

## PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA TEBELIAN SINTANG KALIMANTAN BARAT

Aldio Noverio<sup>1</sup> & Kartika Fajar Nieamah<sup>2</sup>

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta<sup>1,2</sup>  
Email : [noverioaldio4@gmail.com](mailto:noverioaldio4@gmail.com)<sup>1</sup> & [kartika.fajar@sttkd.ac.id](mailto:kartika.fajar@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. Terdiri dari aspek jumlah kursi, fasilitas belanja, restoran, ruang merokok, internet/wifi, *charging station*, *lounge eksekutif*, TV, Toilet, AC (*Air Conditioner*), informasi pelayanan penerbangan, serta kepuasan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan penyebaran kuesioner secara *online*, teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*, dengan pengambilan sampel sebanyak 50 penumpang. Analisis data dan pengujian hipotesis dikerjakan menggunakan analisis regresi linier sederhana melalui SPSS *windows release 16.0*. Hasil penelitian menghasilkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang memiliki arti adanya pengaruh signifikan antara pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. Dimana nilai signifikansi uji  $t$  sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ .

**Kata kunci:** Bandar Udara Tebelian, fasilitas ruang tunggu, dan kepuasan penumpang.

### Abstract

*This research aims to find out the effect of waiting room facilities on passenger satisfaction at Tebelian Sintang Airport in West Borneo. Consists of aspects of the number of seats, shopping facilities, restaurants, smoking rooms, internet / wifi, charging stations, executive lounges, TV, toilets, air conditioners, flight service information, and satisfaction. The study used quantitative research methods with the spread of questionnaires online, sampling techniques used in this study is a purposive sampling technique, with sampling as many as 50 passengers. Data analysis and hypothesis testing are done using simple linear regression analysis through SPSS windows release 16.0. The results of the investigation resulted in  $H_0$  being rejected and  $H_1$  received which means that there is a significant influence between the influence of waiting room facilities on passenger satisfaction at Tebelian Sintang Airport in West Borneo. Where the significance value of the test  $t$  of 0.000 is less than  $\alpha = 0.05$ .*

**Keywords:** *Tebelian Airport, waiting room facilities, and passengers satisfaction.*



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

### PENDAHULUAN

Transportasi udara adalah alat transportasi yang relatif lebih mudah dibandingkan dengan transportasi darat dan laut, sehingga sering dijuluki sebagai *the most regulated transportation*. Transportasi Udara diatur oleh berbagai ketentuan nasional yang diserasikan dengan ketentuan-ketentuan internasional.

Salah satu tujuan diselenggarakannya penerbangan adalah mewujudkan penyelenggaraan penerbangan yang aman (*safety*), tertib dan teratur (*regularity*), nyaman (*comfortable*), dan ekonomis (*economy for company*) internasional (Baiq, 2016:7). Salah satu tujuan diselenggarakannya penerbangan adalah mewujudkan penyelenggaraan

penerbangan yang aman (*safety*), tertib dan teratur (*regularity*), nyaman (*comfortable*), dan ekonomis (*economy for company*) internasional (Baiq, 2016:7).

Kegiatan transportasi udara itu sendiri, melibatkan pesawat udara sebagai sarana transportasi udara dan bandar udara sebagai prasarana transportasi udara. Bandar udara sebagai suatu simpul dari sistem transportasi udara, memiliki peran yang sangat penting sebagai salah satu pintu gerbang antar negara. Menurut Sumadi (2016) Unit Penyelenggara Bandar Udara atau UPBU adalah unit dari Direktorat Jendral Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan yang bertugas untuk melaksanakan pelayanan jasa penerbangan dan jasa terkait bandar udara, keselamatan, keamanan, dan ketertiban penerbangan pada bandar udara yang belum di usahakan secara komersial.

Bandar Udara Tebelian merupakan bandar udara yang terletak di Kecamatan Sungai Tebelian, Kabupaten Sintang, Kalimantan Barat. Bandar udara ini merupakan bandar udara kelas II yang dikelola oleh Unit Penyelenggara Bandara Udara (UPBU) Kabupaten Sintang dengan kode IATA SQG dan kode ICAO WIOS yang mempunyai hierarki sebagai bandar udara spoke (pengumpan). Bandar udara ini telah memenuhi kualifikasi standar keselamatan, keamanan, dan kenyamanan sesuai peraturan keselamatan penerbangan sipil, diharapkan mampu dalam menghadapi tantangan-tantangan baik yang bersifat bisnis maupun operasional yang ditentukan oleh banyak faktor, terutama dalam bidang Sumber Daya Manusia. Tujuan perusahaan dapat tercapai di perlukan dukungan karyawan yang memiliki kinerja optimal terhadap visi dan misi perusahaan, salah satunya adalah pelayanan dari Fasilitas Ruang Tunggu.

