

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI RUANG TUNGGU BANDAR UDARA AHMAD YANI SEMARANG

Mohammad Jordan Andriansyah N<sup>1</sup> & Nur Makkie Perdana Kusuma<sup>2</sup>  
Manajemen Transportasi udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan<sup>1,2</sup>  
Email: [180809354@students.sttkd.ac.id](mailto:180809354@students.sttkd.ac.id)<sup>1</sup> & [Makkie.Perdana@gmail.com](mailto:Makkie.Perdana@gmail.com)<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan penumpang yang ada di ruang tunggu Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, adapun data yang dipakai adalah data primer dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dan membutuhkan sampel sebanyak 80 orang responden. Objek penelitian ini difokuskan kepada penumpang yang sedang berada di ruang tunggu Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Dalam penelitian kuantitatif ini jumlah sampel sumber data dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data akan di uji menggunakan uji instrumen, uji regresi linear berganda, uji hipotesis berupa uji t, uji F dan Koefisien determinasi menggunakan Software SPSS versi 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Selain itu nilai R-Square dari kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas sebesar 75,4% sedangkan sisanya 24,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Ketersediaan Fasilitas, Kepuasan Penumpang

### Abstract

*This study aims to determine how much influence the quality of service and the availability of facilities have on the satisfaction of passengers in the waiting room at Ahmad Yani Airport, Semarang. This study uses quantitative methods, while the data used is primary data with data collection techniques using questionnaires and requires a sample of 80 respondents. The object of this research is focused on passengers who are in the waiting room of Ahmad Yani Airport, Semarang. In this quantitative study, the number of sample data sources was selected using a purposive sampling technique. The data will be tested using instrument tests, multiple linear regression tests, hypothesis testing in the form of t tests, F tests and the coefficient of determination using SPSS software version 22. The results of this study indicate that the variables of service quality and availability of facilities partially or simultaneously affect passenger satisfaction in the waiting room of Ahmad Yani Airport, Semarang. In addition, the R-Square value of service quality and availability of facilities is 75.4% while the remaining 24.6% is influenced by other variables not included in this study.*

**Keywords:** Service Quality, Facility Availability, Passenger Satisfaction



Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

### PENDAHULUAN

Pada masa sekarang ini bandar udara telah menjadi pintu masuk kesuatu negara wilayah maupun daerah dan telah menjadi media penunjang penting di sektor transportasi khususnya udara atau aviation. Untuk mampu menjalankan tugas

dan fungsinya tentunya bandar udara harus ditata secara terarah sehingga adanya pelayanan yang ditujukan kepada pelanggan dapat di berikan secara maksimal sesuai dengan harapan yang pelanggan inginkan. Pada sistem tata kelola bandar udara pihak bandar udara wajib

mengacu pada peraturan yang telah berlaku dan ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Sehingga pada saat inipun bandar udara bukan saja menjadi gerbang masuk dan keluar bagi para pengunjung ataupun penumpang melainkan juga menjadi sarana wisata, hiburan dan rekreasi serta memberikan layanan pusat informasi tujuan pariwisata bagi para wisatawan domestik maupun mancanegara.

Demikian pula halnya dengan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang yang menjadi salah satu bandara transit ataupun bandara tujuan dengan intensitas jumlah penerbangan yang tinggi dan padat dari tahun ke tahun. Hal ini tentu mendorong pihak bandara untuk merealisasikan tahap pembangunan terminal yang dirasa efektif untuk mengantisipasi perkembangan naiknya jumlah penumpang di masa mendatang.

