

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan 109 angket atau kuesioner kepada penumpang di Bandara Internasional Soekarno Hatta dan dengan perhitungan menggunakan teknik analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh *smart tourism technology terhadap passenger satisfaction* di Bandara Internasional Soekarno Hatta, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden di Bandara Internasional Soekarno Hatta mengenai *smart tourism technology* yang terdiri dari empat dimensi yaitu *informativeness*, *accessibility*, *interactivity* dan *personalization* berada pada kategori tinggi. Artinya penerapan *smart tourism technology* dianggap sudah baik dan sesuai dengan harapan dari responden. Dimensi *interactivity* mendapatkan penilaian tertinggi hal ini dikarenakan responden merasa bahwa aplikasi ini sudah cukup interaktif. Sedangkan sub variabel yang memiliki penilaian terendah adalah *personalization*, sub variabel *personalization* diperkirakan mendapat skor paling rendah karena responden berpendapat bahwa personalisasi dari aplikasi ini masih kurang baik, tidak sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. *Smart tourism technology* yang diaplikasikan di Bandara Internasional Soekarno Hatta terbukti dapat menjadi inovasi yang membantu mempermudah dalam kebutuhan mengakses informasi seputar bandara dan penerbangannya secara mudah kapanpun dan dimanapun bagi siapa saja.
2. Tanggapan responden di Bandara Internasional Soekarno Hatta mengenai *passenger satisfaction* berada pada kategori tinggi. Artinya penerapan *passenger satisfaction* dianggap sudah baik dan sesuai dengan harapan dari responden. Indikator yang mendapat penilaian tertinggi dari responden yaitu mengenai tingkat kepuasan yang mereka rasakan terhadap *informativeness*. Hal ini dikarenakan mayoritas responden sudah merasa puas dan merasa bahwa aplikasi Indonesia

Airports ini sudah informatif. Penilaian terendah diberikan kepada indikator tingkat kepuasan terhadap *personalization*, sama seperti pada variabel *smart tourism technology*. Hal ini dikarenakan responden merasa personalisasi dari aplikasi ini masih kurang baik, tidak sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. *Passenger satisfaction* di Bandara Internasional Soekarno Hatta terbukti sudah dinilai baik walaupun masih perlu beberapa peningkatan.

3. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial ada dua sub dimensi yang memiliki pengaruh secara signifikan yaitu sub dimensi *accessibility* dan *peryang* tidak berpengaruh yaitu *informativeness* dan *interactivity*. Hal ini dikarenakan informasi yang dicari ataupun ditemukan oleh pengguna dirasa masih kurang sesuai banyak kendala yang dialami, seperti informasi kurang akurat dan lainnya. Begitupula untuk interaksi, pengalaman yang dirasakan belum memenuhi harapan mereka. Namun secara bersama-sama atau simultan *smart tourism technology* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap *passenger satisfaction* secara bersama-sama atau simultan. Hal ini dikarenakan walaupun terdapat banyak kekurangan dan lainnya, responden tetap merasa dan setuju bahwa pelaksanaan *smart tourism technology* di Bandara Internasional Soekarno Hatta tetap memuaskan dan membantu mereka.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan yang telah dihasilkan dari penelitian ini, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai implementasi dari pengaruh *smart tourism technology* terhadap *passenger satisfaction* sebagai berikut:

1. Pada variabel *smart tourism technology* sub variabel *personalization* mendapat skor paling rendah, hal ini karena responden berpendapat bahwa personalisasi dari aplikasi ini masih kurang baik, tidak sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Sebaiknya pihak PT. Angkasa Pura II lebih memperkenalkan dan memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa walaupun aplikasi ini dibuat memperkaya pengalaman dan sebagai jawaban atas kebutuhan akan adanya aplikasi di

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP
PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO
HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno
Hatta)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

smartphone untuk membantu mempermudah seperti aplikasi lainnya namun aplikasi Indonesia Airports ini berbeda fungsinya tidak dapat di samakan bisa diatur tampilan atau di seleksi fitur mana saja yang diinginkan. Aplikasi ini sudah di desain sedemikian rupa dan memiliki fitur tetap dengan sistem yang tidak dapat diubah secara bebas. Namun hal ini juga dapat menjadi masukan yang baik bagi pengembangan aplikasi kedepannya. Citra dan nilai PT. Angkasa Pura II akan bertambah apabila dapat mewujudkan harapan dan keinginan tersebut. Sebaiknya mulai dipikirkan bagaimana agar aplikasi ini tetap mampu menjalankan fungsinya dengan baik tetapi tetap dapat di personalisasikan oleh pengguna sehingga tidak tertinggal atau dianggap kurang baik bila dibandingkan dengan aplikasi pembantu lainnya.

2. Pada variabel *passenger satisfaction* penilaian terendah diberikan kepada indikator tingkat kepuasan terhadap *personalization*, sama seperti pada variabel *smart tourism technology*. Hal ini dikarenakan responden merasa personalisasi dari aplikasi ini masih kurang baik, tidak sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Sebaiknya PT. Angkasa Pura II lebih memikirkan kembali bagaimana konsep baru untuk aplikasi ini agar tetap dapat mendapat kesan positif, tidak tertinggal, namun tetap sesuai pada tujuan dan fungsinya, tidak mengorbankan hal yang ada namun membuat sesuatu yang baru sehingga kepuasan pada aplikasi dan bandara bisa terus meningkat.
3. Dalam penelitian ini tentulah masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu untuk penelitian selanjutnya penulis menyarankan untuk lebih mencari tahu lebih lanjut mengenai pengaruh dan hubungan antara *smart tourism technology* terhadap *passenger satisfaction* ini dengan menggunakan dimensi-dimensi lain, menambah bacaan mengenai teori terbarunya, juga mengambil metode pendekatan yang berbeda sehingga penelitian dan pembahasan mengenai kedua variabel ini khususnya dengan objek bandara ataupun dalam bidang aviasi dan bidang pariwisata lainnya menjadi lebih baik dan terus berkembang.

Fauziah Hanum, 2018
PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP
PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNATIONAL SOEKARNO
HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno
Hatta)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
 perpustakaan.upi.edu