

Pengaruh Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun

Nur Rahmadiansyah¹ Esti Nur Wakhidah²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: ramadiansyah141299@gmail.com¹

Abstrak

Bandar Udara Iskandar terletak di Pangkalan Bun, Ibu Kota Kabupaten Kotawaringin Barat, Kalimantan Tengah dan merupakan satu satunya bandara di Kalimantan Tengah yang memiliki stasiun pengisian bahan bakar (SPBU) avtur untuk ukuran kota kabupaten di luar Pulau Jawa, Saat ini Bandara Udara Iskandar merupakan bandara yang masih berada dibawah pengelolaan Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU). Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun dengan Luas Area 42 Hektar merupakan Bandar Udara Enclave Sipil, artinya Bandar Udara milik TNI AU yang dipergunakan selain untuk mendukung operasional militer juga untuk melayani Penerbangan Sipil (Penerbangan Umum) bandar Udara Iskandar merupakan Bandar Udara Domestik yang melayani di dalam Negeri. Tujuan Penelitian ini adalah (1) Mengetahui pengaruh fasilitas publik terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Iskandar, (2) Jika terdapat pengaruh, mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas publik terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Iskandar. Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun. Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan skunder. Data primer diperoleh dari hasil observasi, kuisiner, dan dokumentasi. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen arus lalu lintas angkutan bandar udara di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun. Pengambilan data pendukung dari penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik dokumentasi. Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas fasilitas publik terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Iskandar. Besarnya pengaruh adalah 78,9% dan sisanya 21,1% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Kata Kunci: Fasilitas Publik, Kepuasan Penumpang, Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun

Abstract

Iskandar Airport is located in Pangkalan Bun, the capital city of West Kotawaringin Regency, Central Kalimantan and is the only airport in Central Kalimantan that has an aviation fuel gas station (SPBU) for the size of a district city outside Java Island. which is still under the management of the Airport Management Unit (UPBU). Iskandar Pangkalan Bun Airport with an Area of 42 Hectares is a Civil Enclave Airport, meaning that the airport belongs to the Indonesian Air Force which is used not only to support military operations but also to serve Civil Aviation (General Aviation). . The purposes of this study are (1) to determine the effect of public facilities on passenger satisfaction at Iskandar Airport, (2) if there is an effect, to find out how much influence public facilities have on passenger satisfaction at Iskandar Airport. This research was conducted at Iskandar Pangkalan Bun Airport. This type of research is included in the type of quantitative research. Sources of data used in this study in the form of primary and secondary data. Primary data obtained from observations, questionnaires, and documentation. Meanwhile, secondary data was obtained from the document of airport transportation traffic flow at Iskandar Pangkalan Bun Airport. Retrieval of supporting data from this research is to use documentation techniques. The results of this study concluded that there is a significant influence between the quality of public facilities on passenger satisfaction at Iskandar Airport. The magnitude of the influence is 78.9% and the remaining 21.1% is influenced by other factors.

Keywords: Public Facilities, Passenger Satisfaction, Iskandar Pangkalan Bun Airport



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 Iskandar terletak di Pangkalan Bun, Ibu Kota Kabupaten Kotawaringin Barat, Kalimantan Tengah dan merupakan satu satunya bandara di Kalimantan Tengah yang memiliki stasiun pengisian bahan bakar (SPBU) avtur untuk ukuran kota kabupaten di luar Pulau Jawa, Saat ini Bandara Udara Iskandar merupakan bandara yang masih berada dibawah pengelolaan Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU). Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun dengan Luas Area 42 Hektar merupakan Bandar Udara Enclave Sipil, artinya Bandar Udara milik TNI AU yang dipergunakan selain untuk mendukung operasional militer juga untuk melayani Penerbangan Sipil (Penerbangan Umum) bandar Udara Iskandar merupakan Bandar Udara Domestik yang melayani di dalam Negeri.

Perubahan cuaca seperti hujan yang lebat mempengaruhi jarak pandang bagi pilot untuk naik dan turunnya pesawat udara. Dengan kejadian ini terkadang adanya penundaan kedatangan dan keberangkatan pesawat udara, yang mengakibatkan adanya penumpukan penumpang di Bandar Udara Iskandar, dengan kapasitas ruang cek in 27 kursi (normal) 14 kursi (physical distancing) dengan luas ruangan 944,83 M², ruang keberangkatan 469 kursi (normal) 276 kursi (physical distancing) dengan luas ruangan. 944,95 M², ruang kedatangan 34 kursi (normal) 18 kursi (physical distancing) dengan luas ruangan 479,55 M² dan ruang loby area 52 kursi (normal) 26 kursi (physical distancing) dengan luas ruangan 467,08 M². Dapat dikatakan bahwa fasilitas yang adakurang memadai yang mengakibatkan penumpang tidak mendapatkan tempat duduk karena kurangnya tempat duduk yang tersedia, sehingga kenyamanan penumpang menjadi terganggu.

