

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RUANG TUNGGU DAN FASILITAS TERMINAL KEBERANGKATAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT

R.A Nafameryl Saragih<sup>1</sup> & Dhiani Dyahjatmayanti<sup>2</sup>

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta<sup>1,2</sup>

Email: [ruthaudreynafameryl@gmail.com](mailto:ruthaudreynafameryl@gmail.com)<sup>1</sup> & [dhiani.dyahjatmayanti@sttkd.ac.id](mailto:dhiani.dyahjatmayanti@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Dengan seiring berjalanya perkembangan yang terjadi terhadap lalu lintas udara, maka perlu diimbangi dengan fasilitas yang tersedia harus mampu memadai agar dapat memproses pergerakan penumpang. Tujuan penelitian untuk menganalisis apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu secara simultan terhadap kepuasan penumpang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Dimana data yang dikumpulkan berupa hasil dari data kuesioner, dengan responden yaitu pengguna jasa bandara dan analisis data yang di gunakan seperti uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinieritas dan heteroskedasitas, analisis regresi linear berganda , uji-T, uji-F, koefisien determinasi(R<sup>2</sup>), pengujian terhadap hipotesis, hasil dan jugak kesimpulan H<sub>0</sub> dapat di terima atau di tolak. Dari pembahasan X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap Y dapat dilihat ke-2 variabel kualitas penumpang dan fasilitas tersebut sama sama dapat mempengaruhi variable Y atau kepuasan penumpang. Berdasarkan output di atas dapat diketahui R Square sebesar 0,781, hal ini menggandung arti bahwa pengaruh variable X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> secara simultan terhadap variable Y adalah sebesar 78,1% sedangkan 21,9% lagi dipengaruhi oleh variable lainnya yang tidak tercantum dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan penumpang.

### Abstract

*Along with the developments that occur in air traffic, it is necessary to balance it with the available facilities that must be adequate in order to be able to process passenger movements. The purpose of this study is to analyze whether there is an effect of service quality and waiting room facilities simultaneously on passenger satisfaction. The research method used in this research is to use a quantitative approach. Where the data collected is the result of questionnaire data, with respondents, namely airport service users and data analysis used such as validity, reliability, classical assumptions which include normality, multicollinearity and heteroscedasticity tests, multiple linear regression analysis, T-test, test- F, coefficient of determination (R<sup>2</sup>), testing of hypotheses, results and conclusions H<sub>0</sub> can be accepted or rejected. From the discussion of X<sub>1</sub> and X<sub>2</sub> against Y, it can be seen that the 2 passenger quality variables and these facilities can equally affect the Y variable or satisfaction passenger. Based on the output above, it can be seen that R Square is 0.781, this implies that the influence of variables X<sub>1</sub> and X<sub>2</sub> simultaneously on variable Y is 78.1% while 21.9% is influenced by other variables not listed in this study.*

**Keywords:** service quality, facilities, passenger satisfaction.



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

### PENDAHULUAN

Artikel Transportasi udara menjadi salah satu sarana transportasi yang paling disukai oleh masyarakat pada saat ini agar mampu terhubung dan mampu mendukung kemajuan daerah di suatu

negara. Terjadi peningkatan permintaan terhadap jas penerbangan yang berarti semakin tinggi minat masyarakat terhadap transportasi udara, untuk itu bandar udara sebagai fasilitator berkewajiban untuk memberikan pelayanan serta menyediakan

fasilitas yang baik untuk menunjang kenyamanan penumpang sehingga penumpang merasa puas dan dapat kembali menggunakan transportasi udara sebagai transportasi pilihan.

Bandar udara dituntut untuk selalu melakukan perkembangan baik terhadap pelayanan maupun fasilitas sesuai dengan kebutuhan dan harapan penumpang. Khususnya fasilitas ruang tunggu, tempat dimana penumpang menunggu untuk keberangkatan, sehingga penumpang cenderung merasa bosan. Untuk itu bandar udara harus mampu merancang ruang tunggu yang nyaman serta menyediakan fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipergunakan oleh penumpang sesuai dengan kebutuhan, seperti wifi, ruang baca, colokan Charger handphone dan fasilitas pendukung kenyamanan penumpang lainnya.

