

## PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA DEPATI AMIR PANGKALPINANG

Elta Afitasari<sup>1</sup>, Yulia Aji Puspitasari<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta  
e-mail: 190209079@students.sttkd.ac.id

<sup>2</sup> Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta  
e-mail: yulia.aji@sttkd.ac.id

---

### ARTICLE INFO

---

Article history:

Received 27 Maret 2023

Received in revised form 8 April 2023

Accepted 8 Mei 2023

Available online 15 Mei 2023

---

### ABSTRACT

---

*In some airports, this waiting room is one room without separation, so that all passengers are in one room. Based on observations, when the author uses the waiting room facilities at Depati Amir Pangkalpinang Airport when the flight density in the morning causes passengers who will fly through gate 1 to have to sit in gate 2 boarding houses because the passenger capacity is exceeded. Apart from that, wifi facilities, charging stations which are not sufficient and do not work so that passengers who want to use these facilities have to queue with other passengers. The purpose of this study includes to find out whether there is an influence of waiting room facilities on passenger satisfaction at Depati Amir Pangkalpinang airport. To find out how much influence the waiting room facilities have on passenger satisfaction at Depati Amir Pangkalpinang airport. Research using qualitative methods. This research took place in the passenger waiting room at PT Angkasa Pura II (Persero) Airport Depati Amir Pangkalpinang. This research was conducted for two months starting from 15 November 2022 – 1 December 2022. The population in this case is related to the research, namely all passengers who were in the waiting room at Depati Amir Pangkalpinang Airport. In this study, the sample used was at least 100 people, all passengers who had stopped at the waiting room at Depati Amir Pangkalpinang Airport. In this study, researchers used probability sampling. With data sources used secondary data and primary data. Data collection techniques used are questionnaires, literature study. With the research instrument used validity test and reliability test. The data analysis technique used is a simple linear regression test, hypothesis testing (T test), and the coefficient of determination. The results of the data analysis*

---

Received Maret 27, 2023; Revised April 8, 2023; Accepted Mei 8, 2023

carried out, it was concluded that it can be between waiting room facilities variables concluded that the sig value of Waiting Room contributing 0.787 or 78.7% to passenger Facilities (X) on Passenger Satisfaction (Y) is 0.000 satisfaction the remaining 21.3% is influenced by  $<0.05$  and the calculated T value is  $19.043 > T$  table factors other.

is 1.984 so it can be concluded that  $H_0$  is reject,

then there is a significant influence between one waiting room facility variable (X) on passenger satisfaction variable (Y) and the contribution

**Keywords:** Waiting Room Facilities, Depati Amir Pangkalpinang Airport, passenger satisfaction

### Abstrak

Beberapa Bandar Udara, ruang tunggu ini merupakan satu ruangan tanpa pemisah, sehingga seluruh penumpang berada dalam satu ruangan. Berdasarkan observasi, ketika penulis menggunakan fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang adalah ketika padatnya penerbangan dipagi hari menyebabkan penumpang yang akan terbang melalui gate 1 harus duduk di kusri gate 2 karna kapasitas penumpang yang melebihi. Selain itu fasilitas wifi, pengisian daya handphone (charging station) yang kurang memadai dan tidak berfungsi sehingga penumpang yang akan menggunakan fasilitas tersebut harus mengantri dengan penumpang lain. Tujuan penelitian ini meliputi Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Depati Amir Pangkalpinang. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Depati Amir Pangkalpinang. Penelitian menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini bertempat diruang tunggu penumpang di Bandar Depati Amir Pangkalpinang PT Angkasa pura II (persero). Penelitian ini dilakukan selama dua bulan mulai dari 15 November 2022 – 1 Desember 2022. Populasi dalam hal ini berkaitan dengan penelitian yaitu seluruh penumpang yang berada diruang tunggu Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang. Dalam penelitian adapun sampel yang digunakan adalah sekurang-kurangnya sejumlah 100 orang seluruh penumpang yang pernah singgah diruang tunggu Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan probability sampling. Dengan sumber data yang dipakai data sekunder dan data primer. Teknik pengumpulan data yang dipakai yaitu kuesioner, studi pustaka. Dengan instrumen penelitian yang digunakan uji validitas dan uji reabilitas. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji regresi linier sederhana, uji hipotesis (uji T), dan koefisien determinasi. Hasil analisa data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa Dapat disimpulkan bahwa nilai sig Fasilitas Ruang Tunggu (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai T hitung sebesar  $19,043 > T$  tabel sebesar 1,984 sehingga dapat di simpulkan bahwa  $H_0$  di tolak, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel fasilitas ruang tunggu (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) dan sumbangan antara variabel Fasilitas Ruang Tunggu memberikan kontribusi sebesar 0,787 atau 78,7% terhadap kepuasan penumpang sisanya 21,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata Kunci:** Fasilitas Ruang Tunggu, Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang, kepuasan penumpang

