PENGARUH KOMUNIKASI, KUALITAS LAYANAN INFORMASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CALON PENUMPANG BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA

SKRIPSI

Oleh:
Ahmad Naufal
202110415103

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025

PENGARUH KOMUNIKASI, KUALITAS LAYANAN INFORMASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CALON PENUMPANG BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA

SKRIPSI

Oleh:
Ahmad Naufal
202110415103

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	: Pengaruh Komunikasi, Kualitas Layanan Informasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Calon Penumpang Bandara Halim Perdanakusuma
Nama Mahasiswa	: Ahmad Naufal
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202110415103
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: 22 Juli 2025

Jakarta, 29 Juli 2025

MENYETUJUI,

Pembimbing

Dr. Asrul Nur Iman, S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 0914128902

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	:	Pengaruh Komunikasi, Kualitas Layanan Informasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Calon Penumpang Bandara Halim Perdanakusuma
Nama Mahasiswa	:	Ahmad Naufal
Nomor Pokok Mahasiswa	:	202110415103
Program Studi/Fakultas	:	Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	:	22 Juli 2025

Jakarta, 29 Juli 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Asima Oktavia Sitanggang, S.Ds., M.Si .....
NIDN. 0307108503

Penguji : Dr. Asrul Nur Iman, S.Sos., M.I.Kom .....
NIDN. 0914128902

Sekretaris Penguji : Dian Sukmawati, S.Sos., M.I.Kom .....
NIDN. 0320038006

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si	Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D
NIP. 2203551	NIP. 1908425

Pengaruh Komunikasi..., Ahmad Naufal, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul **Pengaruh Komunikasi, Kualitas Layanan Informasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Calon Penumpang Bandara Halim Perdana Kusuma** ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain, kecuali kutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 29 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Ahmad Naufal

202110415103

Pengaruh Komunikasi.., Ahmad Naufal, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

ABSTRAK

Ahmad Naufal, 202110415103, dalam penelitiannya yang berjudul *"Pengaruh Komunikasi, Kualitas Layanan Informasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Calon Penumpang Bandara Halim Perdanakusuma"* bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel komunikasi, kualitas layanan informasi, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden calon penumpang. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. dilengkapi wawancara dengan supervisor

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi, kualitas layanan informasi berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas menjadi variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan. Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan layanan melalui komunikasi yang efektif, informasi yang andal, dan fasilitas fisik yang memadai guna menciptakan pengalaman pelanggan yang positif di lingkungan bandara. Peran komunikasi berperan sangat krusial terutama dalam memastikan kelancaran koordinasi antar petugas serta penyampaian informasi yang akurat kepada calon penumpang.

Kata Kunci: Komunikasi, Kualitas Layanan Informasi, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan, Bandara Halim Perdanakusuma.

ABSTRACT

Ahmad Naufal, 202110415103, *in his research titled* "The Influence of Communication, Information Service Quality, and Facilities on Customer Satisfaction among Prospective Passengers at Halim Perdanakusuma Airport" *aims to determine the extent to which the variables of communication, information service quality, and facilities affect customer satisfaction. This study employs a quantitative approach using a survey method involving 100 prospective passenger respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Structural Equation Modeling (SEM) method with the assistance of SmartPLS 4.0 software.*

The results of the study indicate that communication and information service quality have a significant influence, both partially and simultaneously, on customer satisfaction. Facilities, however, were found to have no significant effect on satisfaction levels. This research highlights the importance of enhancing services through effective communication, reliable information, and adequate physical facilities to create a positive customer experience in the airport environment.

Keywords*: Communication, Information Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction, Halim Perdanakusuma Airport.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa atas nikmat dan karuniaNya yang telah dilimpahkan kepada peneliti dan juga terimakasih kepada Hermansyah Dan Nurjanah sebagai orang tua, abang Nuzar, Rian dan adik Najwa yang selalu mendoakan dan mendukung proses ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk melihat Pengaruh Komunikasi, Kualitas Layanan Informasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Calon Penumpang Bandara Halim Perdanakusuma Sehingga tersusun penelitian ini yang berjudul ***"Pengaruh Komunikasi, Kualitas Layanan Informasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Calon Penumpang Bandara Halim Perdanakusuma"***

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Seiring dengan selesainya skripsi ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak berikut :

1. Irjen. Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H, M.M., Ph.D., D. Crim., (Honoris Causa) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, M.Si selaku Kepala Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Bapak Dr. Asrul Nur Iman, S.Sos., M.I.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak bimbingan kepada peneliti sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
5. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh staf akademik yang telah berperan penting dalam membantu peneliti membuat skripsi ini.
6. Zahwa, Reja, Rapip, Rijwan sahabat yang telah memberikan banyak motivasi semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat dan tepat waktu.

