

## Analisis Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak

Suprapti<sup>1</sup> Kaliyarkos Tius<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [suprapti@sttkd.ac.id](mailto:suprapti@sttkd.ac.id)<sup>1</sup> [kaliyarkos@gmail.com](mailto:kaliyarkos@gmail.com)<sup>2</sup>

### Abstrak

Seiring dengan adanya pertumbuhan jumlah pengguna jasa bandar udara, maka dihadapkan dengan adanya fasilitas ruang tunggu yang perlu dilakukan evaluasi terhadap ketersediaannya sehingga mampu memberikan kualitas pelayanan yang memadai untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna bandar udara terhadap fasilitas ruang tunggu yang telah disediakan oleh pengelola bandar udara. Kualitas fasilitas ruang tunggu yang diberikan oleh pihak bandar udara sangatlah penting bagi pengguna jasa bandar udara sehingga merasa nyaman dan puas dengan fasilitas yang diberikan. Sebagai tempat menunggu, para penumpang diberikan pelayanan yang mengutamakan kenyamanan. Fasilitas pendukung yang kurang memadai dapat menyebabkan kenyamanan dan kepuasan penumpang berkurang. Untuk itu setiap bandar udara harus menyediakan fasilitas yang diperlukan penumpang yang khususnya pada fasilitas ruang tunggu penumpang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dalam usaha menguji hipotesis yang telah disusun. Disamping itu dilakukan pula analisis pengaruh fasilitas ruang tunggu berdasarkan Peraturan Menteri No. 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara yang kemudian disesuaikan dengan hasil observasi dan kuesioner/angket. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Supadio Pontianak dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 50 responden yang kemudian hasil jawaban responden dikonversikan dengan *skala likert* dan dihitung menggunakan program SPSS. Dari hasil pengidentifikasian, observasi dan kuesioner diketahui bahwa fasilitas ruang tunggu yang disediakan sudah memenuhi standar pelayanan. Sedangkan dari hasil perhitungan didapatkan bahwa nilai nilai signifikansi sebesar  $0,106 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $1,647 < t_{tabel} 2,010$ .

**Kata Kunci:** Pengaruh, Fasilitas Gedung Terminal, Kepuasan Penumpang

### Abstract

*Along with the growth in the number of airport service users, it is faced with the existence of waiting room facilities that need to be evaluated on their availability so as to be able to provide adequate service quality to determine the level of satisfaction of airport users with the waiting room facilities provided by the airport manager. The quality of the waiting room facilities provided by the airport is very important for airport service users so that they feel comfortable and satisfied with the facilities provided. As a place to wait, passengers are given services that prioritize comfort. Inadequate supporting facilities can lead to reduced passenger comfort and satisfaction. For this reason, every airport must provide the necessary facilities for passengers, especially in the passenger waiting room facility. This study uses a quantitative approach in an effort to test the hypotheses that have been prepared. Besides that, an analysis of the effect of waiting room facilities was also carried out based on Ministerial Regulation No.178 of 2015 concerning Service Standards for Airport Service Users which was then adjusted to the results of observations and questionnaires. To find out the effect of waiting room facilities on passenger satisfaction at Supadio Pontianak Airport, questionnaires were distributed to 50 respondents, then the results of the respondents' answers were converted to a Likert scale and calculated using the SPSS program. From the results of identification, observation and questionnaires, it is known that the waiting room facilities provided have met service standards. Meanwhile, from the calculation results, it is found that the significance value is  $0.106 > 0.05$  and the  $t_{count}$  is  $1.647 < t_{table} 2.010$ .*

**Keywords:** Effect, Terminal Building Facilities, Passenger Satisfaction.



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

## PENDAHULUAN

Bandar udara (bandara) merupakan gerbang suatu negara. Selain merupakan gerbang utama masuk ke suatu kota dan sarana penerbangan sipil dan barang. Bandara juga membentuk persepsi mengenai kawasan tersebut sehingga bandara terkait kuat dengan citra daerah atau kota tersebut. Adapun keberadaan bandara memberikan efek positif kepada kota itu sendiri, diantaranya yaitu memicu percepatan kemajuan pertumbuhan investasi sebuah kota dan daerah sekitarnya. Pertumbuhan tersebut merupakan tanggapan kebutuhan masyarakat dalam dunia usaha, meningkatkan pariwisata daerah tersebut dan sekitarnya, karena kemudahan transportasi.