Namun dengan perkembangan jaman yang pesat sehingga tingkat kepuasan penumpang atas pelayanan serta fasilitas juga akan semakin tinggi, maka bandar udara harus mampu beradaptasi dengan kondisi lingkungan yang ada untuk menjaga eksistensi serta menjaga nama baik atau citra bandar udara itu sendiri.

Dengan adanya YIA diharapkan mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap transportasi udara, tidak hanya memenuhi kebutuhan namun mampu memuaskan penumpang dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga penumpang bisa royal terhadap transportasi udara. Ketersediaan fasilitas dan pelayanan harus mencakup segala bagian di bandar udara seperti untuk terminal kedatangan maupun terminal keberangkatan. Salah satu yang perlu menjadi perhatian yaitu fasilitas dan pelayanan di ruang tunggu keberangkatan YIA, yang mencakup kebersihan ruang tunggu, kenyamanan kursi, tersedianya akses bebas internet, serta keramahan petugas di ruang tunggu ketika berinteraksi dengan penumpang.

Terlebih bahwa volume penumpang YIA dari tahun 2020 mengalami peningkatan. Menurut kepala badan pusat statistik (BPS) DIY. Heru Margono, jumlah kedatangan penumpang domestik, Desember 2020 naik sekitar 28,71% dari bulan sebelumnya. Sementara YIA, jumlah kedatangan penumpang berjumlah 105.202 orang. Jumlah ini terbagi dalam 1.064 penerbangan domestik dan satu internasional yang mendarat di YIA. Sedangkan melalui keberangkatan dari YIA, ada 1.063 penerbangan domestik dan satu penerbangan internasional yang mengangkut 92.347 penumpang.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, antara lain : Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan penumpang di Yogyakarta Internasional Airport?, Apakah fasilitas ruang tunggu dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang di Yogyakarta Internasional Airport?, Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu secara simultan dapat mempengaruhi kepuasan penumpang di Yogyakarta internasional Airport?, Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta Internasional Airport?.

Pengertian kualitas layanan menurut Wyckof dalam Tjiptonop(2014) merupakan tingkat kelebihan serta kendali yang diinginkan terhadap manfaat produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan. Sehingga perlu diketahui ada dua faktor utama yaitu layanan yang diharapkan (expecte pservice) dan layanan yang dirasakan (perceived service).

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Bagi Pengguna Jasa Bandar Udara, Standar Pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai acuan dalam kegiatan pelayanan dan sebagai pedoman

untuk memperbaiki kualitas pelayanan sebagai komitmen serta kesepakatan kepada masyarakat dalam memberikan layanan yang berkualitas, lebih cepat, lebih mudah, terjangkau dan terukur.

Pelayanan yang diberikan dengan baik akan menghasilkan kepuasan konsumen khususnya pada pengguna jasa penerbangan yang menjadi tujuan utama dari pengelola bandar udara sebagai unit yang menyediakan fasilitas penunjang penerbangan serta memberikan pelayanan yang dibutuhkan penumpang selama berada di bandar udara. Kelengkapan fasilitas pendukung serta pelayanan yang berkualitas harus menjadi prioritas utama bagi pengelola bandar udara, karena dua aspek penilaian tersebut dapat mempengaruhi kepuasan penumpang serta dapat membangun citra baik untuk bandara udara tersebut.

Ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangible evidence*, merupakan wujud fisik, alat, petugas dan material yang digunakan. Ini menjelaskan wujud fisik dari layanan yang konsumen terima. Seperti kondisi bangunan, gastronomi, desain restoran, dan penampilan karyawan yang rapi.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang di janjikan secara tepat dan cekatan. Misalkan pelayanan pada restoran yang di lakukan karyawan sesuai dengan apa yang konsumen harapkan yaitu dapat membantu menyelesaikan permasalahan dan kebutuhan konsumen.
- 3) *Responsiveness*, merupakan kesediaan dalam membantu konsumen dengan pelayanan yang cepat.
- 4) Keamanan (*Assurance*), ialah keahlian, tata krama dan kemampuan karyawan dalam membangun kepercayaan konsumen.