Selain itu, berdasarkan observasi pra penelitian di lapangan penulis menemukan bahwa di Bandar Udara Iskandar tidak memiliki fasilitas Ruang Laktasi, Toilet untuk Difabel, dan Ruang merokok, dengan fasilitas yang kurang memadai serta tidak tersedianya beberapa fasilitas lain, tentunya akan sangat mempengaruhi kepuasan penumpang.

Bandar Udara

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 antar modatransportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan,serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun

Bandar Udara Iskandar (IATA: PKN, ICAO: WAOI) terletak di kota Pangkalan Bun, Ibu Kota Kabupaten Kotawaringin Barat dan merupakan satu-satunya bandara di Kotawaringin Barat yang memiliki stasiun pengisian bahan bakar (SPBU) avtur. Panjang landasan pacu (*run way*) 2.120 meter dan lebar 45 meter. Pada tahun 2017, Bandar Udara Iskandar mengajukan dana pengembangan bandara dari pemerintah pusat yang akan dipergunakan untuk menambah panjang *run way* dari panjang 2.120 menjadi 3.570 meter.

Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Sulistiyowati dan Mulatsih, 2016). Perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan mempertahankan pelanggannya. Pelanggan akan berbagai kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa.

Penumpang

Pengertian 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 pemilik pas masuk pesawat (*boarding pass*). Adanya hubungan antara penumpang dengan pihak pengangkut udara sendiri sudah menimbulkan suatu perikatan dimana penumpang wajib mentaati aturan-aturanyang telah ditetapkan oleh pihak pengangkut udara dan pihak pengangkut udara sendiri juga harus bertanggung jawab atas penumpang yang menggunakan jasanya.

Fasilitas Publik Bandar Udara

Fasilitas publik atau fasilitas umum menurut UU Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung merupakan fasilitas kelengkapan di dalam dan di luar gedung yang mendukung pemenuhan terselenggaranya fungsi bangunan yang berwujud prasarana dan sarana bangunan gedung. Fasilitas pada bandara terdiri dari fasilitas keberangkatan, fasilitas kedatangan, fasilitas komersial, fasilitas pengelola, fasilitas servis, dan fasilitas informasi.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti, berdasarkan dengan tujuan penelitian yaitu pengujian kebenaran terhadap hipotesis, menganalisa hubungan antara satu variabel dengan variabel lain, maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survey. Metode survey termasuk ke dalam data primer dimana peneliti membagikan kuisisioner kepada responden yang akan diteliti, metode ini dilakukan dengan waktu yang singkat yaitu satu bulan dengan hasil yang akurat, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Pengaruh Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun.

Berdasarkan metode yang telah dijelaskan, maka pengumpulan data dilakukan terhadap suatu objek di lapangan dengan mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpul data yang pokok akandiolah untuk menduga pendapat secara umum atau populasi terhadap suatu objek yang sedang diteliti. Kuisisioner ini terdiri dari 20 pertanyaan mengenai variabel Fasilitas Publik (X) dan 5 pertanyaan mengenai Kepuasan (Y) yang dibagikan kepada Pengguna Jasa/Orang yang telah menggunakan fasilitas publik di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskripsi Data Penelitian

Sebelum melakukan pembahasan pada penelitian ini, peneliti melakukan ada atau tidaknya hubungan dari aspek fasilitas publik yang mempengaruhi kepuasa penumpang di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun. Subjek atau responden pada penelitian ini yaitu para pengguna jasa atau penumpang yang pernah melakukan jasa penerbangan di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun. Kuisisioner penelitian ini disebarkan kepada responden yang pernah menggunakan pelayanan penerbangan di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun sebanyak 102 kuisisioner. Dari 23 pertanyaan kemudian peneliti melakukan pengujian terhadap setiap butir pertanyaan.

Uji Instrumen Hasil Uji Validitas

Uji Validitas merupakan suatu standar atau dasar ukuran yang menunjukkan ketepatan (*appropriateness*), kemanfaatan (*usefulness*) yang mengarah pada ketepatan interpretasi suatu prosedur evaluasi sesuai dengan tujuan pengukurannya. Untuk menguji validitas kuisioner 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. Adapun perhitungan uji validitas dilakukan menggunakan SPSS dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika r hitung $>$ r tabel, maka item pertanyaan dinyatakan valid.
2. Jika r hitung $<$ r tabel, maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid.
3. R hitung dapat dilihat pada kolom *Corrected item - Total*

Pada penelitian ini dilakukan *pre-test* terhadap kuisioner sebelum diserahkan kepada masing-masing responden. Responden pada sampel *pre-test* ini sejumlah 30 responden.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Pengaruh Fasilitas Publik (X)