Pada tahun 2018 pihak pengelola Bandar Udara Ahmad Yani PT Angkasa Pura II selesai dengan tahap renovasi pada terminal keberangkatan penumpang dan bagian ruang tunggu yang telah direnovasi secara total dengan penambahan terminal penumpang baru serta perluasan ruang tunggu hal tersebut tentu ditujukan untuk memberikan harapan kepada penumpang akan rasa puas dan nyaman serta mengantisipasi melonjaknya pertumbuhan jumlah penumpang di masa mendatang. Namun menurut data yang penulis dapat pada awal tahun 2021 Bandar Udara Ahmad Yani Semarang mengalami peningkatan jumlah penumpang domestik sebanyak 52% dengan kapasitas ruang tunggu di terminal dalam negeri yang hanya mampu menampung 180 penumpang hal ini tentu menjadi masalah bagi pihak PT Angkasa Pura II dalam hal penanganan penumpang.

Dari data yang penulis peroleh pada media informasi Seputar Semarang (SEMAR, 2021) di awal tahun 2021 bulan

januari dengan melonjaknya jumlah penumpang di musim libur akhir tahun, tahun baru dan perayaan natal sebanyak 52% dari jumlah pengunjung di hari hari biasa. Menyebabkan munculnya keluhan yang dialami oleh para penumpang karena kurangnya kesiapsiagaan pihak bandara dalam memberikan pelayanan. Menurut data yang didapat oleh penulis dari media informasi SEMAR keluhan yang di rasakan oleh penumpang antara lain kurangnya ketersediaan fasilitas seperti penumpang yang tidak mendapatkan kursi duduk dikarenakan jumlah kursi duduk yang kurang karena adanya pembatasan jarak antar penumpang dengan jarak 2 kursi sesuai dengan prokes yang berlaku, pelayanan check in yang kurang steril dan efektif karena padatnya jumlah penumpang yang membuat area check in tidak kondusif, kurangnya perhatian petugas pelayanan informasi bandara kepada penumpang yang membutuhkan layanan informasi keberangkatan di ruang tunggu serta antrian yang panjang di tempat pengambilan bagasi sehingga membuat penumpang berdesak-desakan. Hal tersebut tentu menimbulkan masalah yang signifikan terhadap pelayanan yang diberikan di ruang tunggu bandara Ahmad yani Semarang sehingga menjadikan banyak di antara penumpang yang mengeluh dan kecewa dengan pemberian pelayanan pihak bandara yang dirasa kurang optimal.

Adapun rumusan masalah pada penelitian adalah Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang?, Apakah terdapat pengaruh antara ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang?, Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di

Bandar Udara Ahmad Yani Semarang?, Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang?.

Menurut Rumekso (2013) menjelaskan "ruang tunggu merupakan pintu masuk atau wadah bagi para pendatang maupun pengunjung, serta merupakan titik pertemuan antar pendatang maupun pengunjung entah itu dari pengunjung yang akan menginap maupun antara pengunjung yang tidak menginap." Jadi dapat di artikan ruang tunggu adalah suatu ruangan atau tempat yang dibuat secara khusus didalam terminal penumpang bandara dengan fasilitas penunjang yang ada didalamnya yang ditujukan kepada penumpang untuk menunggu atau menanti waktu jam keberangkatan penerbangan tiba.

Menurut (Kotler & Kevin, 2016) tingkat kualitas pelayanan merupakan kemampuan yang diajukan oleh individu atau kelompok terhadap individu atau kelompok lain, kemampuan atau kinerja tersebut bisa berbentuk seperti aktivitas yang tidak terlihat dan berwujud serta tidak berpengaruh pada kepemilikan benda apapun dan kepada siapapun yang tujuannya adalah untuk tercapainya kepuasan konsumen, berikut adalah dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam (Tjiptono, 2011): *Tangible* (bukti langsung), yaitu penampilan wujud fisik dari fasilitas, peralatan penunjang lainnya, penampilan petugas atau karyawan dan sarana informasi dan komunikasi yang tersedia. *Reliability* (kehandalan), yaitu keahlian petugas dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kehendak, tujuan atau kesiapan para petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh para konsumen.

*Assurance* (jaminan), yaitu keahlian, kesopanan, dan sifat jujur yang dimiliki oleh petugas bandar udara bebas dari ancaman, resiko dan keraguan. *Empathy* (empati), yaitu keringanan untuk menjalankan komunikasi dan interaksi yang maksimal dalam mempelajari keinginan para konsumen.