- 5) *Caring/empathy* (*empathy*), merupakan sikap perhatian dan peduli kepada permasalahan konsumen agar konsumen merasa nyaman dan percaya terhadap perusahaan.

Fasilitas adalah objek penunjang dalam meningkatkan kepuasan konsumen, dengan fasilitas pendukung konsumen dapat merasa nyaman. Jika fasilitas yang disediakan memenuhi syarat, maka konsumen merasa sangat puas ( Oetama, 2017).

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Bagi Pengguna Jasa Bandar Udara, fasilitas yang digunakan untuk keberangkatan dan kedatangan penumpang disebut *service level*, Selain itu terdapat fasilitas yang memberikan kenyamanan penumpang serta fasilitas bernilai tambah ialah layanan tambahan.

- a. Faktor-Faktor Penilaian Fasilitas. Berikut merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi nilai terhadap fasilitas, (Nirvana02014): Desain interior, Nilai fungsional, Estetika, Syarat pendukung, Tim pendukung. Elemen penilaian tersebut dapat mempengaruhi kepuasan atas ketersediaan sebuah fasilitas pada sebuah instansi yang pada dasarnya fasilitas yang tersedia memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada konsumen.
- b. Indikator-Indikator Fasilitas. Berdasarkan pendapat Tjiptono (2011), terdapat tiga indikator utama yang menjadi penilaian terhadap fasilitas, diantaranya sebagai berikut: Aspek pertimbangan/ perencanaan spasial, seperti proporsi, kenyamanan dan lainnya yang dipertimbangkan, digabungkan dan dikembangkan untuk memberikan reaksi intelektual dan emosional pengguna atau orang yang

melihat ataupun menggunakannya. Tata ruang yang mencakup internal dan arsitektur, misalnya penempatan perabot dan peralatan di ruang pembangunan, desain dan aliran sirkulasi serta perlengkapan lainnya dan mebel serta mebel lainnya berfungsi sebagai sarana yang ditawarkan oleh kenyamanan, seperti layar atau sebagai struktur pendukung untuk pelayanan pengguna. Unsur-unsur pendukung lainnya, seperti: toilet, wifi, tempat lokasi makan dan minum dan lain sebagainya.

Adapun penelitian yang relevan diantaranya penelitian dari Any Ariani Noor, M.Sc dan Tomy Andrianto, SST., MM.Par (2013) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Bandara Husein Sastranegara Bandung.

Selanjutnya penelitian dari Astuteryanti Tri Lustyana & Adinda Viola Salsabila (2020) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Bandara.

Dan yang terakhir penelitian dari Dina Yuliana (2017) dengan judul Pengaruh Fasilitas, Layanan Dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandara Husein Sastranegara Bandung.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Dimana data yang dihasilkan dalam bentuk angka-angka yang kemudian diolah dan dianalisis agar mendapatkan suatu hasil informasi ilmiah dari angka-angka tersebut (Martono, 2015). Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel yang berlandaskan pada filsafat positif. Meskipun populasi

penelitian berjumlah besar, tetapi dengan menggunakan pendekatan kuantitatif jumlah yang besar bisa menjadi mudah dianalisis baik melalui statistik maupun komputer (Bungin, 2013). Subjek penelitian ini dapat berupa, individu, kelompok, intitusi atau masyarakat.

## Populasi

Populasi merupakan area umum yang terdiri dari objek dan subjek yang memiliki kualitas dan ciri khusus yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Populasi tidak hanya berupa orang, namun bisa juga dalam bentuk benda-benda dalam yang ilmain. Populasi mencakup seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek. Populasi yang dijadikan objek penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa Bandara Udara Internasional Yogyakarta.

## Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan ciri khusus yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika peneliti melakukan penelitian terhadap populasi yang besar, sedangkan peneliti memiliki keterbatasan dana, tenaga serta waktu, maka peneliti menggunakan Teknik pengambilan sampel, sehingga generalisasi kepada populasi yang diteliti (Sugiyono, 2010). Menggunakan metode non probability

sampling

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = persentase batas toleransi kesalahan (10%)

Diketahui

N = 15.000 e = 0,1 (10%)

n =  $N / (1 + (N \times e^2))$

=  $15.000 / (1 + (15.000 \times 10\%^2))$

=  $15.000 / 1 + (15.000 \times 10 / 100^2)$

=  $15.000 / 1 + (15.000 \times 1 / 10^2)$

$$= 15.000 / 1 + (15.000 \times 1 / 100)$$

$$= 99,337 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Dari perhitungan diatas maka diketahui minimal sampel penelitian sebesar 99,337 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden yang menggunakan jasa di Yogyakarta Internasional Airport

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini antara lain:

1. Observasi atau pengamatan dalam penelitian ini yaitu mengamati serta mencatat fenomena permasalahan yang terjadi pada pelayanan serta fasilitas ruang tunggu Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Hasil yang di dapat dari observasi yang dilakukan oleh penulis yaitu berupa beberapa foto yang di tersedia di terminal kedatangan pada bandara Yogyakarta Internasional Airprt.
2. Kuisisioner. Merupakan instrumen untuk pengumpulan data, dalam hal ini partisipan atau responden memberikan jawaban dari pertanyaan atau pernyataan yang disediakan oleh peneliti dalam lembar atau laman koesioner (Sugiyono, 2016). Koesioner digunakan sebagai pengumpulan data dari responden yang telah ditentukan oleh peneliti sebagai sampel penelitian. Kuisisioner dalam penelitian ini berisi 30 pertanyaan yang akan dibagikan kepada penumpang di yang pernah melakukan perjalanan udara melalui Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

### Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian
  - a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016) validitas adalah tingkat ketepatan pada data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya

yang dilaporkan oleh peneliti terhadap objek penelitian. Validitas merupakan suatu standar atau dasar ukuran yang menunjukkan ketetapan (appropriateness), kemanfaatan (userfulness) yang mengarah pada ketepatan interpretasi suatu prosedur evaluasi sesuai dengan tujuan pengukurannya. Untuk meguji validitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini digunakan analisis item dengan menguji karakteristik masing-masing item yang menjadi bagian tes yang bersangkutan. Penentuan valid atau tidaknya suatu item pertanyaan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Jika r hitung > r tabel, maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid) pertanyaan dinyatakan valid.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

NO	Butir	R Hitung	R Tabel (N = 100)	Keterangan
1.	P1	0,629	0,197	Valid
2.	P2	0,733	0,197	Valid
3.	P3	0,590	0,197	Valid
4.	P4	0,586	0,197	Valid
5.	P5	0,683	0,197	Valid
6.	P6	0,624	0,197	Valid
7.	P7	0,750	0,197	Valid
8.	P8	0,576	0,197	Valid
9.	P9	0,562	0,197	Valid
10.	P10	0,692	0,197	Valid

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2)**

NO	Butir	R Hitung	R Tabel (N = 100)	Keterangan
1.	P1	0,579	0,197	Valid
2.	P2	0,787	0,197	Valid
3.	P3	0,707	0,197	Valid
4.	P4	0,549	0,197	Valid
5.	P5	0,671	0,197	Valid
6.	P6	0,753	0,197	Valid
7.	P7	0,493	0,197	Valid
8.	P8	0,658	0,197	Valid
9.	P9	0,688	0,197	Valid
10.	P10	0,787	0,197	Valid

