yang sama dengan pengabdian kepada masyarakat, yang juga disediakan untuk seminar hasil penelitian yang akan dilakukan baik dalam wilayah Samarinda, maupun di luar wilayah Samarinda.