Menurut Kotler & Armstrong (2014) menyatakan bahwa "fasilitas adalah segala macam yang bersifat perangkat atau perlengkapan yang berbentuk dan diberikan oleh pihak pemberi layanan guna untuk mendukung kenyamanan pelanggan dan faktor yang sangat berperan sekali dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan adalah Harga." Menurut Kotler dalam (Apriyadi, 2017) dimensi yang ada antara lain: Kondisi atau keadaan fasilitas, Kelengkapan dan keutuhan fasilitas, Desain dalam interior, dan Desain luar eskterior.

Pada hakikatnya menurut para ahli kepuasan atau (*satisfaction*) berawal dari bahasa latin kuno "*statis*" (artinya baik atau memadai) dan "*factio*" (artinya membuat atau menjalankan). Jadi secara kompleks kepuasan konsumen atau pelanggan dapat diartikan sebagai suatu cara pemenuhan entitas atau membuat entitas yang memadai (Tjiptono & Anastasia, 2014).

Adapun penelitian yang relevan di antaranya penelitian Vini Adeline (2018) dengan judul Analisis Kepuasan Penumpang terhadap tingkat pelayanan Fasilitas di Bandar Udara Adi Sutjipto Yogyakarta. Selanjutnya penelitian dari Roro puspita (2019) dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ruang Tunggu Terminal 3 Bandara Soekarno-Hata. Yang ketiga penelitian dari Boni Arionasti (2018) dengan judul Pengaruh Fasilitas Di Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang,

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan atau metode kuantitatif dengan instrumen penelitian yang dipakai adalah metode survei kepuasan atau kuisisioner. Untuk data yang dipakai pada penelitian ini adalah data primer yang merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya tanpa melewati perantara. Pada penelitian ini sumber data primer diperoleh langsung dari penyebaran kuisisioner atau angket kepada para penumpang yang berada di area ruang tunggu Bandar Udara Ahmad Yani Semarang

## Populasi

Menurut (Sugiyono, 2011) populasi merupakan suatu kawasan penyamarataan yang terdiri oleh objek maupun subjek yang mempunyai ciri-ciri spesifik dan kuantitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi yang ada pada penelitian ini adalah semua penumpang yang sedang berada di area ruang tunggu keberangkatan penumpang atau pengunjung Bandar Udara Ahmad Yani Semarang yang mempunyai karakteristik tertentu sesuai dengan kriteria pemilihan responden dengan jumlah populasi yaitu sebanyak 100 orang penumpang keberangkatan yang diperoleh dari data BPS statistik wilayah Jawa Tengah dengan rata-rata jumlah penumpang dan pengunjung Bandar Udara Ahmad Yani Semarang per hari di tahun 2021.

## Sampel

Menurut (Sugiyono, 2011) sampel adalah jumlah dari bagian dan karakteristik yang dimiliki dari berapa jumlah populasi tersebut. Sehingga menjadikan sampel bagian dari populasi yang ada, maka dari itu untuk pengambilan jumlah sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh ketentuan

dan aturan yang ada. Pada penelitian ini besar ukuran sampel ditentukan dengan cara memakai rumus slovin. Adapun ketentuan dari rumus slovin adalah:

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

n = ukuran jumlah sampel yang akan dicari  
N = ukuran dari jumlah populasi (ukuran Populasi berjumlah 100 responden yang di dapat dari jumlah penumpang keberangkatan terminal domestik Bandar Udara Ahmad Yani)

E = tingkat kesalahan (5%)

Dari rumus slovin yang telah dijabarkan. Maka didapat besarnya sampel adalah:

$$n = \frac{100}{1 + 100(0,05)^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100(0,0025)}$$

$$n = \frac{100}{1,25}$$

$$n = 80$$

Dengan memakai rumus slovin ini dapat diketahui jumlah untuk sampel yang dituju guna dijadikan responden pada penelitian ini adalah sebanyak 80 responden.

## Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini antara lain

1. Dokumentasi. Menurut (Sugiyono, 2011) dan (Nurgiansah, 2020) dokumentasi adalah salah satu langkah yang dilakukan oleh para peneliti untuk memperoleh suatu jawaban dari penelitiannya baik berupa informasi dalam bentuk dokumen penting, gambar atau tulisan angka dan buku serta arsip arsip penting yang dapat menunjang dan mempermudah penelitian.
2. Kuisisioner. Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pernyataan

atau pertanyaan tertulis yang telah disusun sebelumnya kepada calon responden untuk di jawab sesuai dengan apa yang responden rasakan (Sugiyono, 2011).

Pada penelitian yang dilakukan ini penulis menggunakan jenis kuisiener yang tertutup dimana calon responden sekedar diperbolehkan memilih sebanyak opsi jawaban yang telah penulis cantumkan pada lembar kuisiener. Sedangkan untuk jenis skala pengukuran yang dipakai pada penelitian ini adalah model *likert scale*.

### Teknik Analisis Data

#### 1. Uji Instrumen Penelitian

##### a. Uji Validitas

Uji validitas dipakai oleh penulis untuk mengukur valid atau tidaknya data dari suatu kuisiener. Kuisiener dapat dinyatakan valid jika item pernyataan yang diberikan oleh suatu kuisiener mampu menerangkan suatu hasil yang akan diukur oleh kuisiener itu sendiri (Ghozali I. , 2012). Pada uji validitas pertanyaan dikatakan valid apabila  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel dan dikatakan tidak valid apabila nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel.

**Tabel 1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

Butir	Rhitung	Rtabel	Hasil
P1	632	0,220	Valid
P2	703	0,220	Valid
P3	755	0,220	Valid
P4	826	0,220	Valid
P5	793	0,220	Valid
P6	772	0,220	Valid
P7	777	0,220	Valid
P8	774	0,220	Valid
P9	765	0,220	Valid
P10	752	0,220	Valid
P11	794	0,220	Valid

**Tabel 2. Uji Validitas Ketersediaan Fasilitas**

Butir	Rhitung	Rtabel	hasil
P1	774	0,220	Valid
P2	853	0,220	Valid
P3	788	0,220	Valid
P4	735	0,220	Valid
P5	790	0,220	Valid
P6	702	0,220	Valid
P7	833	0,220	Valid
P8	827	0,220	Valid
P9	869	0,220	Valid
P10	756	0,220	Valid

**Tabel 3. Uji Validitas Kepuasan Penumpang**

Butir	Rhitung	Rtabel	Hasil
P1	696	0,220	Valid
P2	739	0,220	Valid
P3	689	0,220	Valid
P4	727	0,220	Valid
P5	802	0,220	Valid
P6	676	0,220	Valid
P7	694	0,220	Valid
P8	735	0,220	Valid
P9	727	0,220	Valid
P10	682	0,220	Valid

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji dinyatakan valid, karena rhitung lebih besar dari rtabel.

##### b. Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2011) dan (Nurgiansah, 2021) Uji reliabilitas merupakan instrumen pengukuran atau serangkaian alat yang mampu mengukur dari hasil suatu data yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan secara berulang kali. Uji reliabilitas dapat dilangsungkan dengan pengukuran memakai alpha cronbach.



Apabila suatu nilai koefisien reliabilitas yang ditunjukkan dari nilai cronbach alpha yaitu lebih dari nol koma tujuh (>0.7) adalah dapat diterima sedangkan nilai cronbach alpha dengan hasil nilai leboh dari nol koma delapan (>0.8) dapat dikatakan sempurna atau reliabel.

**Tabel 4. Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach alpa	Hasil
Kualitas pelayanan	0,927	Reliabel
Ketersediaan fasilitas	0,934	Reliabel
Kepuasan Penumpang	0,893	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji dinyatakan reliabel, karena apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari (>) 0,7

2. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besar pengaruh dua variabel bebas yang terdiri dari X1 (Kualitas pelayanan) dan X2 (ketersediaan fasilitas) dengan variabel terikat yaitu Y (kepuasan penumpang). Persamaan regresi berganda dirumuskan dengan:

$$Y = a + b1.X1 + b2.X2 + e$$

Keterangan :

Y =Variabel terikat (dependent) (kepuasan pelanggan)

a = Nilai Konstanta

b = R2 / Koefisien determinasi

X= Variabel bebas independen (kualitas pelayanan)(ketersedian fasilitas)

e = eror term (faktor kesalahan).

3. Uji Hipotesis

a. Uji T

Uji parsial atau uji t pada umumnya dipakai dengan tujuan untuk melihat signifikansi hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen secara sendiri-sendiri atau parsial. Hasil dari perhitungan pada rumus uji t tersebut

yang akan dijadikan perbandingan dengan nilai t tabel dengan memakai tingkat resiko 0.05 dengan kriteria yang dapat dipakai adalah:

1) Ho dapat diterima jika nilai dari thitung  $\leq$  ttabel Thitung harus lebih kecil dari Ttabel atau nilai sig  $> \alpha$  signifikansi lebih besar dari cronbach alpa.

2) Ho dapat ditolak jika nilai dari thitung  $\geq$  ttabel Thitung harus lebih besar dari Ttabel atau nilai sig  $< \alpha$  signifikansi lebih besar dari cronbach alpa.

b. Uji F

Uji F merupakan salah satu metode analisa data yang ditujukan untuk melihat koefisien regresi secara simultan dengan maksud guna mengetahui pengaruh semua variabel bebas yang terdapat di dalam model secara serentak atau bersama-sama terhadap variabel terikat. Analisis digunakan melalui kriteria pengambilan keputusan:

1) Ho dapat ditolak jika Fhitung  $>$  Ftabel Fhitung lebih besar dari Ftabel atau nilai sig  $< \alpha$  signifkiansi lebih kecil dari cronbach alpa

2) Ho dapat diterima jika Fhitung  $<$  Ftabel Fhitung lebih kecil dari Ftabel atau nilai sig  $> \alpha$  signifikansi lebih besar dari cronbach alpa

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi umumnya dipakai sebagai metode analisa data atau alat ukur untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model rergresi dalam memanifestasikan jenis variabel terikat yang ada. Nilai dari koefisien determinasi yang dihasilkan yaitu antara 0 hingga 1 (Ghozali I. , 2012). Dengan tolak ukur keputusan koefisien determinasi adalah:

1) Jika hasil dari perhtingan rumus Kd mendeteksi 0 , bisa disimpulkan bahwa pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent memiliki nilai yang lemah.

2) Jika hasil dari perhitungan rumus  $K_d$  mendeteksi 1, bisa disimpulkan bahwa pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent memiliki nilai yang kuat.

**Hipotesis**

$H_0$  : Tidak terdapat adanya pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu bandar udara ahmad yani semarang.

$H_1$  : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang

di ruang tunggu bandara ahmad yani semarang.

$H_2$  : Terdapat pengaruh antara ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu bandara ahmad yani semarang.

$H_3$  : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu bandara ahmad yani semarang.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**  
**Hasil Penelitian**

1. Uji Regresi Linear Berganda

**Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,071	2,234		3,166	,002
Kualitas Pelayanan	,398	,073	,442	5,455	,000
Ketersediaan Fasilitas	,438	,072	,495	6,112	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Hasil dari Uji regresi linear berganda bahwa dapat disusun persamaan rumus linearnya sebagai berikut :

$$Y = 7,071 + 0,398X_1 + 0,438X_2$$

Persamaan di atas menunjukkan bahwa dari kedua variabel independent yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan ketersediaan fasilitas ( $X_2$ ) mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang ( $Y$ ) dengan besar pengaruh 0,836 ( $0,398 + 0,438 = 0,836$ )

836) setiap 1 perubahan nilai yang terjadi pada kedua variabel tersebut. Artinya, jika nilai pada variabel independen kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan Ketersediaan Fasilitas ( $X_2$ ) bertambah 1 nilai maka kepuasan penumpang ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,836 dan sebaliknya jika kedua variabel independen mengalami pengurangan 1 nilai maka kepuasan penumpang ( $Y$ ) akan mengalami penurunan sebesar -0,836

2. Uji Hipotesis

a. Uji T

**Tabel 6. Hasil Uji T**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,071	2,234		3,166	,002
Kualitas Pelayanan	,398	,073	,442	5,455	,000
Ketersediaan Fasilitas	,438	,072	,495	6,112	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Uji T merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh masing masing variabel independen secara parsial atau sendiri-sendiri terhadap variabel dependen. Jika diketahui nilai dari signifikansi kurang dari  $< 0,05$  dan nilai T hitung  $> T$  tabel lebih besar maka  $H_0$  dapat ditolak,  $H_1$   $H_2$  bisa diterima.

a. Dari hasil uji parsial atau uji t pada keterangan tabel di atas bisa dilihat bahwa nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ) dan nilai T hitung sebesar 5,455 ( $5,455 > 3,11$ ) lebih besar dari T tabel. Sehingga dari nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat adanya pengaruh antara variabel (X1)

kualitas pelayanan terhadap Variabel (Y) kepuasan penumpang pada ruang tunggu Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

b. Nilai signifikansi pada variabel ketersediaan fasilitas (X2) sebesar 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ) dan nilai T hitung sebesar 6,112 ( $6,112 > 3,11$ ) lebih besar dari T tabel. Sehingga nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat adanya pengaruh antara variabel (X2) ketersediaan fasilitas terhadap variabel (Y) kepuasan penumpang pada ruang tunggu Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

b. Uji F

**Tabel 7. Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2675,167	2	1337,584	117,703	,000 <sup>b</sup>
Residual	875,033	77	11,364		
Total	3550,200	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

b. Predictors: Ketersediaan Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama-sama. Apabila nilai sig  $< 0,05$  atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jika dilihat dari tabel 4.9 uji F, dapat diketahui bahwa nilai sig. 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ) atau nilai  $F_{hitung}$  (117,703  $> 1,994$ ) lebih besar dari  $F_{tabel}$  (1,994). Nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat

adanya pengaruh antara variabel (X1) kualitas pelayanan dan variabel (X2) ketersediaan fasilitas secara bersama-sama terhadap variabel (Y) kepuasan penumpang pada ruang tunggu Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

c. Koefisien Determinasi

**Tabel 8. Hasil Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the Estimate
1	,868 <sup>a</sup>	,754	,747	3,37106

a. Predictors: (Constants), Ketersediaan Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,754. Artinya, proporsi pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan ketersediaan fasilitas

(X2) terhadap kepuasan penumpang (Y) adalah sebesar 75,4% sedangkan sisanya sebesar 24,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di masukan dalam penelitian ini.



## Pembahasan

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda dan uji T yang telah dilakukan diketahui bahwa nilai Thitung variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 5,455 dan nilai sig sebesar 0,00 ( $0,00 < 0,05$ ) nilai tersebut membuktikan bahwa hipotesis pertama diterima yang artinya terdapat adanya pengaruh antara Variabel (X1) kualitas pelayanan terhadap variabel (Y) kepuasan penumpang pada ruang tunggu Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bandar udara dapat mempengaruhi kepuasan penumpang yang sedang berada di area ruang tunggu bandar udara.

Sedangkan berdasarkan hasil uji regresi linear berganda dan uji T yang telah dilakukan diketahui bahwa nilai Thitung variabel ketersediaan fasilitas (X2) sebesar 6,112 dan nilai sig sebesar 0,00 ( $0,00 < 0,05$ ) nilai tersebut membuktikan bahwa hipotesis kedua diterima yang artinya terdapat adanya pengaruh antara Variabel (X1) ketersediaan fasilitas terhadap Variabel (Y) kepuasan penumpang pada ruang tunggu Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Berdasarkan hasil dari uji F yang telah dilakukan bisa diketahui jika nilai dari Fhitung 117,703 dengan nilai dari signifikansi sebesar 0,00 ( $0,00 < 0,05$ ). Nilai tersebut membuktikan bahwa hipotesis ketiga diterima, yang artinya ada dan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas secara simultan atau bersama –sama terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.