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)**

NO	Butir	R Hitung	R Tabel (N = 100)	Keterangan
1.	P1	0,674	0,197	Valid
2.	P2	0,678	0,197	Valid
3.	P3	0,534	0,197	Valid
4.	P4	0,688	0,197	Valid
5.	P5	0,803	0,197	Valid
6.	P6	0,631	0,197	Valid
7.	P7	0,653	0,197	Valid
8.	P8	0,650	0,197	Valid
9.	P9	0,661	0,197	Valid
10.	P10	0,511	0,197	Valid

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

**b. Uji Reliabilitas**

Menurut Sugiyono (2016), uji reliabilitas yaitu seberapa besar tingkat hasil pengukuran terhadap objek yang sama, sehingga menghasilkan data yang sama. Pengujian terhadap tingkat reliabilitas atau keandalan sebuah instrumen, bertujuan untuk mencari tahu apakah koesioner dapat memberikan ukuran yang konstan atau tidak. Reliabilitas ialah indeks yang menunjukan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Ditentukan reliabilitasnya dengan kriteriapsebagai berikut :jika r alpha >r tabel, maka variabel tersebut dinyatakan reliable. Dapat dilihat nilai Cronbach Alpha

dari 3 Variabel yaitu : Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,852, Fasilitas (X2) sebesar 0,864 dan Kepuasan Penumpang sebesar 0,844 yang artinya dari ke-3 Variabel tersebut berada pada skala >0,60, yang berarti dapat disimpulkan bahwa setiap butir pernyataan dinyatakan reliabel. Karena ke-3 variabel tersebut > 0,60 maka data tersebut reliabel.

**Tabel 4. Hasil uji reliabilitas**

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,852	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,864	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y1)	0,844	Reliabel

**2. Uji Asumsi Klasik**

Uji Asumsi Klasik ini di gunakan untuk prasyarat dalam melakukan uji regeresi berganda, uji asumsi klasik ini harus dilakukan agar penaksiran Parameter dan koefisien regresi tidak bias. Uji asumsi klasik terdiri dari :

**a. Uji Normalitas**

Metode pengambilan keputusan untuk uji normalitas yaitu jika nilai signifikasi > 0,05 maka data berdistribusi normal

**Tabel 5. Hasil Uji Normalitas Data**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
	N	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.28103031
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.056
	Negative	-.067
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Dapat kita lihat di atas menunjukkan hasil dari signifikan si di tabel tersebut sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data pada tabel di atas normal.

b. Uji Multikolinieritas

Batas VIF adalah 10, jika nilai VIF di bawah 10, maka tidak terjadi gejala multikolinieritas (Gujarati, 2012). Menurut Santoso (2012) rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$VIF = \frac{1}{Tolerance} \text{ atau } tolerance = \frac{1}{VIF}$$

Melihat nilai tolerance : jika nilai pada tolerance lebih besar dari >0,10 maka tidak terjadinya multikolonieritas.

**Tabel 6. Hasil Uji Multikolonieritas**

Variable	Tolerance	Vif	Keterangan
----------	-----------	-----	------------

bebas			
X1	0,347	2,884	Non Multikolinieritas
X2	0,347	2,884	Non Multikolinieritas

maka pada table 6 dapat di simpulkan bahawa :

- a). Nilai tolerance : 0,347 > 0,10 maka tidak terjadinya multikolonieritas.
- b).Nilai VIF : 2,884 < 10,00 artinya tidak terjadi multikolonieritas.

c. Uji Heteroskedastitas

Untuk dapat mengambil keputusan pada uji ini apabila nilai signifikansi > 0,05 maka dapat disimpulkan tidak ada terjadinya masalah heteroskedastisitas, namun jika hasil nilai signifikansi < 0,05 , dapat disimpulkan terjadinya masalah heteroskedastisitas.

**Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	2.818	2.223				1.268
Kualitas pelayanan	.202	.085	.191	2.362	.020	.347	2.884
Fasilitas	.717	.080	.722	8.941	.000	.347	2.884

a. Dependent Variable: kepuasan penumpang

- a. Nilai sig pada X1 yaitu 0,020 > 0,05 maka dapat di simpulkan bahawa tidak ada terjadinya masalah heteroskedastisitas
- b. Nilai sig pada X2 yaitu 0,000 > 0,05 maka dapat disimpulkan ada terjadinya masalah heteroskedastisitas.

