

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

by Elta Afitasari

Submission date: 29-Mar-2023 12:30PM (UTC+0700)

Submission ID: 2049750569

File name: Elta_Afitasari_Template.doc (206K)

Word count: 4367

Character count: 27563

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

Elta Afita¹, Yulia Aji Puspitasari²

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

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

ARTICLE INFO

Article history:

Received 27 Maret 2023

Received in revised form 30 Maret 2023

Accepted 29 April 2023

Available online 15 Mei 2023

ABSTRACT

Facilities are important in the service business, where good enough facilities can make passengers feel satisfied and comfortable while in that place. Similarly, the waiting room facilities at the airport are used by passengers to wait before entering the plane. The waiting room provided must feel comfortable and safe, to provide the best performance to airport service users. This study aims to determine the effect of waiting room facilities on passenger satisfaction and to find out how much influence waiting room facilities have on passenger satisfaction at Depati Amir Pangkal Pinang Airport. This research was conducted at Depati Amir Airport Pangkal Pinang, this type of research used quantitative methods. Data sources in this study used primary and secondary data. While the data collection technique in this study used questionnaires distributed to passengers using Likert scale. The sample used in this study used 100 respondents. The data were tested using instrument tests, simple linear regression and hypothesis tests in the form of T tests and determination coefficient tests.

Keywords: waiting room, passenger satisfaction, airport.

Abstrak

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. Sama halnya dengan fasilitas ruang tunggu yang ada di bandar udara digunakan oleh penumpang untuk menunggu sebelum memasuki pesawat. Ruang tunggu yang diberikan harus terasa nyaman dan aman, untuk memberikan performa yang terbaik kepada pengguna jasa bandar udara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang. Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang, jenis penelitian ini menggunakan metode

Received Maret 27, 2023; Revised Maret 30, 2023; Accepted April 29, 2023

kuantitatif. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada penumpang dengan menggunakan skala likert. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 100 responden. Data diuji menggunakan uji instrumen, regresi linier sederhana serta uji hipotesis berupa uji T dan uji koefisien determinasi.

Kata Kunci: ruang tunggu, kepuasan penumpang, bandar udara.

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.

Bedasarkan 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 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.

Terdapat penumpang yang melapor kepihak staf get mengeluh karna 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.

2.7 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 bagian 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

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 pesawat 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
Terminal	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

10

2.3. Kepuasan

Menurut kolter (2012) kepuasan adalah prasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan 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

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

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 karena 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 di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah performa produk atau jasa, kualitas 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) Ketersediaan merekomendasi, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah penumpang akan merekomendasi produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti keluarga, teman dan lainnya.

19

2.4. Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dalam 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 leks, 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 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:

$$n = \left(\frac{z_{\alpha/2} \cdot \sigma}{e} \right)^2$$

(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

Y	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
	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

37

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.

21

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) diteliti adalah reliabel, karena mempunyai nilai *cronbach alpha* > 0,60. Sehingga item pertanyaan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

25

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 4.3 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

14 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.

22 Adapun persamaan uji regresi linier sederhana yaitu:

$$Y = a + bX$$

27 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 :

46 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.

18 4.4 Uji T

Tabel 4.4 Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
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

52 Dari hasil tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian akurat dengan membandingkan nilai variabel, 34 ar pengambilan keputusan uji t ini jika nilai sig < 0,05 dan T hitung > T tabel, maka 49 da pengaruh variabel X terhadap variabel Y dan sebaliknya 17 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 n 58 T hitung sebesar 19,043 > T tabel sebesar 1,984 sehingga dapat di simpulkan bahwa Ho 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 4.5 Uji Koefisien Determinasi

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

a Predictors: (Constant), Fasilitas Ruang Tunggu

Sumber: Data Penelitian 2023

56 Berdasarkan tabel 4.6 menunjukan bahwa nilai koefisien determinasi atau R square terdapat angka 0,787 artinya bahwa variabel Fasi 31 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 1,294, 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 diruang 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 likets 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 liket 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 disimpulkan 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) (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 disimpulkan bahwa H_0 ditolak, 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 Pangkal Pinang untuk itu diharapkan dari hasil penelitian ini pihak Bandar udara/PT. Angkasa Pura II yang mengelola Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang 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 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 penumpang*. 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 Tunggu Domestik Terminal A Bandar Udara Adisutjipto 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 dengan Program IBM SPSS 23*. SEMARANG: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [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 1. jakarta: Erlangga.
- [13] Keputusan Menti 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

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

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

16%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	tabloidaviasi.com Internet Source	1%
2	journal.lppmunindra.ac.id Internet Source	1%
3	hoesada165.blogspot.com Internet Source	1%
4	Submitted to IAIN Salatiga Student Paper	1%
5	jimfeb.ub.ac.id Internet Source	1%
6	eprints.universitaspurabaya.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	1%
8	ejurnal.politeknikpratama.ac.id Internet Source	1%

repository.stei.ac.id

9	Internet Source	1 %
10	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	1 %
11	repository.uksw.edu Internet Source	1 %
12	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper	<1 %
13	repository.unej.ac.id Internet Source	<1 %
14	www.researchgate.net Internet Source	<1 %
15	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1 %
16	journal.amikveteran.ac.id Internet Source	<1 %
17	Nia Fitriya Dewi, You She Melly Anne Darasta. "Analisis Discover YIA (Airport Educated Tour) terhadap Kepuasan Pengunjung di Bandara Yogyakarta Internasional Airport", Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal, 2022 Publication	<1 %
18	eprints.ummi.ac.id Internet Source	

<1 %

19

repository.uin-alauddin.ac.id

Internet Source

<1 %

20

dergipark.org.tr

Internet Source

<1 %

21

ejurnal.seminar-id.com

Internet Source

<1 %

22

repository.ar-raniry.ac.id

Internet Source

<1 %

23

www.neliti.com

Internet Source

<1 %

24

journal.ubb.ac.id

Internet Source

<1 %

25

kc.umn.ac.id

Internet Source

<1 %

26

repository.uinsu.ac.id

Internet Source

<1 %

27

repository.ub.ac.id

Internet Source

<1 %

28

Endah Prawesti Ningrum, Bintang Narpati,
Indra Lubis. "PENGELOLAAN RESIKO
ANGGARAN TERHADAP KINERJA ORGANISASI

<1 %

PADA PT SUMITOMO INDONESIA", Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen, 2020

Publication

-
- | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 29 | jurnal.makmalpendidikan.net
Internet Source | <1 % |
| 30 | Findy Meileny, Tri Indra Wijaksana. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia", Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis, 2020
Publication | <1 % |
| 31 | Submitted to Universitas Nasional
Student Paper | <1 % |
| 32 | dspace.vutbr.cz
Internet Source | <1 % |
| 33 | jurnal.publikasi-untagcirebon.ac.id
Internet Source | <1 % |
| 34 | jurnal.umsu.ac.id
Internet Source | <1 % |
| 35 | repository.iainpurwokerto.ac.id
Internet Source | <1 % |
| 36 | www.scribd.com
Internet Source | <1 % |
| 37 | digilib.uin-suka.ac.id
Internet Source | <1 % |

38	ejournal-polnam.ac.id Internet Source	<1 %
39	ejournal.undiksha.ac.id Internet Source	<1 %
40	jab.polinema.ac.id Internet Source	<1 %
41	jurnal.ikipmataram.ac.id Internet Source	<1 %
42	repository.stiemahardhika.ac.id Internet Source	<1 %
43	unars.ac.id Internet Source	<1 %
44	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
45	jurnal.nusaputra.ac.id Internet Source	<1 %
46	repository.umpalopo.ac.id Internet Source	<1 %
47	repository.upi.edu Internet Source	<1 %
48	Maryati Karma. "Analisa Pengelolaan Produksi dan Biaya Investigasi Fasilitas Bandar Udara untuk Memprediksi Peningkatan Revenue	<1 %

(Studi Kasus di Bandara Depati Amir–Pangkal Pinang)", WARTA ARDHIA, 2019

Publication

49

Muhammad Arfan Harahap, Muhammad Hafizh, Nurzukhairi Syafitri, Riska Ayu Nanda Putri. "Analisis Kesadaran Masyarakat Kecamatan Tanjung Pura Dalam Membayar Zakat", El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 2018

Publication

<1 %

50

Norman Sasono B2041142031. "Pengaruh Manajemen Perubahan Pada Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Kalimantan Barat", Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME), 2020

Publication

<1 %

51

Nurudin Nurudin. "Pengaruh Sharia Marketing terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT Walisongo Semarang", Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 2017

Publication

<1 %

52

core.ac.uk

Internet Source

<1 %

53

eprints.umg.ac.id

Internet Source

<1 %

54

eprints.ums.ac.id

Internet Source

<1 %

55

etheses.uin-malang.ac.id

Internet Source

<1 %

56

karyailmiah.unisba.ac.id

Internet Source

<1 %

57

repository.stieykpn.ac.id

Internet Source

<1 %

58

repository.unib.ac.id

Internet Source

<1 %

59

rttmc-hubdat.web.id

Internet Source

<1 %

60

slideplayer.info

Internet Source

<1 %

61

Beatriks Novianti Bunga, Sartika Kale, Margaritha Soi Maure, Engelbertus Ngalu Bali. "Kekerasan Verbal Orang Tua dan Rasa Percaya Diri Anak Usia Dini di Kelurahan Mutiara, Kabupaten Alor, NTT", Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini, 2022

Publication

<1 %

62

jurnal.poltekba.ac.id

Internet Source

<1 %

63

repository.usd.ac.id

Internet Source

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On