Pengembangan disektor perhubungan harus ditunjang dengan

pengembangan, pemeliharaan, dan penyediaan fasilitas-fasilitas jasa perhubungan udara termasuk bandar udara. Fasilitas ruang tunggu merupakan tempat berkumpulnya penumpang saat sebelum keberangkatan seperti tempat duduk, televisi, koran, AC (*Air Conditioner*), ruangan untuk perokok, toilet, penjualan tiket penerbangan, dan lain-lain. Penyediaan fasilitas tersebut diharapkan mampu memberikan kenyamanan, kemudahan, dan keamanan bagi para penumpang. Maka untuk memenuhi permintaan dari penumpang sehingga merasa betah dan dapat memenuhi kebutuhan selama menunggu penerbangan, terdapat fasilitas penunjang yang nantinya dapat dinikmati.

Berdasarkan berita dari *Suara.com* pada bulan juni 2019 menyatakan bahwa masih banyak bandar udara di Indonesia yang masih kurang memperhatikan fasilitas yang ada di ruang tunggu. Jumlah kursi yang terbatas serta sempitnya ruangan menjadi masalah klasik yang banyak di temui di bandar udara Indonesia, terutama bandar udara yang terletak di kota kecil. Di beberapa bandar udara, ruang tunggu dilengkapi dengan penyejuk udara dan hampir di semua bandar udara ruang tunggu merupakan satu ruangan besar tanpa pemisah, sehingga seluruh penumpang berada dalam satu ruang tersebut. Keterbatasan dari bandar udara memang menjadi masalah utama. Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat misalnya, dengan ruang tunggu yang kecil menyebabkan penumpang harus berdesak-desakan. Kursi yang tersedia tidak lagi memadai untuk menampung jumlah penumpang, serta tidak adanya fasilitas belanja yang menyulitkan penumpang saat ingin membeli makanan atau souvenir-souvenir, kemudian fasilitas lain seperti AC(*Air Conditioner*), toilet, dan informasi layanan penerbangan yang ada kadang mengalami kerusakan sehingga

mengurangi kenyamanan para penumpang di ruang tunggu. Pada saat maskapai yang melayani penerbangan, yaitu Nam Air, Lion Air, dan Wings Air yang keberangkatannya hampir bersamaan pada jam-jam tertentu, membuat ruang tunggu yang ada tidak lagi sanggup menampung jumlah penumpang.

Menurut pengamatan peneliti yang pernah menggunakan fasilitas ruang tunggu yang ada di Bandar Udara Tebelian Sintang, terdapat fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai untuk kedepannya perlu dilakukan evaluasi masalah tersebut antara lain : keluhan pelanggan mengenai toilet yang bau dan kurang bersih, dan tidak adanya *cleaning service* yang *stand by* di toilet tersebut pada saat dibutuhkan, serta kloset yang ada pada toilet tersebut sudah tidak layak pakai dan beberapa alat lainnya sudah tidak bisa digunakan.

Berkaitan dengan hal-hal tersebut fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Tebelian Sintang belum memenuhi standar seperti yang tercantum dalam KM 77 Tahun 1998 Bab XI pasal 30 tentang Pelayanan dan Fasilitas Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara, dan SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, serta PM 38 Tahun 2015 tentang standar Pelayanan Fasilitas Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat.

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat ? dan Seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat ?

Fasilitas Ruang Tunggu Menurut Kotler (2014) fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Sedangkan menurut Daradjat (2012 : 230) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha, dapat berupa benda-benda maupun uang. Adanya fasilitas yang telah disediakan, dapat membuat kepuasan penumpang terpenuhi.