Berdasarkan hal tersebut pembangunan di sektor perhubungan harus ditunjang dengan pengembangan, pemeliharaan dan penyediaan fasilitas-fasilitas jasa perhubungan udara termasuk bandar udara. Penyediaan fasilitas-fasilitas tersebut diharapkan mampu memberikan kenyamanan, kemudahan dan keamanan bagi para penumpang. Seiring dengan adanya pertumbuhan jumlah pengguna jasa bandar udara, maka dihadapkan dengan adanya fasilitas ruang tunggu yang perlu dilakukan evaluasi terhadap ketersediaannya sehingga mampu memberikan kualitas pelayanan yang memadai untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna bandar udara terhadap fasilitas ruang tunggu yang telah disediakan oleh pengelola bandar udara.

Kualitas fasilitas ruang tunggu yang diberikan oleh pihak bandar udara sangatlah penting bagi pengguna jasa bandar udara sehingga merasa nyaman dan puas dengan fasilitas yang diberikan. Karena fungsinya yang bukan hanya sebagai tempat naik turunnya penumpang, bongkar muat barang atau *cargo*, bandar udara juga harus memiliki berbagai macam fasilitas dan pelayanan yang baik untuk memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa bandar udara tersebut. Sebagai tempat menunggu, para penumpang diberikan pelayanan yang mengutamakan kenyamanan. Fasilitas pendukung yang kurang memadai dapat menyebabkan kenyamanan dan kepuasan penumpang berkurang.

Untuk itu setiap bandar udara harus menyediakan fasilitas yang diperlukan penumpang yang khususnya pada fasilitas ruang tunggu penumpang. Adapun fasilitas pendukungnya berupa *priority seat*, mushola, restoran, *longe*, toilet dan gerai-gerai yang menjual berbagai jenis barang mulai dari pakaian pria, wanita, anak-anak tas dan sepatu serta beberapa aksesoris lainnya. *Priority seat* atau tempat duduk yang dikhususkan bagi para penumpang bagi para penumpang prioritas. Penumpang prioritas yang dimaksud disini adalah penumpang lanjut usia, penyandang disabilitas, ibu hamil dan ibu membawa balita. Fasilitas pendukung diatas dapat dengan mudah ditemui pada setiap ruang tunggu atau gate disatu bandara.

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu di Bandar Udara Supadio Pontianak".

## Bandar Udara

Menurut undang-undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan menyatakan Bandar Udara adalah Kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 tahun 2001 Tentang Kebandarudaraan Pasal 1, Bandar Udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk

mendarat dan lepas landas pesawat udara, dan naik turunnya penumpang atau bongkar muatan kargo atau pos, yang dilengkapi fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi.

Dari dua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa bandar udara adalah sebuah fasilitas lapangan terbang yang dipergunakan untuk lepas landas pesawat udara, naik turunnya penumpang dan bongkar muat barang atau pos yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan. Bandar udara memiliki dua sisi yaitu:

1. Sisi Darat (*Land Side*). Sisi darat suatu bandar udara dirancang dan dikelola untuk mengakomodasikan pergerakan kendaraan darat, penumpang, dan angkutan kargo di kawasan bandar udara. Bagian bandar udara yang termasuk kedalam sisi darat yaitu:
  - a. Terminal bandar udara atau *concourse* adalah pusat urusan penumpang yang datang atau pergi. Didalamnya terdapat pemindai bagasi sinar X, *counter check-in*, (*CIQ, Custom-Immigration-Quarantine*) untuk bandar udara internasional, dan ruang tunggu (*boarding lounge*) serta berbagai fasilitas untuk kenyamanan penumpang. Di bandar udara besar, penumpang masuk ke pesawat melalui garbarata atau *avio bridge*. Di bandar udara kecil, penumpang naik ke pesawat melalui tangga (*Pax step*) yang bisa di pindah-pindah.
  - b. Crub, adalah tempat penumpang naik – turun dari kendaraan darat ke dalam bangunan terminal.
  - c. Parkir kendaraan, untuk parkir para penumpang dan pengantar/penjemput termasuk taksi.
2. Sisi Udara (*Airside*). Sisi udara (*Airside*) adalah sisi bandar udara di mana pesawat berada, atau sisi setelah melewati pemeriksaan keamanan, imigrasi, serta bea dan cukai, serta kawasan atau bagian yang berhubungan dengan pesawat terbang, Gerakan pesawat terbang *take off* dan *landing*. Fasilitas bandara sisi udara (*Airside*) meliputi:
  - a. Runway atau landasan pacu yang mutlak diperlukan pesawat. Panjangnya landasan pacu biasanya tergantung dari besarnya pesawat yang dilayani. Untuk bandar udara perintis yang melayani pesawat pesawat kecil, landasan cukup dari rumput atau tanah diperkeras (stabilisasi). Panjang landasan perintis umumnya 1.200 meter dengan lebar 20 meter, untuk melayani Twin Otter, Cessna, dan lain-lain. Pesawat kecil berbaling-baling dua (umumnya cukup 600-800 meter saja). Sedangkan untuk bandar udara yang agak ramai dipakai konstruksi aspal, dengan Panjang 1.800 meter dan lebar 30 meter. Pesawat yang dilayani adalah jenis turboprop atau jet kecil seperti Fokker- 27, Tetuko 234, Fokker-28, dan lain sebagainya. Pada bandar udara yang ramai, umumnya dengan konstruksi beton dengan Panjang 3.600 meter dan lebar 45-60 meter. Pesawat yang dilayani adalah jet sedang seperti Fokker-100, DC-10, B-747, Hercules, dan lain sebagainya. Bandar udara internasional terdapat lebih dari satu landasan untukantisipasi ramainya lalu lintas.
  - b. Apron atau tempat parkir pesawat yang dekat dengan terminal building, sedangkan taxiway menghubungkan apron dengan runway. Konstruksi apron umumnya beton bertulang, karena memikul beban besar yang statis dari pesawat.
  - c. Untuk keamanan dan pengaturan, terdapat ATC atau *Air Traffic Control* yaitu berupa menara khusus pemantau yang dilengkapi radio control dan radar karena dalam bandar udara sering terjadi kecelakaan, maka disediakan unit penanggulangan kecelakaan (*air rescue service*) berupa peleton penolong dan pemadam kebakaran, mobil pemadam kebakaran, tabung pemadam kebakaran, ambulans, dan peralatan penolong lainnya.
  - d. Dan ada *fuel service* yaitu untuk mengisi bahan bakar avtur.

## Fasilitas Ruang Tunggu

Salah satu penunjang kenyamanan di dalam bandar udara adalah fasilitas ruang tunggu. Ruang tunggu adalah sebuah ruangan yang digunakan untuk menunggu sebelum penumpang memasuki pesawat. Ketersediaan fasilitas ruang tunggu mutlak diperlukan untuk mendukung pelayanan kepada penumpang agar penumpang merasakan kepuasan sebab hal utama yang harus dicapai dalam industri pelayanan jasa terutama melalui transportasi udara adalah kepuasan konsumen. Untuk hal ini bandar udara harus terus berupaya meningkatkan kualitas fasilitas pelayanan ruang tunggu. Salah satu sarana prasarana di bandar udara adalah bangunan terminal. Tingginya tingkat frekuensi penerbangan dan meningkatnya jumlah maskapai penerbangan sehingga timbul persaingan untuk meningkatnya jumlah maskapai penerbangan sehingga timbul persaingan untuk meningkatkan pelayanan penumpang tidak hanya pelayanan penerbangan di pesawat tetapi juga pelayanan penumpang di darat terutama *commercial* penumpang yang akan berangkat dan transit.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pada BAB XI pasal 29 ayat 1, 2, dan 3, menyatakan setiap badan usaha bandar udara atau unit penyelenggara bandar udara wajib menyediakan fasilitas bandar udara yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan, serta pelayanan jasa bandar udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Dalam pasal 232 (2) butir b menyatakan bahwa salah satu pelayanan jasa kebandarudaraan adalah fasilitas terminal untuk pelayanan angkutan penumpang. Fasilitas terminal untuk pelayanan penumpang terdiri atas terminal kedatangan dan keberangkatan, dimana salah satu fasilitas di terminal keberangkatan adalah ruang tunggu (*lounge*).