Maka dapat di simpulkan pada nilai sig X1 tidak ada terjadinya masalah heteroskedastisitas sedangkan X2 ada terjadinya masalah heteroskedastisitas.

3. Uji Regresi Linear Berganda.

Fungsi dari analisis regresi linear berganda adalah menunjukkan pengaruh

dari Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Bila dijabarkan secara sistematis bentuk persamaan dari regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e,$$

Keterangan :

- Y : variabel terikat (kepuasan)
- X1 :variable bebas satu (kualitas pelayanan)
- X2 : variabel bebas dua (fasilitas)
- a : nilai konstanta
- b1 : nilai koefisien regresi X1
- b2 : nilai koefisien regresi X2
- e : standar error

4. Uji Hipotesis

a. Uji T

Uji t menurut Nadira Amira (2020), bertujuan untuk membuktikan apakah variabel independent secara individu mempengaruhi variabel dependen .

Rumus mencari nilai t tabel adalah t

$$t_{tabel} = (\alpha/2; n-k-1)_p$$

Keterangan :

$\alpha$  = Nilai Signifikansi 0,05

n = Jumlah Sampel

k = Jumlah Variabel X

Dasar pengambilan keputusan:

1) Apabila nilai t hitung  $\geq$  t tabel maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima.

2) Apabila nilai t hitung  $\leq$  t tabel maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variable terikat (Y) atau hipotesis ditolak.

b. Uji F (uji keterandalan model)

Uji statistic F menurut Ghazali (2018) syarat pengujian hipotesis dalam penggunaan statistik ialah saat nilai signifikansi  $F < 0,05$ , maka hipotesis alternatif diterima, yang menyebutkan bahwa semua independen secara simultan dan signifikan mempengaruhi variable dependen. Rumus mencari:

Nilai Ftabel adalah  $F_{tabel} = (k; n-k)$

Keteranganp:

k = Jumlah VariabelpBebas

n = JumlahpSampel

c. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Menurut Priyatno (2016), bahwa untuk regresi dengan lebih dua

variable bebas digunakan Adjusted R<sup>2</sup> sebagai koefisien determinasi. Adjusted R square adalah nilai R square yang telah disesuaikan. Besarnya koefisien determinasi ganda (Adjust R s quare) atau R<sup>2</sup> berada diantara 1 dan 0 atau  $0 < R^2 < 1$ . Semakin besar R<sup>2</sup> yang diperoleh dari hasil perhitungan (mendekati 1), sehingga dapat disimpulkan bahwa sumbangan dari variabel independent terhadap variabel variable dependen semakin besar. Sebaliknya, jika R<sup>2</sup> semakin kecil (mendekati 0), maka dapat disimpulkan bahwa sumbangan dari variable independen terhadap dependen semakin kecil.

**Hipotesis**

H1: Ada pengaruh kualitas terhadap tingkat kepuasan penumpang di Yogyakarta Internasional Airport.

H2: Ada pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta Internasional Airport.

H3: Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta Internasional Airport.

H4: Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu sangat besar terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta Internasional Airport.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

1. Uji Regresi Linear Berganda.

**Tabel 8. Regresi Liner Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.818	2.223		1.268	.208		



Kualitas pelayanan	.202	.085	.191	2.362	.020	.347	2.884
Fasilitas	.717	.080	.722	8.941	.000	.347	2.884
a. Dependent Variable: kepuasan penumpang							

Analisis regresi linear berganda dilakukan dengan cara menetapkan persamaan :

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e,$$

$$\hat{Y} = 26,196 + 0,021X_1 + 0,681X_2 + e,$$

Dari persamaan diatas dapat kita lihat bahwa

a. Nilai dari constant adalah 2,818 yang dimana jika kualitas pelayanan 0 dan fasilitas 0 maka minat penumpang hanya 2,818

b. Berdasarkan nilai koefisien regresi (X1) sebesar 0,202, nilai (X1) yaitu kualitas

pelayanan yang positif dapat menunjukan hubungan yang searah antara hubungan kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan penumpang (Y)

c. Berdasarkan nilai koefisien regresi (X2) sebesar 0,717, nilai (X2) yaitu fasilitas yang positif dapat menunjukan hubungan yang terjadi searah antara hubungan fasilitas X2 dengan kepuasan penumpang Y.