Ruang tunggu merupakan suatu ruangan tempat penumpang yang akan naik ke pesawat atau merupakan proses terakhir dari suatu pemberangkatan (Rumekso, 2001:111). Menurut Belmarnio (2013:62-63) terdapat beberapa fasilitas yang ada di ruang tunggu untuk menunjang kegiatan para penumpang selama berada di ruang tunggu seperti area duduk bagi penumpang, kamar mandi, kantin, dan AC (*Air Conditioner*). Ruang tunggu (*lounge*), terdapat 3 jenis ruang tunggu, diantaranya : *gate lounge*, *common departure lounge*, *transit lounge*. Dalam 1 bandar udara ruang tunggu ini bisa dijadikan dalam 1 ruangan. *Gate lounge* (ruang tunggu pintu masuk) ruang tunggu yang di gunakan bagi para penumpang yang akan masuk ke dalam pesawat. *Common departure lounge* (ruang tunggu keberangkatan), sebagian besar bandara internasional pasti menyediakan dan mempunyai ruang tunggu keberangkatan, untuk para penumpang yang transit dapat menunggu di ruang ini. Ruang tunggu keberangkatan ini akan lebih baik jika disediakan untuk masing-masing jenis maskapai penerbangan. *Transit lounge* (ruang transit), ruang tunggu ini digunakan untuk para penumpang yang diturunkan dari pesawat karena pemeriksaan badan pesawat atau keperluan teknis lainnya. Khusus ruangan ini dapat dipisahkan dari *Gate lounge* dan *common departure lounge*.

Berdasarkan KM 77 Tahun 1998 Bab XI pasal 30, pelayanan jasa

kebandarudaraan di bandar udara dilaksanakan pada daerah lingkungan kerja bandar udara yang meliputi: penyediaan, pengusaha, dan pengembangan fasilitas untuk kegiatan pelayanan pendaratan, lepas landas, parkir, dan penyimpanan pesawat udara. Menurut SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, standar Fasilitas Ruang Tunggu UPBU Kelas II yaitu jumlah kursi diruang tunggu dengan kriteria bandara sebagai berikut Kecil  $\leq 19$  kursi, Sedang 20 – 37 kursi, Menengah 38 – 154 kursi, Besar 155 – 300 kursi. Untuk toilet, diasumsikan bahwa 20% dari penumpang waktu sibuk menggunakan fasilitas toilet. Kebutuhan ruang per orang  $\sim 1 \text{ m}^2$ . Untuk toilet para penyandang *difabel*, besar pintu mempertimbangkan lebar kursi roda.

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2006:177). Menurut Tjiptono (2014), kepuasan berasal dari Bahasa latin “Satis” yang berarti cukup baik, memadai dan “facio” yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kemudian menurut Tjipto (1996) menyatakan bahwa kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antar harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual yang dirasakan. Penumpang menurut PM 38 Tahun 2015 adalah orang yang menggunakan jasa angkutan udara dan namanya tercantum

dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pas*). Menurut Suherman (2011), menyatakan bahwa dalam penerbangan teratur (*schedule*) definisi penumpang adalah setiap orang yang diangkut dengan pesawat udara oleh pengangkut berdasarkan suatu perjanjian angkutan udara dengan atau tanpa bayaran. Penumpang pesawat udara adalah pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan dengan perusahaan penerbangan, penumpang bersedia membayar harga tiket dan pengangkut sanggup membawa penumpang ke tempat tujuan (Hartono, 2011).

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini diantaranya: pertama oleh Ok Yoga Syah Putra, Sarinah Sihombing, dan Chaidir Tasran (2020) dengan judul Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Digital Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Internasional Kualanamu. Penelitian yang relevan kedua oleh Hanim, Na'imatul (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Al- Marwah Trans Tour Travel Umroh Ponorogo. Penelitian yang relevan ketiga oleh Dina Yuliana (2017) Pengaruh Fasilitas, Layanan dan Informasi Aksesibilitas terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Sugiyono (2019:2) mengemukakan bahwa metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.

Penelitian ini menggunakan kuesioner dan studi pustaka untuk memperoleh data penelitian. Lokasi penelitian yaitu di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat dan waktu penelitian dilakukan selama satu bulan yaitu pada tanggal 1 September 2021 sampai dengan 30 September 2021.

### Populasi

Menurut Sugiyono (2018), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang pesawat di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat.