No	Rxy	R Tabel	Keterangan
1	0,686	0,374	VALID
2	0,733	0,374	VALID
3	0,697	0,374	VALID
4	0,834	0,374	VALID
5	0,833	0,374	VALID
6	0,612	0,374	VALID
7	0,619	0,374	VALID
8	0,717	0,374	VALID
9	0,741	0,374	VALID
10	0,818	0,374	VALID
11	0,741	0,374	VALID
12	0,449	0,374	VALID
13	0,698	0,374	VALID
14	0,522	0,374	VALID
15	0,703	0,374	VALID
16	0,643	0,374	VALID
17	0,713	0,374	VALID

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Penumpang (Y)

No	Rxy	R Tabel	Keterangan
1	0,842	0,374	VALID
2	0,755	0,374	VALID
3	0,865	0,374	VALID
4	0,716	0,374	VALID
5	0,728	0,374	VALID
6	0,826	0,374	VALID

Hasil Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil

pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pengujian terhadap tingkat reliabilitas atau keandalan sebuah instrumen, dimaksudkan untuk mengetahui apakah kuisisioner dapat memberikan ukuran yang konstan atau tidak. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan dari pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$, maka variabel tersebut dinyatakan reliable.
- 2) Jika $r_{\alpha} < r_{\text{tabel}}$, maka variabel tersebut dinyatakan tidak reliable.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Pengaruh Fasilitas Publik (X)
 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	18

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Penumpang (Y)
 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	7

Berdasarkan tabel 3 dan tabel 4 hasil uji reliabilitas merupakan hasil dimana semua butir pertanyaan dari setiap variabel adalah reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ sehingga dapat dinyatakan bahwa semua dari pertanyaan kuisisioner dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Dasar

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, *dependent variable* dan *independent variable* mempunyai distribusi normal atau tidak.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas
 Unstandardized Residual

N		102
Normal Parameters ^{a,b}		
Mean		.0000000
Std. Deviation		2.98750681
Most Extreme Differences		
Absolute		.087
Positive		.087
Negative		-.087
Test Statistic		.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.054 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel 5 diketahui normalitas data ditunjukkan dari nilai *Symp. Sig* (2-tailed) sebesar 0.054. Apabila nilai *Asym.Sig.* (2-tailed) sebesar 0.054 \geq alpha (0.05), maka dapat dinyatakan bahwa data berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan sebagai bahan acuan untuk menentukan keputusan uji statistik. Menurut (Widiyanto, 2010:51) dasar atau pedoman pengambilan keputusan dalam uji homogenitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan atau Sig. < 0,05, maka dikatakan bahwa varians dari dua atau lebih kelompok populasi data adalah tidak sama (tidak homogen).
2. Jika nilai signifikan atau Sig. > 0,05, maka dikatakan bahwa varians dari dua atau lebih kelompok populasi data adalah sama (homogen).

**Tabel 6. Hasil Uji Homogenitas
 Test of Homogeneity of Variances**

Variabel	Based on	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
	Mean	100.831	1	202	.000
	Median	97.693	1	202	.000
	Median and with adjusted df	97.693	1	128.283	.000
	Trimmed mean	100.435	1	202	.000

Berdasarkan hasil output tabel 6 di atas, variabel Standar Operasional Prosedur diperoleh nilai signifikansi dibawah dari 0,05 yaitu sebesar 0.000 menunjukkan distribusi data tidak homogen.

Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyarat dalam analisis kolerasi atau regresi linear

1. Jika nilai probabilitas > 0,05 maka hubungan antara variable (X) dengan (Y) adalah linear.
2. Jika nilai probabilitas < 0,05 maka hubungan antara variable (X) dengan (Y) adalah tidak linear.

Tabel 7. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keo.Pelayanan* Fas.Publik	Between Groups	(Combined)	3932.543	54	72.825	9.970	.000
		Linearity	3374.398	1	3374.398	461.977	.000
		Deviation from Linearity	558.145	53	10.531	1.442	.102
	Within Groups		343.300	47	7.304		
	Total		4275.843	101			

Berdasarkan tabel 7 di atas hasil uji linieritas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (P Value Sig.) pada baris Deviation from Linearity sebesar 0,102.Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel fasilitas publik (X) dan kepuasan pelanggan (Y) terdapat hubungan yang linier.

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Sederhana

Analisa regresi linear sederhana merupakan teknik statistik untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, tujuan untuk menggunakan analisis ini adalah untuk melihat pengaruh fasilitas publik (X) terhadap kepuasan pelanggan pada Bandar Udara Iskandar.

Tabel 8. Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3374.398	1	3374.398	374.332	.000 ^b
	Residual	901.445	100	9.014		
	Total	4275.843	101			

a. