

## PENGARUH PELAYANAN INFORMATION SERVICE OFFICER TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL ZAINUDDIN ABDUL MADJID LOMBOK

Faqih Al Ayubbi <sup>1\*</sup>, Sundoro <sup>2</sup>, Surya Tri Saputra <sup>3</sup>

<sup>1</sup>Politeknik Penerbangan Indonesia, Indonesia

<sup>1</sup>faqihalayubbi789@gmail.com

Received: 28-07-2025

Revised: 20-08-2025

Approved: 30-0-2025

### ABSTRACT

Transportasi udara menjadi sektor penting dalam mendukung mobilitas masyarakat modern. Dalam konteks ini, pelayanan di bandara, khususnya oleh Information Service Officer (ISO), memiliki peranan strategis dalam membentuk kepuasan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan ISO terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei melalui penyebaran kuesioner kepada 98 responden. Instrumen disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Analisis data dilakukan menggunakan uji regresi linear sederhana dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh ISO berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,723. Artinya, 72,3% variasi dalam kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan ISO. Dimensi responsiveness dan empathy menjadi faktor yang paling dominan. Hasil ini menegaskan pentingnya peningkatan kompetensi petugas serta pemanfaatan teknologi informasi untuk memperkuat efektivitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan menjadi masukan strategis dalam peningkatan layanan publik di sektor kebandarudaraan.

**Kata kunci:** kepuasan, pelayanan, bandara, informasi, penumpang.

### PENDAHULUAN

Di tengah arus globalisasi yang semakin cepat, kebutuhan akan moda transportasi yang efisien dan andal menjadi semakin tinggi. Transportasi udara hadir sebagai pilihan utama masyarakat karena mampu menjangkau berbagai wilayah dalam waktu singkat, sekaligus memberikan kenyamanan dan keamanan dalam mobilitas antardaerah maupun antarnegara (Statistikapedia, 2022). Dalam ekosistem transportasi udara, bandara memainkan peranan penting sebagai titik awal dan akhir perjalanan yang menentukan kesan awal dan akhir pengalaman penumpang. Maka dari itu, kualitas pelayanan di bandara menjadi elemen strategis yang harus terus ditingkatkan (Alvrianti, 2024).

Salah satu aspek penting dalam pelayanan bandara adalah kehadiran petugas Information Service Officer (ISO), yang berfungsi memberikan layanan informasi secara langsung kepada penumpang. ISO menjadi garda terdepan dalam menjembatani komunikasi antara pihak bandara dan penumpang, khususnya dalam menyampaikan informasi mengenai prosedur keberangkatan, jadwal penerbangan, fasilitas bandara, dan penanganan situasi darurat (Swasti et al., 2020). Pelayanan informasi yang responsif, akurat, dan humanis dapat membentuk persepsi positif dan meningkatkan kepuasan penumpang secara keseluruhan (Apriliana & Sukaris, 2022).

Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok sebagai pintu gerbang utama Provinsi Nusa Tenggara Barat, mengalami peningkatan jumlah penumpang yang signifikan dari tahun ke tahun. Berdasarkan data trafik 2024, rata-rata jumlah penumpang harian mencapai 6.761 orang, dengan total lebih dari 2,4 juta penumpang per tahun. Peningkatan lalu lintas udara ini secara langsung berdampak pada

kompleksitas pelayanan, termasuk di dalamnya pelayanan informasi yang harus mampu menyesuaikan dengan dinamika kebutuhan pengguna jasa. Dalam praktiknya, masih ditemukan kendala berupa rendahnya visibilitas petugas ISO di area terminal, ketidakseimbangan jumlah personel dengan volume penumpang, hingga keterbatasan dalam menyampaikan informasi secara efektif dan efisien (Ardiansyah et al., 2023).

Masalah-masalah tersebut menyebabkan sebagian penumpang mengalami kebingungan ketika membutuhkan bantuan, khususnya penumpang lanjut usia, wisatawan asing, atau pengguna jasa berkebutuhan khusus. Fenomena ini berdampak pada turunnya tingkat kepuasan penumpang dan berpotensi merusak citra bandara secara keseluruhan. Dalam konteks ini, Information Service Officer bukan hanya pelengkap operasional, melainkan aktor kunci dalam membangun pengalaman layanan yang baik (Basoni, 2022)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023, penyelenggara bandar udara berkewajiban menyediakan pelayanan jasa kebandarudaraan yang memenuhi standar mutu, keamanan, dan kenyamanan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa (UU No 1, 2009). Hal ini menegaskan bahwa pelayanan informasi yang diberikan oleh ISO juga harus mengikuti standar tersebut agar dapat mendukung kelancaran operasional dan memberikan nilai tambah bagi pengguna jasa (Maulana, 2023).