Maka dari uraian diatas disimpulkan bahwa mobilitas pada kegiatan penerbangan menuntut adanya fasilitas ruang tunggu yang nyaman sesuai tuntutan gaya hidup yang sifatnya *semi private* untuk melayani calon penumpang yang menunggu jadwal penerbangan, transit, dan yang baru datang dari pesawat. Tersedianya ruang tunggu (*lounge*) yang sifatnya *semi private* di terminal bandara terdiri dari layanan fasilitas *lounge* VVIP (*Very Very Important Person*) yang dipergunakan untuk pejabat negara dan layanan fasilitas VIP (*Very Important Person*) yang biasa disebut CIP (*Commercial Important Person*). *Lounge* yang dipergunakan bagi penumpang *executive class* dari maskapai penerbangan atau member nasabah bank untuk memberi layanan fasilitas *satisfaction customer* seperti layanan airport handling yang meliputi membantu membayarkan fiskal dan tidak perlu antri saat cap paspor (khusus perjalanan luar negeri), *airport tax*, *check in* tiket dan pengurusan bagasi.

## Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses, sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir, 2010).

Kotler (2016) mengatakan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Berdasarkan berbagai pendapat tersebut maka penulis mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya. Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi

faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*). Pelayanan dibedakan menjadi 2 yaitu pelayanan petugas dan fasilitas pelayanan pada penelitian ini penulis hanya akan fokus pada fasilitas pelayanan khususnya fasilitas pelayanan ruang tunggu bandar udara.

### **Penumpang**

Penumpang adalah seseorang yang naik atau menumpang alat transportasi baik itu pesawat, kereta, kapal, bus dan lain-lain, yang bersedia membayar harga tiket dan pengangkut bersedia membayar harga tiket dan pengangkut bersedia membawa penumpang tersebut ke tempat tujuan. Menurut R.S Damardjati dalam bukunya istilah-istilah Dunia Pariwisata (2001) "Passenger adalah setiap orang yang diangkut maupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut". Pada umumnya penumpang dibagi menjadi 2 yaitu:

1. Penumpang Domestic merupakan penumpang yang melakukan perjalanan dari suatu kota ke kota lain dalam satu wilayah atau negara.
2. Penumpang internasional, merupakan penumpang yang melakukan perjalanan dari satu negara ke negara lainnya.

Sedangkan di dunia penerbangan selain penumpang domestic, dan penumpang internasional juga memiliki jenis penumpang lainnya. Adapun jenis-jenis penumpang dibagi menjadi tiga kategori yaitu:

1. Penumpang Umum adalah penumpang yang bisa beraktivitas sendiri tanpa memerlukan bantuan.
2. Penumpang Bermasalah adalah penumpang yang memiliki masalah dengan pidana seperti narapidana, deported, dan lain-lain.
3. Penumpang Special adalah penumpang yang memerlukan bantuan khusus, seperti VIP/VVIP, CIP, Bayi, Anak kecil yang bepergian tanpa pendamping, Ibu hamil, dan Orang sakit.

### **Kepuasan Penumpang**

Sutanto dan Khairul Umam (2013:277) menyatakan bahwa keputusan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pass masuk pesawat (boarding pass) PM 49 Nomor 5 Tahun 2012 tentang standar pelayanan pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri. Indikator dan dimensi yang dapat digunakan yaitu Tjiptono (2004) ada lima dimensi pokok yaitu:

1. Tangible (bukti langsung) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan saran komunikasi
2. Reliability (kendala) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang diijinkan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Responsiveness (daya tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membantu.
4. Assurance (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.
5. Empathy (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang adalah tingkat perasaan senang maupun kecewa seorang penumpang terhadap hasil yang dirasakan dari perbandingan antara produk dan prestasi yang dirasakan dan diharapkan.