### Sampel

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, dimana pengambilan sampel bertujuan untuk memperoleh informasi dari kelompok secara spesifik. Dalam pengambilan sampel ini terbatas pada responden tertentu saja yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2018) mengemukakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Berdasarkan pengertian tersebut peneliti mengambil sampel sebanyak 50 responden, yaitu penumpang yang pernah menggunakan fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat

pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono ,2018). Dalam penelitian ini, skala *Likert* digunakan untuk mengukur setiap pertanyaan yang di berikan kepada responden. Kemudian responden akan memilih salah satu dari jawaban yang tersedia, masing-masing jawaban diberi skor tertentu. Total skor inilah yang ditafsir sebagai posisi responden dalam skala *likert*. Terdapat lima angka pelambang yaitu : setuju, kurang setuju, sangat setuju, sangat tidak setuju, dan tidak setuju.

2. Studi pustaka adalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku-buku, majalah, liflet yang berkenaan dengan masalah dan tujuan peneliti. Buku tersebut dianggap sebagai sumber data yang akan diolah dan dianalisis seperti banyak dilakukan oleh sejarah, sastra, dan bahasa (Danial, 2009:80). Studi kepustakaan juga berarti teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan (Nazir ,1998).

### Teknik Analisis Data

1. Uji Instrument

- a. Uji Validitas

Menurut Alni *et al*, (2012) Uji Validitas adalah merupakan pengujian yang menunjukkan sejauhmana alat ukur yang kita gunakan mampu mengukur apa yang kita ingin ukur. Kriteria perhitungan sebagai berikut : Apabila signifikansi hasil korelasi  $\leq 0,05$  (5%), maka kuesioner dinyatakan valid. Apabila signifikansi hasil korelasi  $\geq 0,05$  (5%) maka kuesioner dinyatakan tidak valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Ruang Tunggu (X)

Fasilitas Ruang Tunggu (X)			
----------------------------	--	--	--

Butir Pertanyaan	Nilai Korelasi	Nilai Sig.	Keterangan
1	.683**	.000	Valid
2	.657**	.000	Valid
3	.678**	.000	Valid
4	.639**	.000	Valid
5	.770**	.000	Valid
6	.638**	.000	Valid
7	.732**	.000	Valid
8	.754**	.000	Valid
9	.736**	.000	Valid
10	.664**	.000	Valid

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa hasil uji validitas yang telah dilakukan untuk menguji semua butir pertanyaan dari variabel Fasilitas Ruang Tunggu (X). Berdasarkan hasil tersebut

terlihat bahwa nilai signifikansi  $\leq 0,05$ , hal ini berarti semua butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini valid . sehingga dapat dinyatakan layak untuk mewakili variabel penelitain.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)**

Butir Pertanyaan	Nilai Korelasi	Nilai Sig.	Keterangan
1	.705**	.000	Valid
2	.715**	.000	Valid
3	.683**	.000	Valid
4	.705**	.000	Valid
5	.577**	.000	Valid
6	.687**	.000	Valid
7	.734**	.000	Valid
8	.730**	.000	Valid
9	.762**	.000	Valid
10	.590**	.000	Valid
Butir Pertanyaan	Nilai Korelasi	Nilai Sig.	Keterangan

Dari tabel 2 menunjukkan bahwa hasil uji validitas yang telah dilakukan untuk menguji semua butir pertanyaan dari variabel Kepuasan Penumpang (Y). Berdasarkan hasil tersebut terlihat bahwa nilai signifikansi  $\leq 0,05$ , hal ini berarti semua butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini valid . sehingga dapat dinyatakan layak untuk untuk mewakili variabel penelitain.

dan konsistensi dari alat pengukuran yang kita gunakan, sehingga memberikan hasil yang relative konsisten jika pengukuran tersebut diulangi (Alni *et al*, 2012). Uji reliabilitas menggunakan software SPSS for Windows dan diukur dengan menggunakan nilai *Cronbach Alpha* (Sekaran, 2000 dalam Alni *et al*, 2012). Kriteria perhitungan sebagai berikut Apabila nilai *Cronbach Alpha*  $\geq 0,6$  (60%), maka kuesioner tersebut reliabel. Apabila nilai *Cronbach Alpha*  $\leq 0,6$  (60%), maka kuesioner tersebut tidak reliabel.