Masalah utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh ISO dinilai oleh penumpang, dan sejauh mana pelayanan tersebut memengaruhi tingkat kepuasan mereka (Salma Aliani, 2020). Fokus penelitian diarahkan untuk mengevaluasi secara empiris pengaruh pelayanan ISO terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Instrumen penelitian dirancang berdasarkan model SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, 2018), yang mencakup lima dimensi utama kualitas layanan: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles).

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki korelasi positif terhadap kepuasan pengguna jasa bandara. Dewabuana et al. (2021) dalam penelitiannya mengenai layanan terminal di Bandara Radin Inten II menunjukkan korelasi sebesar 0,863 antara kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang. Sementara itu, Nissa & Awan (2022) dalam studi di Bandara Supadio Pontianak mengungkapkan bahwa kenyamanan fasilitas bandara memengaruhi kepuasan penumpang sebesar 62,8%. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada pelayanan terminal secara umum atau aspek fisik bandara, tanpa mengkaji lebih dalam peran ISO sebagai garda terdepan dalam pelayanan informasi.

Penelitian oleh Karo-Karo (2024) dan Darus (2019) membahas pelayanan publik di bandara namun lebih menyoroti aspek sistem pengaduan dan tidak secara spesifik menyentuh dimensi komunikasi langsung antara petugas informasi dan penumpang. Sementara itu, Riani Nurdin et al. (2024) lebih banyak membahas tentang pelayanan sisi darat tanpa mengevaluasi kontribusi ISO sebagai representasi pelayanan berbasis interaksi manusia (human interaction-based service). Oleh karena itu, masih terdapat celah dalam literatur ilmiah yang perlu diisi, khususnya yang berkaitan dengan evaluasi kinerja dan dampak pelayanan ISO terhadap kepuasan penumpang (Purba, 2017).

Dalam upaya menjawab celah tersebut, penelitian ini hadir untuk mengkaji secara spesifik pengaruh pelayanan ISO terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok (Tressa, 2018). Penelitian ini tidak

hanya memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas pelayanan, tetapi juga mengusulkan strategi perbaikan berdasarkan temuan di lapangan (Pontoh et al., 2020). Dengan menggunakan metode survei terhadap penumpang yang dipilih melalui teknik purposive sampling, data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan uji regresi linear sederhana untuk mengetahui signifikansi hubungan antara pelayanan dan kepuasan (Jasmine, 2014).

Dengan memadukan kajian teoritis dari literatur terbaru dan temuan empiris di lapangan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan strategis bagi pengelola bandara, khususnya dalam pengembangan sumber daya manusia dan sistem pelayanan informasi. Rekomendasi praktis yang dihasilkan dari penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam merumuskan kebijakan peningkatan pelayanan publik berbasis kebutuhan penumpang guna menciptakan pengalaman perjalanan udara yang lebih aman, nyaman, dan bermutu (Dewabuana et al., 2021).

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur dan menganalisis pengaruh pelayanan Information Service Officer (ISO) terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Pendekatan ini memungkinkan perolehan data objektif dan terukur melalui survei, observasi, dan analisis statistik guna menjawab permasalahan secara sistematis (De Aghna et al., 2024).

Objek penelitian adalah penumpang yang menggunakan terminal keberangkatan domestik selama periode observasi Oktober 2024 hingga Februari 2025. Populasi acuan mencapai 2.474.500 penumpang per tahun.

Berikut adalah rumus Slovin yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi:

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

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} = \frac{6.761}{1 + 6.761 \cdot (0,10)^2} = \frac{6.761}{1 + 6.761 \cdot 0,01} = \frac{6.761}{1 + 67,61} = \frac{6.761}{68,61} \approx 98,5$$

Keterangan:

- n = ukuran sampel
- N = jumlah populasi
- e<sup>2</sup> = tingkat kesalahan (margin of error), 0,1 (10%),

Tabel 1. 1 Tabel Rata - Rata Trafik Per-Hari

MONTH	JML HARI	PASSENGER	
		TOTAL	AVG
1	31	163.741	5.282
2	29	159.243	5.491
3	31	161.283	5.203
4	30	306.105	10.204
5	31	205.252	6.621
6	30	199.007	6.634
7	31	238.415	7.691
8	31	225.215	7.265
9	30	231.120	7.704
10	31	206.866	6.673

MONTH	JML HARI	PASSENGER	
		TOTAL	AVG
11	30	173.595	5.787
12	31	204.658	6.602
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>2.474.500</b>	<b>6.761</b>

Dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 98 responden yang dipilih secara purposive, yakni penumpang berusia 17–45 tahun yang tidak memerlukan alat bantu mobilitas.