### Hipotesis

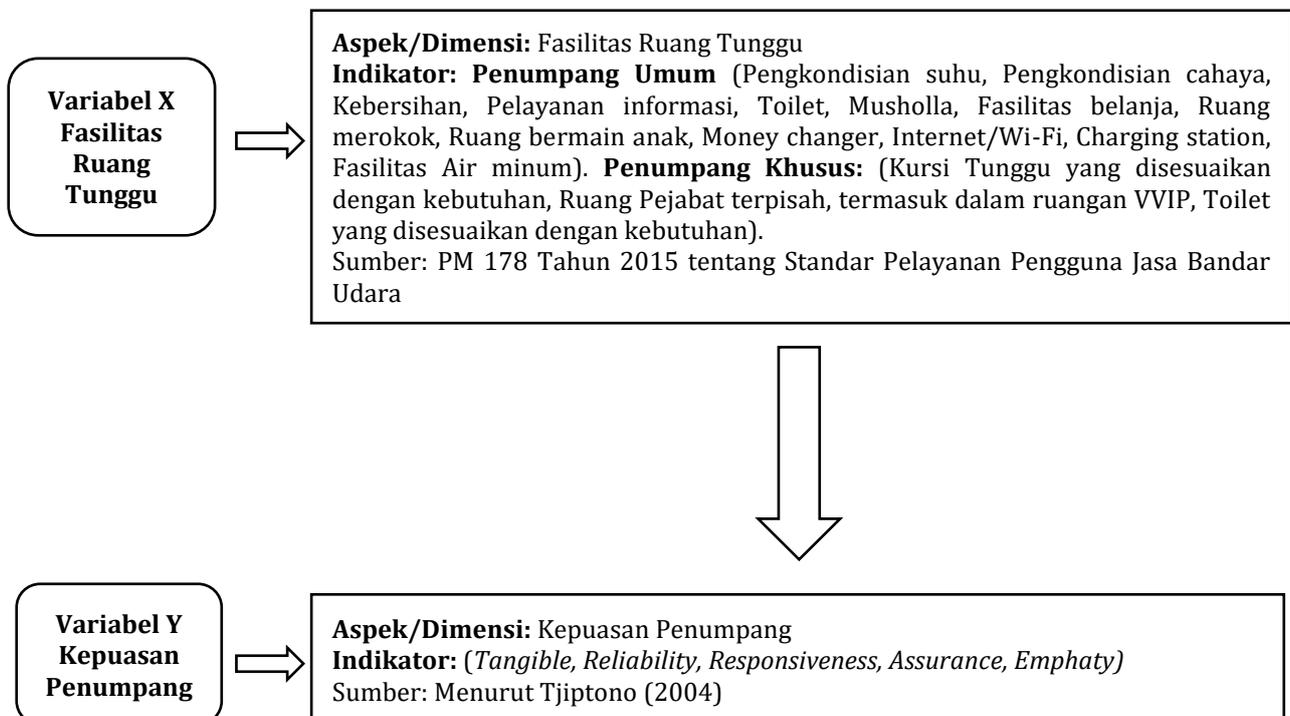
Menurut Sugiyono (2009), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan. Hipotesis dalam penelitian ini akan menggambarkan bagaimana jawaban sementara mengenai penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada bandar udara Supadio. Hipotesis pada penelitian ini bertujuan sebagai acuan dalam menentukan langkah selanjutnya agar dapat membuat kesimpulan-kesimpulan terhadap penelitian yang dilakukan di area keberangkatan pada Bandar Udara Supadio Pontianak. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha: Ada pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu bandar udara terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Supadio Pontianak.

Ho: Tidak ada pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu bandar udara terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Supadio Pontianak.

### Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2012), kerangka berpikir merupakan sintesa tentang hubungan antara variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Variabel dibedakan menjadi dua yaitu, variabel independen atau variabel bebas (X) dan variabel dependen atau terikat (Y). Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau (variabel terikat). Sedangkan variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas, Sugiyono (2012).