### 1. PENDAHULUAN

Ruang tunggu bandar udara adalah sebuah ruangan yang digunakan untuk menunggu sebelum memasuki pesawat. Sebagai tempat menunggu para penumpang diberikan pelayanan yang mengutamakan kenyamanan. Faktanya masih banyak Bandar Udara di Indonesia yang masih kurang memperhatikan hal tersebut. Jumlah kursi yang terbatas serta sempitnya ruangan menjadi masalah klasik yang banyak di temukan di Bandar Udara Indonesia, terutama Bandar Udara yang terletak di kota kecil. Beberapa Bandar Udara, ruang tunggu ini merupakan satu ruangan tanpa pemisah, sehingga seluruh penumpang berada dalam satu ruangan.

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono,2015). Fasilitas merupakan suatu yang penting dalam usaha jasa, dimana fasilitas yang cukup baik dapat membuat penumpang merasa puas dan nyaman saat berada di tempat tersebut. Banyak ditemukan di bandara, biasanya seluruh pelayanan sudah cukup baik namun untuk fasilitas yang diberikan masih kurang memadai saat digunakan seperti kurangnya kursi yang tersedia, pengeras suara pemberitahuan yang cukup terdengar jelas oleh penumpang serta kurangnya kebersihan. Hal tersebut merupakan masalah yang sering ditemui di bandara-bandara yang ada di Indonesia, oleh karna itu fasilitas

yang ada harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Setelah fasilitas terasa cukup, hal itu akan menimbulkan rasa nyaman bagi para penumpang.

Bandar Udara Depati Amir (IATA, ICAO) dikenal sebagai Bandar Udara Pangkalpinang yang terletak di kota Pangkalpinang provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Bandara ini dikelola oleh PT Angkasa Pura II sejak bulan Januari 2007. Pada awalnya bernama pelabuhan Udara Pangkalpinang yang dibangun sejak penjajahan Jepang tahun 1942 sebagai pertahanan dari serangan tentara sekutu. Sesuai dengan surat Sekjen Dephub NO. 378/TLK/DEPHUB/VIII/85 tanggal 22 Agustus 1985 nama Bandar Udara Pangkalpinang diubah menjadi Bandar Udara Depati Amir, yang merupakan UPT dari instansi vertikal Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Kementerian Perhubungan. Bandara ini telah sekian kali mengalami perubahan fisik, baik wilayah terminal penumpang, fasilitas landasan pacu, apron, maupun ruang udara. Seiring dengan bertambahnya kapasitas dan ukuran pesawat yang semakin besar, landasan pacu dikembangkan dengan konstruksi aspal.

Untuk ruang udara yang dikendalikan oleh unit pelayanan lalu lintas udara Bandar Depati Amir pada awalnya hanya melayani sebatas wilayah sekitar bandara hingga ketinggian 2500 kaki. Pada tahun 1992, batas wilayah berkembang, dengan batas horizontal hingga 30 Nm, dan batas vertikal 15.000 kaki. Pada tahun 2008 setelah dikelola oleh PT Angkasa Pura II, PT Angkasa Pura II akan melakukan review rencana induk Bandara Depati Amir Pangkalpinang. Rencananya pengembangan Bandara Depati Amir Pangkalpinang akan dilakukan dalam tiga tahap. Beberapa diantaranya, pada tahap pertama runway yang sekarang 2250 meter x 45 meter akan diperpanjang menjadi 2600 meter x 45 meter. Sedangkan untuk apron dari 410 meter x 92 meter menjadi apron 420 meter x 123 meter. Dijelaskan oleh general manager Bandara Depati Amir Pangkalpinang, sampai dengan 2017 pergerakan penumpang mencapai 2.053.947 pax/tahun. Diproyeksikan pergerakan penumpang akan mencapai 5.205.583 pax/tahun. Pada tanggal 14 Maret 2019 bandara ini diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia Joko Widodo.

Berdasarkan *observasi* di Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang, ketika padatnya penerbangan dipagi hari menyebabkan penumpang yang akan terbang melalui *gate* 1 harus duduk di kursi *gate* 2 karena kapasitas penumpang yang melebihi. Selain itu fasilitas wifi, pengisian daya *handphone* (*charging station*) yang kurang memadai dan tidak berfungsi sehingga penumpang yang akan menggunakan fasilitas tersebut harus mengantri dengan penumpang lain.

Terdapat penumpang yang melapor ke pihak staf get mengeluh karena kurangnya pendinginan terhadap ruang tunggu Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang. Sehingga menurut peneliti sangat perlu untuk meneliti dari pada fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Bandar Udara

Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik pada keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. (Annex 14 ICAO). Menurut (IATA) Bandar udara adalah kawasan di daratan atau di perairan dengan batasan-batasan tertentu digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Bandar Udara memiliki beberapa komponen utama seperti Sisi Udara (*Air Side*) yang merupakan bagian yang tertutup untuk publik dan hanya terbuka untuk semua pihak yang terlibat langsung dengan operasi pesawat udara seperti landasan pacu (*runway*), taxiway, apron, terminal penumpang dan *gate*, hangar dan lain-lainnya. Selain itu juga terdapat Sisi Darat (*Land side*) yang merupakan bagian yang terbuka bagi publik meliputi terminal penumpang domestik (ruang kedatangan, keberangkatan, check-in, dan lain-lain) dan ada juga (gedung AMC, radar, dan lain-lain). Pada dasarnya layanan dan fasilitas yang disediakan oleh bandar udara terdapat 3 kelompok yaitu :

- 1) Layanan operasi pesawat udara
- 2) Layanan pemrosesan lalu-lintas penumpang dan barang
- 3) Layanan kegiatan komersil

---

*Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang (Elta Afitasari)*

## 2.2. Ruang Tunggu

Ruang tunggu menurut keputusan Menteri Nomor 20 tanggal 4 mei tahun 2003 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046- 2004 mengenai terminal penumpang Bandar Udara sebagai standar wajib adalah fasilitas yang berfungsi sebagai daerah penumpang sebelum naik pesawat. Standar Nasional Indonesia diaplikasikan khusus didalam lingkungan Bandar udara dengan luas terminal penumpang 1,2 hektar bangunan terminal dibagi dalam kelompok ruangan, seperti ruangan umum, ruangan yang berfungsi untuk menampung kegiatan umum, baik penumpang, pengunjung maupun karyawan (petugas) bandara. Dan ruangan steril, ruangan yang disediakan bagi penumpang yang akan naik kepesawat udara.

Kelengkapan ruang dan fasilitas bangunan terminal penumpang standar dijelaskan dalam table sebagai berikut :

**Tabel 2.1 Kelengkapan ruang tunggu dan fasilitas terminal penumpang**

| Fasilitas       | Kelengkapan ruang dan fasilitas                              |
|-----------------|--|
| <b>Terminal</b> | a. Teras kedatangan dan keberangkatan                        |
|                 | b. Ruang lapor diri ( <i>Checkin area</i> )                  |
|                 | c. Ruang tunggu keberangkatan ( <i>departure lounge</i> )    |
|                 | d. Toilet pria dan wanita ( <i>toilet</i> )                  |
|                 | e. Ruang pengambilan bagasi ( <i>baggage claim</i> )         |
|                 | f. Area komersil ( <i>concession arealroom</i> )             |
|                 | g. Kantor airline ( <i>airline administration</i> )          |
|                 | h. Toilet wanita dan pria untuk umum ( <i>toilet</i> )       |
|                 | i. Fasilitas pemadam   |
|                 | j. Peralatan pengambilan bagasi – <i>tipe gravity troler</i> |
|                 | k. Kursi tunggu  |

Sumber:KM 20 TAHUN 2005

## 2.3. Kepuasan

Menurut kolter (2012) kepuasan adalah prasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah memandangkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Sedangkan menurut Tjiptono (2011) kepuasan konsumen adalah respon konsumen pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal dan kinerja actual produk sebagaimana dipersiapkan setelah konsumsi produk. Berdasarkan berbagai pendapat dari para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dengan kinerja yang dirasakan setelah mengkonsumsi baik barang atau jasa.

Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (lupiyoadi 2014) antara lain:

- 1) Kualitas produk, konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan atau jasa, terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosi, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karna kualitas dari produk tetapi dari nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.
- 4) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
- 5) Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktot yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah performa produk atau jasa, kualitas 44 produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan nilai yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Indikator untuk mengukur kepuasan penumpang, menurut indrasari (2019) adalah:

- 1) Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan penumpang dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
- 2) Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan penumpang diukur dengan menanyakan apakah penumpang ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
- 3) Kesiediaan merekomendasi, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah penumpang akan merekomendasi produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman dan lainnya.

#### **2.4. Fasilitas**

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai dalam suatu tujuan (Zakiah Deradjat, 2012). Selain itu fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat mempermudah, memperlancar pelaksanaan suatu usaha (Suharsimi Arikunto, 2013). Dengan adanya fasilitas yang telah disediakan maka kepuasan konsumen dapat dipenuhi. Pendapat ini menekankan pada adanya tujuan yang akan dicapai dengan memanfaatkan fasilitas.

Fasilitas bandar udara memiliki dua tipe yakni fasilitas pokok serta fasilitas penunjang. Kedua fasilitas ini berguna untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan penerbangan. Berikut merupakan fasilitas-fasilitas pada Bandar Udara:

##### **2.4.1 Fasilitas pokok Bandar Udara**

Menurut peraturan Direktorat Jenderal perhubungan Udara melalui SKEP/77/VI/2005, fasilitas bandar udara yaitu sebagai berikut:

- 1) Fasilitas sisi udara (airside facility)
  - a. Landasan pacu (runway) dan marka landasan pacu
  - b. Runway strip/runway end safety area
  - c. Penghubung landasan pacu (taxiway)
  - d. Peralatan parkir pesawat udara (apron)
- 2) Fasilitas sisi darat (landside facility)
  - a. Bangunan terminal penumpang
  - b. Bangunan terminal barang (kargo)
  - c. Fasilitas bangunan operasi yang meliputi: Fasilitas pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadam kebakaran (PK-PPK), menara kontrol, stasiun bahan bakar, kantor bandar udara, kantor keamanan, rumah dinas bandara, serta kantin dan tempat ibadah
  - d. Fasilitas penunjang bandar udara jalan dan parkir kendaraan.

##### **2.4.2 Fasilitas penunjang Bandar Udara**

Berikut merupakan fasilitas penunjang kebutuhan untuk kebutuhan untuk aktivitas lainnya yang ada di bandar udara:

- 1) Penyediaan toko dan restoran
- 2) Fasilitas parkir dan kendaraan bermotor
- 3) Fasilitas perawatan pada umumnya (perawatan gedung/perkantoran, peralatan dsb)
- 4) Fasilitas pergudangan
- 5) Fasilitas perbengkelan pesawat udara

Dalam memberikan fasilitas bandar udara, harus memenuhi beberapa indikator supaya penumpang merasakan kenyamanan yang dapat memberikan kepuasan dalam bandara tersebut. Beberapa indikator tersebut menurut Tjiptono (2011) seperti perencanaan ruangan yang mencakup perencanaan interior dan arsitektur, tata cahaya dan warna hal ini dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan, dan yang terakhir adalah perlengkapan dan peralatan yang berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai panjangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jalan barang para pelanggan.

### **3. METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Dimana populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang berada di ruang tunggu Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan probability sampling yang berarti bahwa

*Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang (Elta Afitasari)*

seluruh populasi tersebut akan digunakan dalam penelitian dengan menggunakan teknik ini, maka pengambilan sampel dilakukan secara random ataupun acak dari populasi yang ada.

Jumlah sample yang diambil dalam penelitian ini dihitung dengan rumus sampel Wibisono. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa jumlah populasi relatif besar dan tidak dapat teridentifikasi dengan pasti. Sehingga tidak mungkin seluruh elemen diteliti karna adanya keterbatasan waktu penelitian. Adapun rumus sampel Wibisono (dalam Akdon dan Riduwan, 2013) sebagai berikut:

$$\left( \frac{(1,96).(0,25)}{0,05} \right)^2 n = \left( \frac{z\sigma/2\sigma}{e} \right)^2$$

( 96,04 ) = 100 sampel )

Dimana:

n = jumlah sampel

o = Standar deviasi populasi (pendugaan sampel dengan perwakilan  $0,5 \times 0,5 = 0,25$ )

Zo /2 = nilai z adalah tingkat kepercayaan 95% yaitu sebesar 1,96

e = tingkat kesalah 5%

Sesuai dengan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang didapatkan adalah 96.04 dan dibulatkan menjadi 100, sehingga pada penelitian ini setidaknya penulis harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 100 orang.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Uji Validitas

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas X dan Y

| Variabel | Pertanyaan    | R hitung | R tabel | Keterangan |
|----------|---------------|----------|---------|------------|
| X        | Pertanyaan 1  | 0,694    | 0.197   | Valid      |
|          | Pertanyaan 2  | 0,812    | 0.197   | Valid      |
|          | Pertanyaan 3  | 0,623    | 0.197   | Valid      |
|          | Pertanyaan 4  | 0,704    | 0.197   | Valid      |
|          | Pertanyaan 5  | 0,77     | 0.197   | Valid      |
|          | Pertanyaan 6  | 0,692    | 0.197   | Valid      |
|          | Pertanyaan 7  | 0,678    | 0.197   | Valid      |
|          | Pertanyaan 8  | 0,766    | 0.197   | Valid      |
|          | Pertanyaan 9  | 0,737    | 0.197   | Valid      |
|          | Pertanyaan 10 | 0,778    | 0.197   | Valid      |
| Y        | Pertanyaan 1  | 0,782    | 0.197   | Valid      |
|          | Pertanyaan 2  | 0,778    | 0.197   | Valid      |
|          | Pertanyaan 3  | 0,784    | 0.197   | Valid      |
|          | Pertanyaan 4  | 0,755    | 0.197   | Valid      |
|          | Pertanyaan 5  | 0,829    | 0.197   | Valid      |
|          | Pertanyaan 6  | 0,824    | 0.197   | Valid      |
|          | Pertanyaan 7  | 0,787    | 0.197   | Valid      |
|          | Pertanyaan 8  | 0,735    | 0.197   | Valid      |

Sumber : Data Penelitian 2023

Hasil Uji Variabel X dan Y pada tabel di atas diketahui semua item pertanyaan valid. Dengan menggunakan *degree of freedom* (df) = n-2, merupakan jumlah sampel. Pada uji validitas ini peneliti menggunakan 100 sampel, maka nilai *degree of freedom* adalah 98, dengan taraf signifikan 5%,

menghasilkan r-tabel sekitar 0,197. Untuk menggunakan setiap butir yang telah ditentukan validitasnya untuk pemeriksaan lebih lanjut, silakan lihat hasil uji validitas di atas.

#### 4.2 Uji Reliabilitas

**Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Variabel X**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,905             | 10         |

Sumber: Data Penelitian 2023

Hasil dari uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dari variabel bebas (independen) yang diteliti adalah reliabel, karena mempunyai nilai *cronbach alpha* > 0,60. Sehingga item pertanyaan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

**Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Variabel Y**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,925             | 8          |

Sumber: Data Penelitian 2023

Hasil dari uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dari variabel terikat (dependent) yang diteliti adalah reliabel, karena mempunyai nilai *cronbach alpha* > 0,60. Sehingga item pertanyaan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

#### 4.3 Uji Regresi Linier Sederhana

**Tabel 4.4 Regresi Linier Sederhana**

| Model |                        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.       |
|-------|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------------|
|       |                        | B                           | Std. Error | Beta                      | B      | Std. Error |
| 1     | (Constant)             | 2,931                       | 1,638      |                           | 1,789  | ,077       |
|       | Fasilitas Ruang Tunggu | ,740                        | ,039       | ,887                      | 19,043 | ,000       |

a Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

sumber : Data Penelitian 2023

Dalam penelitian ini, analisis regresi linier sederhana dilakukan dengan menggunakan program statistik IBM 26.0. IBM adalah program komputer tertentu yang digunakan untuk menganalisis data, apakah itu parametrik atau tidak.

Adapun persamaan uji regresi linier sederhana yaitu:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

a = angka konstan dari unstandardized coefficients

b = angka koefisien regresi

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan hasil uji regresi linier sederhana dengan persamaannya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2,931 + 0,740X$$

Keterangan :

Konstanta/intersep matematika sekitar 2,931 menyatakan bahwa jika nilai variabel X sama dengan nilai nol, maka nilai Y (Kepuasan Penumpang) adalah 2,931. Dalam hal Fasilitas Ruang Tunggu menyebabkan kepuasan penumpang di Bandar Udara Depati Amir PangkalPinang. Koefisien regresi variabel fasilitas ruang tunggu (X) sebesar 0,740 artinya berarti kenaikan variabel kepuasan penumpang sebesar 0,740 dari peningkatan satu variabel fasilitas ruang tunggu.

#### 4.4 Uji T

**Tabel 4.5 Uji T**

| Model |                        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.       |
|-------|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------------|
|       |                        | B                           | Std. Error | Beta                      | B      | Std. Error |
| 1     | (Constant)             | 2,931                       | 1,638      |                           | 1,789  | ,077       |
|       | Fasilitas Ruang Tunggu | ,740                        | ,039       | ,887                      | 19,043 | ,000       |

a Dependent Variable: Kepuasan Penumpang  
Sumber: Data Penelitian

Dari hasil Tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian akurat dengan membandingkan nilai variabel, Dasar pengambilan keputusan uji t ini jika nilai sig < 0,05 dan T hitung > T tabel, maka ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y dan sebaliknya jika nilai sig > 0,05 dan T hitung < T tabel, maka tidak ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Dapat disimpulkan bahwa nilai sig Fasilitas Ruang Tunggu (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai T hitung sebesar 19,043 > T tabel sebesar 1,984 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  di tolak, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel fasilitas ruang tunggu (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y).

#### 4.5 Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 4.6 Uji Koefisien Determinasi**

| Model | R       | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|---------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,887(a) | ,787     | ,785              | 2,668                      |

a Predictors: (Constant), Fasilitas Ruang Tunggu  
Sumber: Data Penelitian 2023

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi atau R square terdapat angka 0,787 artinya bahwa variabel Fasilitas ruang tunggu memberikan kontribusi sebesar 0,787 atau 78,7% terhadap kepuasan penumpang dan sisanya 21,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terangkum dalam penelitian ini seperti faktor pelayanan, faktor ketepatan waktu dll.

#### 4.6 Pembahasan

##### 4.6.1 Apakah terdapat pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang

Dari hasil data yang diolah peneliti dengan membandingkan nilai sig. < 0,05 dan nilai T hitung > T tabel sebesar 1,984, di dapat hasil nilai sig. 0,000 < 0,05 dan T hitung 19,043 > T tabel sebesar 1,984 maka  $H_0$  diterima dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel fasilitas ruang tunggu (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) yang artinya bahwa fasilitas yang ada di ruang tunggu sangat memberikan efek terhadap kepuasan penumpang, dimana fasilitas di ruang tunggu harus sediakan selengkap mungkin dan nyaman sehingga penumpang akan betah untuk menunggu jadwal keberangkatannya di ruang tunggu. Fasilitas yang disediakan harus bisa menunjang penumpang dan membuat penumpang merasa nyaman dan aman sehingga menimbulkan kepuasan dari dalam diri penumpang tersebut akan suatu jasa yang mereka pilih.

Dari Hasil perhitungan hasil kuesioner dengan menggunakan skor skala likert dengan 10 pernyataan variabel fasilitas ruang tunggu dan 8 pernyataan variabel kepuasan penumpang maka dapat dijabarkan bahwa sebagai berikut:

Pernyataan yang banyak memiliki nilai tertinggi dari jumlah skala likert yaitu pada pernyataan 9 dan pernyataan 10 yang memperoleh nilai sebanyak 437 yang mana pernyataan 9 meliputi selama berada di ruang tunggu Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang fasilitas pengisian daya *handphone* yang disediakan berfungsi dengan baik dengan indikator perlengkapan dan peralatan dari pernyataan 9 yang memiliki nilai paling tinggi dapat disimpulkan bahwa ketersediaan fasilitas pengisian daya *handphone* berfungsi dengan baik sehingga penumpang merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Pernyataan 10 memiliki nilai paling tinggi pada variabel X sebanyak 437 yang mana pernyataan 10 meliputi kursi duduk penumpang pada ruang tunggu Bandar Udara Depati Amir PangkalPinang sudah memenuhi. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa penumpang merasa puas akan ketersediaan kursi duduk pada ruang tunggu sudah memenuhi sehingga pernyataan tersebut mendapatkan nilai tertinggi.

Pertanyaan yang mendapatkan nilai tertinggi berikutnya pernyataan 7 yang mendapatkan nilai sebesar 435 yang mana pernyataan 7 meliputi Penerangan yang cukup dapat mengurangi tingkat kecelakaan atau bahaya bagi penumpang. Dapat disimpulkan bahwa Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang memiliki penerangan yang cukup menurut penumpang yang dapat mengurangi tingkat kecelakaan atau bahaya bagi penumpang sendiri sehingga pernyataan ini memiliki nilai tertinggi dari 10 pernyataan pada variabel X (Fasilitas Ruang Tunggu).

Pernyataan dari variabel Y (Kepuasan Penumpang) yang memiliki nilai tertinggi yaitu pernyataan 6 yang memiliki nilai sebesar 432 yang mana pernyataan 6 meliputi nyamannya ruang tunggu dengan fasilitas yang lengkap serta adanya playground untuk anak-anak. Dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu dengan fasilitas yang lengkap yang tersedia di Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang beserta adanya playground yang membuat kepuasan penumpang meningkat.

Pernyataan 4 yang memiliki nilai sebesar 426 yang mana pernyataan 4 meliputi Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang menyediakan fasilitas yang membuat saya ingin berkunjung kembali. Dapat disimpulkan bahwa dengan fasilitas yang disediakan oleh Bandar Udara Depati Amir PangkalPinang yang membuat minat penumpang ingin berkunjung kembali terlihat dari hasil penjumlahan nilai yang di kuesioner.

Pernyataan 7 yang memiliki nilai sebesar 426 yang mana pernyataan meliputi adanya fasilitas ruang tunggu yang memenuhi membuat merekomendasikan kepada orang lain. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas ruang tunggu yang memadai dan lengkap membuat penumpang nyaman dan aman membuat penumpang merekomendasikan pada orang lain untuk menggunakan jasa layanan Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang.

Pernyataan 12 yang memiliki nilai sebesar 424 yang mana pernyataan 2 meliputi selama berada diruang tunggu Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang AC yang disediakan berfungsi dengan baik sesuai harapan penumpang. Dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang memiliki AC yang berfungsi dengan baik sesuai harapan penumpang yang membuat kepuasan penumpang meningkat terlihat dari hasil penjumlahan kuesioner yang memiliki nilai tinggi.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya fasilitas yang lengkap dan memadai membuat penumpang merasa nyaman berada di ruang tunggu di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang. Dari hasil data yang diperoleh peneliti dan diteliti sehingga dapat di simpulkan bahwa penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Nurul Nurjani (2019) dengan judul penelitian “ Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Bandar Udara Nasawiru Terhadap Kepuasan Penumpang” yang menghasilkan Adanya pengaruh yang signifikan antara fasilitas ruang tunggu terminal bandara udara nusawiru terhadap kepuasan penumpang. Penelitian yang dilakukan Rian Candra Biyantoro (Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta ta) (2018) yang berjudul “Analisis kepuasan konsumen terhadap fasilitas Ruang Tunggu Domestik Terminal Bandara Aditsutjipto Yogyakarta” yang menghasilkan Kualitas fasilitas ruang tunggu bandara yang harus ditingkatkan agar kepuasan konsumen dapat terpenuhi jika kepuasan konsumen sudah terpenuhi oleh fasilitas tersebut pasti otomatis mutu dari bandara tersebut juga akan makin bagus.

#### **4.6.2 Seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang**

Berdasarkan hasil data yang telah diteliti, dari hasil koefisien determinasi fasilitas ruang tunggu memberikan sumbangan sebesar 78,7% terhadap kepuasan penumpang yang mengartikan bahwa adanya fasilitas ruang tunggu yang memadai besar kemungkinan penumpang akan merasa puas. Sisanya 21,3% variabel yang tidak diketahui dan tidak tercantum dalam penelitian ini

### **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat kita Tarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Nilai sig Fasilitas Ruang Tunggu (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai T hitung sebesar  $19,043 > T$  tabel sebesar 1,984 sehingga dapat di simpulkan bahwa  $H_0$  di tolak, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel fasilitas ruang tunggu (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y).
- 2) Nilai koefisien determinasi atau R square terdapat angka 0,787 artinya bahwa variabel Fasilitas ruang tunggu memberikan kontribusi sebesar 0,787 atau 78,7% terhadap kepuasan penumpang dan sisanya 21,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

### Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian dan hasil perhitungan yang diperoleh maka peneliti bermaksud memberikan saran yang semoga dapat bermanfaat bagi lembaga maupun peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

- 1) Bagi Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang  
Dari hasil yang sudah peneliti dapatkan Fasilitas Ruang Tunggu berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Depati Amir PangkalPinang untuk itu diharapkan dari hasil penelitian ini pihak Bandar udara/PT. Angkasa Pura II yang mengelola Bandar Udara Depati Amir PangkalPinang terus meningkatkan fasilitas ruang tunggu agar lebih baik lagi dan mengembangkan inovasi lainnya dengan tujuan agar lebih meningkatkan kepuasan penumpang dan memajukan Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang.
- 2) Bagi Peneliti Selanjutnya  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terkait dengan adanya pengaruh penggunaan ruang tunggu sebagai fasilitas penunjang dalam menunggu jadwal penerbangan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang dan diharapkan peneliti selanjutnya untuk mengkaji lebih banyak sumber atau referensi lain terkait fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang agar hasil penelitiannya lebih baik lagi.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Annex 14 – Aerodromes Volume 1, 2013, *Aerodrome Design and Operations the on Internasional Civil Aviation* (ICAO).
- [2] Andari, Clara Lintang Sistiyo. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pengunjung*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- [3] Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- [4] Akdon, Riduwan. 2013. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*, Bandung: Alfabeta.
- [5] Candra, Rian. 2018. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Ruang TungDomestik Terminal A Bandar Udara Aditsutjipto Yogyakarta*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta.
- [6] Dina Yuliana 2017. *Pengaruh fasilitas, layanan dan Informasi Akseibilitas terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung*.
- [7] Fandy Tjiptono.2015. *Strategi pemasaran*.
- [8] Ghozali I . 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate denganProgram IBM SPSS 23*. SEMARANG: Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- [9] Hikmawati, Fenti. 2017. *Metedeologi Penelitian*. Depok : Gaja Grafindo.
- [10] Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- [11] Keputusan Direktorat Jendral Perhubungan Udara Nomor. SKEP/77/IV/2005 Tentang Persyaratan Teknik Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara. Jakarta : Kementrian Perhubungan.
- [12] Kolter,dan keller. 2012. *Manajemen pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlanggakotler, philip & Armstrong. Gary.(2014) prinsip-prinsip Manajemen. Edisi 14,jilid I. jakarta: Erlangga.
- [13] Keputusan Mentri Nomor 20 Tanggal 4 mei tahun 2003 tentang pemberlakuan standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 mengenai terminal penumpang bandar udara sebagai standar wajib.
- [14] KM 20 Tahun 2005.

- [15] Lupiyoadi. 2014. *Pengaruh kualitas layanan, Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Manajemen.*
- [16] PP Nomor 43 Tahun 1993
- [17] Nurjani,nurul. 2019. *Pengaruh fasilitas terminal Ruang Tunggu Bandar Udara Nusawiru terhadap kepuasan penumpang.* Skripsi. Yogyakarta. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- [18] Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian pendidikan: (pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung)
- [19] Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: ALFABETA.
- [20] Setiawan, D (2019). Analisis kapasitas Apron dan Ruang Tunggu Keberangkatan KONSUMEN pesawat pada New Yogyakarta Internasional Airport. SEMESTA TEKNIKA Vol.22, No.1, 31-40, mei 2019, 10.
- [21] Tjiptono 2011. *Cara mengukur kepuasan pelanggan.*
- [22] *Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.*2019.Jakarta
- [23] *Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1993 tentang standar kelayakan Bandar Udara.*Jakarta
- [24] Wairo, Carla Claudia Octavania. 2017 *Analisis Fasilitas Terminal Yogyakarta Universitas Atma Jaya Yogyakarta.*
- [25] Zakiah Deradjat .2012. *Fasilitas Transportasi Konsumen.* Bandung: CV Alfabeta