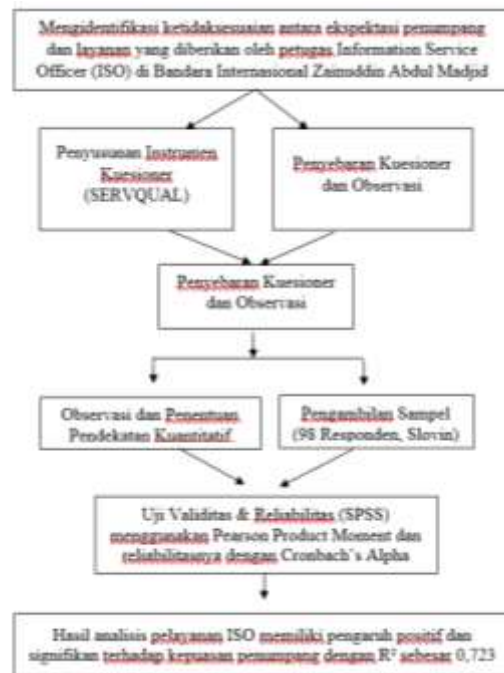
Data primer dikumpulkan melalui observasi langsung dan penyebaran kuesioner di ruang tunggu keberangkatan. Observasi dilakukan selama On the Job Training selama lima bulan untuk mendokumentasikan aktivitas ISO dalam memberikan pelayanan informasi (Sugiyono, 2021). Instrumen kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988): reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Setiap pernyataan dalam kuesioner menggunakan skala Likert 5 poin dan diuji validitasnya menggunakan uji Pearson Product Moment serta reliabilitasnya melalui Cronbach's Alpha menggunakan SPSS versi terbaru.

Definisi operasional dalam penelitian ini mencakup dua variabel: (1) variabel bebas (X) yaitu pelayanan ISO yang diukur melalui indikator keakuratan informasi, kecepatan respon, sikap profesional, empati, dan ketersediaan petugas; dan (2) variabel terikat (Y) yaitu kepuasan penumpang yang diukur melalui indikator kepuasan emosional, pemenuhan ekspektasi, rasa nyaman, serta kecenderungan merekomendasikan bandara.

Data yang terkumpul dianalisis dengan uji statistik deskriptif dan inferensial. Untuk menjamin validitas model regresi yang digunakan, dilakukan uji asumsi klasik yang mencakup normalitas, heteroskedastisitas, dan linearitas. Analisis utama berupa uji regresi linier sederhana, uji korelasi, uji signifikansi, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah pengaruh antar variabel (Tastaftiani, 2018).

Tempat pelaksanaan penelitian adalah di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok yang berlokasi di Jalan Bypass Bandara Internasional Lombok, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat. Penelitian dilakukan dengan mengikuti standar etika dan prosedur ilmiah, serta memperoleh izin resmi dari pihak terkait. Melalui pendekatan dan metode yang sistematis ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif tentang pengaruh pelayanan ISO terhadap kepuasan penumpang secara empiris dan dapat dijadikan rujukan dalam pengembangan kebijakan pelayanan publik di sektor kebandarudaraan.

berikut lah alur penelitian yang telah penulis lakukan dalam penulisan jurnal ini:



Gambar 1.1 Akur penelitian

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**  
**HASIL PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh pelayanan Information Service Officer (ISO) terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui survei kepada 98 responden. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS, menggunakan berbagai uji statistik, mulai dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, heteroskedastisitas, linearitas), hingga uji regresi linear sederhana. Berikut adalah penjabaran hasil penelitian secara detail:

1. Karakteristik Responden

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki - Laki	46	47%
Perempuan	52	53%
Total	98	100%

Sebanyak 98 responden yang berpartisipasi terdiri dari penumpang domestik yang berada di ruang tunggu keberangkatan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa 47% adalah laki-laki (46 orang) dan 53% adalah perempuan (52 orang). Mayoritas responden berada pada rentang usia 23–25 tahun (28,57%), diikuti oleh usia 20–22 tahun (18,37%) dan 26–28 tahun (10,20%). Hal ini menunjukkan bahwa populasi penumpang sebagian besar merupakan individu usia produktif.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Instrumen penelitian terdiri dari dua variabel: pelayanan ISO (X) dan kepuasan penumpang (Y), berikut adalah masing masing tabel nya:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel X