Pengaruh Komunikasi.., Ahmad Naufal, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

7. Siva, Yoga, Pandu, Danendra, Kelvin, Dhea, Teman-teman kampus yang sudah sama-sama berjuang dalam perkuliahan. Terimakasih atas kerjasamanya.
8. Dan orang-orang yang telah membantu demi lancarnya penulisan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pribadi dan orang lain. Adapun kelebihan dan kekurangan yang dapat disampaikan baik sebagai kritik maupun saran akan peneliti terima sebagai koreksi supaya bisa lebih baik lagi.

Jakarta, 29 Juli 2025

Peneliti

Ahmad Naufal

Pengaruh Komunikasi.., Ahmad Naufal, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 4
1.3 Rumusan Masalah 5
1.4 Tujuan Penelitian 5
1.5 Manfaat Penelitian 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **7**
2.1 Penelitian Terdahulu 7
2.2 Tinjauan Konseptual 9
2.3 Tinjauan Teoritis 14
2.4 Kerangka Berpikir 16
2.5 Hipotesis 17
BAB III METODE PENELITIAN **18**
3.1 Pendekatan Penelitian 18
3.2 Desain Penelitian 18
3.3 Subjek dan Objek Penelitian 18
3.4 Populasi dan Sampel 19
3.5 Operasionalisasi Variabel 20
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas 21
3.7 Teknik Pengumpulan Data 22
3.8 Metode Analisis Data 23
3.9 Tempat dan Waktu Penelitian 25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **26**
4.1 Uji Instrumen dan Data Penelitian 26
4.2 Karakteristik Responden 28
4.3 Analisis Data 31

Pengaruh Komunikasi.., Ahmad Naufal, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

4.4 Pembahasan 60
BAB V PENUTUP 64
5.1 Kesimpulan 64
5.2 Saran 64
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 7
Tabel 3.1 Waktu dan Jadwal Kegiatan Penelitian 25
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Komunikasi (X1) 26
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Informasi (X2) 26
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X3) 27
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) 27
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas 28
Tabel 4.6 jenis Kelamin Responden 28
Tabel 4.7 Usia Responden 29
Tabel 4.8 Jenis Pekerjaan Responden 29
Tabel 4.9 Jenis Tujuan Perjalanan Responden 30
Tabel 4.10 jenis Responden Berdasarkana Penggunanaan Layanan Informasi 30
Tabel 4.11 Indikator Kejelasan 32
Tabel 4.12 Indikator kelengkapan informasi 32
Tabel 4.13 Indikator ketepatan waktu 33
Tabel 4.14 Indikator kredibilitas 34
Tabel 4.15 Indikator keterbukaan 34
Tabel 4.16 Rata rata tanggapan responden terhadap item variabel Komunikasi . 35
Tabel 4.17 Indikator eliability 37
Tabel 4.18 Indikator Responsiveness 38
Tabel 4.19 Indikator assurance 39
Tabel 4.20 Indikator tangibles 40
Tabel 4.21 Rata rata tanggapan responden terhadap item variabel Kualitas layanan informasi 40
Tabel 4.22 Indikator kelengkapan fasilitas 43
Tabel 4.23 Indikator kenyamanan fasilitas 44
Tabel 4.24 Indikator keamanan fasilitas 44
Tabel 4.25 Indikator kemudahan akses 45
Tabel 4.26 Indikator ketersediaan teknologi pendukung 46
Tabel 4.27 Rata Rata tanggapan responden terhadap item variabel Fasilitas 47
Tabel 4.28 Indikator kesesuaian harapan 49
Tabel 4.29 Indikator kepuasan terhadap proses 50
Tabel 4.30 Indikator niat menggunakan Kembali 51
Tabel 4.31 Indikaor rekomendasi ke orang lain 51
Tabel 4.32 Rata rata tanggapan responden terhadap item variabel Kepuasan pelanggan 52
Tabel 4.33 Hasil Outer Loading 55

Tabel 4.34 Hasil Cross Loading 56
Tabel 4.35 Hasil Composite Reability 57
Tabel 4.36 Hasil Uji R Square 58
Tabel 4.37 Hasil Uji Hipotesis 59

Pengaruh Komunikasi.., Ahmad Naufal, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Anggota Komisi V DPR Desak Bandara Halim Tutup 2
Gambar 1.2 Dorongan Evaluasi Tata Kelola dan Peningkatan Layanan 3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 16
Gambar 2.2 Model Hipotesis 17
Gambar 4.1 Diagram Jalur Hasil Convergent Validity 55
Gambar 4.2 Diagram Jalur Hasil Uji Boostrapping 58

Pengaruh Komunikasi.., Ahmad Naufal, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata Diri
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian
Lampiran 3. Jawaban Responden
Lampiran 4. Hasil Olah Data Uji Validitas
Lampiran 5. Olah Data
Lampiran 6. Dokumentasi
Lampiran 7. Kartu Bimbingan
Lampiran 8. Form Perbaikan

Pengaruh Komunikasi.., Ahmad Naufal, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025