## 2. Uji Hipotesis a. Uji T

**Tabel 9. Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.818	2.223		1.268	.208		
Kualitas pelayanan	.202	.085	.191	2.362	.020	.347	2.884
Fasilitas	.717	.080	.722	8.941	.000	.347	2.884
a. Dependent Variable: kepuasan penumpang							

a. Jika nilai sig < 0,05, atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh variable x terhadap y

b. Jika nilai sig > 0,05 atau t hitung < t tabel maka tidak terjadi pengaruh variable x terhadap variable y

$$T \text{ tabel} = t(a/2; n-k-1) = t(0,025; 97) = 1,984$$

Dik nilai sig . untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0,208 > 0,05 dan nilai t hitung 2,362 > t tabel 1,984

sehingga dapat di simpulkan bahwa H1 di terima yang berarti terjadinya atau terdapat pengaruh antara variable X1 terhadap variabel Y.

Dik nilai sig untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 8,941 > t table 1,984 , sehingga dapat kita lihat bahwa H2 di terima yang berarti terjadinya pengaruh antara variable X2 terhadap variable Y .

## b. Uji F

**Tabel 10. Uji f**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1832.283	2	916.142	172.519	.000 <sup>b</sup>
Residual	515.107	97	5.310		
Total	2347.390	99			
a. Dependent Variable: kepuasan penumpang					
b. Predictors: (Constant), fasilitas, Kualitas pelayanan					

Jika nilai sig < 0,05 , atau Fhitung > F tabel maka terdapat pengaruh pada variable x secara simultan terhadap variable y

Jika nilai sig > 0,05 atau F Hitung < F tabel maka tidak terjadi pengaruh terhadap variabel x secara simultan terhadap variable y

$$F \text{ tabel} = (k ; n-k) = (2 ; 98) = 3,09$$

Dik nilai sig diatas untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai dari F hitung 172.519 > f table 3,09, sehingga dapat di simpulkan bahwa H3 dapat di terima karena adanya terjadi pengaruh antara X1 dan X2 secara simulta terhadap Y.

c. Koefisien Determinasi

**Tabel 11. Uji R2**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.883 <sup>a</sup>	.781	.776	2.304
a. Predictors: (Constant), fasilitas, Kualitas pelayanan				

Berdasarkan output di atas dapat diketahui R Square sebesar 0,781, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variable X1 dan X2 secara simultan terhadap variable Y adalah sebesar 78,1% sedangkan 21,9% lagi dipengaruhi oleh variable lainnya yang tidak tercantum dalam penelitian ini. Maka dengan ini H4: di terima karena Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu sangat besar terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta Internasional Airport.

### Pembahasan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada penumpang sebanyak 100 orang penumpang yang telah memenuhi kriteria yang di inginkan penulis disini menunjukan bahwa ada nya pengaruh yang terjadi antara kualitas pelayann terhadap kepuasan penumpang. Hal itu dapat kita bukti kan melalui uji T pada penelitian ini yaitu variable kualitas pelayanan (X1) dapat menunjukan bahwa, Dik nilai sig . untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0,208 > 0,05 dan nilai t hitung 2,362 > t tabel 1,984 sehingga dapat di simpulkan bahwa H1 di terima. Artinya disini adanya pengaruh yang

terjadi antara kualitas pelayanan yang berada di Yogyakarta *International Airport* terhadap kepuasan penumpang atau pengguna jasa di bandara tersebut.