Dan berdasarkan dari hasil uji koefisien determinasi ditemukan nilai koefisien determinasi ( $R^2$  square) sebesar 0,754 yang artinya kedua variabel independen bersama-sama mempengaruhi

variabel dependen sebesar 75,4% dan sisanya 24,6% dipengaruhi dari variabel lainnya yang tidak terletak pada penelitian ini.

## KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan guna untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara signifikan dan seberapa besar pengaruh signifikan melalui variabel kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Sehingga berdasarkan hasil penelitian ini dalam pengujian hipotesis dan uji analisis data pada bab sebelumnya maka penulis dapat menarik kesimpulan. Yaitu variabel independen kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan penumpang di ruang tunggu Bandar Udara Ahmad Yani Semarang baik secara individu atau parsial dan bersama-sama atau simultan. Maka dari itu dapat disimpulkan jika semakin kuat ataupun semakin tinggi nilai kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas yang diberikan maka nilai kepuasan penumpang pun akan semakin meningkat.

Saran untuk Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas wilayah penelitian dan menggunakan metode penelitian yang lain seperti metode penelitian kualitatif dengan menggunakan metode wawancara agar hasil yang di dapatkan lebih mendalam dan rinci. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Kedua orang tua dan keluarga yang selalu mendukung proses penyusunan karya ilmiah ini dan Bapak Nur Makkie Perdana Kusuma, S. Kom selaku dosen pembimbing yang selalu memberi saran yang membangun, serta pihak lain yang mendukung penyusunan karya ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adeline, V. (2018). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Fasilitas Di Bandar Udara Adi Sutjipto Yogyakarta. E-journal Uajy.
- Aditya, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta. Jurnal Universitas Surya Darma.
- Andrianto, T., & Ani, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung. Jurnal Polban.
- Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas, Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Di Stasiun Purwosari. Journal Magistra.
- Arionasti, B. (2018). Pengaruh Fasilitas Di Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. Abnus Journal.
- Ghozali, I. (2012). Aplikasi Analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- International Civil Aviation Organization. (2018). Aerodromes Annex 14 Vol I. Montreal: Intl ICAO.
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kemhub. (2015, februari 1). Peraturan menteri Perhubungan Republik Indonesia No.38 tahun 2015. Dipetik juli 3, 2021, dari Hubud dephub: <http://hubud.dephub.go.id>
- Kotler, P., & Gery, A. (2014). Principles Of Marketing 15th edition. Boston: Pearson Education Inc.
- Kotler, p., & Kevin, K. (2016). Marketing Management 15th edition. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Nurgiansah, T. H. (2020). Filsafat Pendidikan. In *Banyumas: CV Pena Persada*.
- Nurgiansah, T. H. (2021). Pendidikan Pancasila. In *Solok: CV Mitra Cendekia Media*.
- Purwoko, B. A. (2013). Kepuasan dan loyalitas : Perspektif Kualitas Layanan. Jakarta: Komunika Jaya Pratama.
- Puspita, R. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ruang Tunggu Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta. Journal Library gunadarma.
- Rangkuti, F. (2016). Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Layanan prima. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. (2014). Metode & Teknik Penyusunan Proposal Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Rumekso. (2013). Housekeeping hotel : Floor Section Edisi II. Yogyakarta: Andi Offset.
- SEMAR. (2021, Februari 2). Melonjaknya Jumlah Penumpang Bandara Ahmad Yani Sebanyak 52%. Semarang, Jawa Tengah, Indonesia.
- Siregar, S. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Anastasia, D. (2014). Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran & Strategi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2011). Service Quality dan Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.