Pertanyaan	r hitung	r tabel	keterangan
X1	0,507	0,270	Valid
X2	0,517	0,270	Valid
X3	0,615	0,270	Valid
X4	0,578	0,270	Valid
X5	0,461	0,270	Valid
X6	0,650	0,270	Valid
X7	0,607	0,270	Valid
X8	0,669	0,270	Valid
X9	0,415	0,270	Valid
X10	0,563	0,270	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Y

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1	0,629	0,270	Valid
Y2	0,570	0,270	Valid
Y3	0,522	0,270	Valid
Y4	0,387	0,270	Valid
Y5	0,686	0,270	Valid
Y6	0,596	0,270	Valid
Y7	0,577	0,270	Valid
Y8	0,579	0,270	Valid
Y9	0,592	0,270	Valid
Y10	0,780	0,270	Valid

Masing-masing dengan 10 indikator pertanyaan. Uji validitas dilakukan menggunakan Pearson Product Moment dan menunjukkan bahwa seluruh nilai r-hitung berada di atas r-tabel (0,270) pada taraf signifikansi 10%, yang berarti seluruh butir pernyataan dinyatakan valid.

Uji reliabilitas menggunakan Cronbach’s Alpha menunjukkan hasil sebagai berikut:

- 1) Variabel X (Pelayanan ISO):  $\alpha = 0,754 \rightarrow$  reliabel

Tabel 1 Hasil Uji Reabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.754	10

- 2) Variabel Y (Kepuasan Penumpang):  $\alpha = 0,785 \rightarrow$  reliabel

3) Hasil Uji Realibilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.785	10

Kedua nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang kuat dan layak digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

### 3. Deskripsi Variabel Penelitian

#### a. Pelayanan Information Service Officer (Variabel X)

Pengukuran pada variabel Pelayanan dilakukan dengan 15 pertanyaan dengan hasil berikut :

Tabel 3 Deskripsi Pelayanan *Information Service Officer*

	Item Pertanyaan	Skor Jawaban										Skor
		5		4		3		2		1		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	X1	19	19.39%	58	59.18%	16	16.33%	5	5.10%	0	0.00%	385
2.	X2	24	24.49%	51	52.04%	18	18.37%	5	5.10%	0	0.00%	388
3.	X3	29	29.59%	47	47.96%	17	17.35%	4	4.08%	1	1.02%	393
4.	X4	26	26.53%	48	48.98%	19	19.39%	2	2.04%	3	3.06%	386
5.	X5	31	31.63%	49	50.00%	13	13.27%	3	3.06%	2	2.04%	398
6.	X6	34	34.69%	43	43.88%	18	18.37%	2	2.04%	1	1.02%	401
7.	X7	24	24.49%	45	45.92%	28	28.57%	1	1.02%	0	0.00%	386
8.	X8	33	33.67%	45	45.92%	19	19.39%	1	1.02%	0	0.00%	404
9.	X9	29	29.59%	48	48.98%	20	20.41%	1	1.02%	0	0.00%	399
10.	X10	33	33.67%	50	51.02%	12	12.24%	2	2.04%	1	1.02%	406
Skor Aktual												3.950
Skor Ideal												4.900

Responden memberikan tanggapan terhadap 10 indikator pelayanan ISO. Hasil skoring menunjukkan bahwa indikator “petugas mampu memahami kebutuhan informasi setiap penumpang dengan baik” (X8) memperoleh nilai tertinggi yaitu 404, diikuti oleh “petugas ditempatkan di area strategis” (X10) dengan skor 406. Indikator dengan nilai terendah adalah “petugas memberikan informasi secara konsisten” (X1) dengan skor 385. Secara umum, skor rata-rata seluruh indikator berada dalam kategori “baik”.

b. Kepuasan Penumpang (Variabel Y)

Pengukuran pada variabel Kepuasan Penumpang dilakukan dengan 10 pertanyaan dengan hasil pengukuran sebagai berikut :

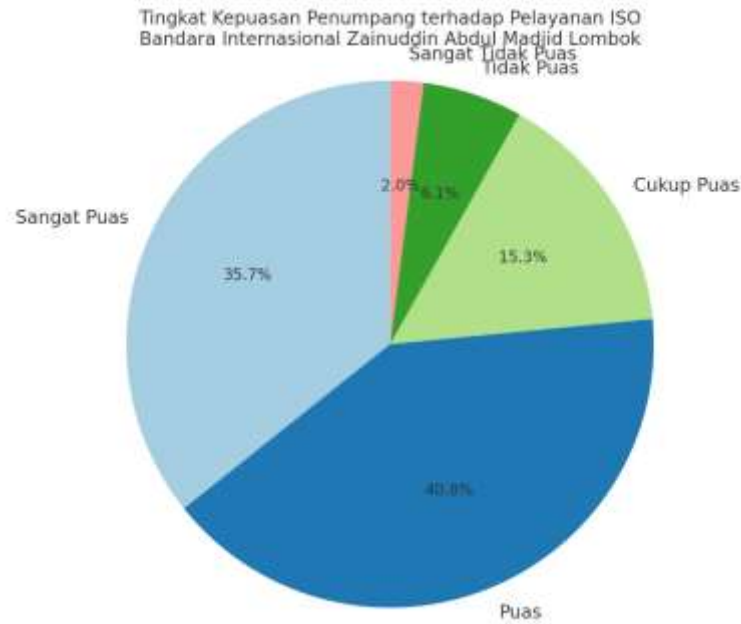
Tabel 4. 4 Deskripsi Kepuasan Penumpang

	Item Pertanyaan	Skor Jawaban										Skor
		5		4		3		2		1		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	X1	28	28.57%	51	52.04%	18	18.37%	1	1.02%	0	0.00%	400
2.	X2	24	24.49%	48	48.98%	24	24.49%	2	2.04%	0	0.00%	388
3.	X3	30	30.61%	46	46.94%	21	21.43%	1	1.02%	0	0.00%	399
4.	X4	27	27.55%	48	48.98%	17	17.35%	3	3.06%	3	3.06%	387
5.	X5	32	32.65%	52	53.06%	13	13.27%	1	1.02%	0	0.00%	409
6.	X6	29	29.59%	51	52.04%	13	13.27%	4	4.08%	1	1.02%	397
7.	X7	26	26.53%	47	47.96%	19	19.39%	6	6.12%	0	0.00%	387
8.	X8	28	28.57%	52	53.06%	15	15.31%	3	3.06%	0	0.00%	399
9.	X9	33	33.67%	44	44.90%	18	18.37%	2	2.04%	1	1.02%	400
10.	X10	27	27.55%	57	58.16%	12	12.24%	1	1.02%	1	1.02%	402
Skor Aktual												3.968
Skor Ideal												4.900

Untuk variabel kepuasan, indikator “saya akan merekomendasikan pelayanan informasi ini kepada orang lain” (Y7) dan “saya merasa tenang karena kehadiran petugas informasi” (Y4) memperoleh skor tinggi, masing-masing 402 dan 395. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan ISO tidak hanya berdampak secara informatif, tetapi juga secara emosional terhadap penumpang. Indikator dengan skor relatif rendah adalah “pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya” (Y3), yang masih menunjukkan perlunya peningkatan keselarasan antara ekspektasi dan kenyataan pelayanan.

4. Visualisasi Tingkat Kepuasan Penumpang

Visualisasi berikut menggambarkan distribusi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan ISO:



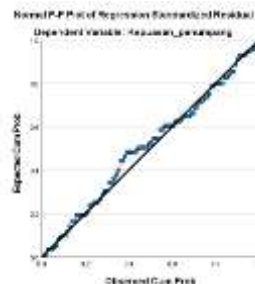
- a) Sangat Puas: 35 responden (35,7%)
- b) Puas: 40 responden (40,8%)
- c) Cukup Puas: 15 responden (15,3%)
- d) Tidak Puas: 6 responden (6,1%)
- e) Sangat Tidak Puas: 2 responden (2,0%)

Sebanyak 76,5% responden menunjukkan sikap puas hingga sangat puas terhadap pelayanan ISO, yang mencerminkan persepsi positif secara umum terhadap kualitas pelayanan.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada penelitian ini adalah dengan melihat Normal Probability Plot pada gambar berikut :



Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa distribusi data mendekati normal, yang dibuktikan dengan pola sebaran data yang mengikuti garis diagonal dalam grafik P-P Plot serta nilai sig. > 0,1 pada uji Kolmogorov-Smirnov.

b. Uji Heteroskedastisitas

Berikut adalah hasil uji Rank Spearman

Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Correlations	
		TotalX	Unstandardized Residual
Spearman's rho	TotalX	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,159
		N	98
Unstandardized Residual	TotalX	Correlation Coefficient	,159
		Sig. (2-tailed)	,963
		N	98

Hasil uji Spearman menunjukkan nilai signifikansi di atas 0,1, sehingga tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas. Ini menandakan bahwa varians residual model regresi adalah konstan.

c. Uji Linearitas

Hasil uji linearitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Tabel 9. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.	
Kepuasan_Penumpang *	Between Groups	(Constant)	1541,361	18	85,631	14,488	,890
	Within Groups	Linear	1491,132	1	1491,132	249,436	,890
S. Officer	Between Groups	Deviation from Linearity	90,026	17	5,296	,890	,579
	Within Groups		457,047	79	5,912		
Total			2880,608	97			

Uji ANOVA menunjukkan nilai signifikansi linearitas < 0,1, yang berarti terdapat hubungan linear antara pelayanan ISO (X) dan kepuasan penumpang (Y).

6. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel dibawah ini menunjukkan hasil dari uji regresi linear sederhana.

Tabel 4. 5 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.	
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,426	2,230		2,434	,017
	Pelayanan_Information_Serv ice_Officer	,873	,065	,850	15,811	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_penumpang

a. Persamaan Regresi

Hasil pengolahan data menghasilkan model regresi sebagai berikut:

$$Y = 11,276 + 0,729X$$

Interpretasi:

- Nilai konstanta (11,276) menunjukkan bahwa jika tidak ada pelayanan ISO, kepuasan penumpang tetap berada pada nilai 11,276.
- Koefisien regresi sebesar 0,729 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan skor pelayanan ISO akan meningkatkan skor kepuasan penumpang sebesar 0,729.

b. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,723 berarti bahwa 72,3% variasi dalam kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan ISO. Sisanya sebesar 27,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti fasilitas fisik, waktu tunggu, pelayanan maskapai, dan sebagainya.

c. Uji Signifikansi

Nilai signifikansi ( $p\text{-value}$ ) =  $0,000 < 0,1 (\alpha)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya, terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan ISO terhadap kepuasan penumpang.

## **PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Information Service Officer (ISO) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Hal ini dibuktikan melalui uji regresi linier sederhana yang menghasilkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,723, yang berarti bahwa 72,3% variasi dalam kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas ISO. Nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $< 0,1$ ) menguatkan bahwa hubungan tersebut bersifat signifikan secara statistik. Dengan demikian, semakin baik pelayanan ISO, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang.

Jika dikaji dari dimensi SERVQUAL yang digunakan sebagai dasar penyusunan instrumen penelitian, kelima dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy memiliki kontribusi penting terhadap persepsi pelayanan yang berkualitas. Pertama, dimensi Tangibles (bukti fisik) menyangkut penampilan petugas, kerapian seragam, serta keberadaan petugas di titik-titik strategis. Berdasarkan hasil survei, sebagian besar penumpang menilai bahwa ISO memiliki penampilan yang rapi dan mudah dikenali, serta berada di lokasi yang mudah dijangkau. Hal ini menunjukkan bahwa aspek visual dan kemudahan akses terhadap petugas sangat berkontribusi dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Kedua, dimensi Reliability (keandalan) dinilai dari kemampuan ISO dalam menyampaikan informasi yang akurat, tidak membingungkan, serta sesuai dengan prosedur bandara. Hasil kuesioner memperlihatkan bahwa mayoritas responden merasa informasi yang mereka terima bersifat jelas dan tepat waktu, yang mencerminkan keandalan petugas sebagai sumber informasi yang dipercaya. Kejelasan informasi ini sangat krusial, terutama dalam situasi kritis seperti penundaan penerbangan, perubahan gate, atau arahan keamanan (Sinta, et al., 2024).

Ketiga, dimensi Responsiveness (daya tanggap) menyangkut kecepatan dan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan informasi penumpang. Penumpang memberikan skor tinggi terhadap pertanyaan yang menilai kesiapan ISO memberikan bantuan bahkan sebelum diminta. Hal ini menunjukkan bahwa ISO tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif dalam memenuhi kebutuhan penumpang.

Keempat, pada dimensi Assurance (jaminan), sebagian besar penumpang menyatakan bahwa ISO memiliki sikap yang percaya diri dan profesional. Kepercayaan yang ditunjukkan melalui pengetahuan prosedural serta cara penyampaian informasi menimbulkan rasa aman bagi penumpang. Dimensi ini sangat penting karena bandara merupakan ruang yang kompleks dan sering kali membingungkan, terutama bagi penumpang baru atau wisatawan asing.

Kelima, Empathy (empati) mencakup perhatian individual dan sikap ramah petugas terhadap setiap penumpang. Responden merasa bahwa ISO bersikap sopan, penuh perhatian, serta memahami kebutuhan informasi dari berbagai tipe penumpang, termasuk lansia dan pengguna berkebutuhan khusus. Kehangatan interpersonal ini terbukti menciptakan pengalaman layanan yang lebih humanis dan bermakna.

Jika dibandingkan dengan studi sebelumnya, seperti penelitian oleh Dewabuana et al. (2021) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna jasa meningkat secara

signifikan dengan tersedianya layanan kesehatan di bandara selama pandemi, penelitian ini memperluas cakupan dengan menambahkan unsur komunikasi langsung antar manusia sebagai titik fokus layanan. Studi ini juga melengkapi temuan dari Nissa & Awan (2022), yang menekankan pentingnya fasilitas kenyamanan (seperti troli, parkir, dan pencahayaan) dengan menambahkan bahwa unsur komunikasi langsung melalui ISO juga memiliki pengaruh besar terhadap persepsi kenyamanan.

Keunikan dari penelitian ini terletak pada fokus spesifik terhadap ISO sebagai aktor pelayanan publik yang sering kali luput dari kajian akademik, padahal keberadaannya memiliki peran langsung dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan bandara. Sebagian besar penelitian sebelumnya seperti Darus (2019) dan Karo-Karo (2024) lebih banyak menyoroti sarana fisik dan sistem pengaduan secara makro, bukan pada interaksi mikro antara petugas dan penumpang. Padahal, berdasarkan temuan penelitian ini, interaksi interpersonal ISO memberikan kontribusi besar dalam membentuk kesan umum terhadap pelayanan bandara secara keseluruhan.

Selain itu, studi ini juga memiliki keunggulan metodologis karena menggunakan desain survei berbasis SERVQUAL dan diuji dengan pendekatan statistik inferensial menggunakan SPSS. Pendekatan ini tidak hanya memungkinkan pengukuran objektif terhadap variabel penelitian, tetapi juga memberikan kerangka yang kuat dalam menghubungkan teori pelayanan dengan praktik di lapangan. Keakuratan data didukung dengan uji validitas dan reliabilitas, serta asumsi klasik yang telah diuji (normalitas, heteroskedastisitas, dan linearitas), sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Dari sisi praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi langsung bagi manajemen bandara dan PT Angkasa Pura Indonesia untuk mempertimbangkan evaluasi dan peningkatan kompetensi ISO sebagai garda terdepan pelayanan non-teknis. Pengembangan pelatihan komunikasi interpersonal, keterampilan multibahasa, serta integrasi ISO dengan sistem informasi digital merupakan langkah strategis yang dapat meningkatkan efisiensi sekaligus humanitas dalam pelayanan.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi berbasis manusia tetap menjadi kebutuhan vital dalam era digitalisasi layanan publik di bandara. Teknologi seperti papan digital, aplikasi bandara, dan chatbot memang membantu efisiensi, namun tidak dapat sepenuhnya menggantikan empati dan penyesuaian personal yang hanya bisa dilakukan oleh manusia. Oleh karena itu, ISO tetap relevan dan menjadi bagian penting dari strategi pelayanan bandara yang berorientasi pada kepuasan pengguna jasa.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Information Service Officer (ISO) dan mengukur pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Berdasarkan hasil analisis data, disimpulkan bahwa pelayanan ISO memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Kualitas pelayanan ISO yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL—keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik—memberikan kontribusi nyata terhadap persepsi penumpang. Hasil uji regresi linear menunjukkan bahwa variabel pelayanan ISO menjelaskan 72,3% variasi kepuasan penumpang, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik

kualitas pelayanan ISO, maka semakin tinggi pula kepuasan penumpang.

Observasi selama masa *On the Job Training* turut memperkuat bahwa keberadaan ISO tidak hanya membantu dalam penyampaian informasi teknis, tetapi juga menciptakan rasa nyaman dan aman melalui pendekatan yang personal dan humanis. Dengan demikian, tujuan penelitian telah tercapai dan hasil ini dapat menjadi dasar rekomendasi bagi pengelola bandara dalam meningkatkan mutu pelayanan publik melalui penguatan kompetensi ISO.

Dengan demikian, penelitian ini menjawab tujuan utamanya, yaitu membuktikan secara empiris bahwa pelayanan ISO berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan penumpang. Hasil ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola bandara dan PT Angkasa Pura dalam pengembangan strategi peningkatan pelayanan publik, khususnya dalam hal rekrutmen, pelatihan, dan penempatan ISO yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna jasa bandara..

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alvrianti, E. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERSONEL PENGAMANAN PENERBANGAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA. *HEMAT: Journal of Humanities Education Management Accounting and Transportation*, 1(2), 58-67. <https://doi.org/10.57235/hemat.v1i2.2211>
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498-504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Basoni, W. A. (2022). Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 4(1), 178-185.
- Batinggi dan Badu. (2017). *Apa itu Pelayanan*. 8-39.
- Bizam. (2024). *DATA PERGERAKAN LALU LINTAS ANGKUTAN UDARA BIZAM*.
- Darus. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 3(6), 14857.
- De Aghna, A., Budi, S., Septiana, L., Elok, B., & Mahendra, P. (2024). *Memahami Asumsi Klasik dalam Analisis Statistik : Sebuah Kajian Mendalam tentang Multikolinearitas , Heterokedastisitas , dan*. 03(01), 1-11.
- Dewabuana, E., Iii, D., Transportasi, M., & Surabaya, P. P. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERMINAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI BANDARA INTERNASIONAL RADIN KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA MASA PANDEMI COVID-*.
- Fatin. (2019). *Pengertian Pelayanan Serta Bentuk dan Dasar*. <https://www.duniapengertian.com/2019/05/pengertian-pelayanan-serta-bentuk-dan-dasar.html>
- JASMINE, K. (2014). Kualitas Pelayanan. *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, 8-34.
- KARO-KARO, D. R. (2024). *SARANA KELUHAN KUALITAS PELAYANAN JASA BANDAR UDARA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU DELI SERDANG*.

- Manual Of Standard Airport. (2021). Standar Operasional Pelayanan Informasi Bandar Udara (Manual Of Standard Airport Information) Pada Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero). In *PT Angkasa Pura 1*.
- Maulana. (2023). *Pengertian, Fungsi & Kelebihan. ITBOX*. [https://itbox.id/blog/spss-adalah/?utm\\_source=chatgpt.com](https://itbox.id/blog/spss-adalah/?utm_source=chatgpt.com)
- Nasution. (2017). *nstrumen Penelitian dan Urgensinya dalam Penelitian Kuantitatif*. 59–75.
- Nissa, H., & Awan. (2022). Pengaruh Fasilitas Kenyamanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 4(1), 2460–1594.
- PM 30. (2021). *Menteri Perhubungan PM 30 TAHUN 2021*. 1–61.
- PM 41 Tahun, 2023. (2023). Menteri Perhubungan Indonesia. *PM 41 Tahun*, 1–97.
- Pontoh, B., Hermanto, B., & Apituley, J. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. GRAB INDONESIA TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSA. 2, 4(1), 75–84.
- Purba. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Pengguna Jasa Gojek. *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area*, 6–25. [http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1371/5/138320127\\_file5.pdf](http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1371/5/138320127_file5.pdf)
- Riani Nurdin, Uyuunul Mauidzoh, & Ratna Sari, Y. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Sisi Darat (Landside) Di Bandara Internasional Yogyakarta Menggunakan Metode CSI Dan IPA. *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 6(1), 40–50. <https://doi.org/10.37631/jri.v6i1.1124>
- Salma Aliani, D. (2020). IPENGARUH KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN PADA KONSUMEN (Studi Kasus Pada Distro Reclays Bandung) EFFECT OF SERVICE QUALITY, AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER (Case Study at Reclays Distro Bandung) 1Juliane. *Paper Knowledge. Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115.
- Sinta, Mallapiseng, A., & Hidayat, R. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Informasi di Bandar Udara Sangia Nibandera Kabupaten Kolaka. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 4(3), 1629–1633. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v4i3.771>
- Statistikapedia. (2022). *Uji Validitas Menggunakan Korelasi Product Moment Pearson. Statistika Pedia*. 13 Februari. <https://statistikapedia.com/artikel/uji-validitas-menggunakan-korelasi-product-moment-pearson/>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Swasti, M., Kota, S., Linggau, L., Mulyati, A., & Austin, T. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil Di Pusat Kesehatan*. 7(2), 115–128.
- Tastaftiani, N. (2018). Metode Penelitian. *Universitas Komputer Indonesia*, 62–80.
- Tressa, R. (2018). *Jurnal Ilmiah Administratie. Jurnal Ilmiah Administratie, September*.
- UU No 1. (2009). UU No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. *UU No 1, 1*, 1–155.