Berdasarkan dari hasil pengujian yang telah di lakukan oleh penulis dapat kita lihat dari Uji T untuk variable X2 yaitu fasilitas yang tersedia makan dapat kita lihat yaitu Dik nilai sig untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 8,941 > t table 1,984 yang artinya bahwa H2 di terima karena ada nya terjadi pengaruh dalam fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta *International Airport*.

Berdasarkan dari hasil uji F yang telah dilakukan penulis terhadap variable (X1) kualitas pelayanan dan (X2) fasilitas yang mempengaruhi secara signifikan terhadap variable (Y) kepuasan penumpang di sini menunjukan bahwa Dik nilai sig diatas untuk pengaruh X1 dan X2 secara signifikan terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai dari F hitung 172.519 > f table 3,09, sehingga dapat di simpulkan bahwa H3 dapat di terima karena adanya terjadi pengaruh antara X1 dan X2 secara signifikan terhadap Y. Maka dari hasil di atas dapat kita simpulkann bahwa kualitas pelayan dan fasilitas dapat sama sama

mempengaruhi atau secara signifikan mempengaruhi kepuasan penumpang yang terjadi di bandara Yogyakarta *International Airport*.

Maka dapat kita simpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas sama-sama mempengaruhi kepuasan penumpang, oleh sebab itu kualitas pelayanan dan fasilitas sangat perlu diperhatikan dalam bandara agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan penumpang, semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas maka akan semakin besar juga tingkat kepuasan penumpang terhadap Yogyakarta *International Airport* dan semakin banyak minat penumpang tersebut untuk menggunakan jasa itu kembali, karena dia merasakan puas terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia di bandara tersebut, sehingga menimbulkan rasa minat untuk menggunakan jasa

bandara tersebut kembali. Berdasarkan *output* di atas dapat diketahui *R Square* sebesar 0,781, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variable X1 dan X2 secara simultan terhadap variable Y adalah sebesar 78,1% sedangkan 21,9% lagi dipengaruhi oleh variable lainnya yang tidak tercantum dalam penelitian ini.

#### **KESIMPULAN**

Peneliti atau penulis selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan atau menambah penelitian ini dari segala sudut aspek yang terdapat di bandara tersebut dan juga dapat memberi masukan, serta dapat meneruskan penelitian ini dari sudut pandang yang berbeda sesuai dengan rencana penelitian dan jumlah variable baru yang ingin dilakukan oleh peneliti selanjutnya dan diharapkan dapat mengembangkannya kedepannya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bungin, B.2013. Metodologi penelitian sosial dan ekonomi: format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran (1st ed.). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D.N.2012.Dasar-dasar Ekonometrika, Terjemahan Mangunsong, R.C., Salemba Empat, buku 2, Edisi 5 : Jakarta Komputindo.
- Lustyana, A. T., & Salsabila, A. V. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BANDARA. *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management*, 15(2), 13-24.
- Martono, Nanang. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif. PT. Rajagrafindo Persada:
- Nadia Amira, 2020 PENGARUH DANA PIHAK KETIGA, KECUKUPAN MODAL, DAN KREDIT BERMASALAH TERHADAP LIKUIDITAS (BANK UMUM KONVENSIONAL DI INDONESIA PERIODE 2015-2019)
- Oetama, s.(2017). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri (persero) Tbk Di Sampit.* (2001),59-65.
- Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor: PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara
- Priyanto, D.I dan Pibriana, D.2016. Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS. Gava Media. Yogyakarta.
- Santoso, Singgih. 2012. Panduan Lengkap SPSS *Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media
- Sugiyono.2010. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono.2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. *Bandung*: PT Alfabet.

- Tjiptono, Fandy, 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Andi Offset :Yogyakarta.
- Tomy Andrianto, S. S. T., Par, M. M., & Noor, A. A. (2013, November). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Bandara Husein Sastranegara Bandung. In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 4, pp. 103-109).
- Yuliana, D. (2017). Pengaruh Fasilitas, Layanan dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung. *Warta Ardhia*, 43(1), 27-42.