Gambar 1. Kerangka Berpikir

## METODE PENELITIAN

### Jenis dan Sumber Data

#### Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teknik Angket atau Kuesioner. Menurut Sugiyono (2017), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab. Daftar pertanyaan tersebut dibuat guna mengetahui kepuasan responden sebagai penumpang terhadap ketersediaan fasilitas ruang tunggu bandar udara di bandar udara Supadio Pontianak. Sebagaimana sekarang masih dalam masa pandemi yang tidak memungkinkan untuk pengambilan data ataupun pembagian kuesioner secara langsung di lapangan, maka pengambilan data akan dilakukan penyebaran kuesioner melalui *google form* dengan sasaran pengguna jasa transportasi udara di Bandar Udara Supadio Pontianak yang kemudian diolah dengan menggunakan skala *likert*. Bentuk kuesioner ini berskala ordinal yang memenuhi pernyataan dari tipe skala *likert*, yang berfungsi untuk mengukur penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan yang berkaitan dengan indikator variabel yang sedang diukur.

#### Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari angket atau kuesioner yang di bagikan di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak ini kemudian diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS. Aplikasi SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan untuk analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah dipahami untuk cara pegoperasiannya (Muhid 2010).

#### Uji Instrumen

Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengatur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono 2009). Dengan demikian, pengumpulan instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial. Banyak penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai skala pengukuran variabel penelitian, kriteria kuesioner yang baik salah satunya memenuhi validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas. Menurut sugiyono (2014), pengertian validitas yaitu derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh penelitian. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan nilai positif, maka pertanyaan atau indikator dinyatakan valid (Ghozali,2013).
2. Uji Reliabilitas. Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel suatu kuesioner. Dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2002). Dalam penelitian ini mengukur reliabilitas dilakukan dengan bantuan SPSS, yang memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik alpha Cronbach, suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai alpha Cronbach  $>$ 0,60 (Ghozali, 2002). Jadi tujuan dari validitas dan reliabilitas kuisisioner adalah untuk menyakinkan bahwa kuisisioner yang disusun benar- benar baik dalam mengukur gejala dan menghasilkan data yang valid.

## Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang bertujuan untuk menetapkan suatu keputusan apakah menolak atau menerima kebenaran dari kuesioner yang telah dibuat.

1. Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi). Koefisien determinasi melihat kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat dalam proporsi variabel terikat yang diterangkan oleh variasi dalam variabel bebas. Selanjutnya, untuk mengetahui beberapa persen pengaruh atau kontribusi variabel X terhadap variabel Y (Paramita, 2010).
2. Uji T (Uji Parsial). Uji statistik t disebut juga uji signifikansi individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan dependen (Ghozali, 2016).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Deskripsi Data

Berdasarkan data dalam penelitian ini berasal dari penyebaran kuesioner kepada penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak. Untuk memperoleh data yang diperlukan, peneliti melakukan penyebaran kuesioner dengan ketentuan responden yang tidak memiliki karakter khusus dari penumpang Bandar Udara Supadio Pontianak. Adapun jumlah kuesioner atau angket yang disebar sebanyak 50 kuesioner dari penumpang yang menggunakan jasa transportasi di Bandar Udara Supadio Pontianak.

### Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas menggunakan metode analisis korelasi perhitungan menggunakan SPSS dengan nilai signifikannya berada dibawah 0,05 dapat dikatakan valid. Data yang diperoleh antara lain:

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Ruang Tunggu**

NO	PEARSON CORRELATION	SIG. (2-TAILED) 0,468	KETERANGAN
P.1	0,827	0,000	Valid
P.2	0,724	0,000	Valid
P.3	0,809	0,000	Valid
P.4	0,893	0,000	Valid
P.5	0,758	0,000	Valid
P.6	0,832	0,000	Valid
P.7	0,884	0,000	Valid
P.8	0,726	0,000	Valid
P.9	0,702	0,000	Valid
P.10	0,728	0,000	Valid

Sumber: Data yang Diolah (2022)

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang**

NO	PEARSON CORRELATION	SIG. (2-TAILED) 0,468	KETERANGAN
P.1	0,719	0,000	Valid
P.2	0,736	0,000	Valid
P.3	0,777	0,000	Valid
P.4	0,880	0,000	Valid
P.5	0,808	0,000	Valid
P.6	0,832	0,000	Valid
P.7	0,891	0,000	Valid

P.8	0,813	0,000	Valid
P.9	0,872	0,000	Valid
P.10	0,859	0,000	Valid

Sumber: Data yang Diolah (2022)

Untuk mengetahui kevalidan angket atau kuesioner dilakukan pengambilan keputusan:  $R_{hitung} > R_{tabel} = \text{valid}$ .  $R_{hitung} < R_{tabel} = \text{tidak valid}$ .  $R_{tabel}$ :  $N = 50$ , maka dapat dicari di distribusi nilai  $R_{tabel}$  signifikansi 5% = 0,273, maka keputusan dari uji validitas di atas menyatakan bahwa semua angket dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan kuesioner. Pengujian dapat dikatakan reliabel jika *Cronbach's Alpha* > 0,05 dan dikatakan tidak reliabel jika *Cronbach's Alpha* < 0,05. Berikut ini hasil uji reliabilitas data responden:

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas Ruang Tunggu**

Cronbach's Alpha	N of Items
.932	10

Sumber: Data yang Diolah (2022)

Pengambilan keputusan uji reliabilitas dapat dilakukan sebagai berikut: Hasil tabel di atas menjelaskan bahwa uji reliabilitas fasilitas ruang tunggu diperoleh nilai koefisien reliabilitas angket sebesar 0,932. Berdasarkan nilai koefisien reliabilitas fasilitas ruang tunggu tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* >  $R_{tabel}$  yaitu:  $0,932 > 0,273$ , sehingga kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Penumpang**

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	10

Sumber: Data yang Diolah (2022)

Hasil tabel di atas menjelaskan bahwa uji reliabilitas kepuasan penumpang diperoleh nilai koefisien reliabilitas angket sebesar 0,945. Berdasarkan nilai koefisien reliabilitas kepuasan penumpang tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* >  $R_{tabel}$  yaitu:  $0,945 > 0,273$ , sehingga kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

## Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara Variabel Faktor Penyebab (X) terhadap Variabel Akibat (Y). Faktor penyebab merupakan Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu (X), sedangkan Variabel Akibat merupakan Kepuasan Penumpang (Y). Pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Supadio Pontianak terhadap Kepuasan Penumpang dengan menggunakan pengolahan program SPSS, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Output SPSS**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	29.187	7.148		4.083	.000
	Fasilitas Ruang Tunggu	.280	.170	.231	1.647	.106

Sumber: Data yang Diolah (2022)

Berdasarkan hasil pengujian data di atas menunjukkan bahwa angka konstan dari *Unstandardized coefficients* dengan nilai sebesar 29,187. Angka tersebut dapat diartikan bahwa jika tidak ada pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu (X), maka nilai Kepuasan Penumpang (Y) adalah sebesar 29,187. Sedangkan angka koefisien regresi dengan nilai sebesar 0,280 mengandung arti bahwa setiap peningkatan 1% pengaruh fasilitas ruang tunggu (X) maka kepuasan penumpang (Y) adalah sebesar 0,280. Hasil tersebut diperoleh persamaan liniernya adalah  $Y = 29,187 + 0,280 X$ , dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengaruh fasilitas ruang tunggu berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang.

### Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis digunakan untuk mengetahui koefisien regresi signifikan atau tidak antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

**Tabel 6. Hasil Output SPSS**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	29.187	7.148		4.083	.000
	Fasilitas Ruang Tunggu	.280	.170	.231	1.647	.106

Sumber: Data yang Diolah (2022)

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program spss di atas diketahui nilai konstan sebesar 21,382 dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,647. Dengan menggunakan signifikan 5% dan derajat kebebasan:  $(df) = N - 2$ .  $a/2 = 0,05 / 2 = 0,025$ .  $(df) = 50 - 2 = 48$ , maka didapat nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,010. Karena nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,647 lebih kecil dari 2,010, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Yang berarti bahwa fasilitas ruang tunggu berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan persentase menggunakan program SPSS.

**Tabel 7. Hasil Output SPSS**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.231(a)	.053	.034	5,072

Sumber: Data yang Diolah (2022)

Tabel di atas menunjukkan bahwa besarnya Adjusted R Square 0,034 (3,4%) yang berarti variabel fasilitas ruang tunggu (X) memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 3,4%, sedangkan sisanya yaitu 96,6% (100% - 3,4%) dijelaskan oleh faktor lain yaitu variabel diluar penelitian ini.

## Pembahasan

1. Berdasarkan hasil pengolahan data kuisioner dan pengambilan dokumentasi secara daring oleh peneliti pada bulan Desember 2021, pada pengambilan kuesioner penumpang atau responden yang mengisi rata-rata memberikan nilai atau angka 4 pada pertanyaan variabel X yang di dalamnya berisi indikator mengenai pengaruh fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Supadio Pontianak, dengan kata lain para responden sudah merasa puas dengan fasilitas ruang tunggu yang diberikan oleh pihak Bandar Udara Supadio Pontianak terkait dengan kebijakan yang telah di berikan atau disediakan. Didapatkan nilai t tabel yang lebih besar terhadap nilai t hitung yaitu  $2,010 > 1,647$  dengan signifikan 0,5 maka semakin besar pengaruh fasilitas ruang tunggu, pengaruh terhadap kepuasan penumpang juga semakin besar. Hal tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Brigita Tri Adriani pada tahun 2019 yang berjudul "Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang, Kalimantan Barat" kesimpulan bahwa adanya hubungan sebesar 0,661 atau 66,1% variabel fasilitas ruang tunggu terminal keberangkatan Bandar Udara Tebelian Sintang, sedangkan sisanya 33,9% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti..
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Supadio Pontianak dapat dilihat pada *Adjusted R Square* yang menunjukkan besarnya pengaruh variabel fasilitas ruang tunggu (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) yaitu sebesar 3,4%, sedangkan sisanya yaitu 96,6% ( $100\% - 3,4\%$ ) dijelaskan oleh faktor lain yaitu variabel diluar variabel dalam penelitian ini. Hasil tersebut juga selaras dengan penelitian yang dilakukan Brigita Tri Adriani pada tahun 2019 yang berjudul "Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang, Kalimantan Barat".

## KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian terhadap pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak, maka dapat diambil kesimpulan bahwa: Jika tidak ada fasilitas ruang tunggu (X) di Bandar Udara Supadio Pontianak maka besarnya kepuasan penumpang (Y) adalah 29,187. Variabel fasilitas ruang tunggu (X) naik setiap 1% maka kepuasan penumpang sebesar 0,280, dengan kata lain semakin besar tingkat fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Supadio Pontianak maka semakin besar juga kepuasan penumpang yang menggunakan jasa tersebut. Besarnya pengaruh fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Supadio Pontianak dapat dilihat pada tabel hasil *output spss* dengan *Adjusted R Square* sebesar 0,034 atau 3,4%. Artinya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Supadio Pontianak.

Adapun saran yang peneliti berikan dalam penelitian ini antara lain: Untuk pengembangan fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Supadio Pontianak agar ketersediaan seluruh fasilitas yang dibutuhkan penumpang dalam penerapan fasilitasnya yang masih belum memberikan yang terbaik terhadap penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak dapat segera terlaksana. Melakukan evaluasi terhadap fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Supadio Pontianak agar penumpang maupun petugas yang bekerja dalam lingkungan kawasan bandar udara merasa lebih aman dan nyaman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Muhid. (2010). Analisis Statistik, IAIN Sunan Ampel. Surabaya: CV. Duta Akasara.  
A.S. Moenir. (2010). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara: Jakarta.

- Bittner, Mary Jo, Zeiyhaml, Valerie A. (1996). *Services Marketing*, Edisi 1. Boston: McGraw – Hill.
- Ghozali, Imam. (2002). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- M. Iqbal. Hasan. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Penerbit Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Paramita. W.A., Fransiska. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Perturan Menteri Perhubungan PM Nomor 49 Tahun 2012. *Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*. 27 September 2012. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 954. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan PM Nomor 69 Tahun 2013. *Tatanan Kebandarudaraan Nasional*. 16 Agustus 2013. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1046. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001. *Kebandarudaraan*. 17 Oktober 2001. Lembaran Negara Republik Indonesia. Nomor 4146. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 81 Tahun 2016 *Tentang Petunjuk Pelaksanaan Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara*.
- Peraturan Menteri Perhubungan PM Nomor 178 Tahun 2015. *Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*. 16 November 2015. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771. Jakarta.
- R.S Damardjati. (2001). *Istilah – istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramitha.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sutanto. Herry. U. K. (2013). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009. *Penerbangan*. 12 Januari 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 4956. Jakarta