**b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauhmana stabilitas

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Fasilitas Ruang Tunggu (X)	0.892	
Reliabel		

Berdasarkan tabel 3 hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Fasilitas Ruang Tunggu (X) sebesar 0,892 dan Kepuasan Penumpang (Y) sebesar 0,870. Menurut Sekaran, (2000 dalam Alni *et al*, 2012) kuesioner hasil uji reliabilitas dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dan taraf signifikansi 60% atau 0,6.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka pengujian ini dapat dikatakan bahwa semua instrument penelitian tersebut reliabel sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini.

2. Uji Hipotesis
  - a. Uji t

Tabel 4. Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	Standardized Coefficients	T	Sig.
	Beta		
(Constanta)		3.858.	.000
Fasilitas Ruang Tunggu (X)	0.868	12.118	.000

Berdasarkan hasil uji t, fasilitas ruang tunggu memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  dengan koefisien regresi 0,868. Sehingga dapat dinyatakan bahwa fasilitas ruang

tunggu memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini berarti  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak dalam penelitian ini.

- b. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.868 <sup>a</sup>	.754	0.749	2.706

Berdasarkan tabel 5 tampilan *output* SPSS model *summary* besarnya besar nilai korelasi atau hubungan R yaitu sebesar 0,868. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,754 yang memiliki arti bahwa pengaruh variabel X atau independen terhadap variabel Y atau dependen adalah sebesar 0,754. Hal tersebut membuktikan

bahwa pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat yaitu sebesar 0,754 atau 75,4% yang dapat dimasukkan kedalam korelasi sangat kuat.

- c. Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 6. Hasil Regresi Linier Sederhana

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constanta)	10.194	2.643		3.858.	.000
Fasilitas	.695	.057	0.868	12.118	.000

Ruang Tunggu (X)					
------------------	--	--	--	--	--

Berdasarkan tabel 4.8 diperoleh hasil persamaan regresi, sebagai berikut :

$$Y = 10.194 + 0,695 X$$

Berdasarkan hasil tersebut, persamaan regresinya adalah koefisien variabel fasilitas ruang tunggu (X) sebesar 0,868. Nilai yang positif pada variabel fasilitas ruang tunggu menunjukkan bahwa variabel tersebut mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang, artinya jika fasilitas ruang tunggu semakin bagus maka kepuasan penumpang semakin tinggi dan sebaliknya.

### Hipotesis

H<sub>0</sub> : Tidak adanya pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat.

H<sub>1</sub> : Adanya pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan peneliti didapatkan hasil uji t, fasilitas ruang tunggu memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  dengan koefisien regresi 0,868 yang artinya H<sub>1</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh fasilitas ruang tunggu (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat, hasil tersebut didapatkan dari data yang telah diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 16.0.

### Pembahasan

Jawaban rata-rata responden untuk setiap indikatornya yaitu fasilitas ruang tunggu (X) meliputi jumlah kursi dengan

nilai rata-rata 4,06, fasilitas belanja dengan nilai rata-rata 4,12, restoran dengan nilai rata-rata 4,14, ruang merokok dengan nilai rata-rata 4,04, internet/wifi dengan nilai rata-rata 4,12, *charging station* dengan nilai rata-rata 4,24, *lounge eksekutif* dengan nilai rata-rata 4,00, TV dengan nilai rata-rata 4,06, toilet dengan nilai rata-rata 4,12, AC (*Air Conditioner*) dengan nilai rata-rata 4,40, dan informasi pelayanan penerbangan dengan nilai rata-rata 4,32. Setelah itu untuk kepuasan penumpang (Y) meliputi kenyamanan dengan nilai rata-rata 4,15, *re-purchase* dengan nilai rata-rata 3,98, *wort-of-mount* dengan nilai rata-rata 4,32, dan nilai tambah dengan nilai rata-rata 4,23.

Sehingga untuk rata-rata pada variabel fasilitas ruang tunggu yang mendapat nilai terbesar adalah indikator AC (*Air Conditioner*) sebesar 4,40 dan untuk yang terendah adalah indikator *lounge eksekutif* 4,00. Maka dapat diketahui bahwa AC (*Air Conditioner*) merupakan indikator yang berpengaruh sangat kuat terhadap kepuasan penumpang karena semakin bagus suhu AC (*Air Conditioner*) maka semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang, sedangkan *lounge eksekutif* merupakan indikator yang berpengaruh lemah terhadap kepuasan penumpang dikarenakan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat banyak memilih menggunakan pesawat *economy class* dibandingkan menggunakan *eksekutif class*. Kemudian untuk variabel pada kepuasan penumpang yang mendapat nilai terbesar adalah indikator *wort-of-mount* sebesar 4,32 dan untuk yang terendah adalah indikator *re-purchase* sebesar 3,98. Maka dapat diketahui bahwa indikator *wort-of-mount* berpengaruh kuat dalam menentukan kepuasan penumpang karena ketika



penumpang merasa puas maka penumpang tersebut akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain, sedangkan indikator *re-purchase* berpengaruh lemah dalam menentukan kepuasan penumpang karena ketika penumpang tidak merasa puas maka penumpang tersebut tidak akan membeli kembali barang atau jasa yang sebelumnya sudah digunakan.

Besar pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat diukur dari hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ). Dimana besar nilai korelasi atau hubungan R yaitu sebesar 0,868. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,754 yang memiliki arti bahwa pengaruh variabel X atau independen terhadap variabel Y atau dependen adalah sebesar 0,754. Hal tersebut membuktikan bahwa pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat yaitu sebesar 0,754 atau 75,4% yang dapat dimasukkan kedalam korelasi sangat kuat. Maka dapat diketahui bahwa sebesar 24,6% kepuasan penumpang pada Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian peneliti.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. Hal ini berarti hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terdukung dan sekaligus juga mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ok Yoga Syah Putra, Sarinah Sihombing, dan Chaidir Tasran (2020), Hanim Na'imatul (2020), Dina Yuliana (2017).

#### KESIMPULAN

Fasilitas ruang tunggu secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat fasilitas ruang tunggu maka akan memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan penumpang.

Besarnya pengaruh fasilitas ruang tunggu dapat dilihat pada hasil uji  $R^2$ , bahwa variabel X atau independen memberikan pengaruh terhadap variabel Y atau dependen sebesar 0,754. Hal ini menandakan bahwa fasilitas ruang tunggu mempengaruhi kepuasan penumpang 75,4%, maka membuktikan bahwa pengaruh fasilitas ruang tunggu masuk dalam kategori sangat kuat, sedangkan sisanya sebesar 24,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alni, R., R. Gamayuni, dan M. Andriyani. 2012. *Statistika*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta.
- Danial. 2009. *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan UPI. Bandung.
- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hartono. 2011. *Analisis Data Statistika dan Penelitian*. Pustaka Belajar. Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Nomor 20 Tahun 2005. *Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 Mengenai Terminal Penumpang Bandar Udara Sebagai Standar Wajib*. Menteri Perhubungan Indonesia. Jakarta.

- Keputusan Menteri Nomor 77 Tahun 1998. *Pelayanan Fasilitas Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara*. Menteri Perhubungan Indonesia. Jakarta.
- Kotler, P., dan G Amstrong. 2014. *Principles of Marketing*. 12th Edition. Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran. Erlangga. Jakarta
- Kotler, P., dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jilid 1. PT. Indeks. Jakarta.
- Na'imatul, H. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Al-Marwah Trans Tour Travel Umroh Ponorogo. Bandung
- Nazir, M. 1988. *Metodologi Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara : SKEP/77/VI/2005. *Pengoperasian Fasilitas Bandar Udara*. 2005. Menteri Perhubungan Indonesia. Jakarta.
- Peraturan Menteri Nomor 38 Tahun 2015. *Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri*. Menteri Perhubungan Indonesia. Jakarta.
- Putra, O. Y. S., S. Sihombing, dan C. Tasran. 2020. Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Digital Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Kualanamu. *Warta Ardhia*. 46(1): 60-70.
- Suara.com. (2019, Juni). Fasilitas Bandar Udara Belum Lengkap. Diakses pada 11 Agustus 2021, dari <https://www.ruai.com/news/2019/03/01/114338/fasilitas-bandara-tebelian-di-kalimantan-barat-belum-lengkap>
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung
- Suherman, A. 2011. *Penelitian pendidikan*. Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung.
- Sumadi, B. K. 2016. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2016*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Jakarta.
- Tjiptono. F., dan G. Chandra. 2014. *Pemasaran Strategis*. Yogyakarta.
- Yuliana, D. 2017. Pengaruh Fasilitas, Layanan dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung. *Warta Ardhia*. 43(1): 27-42.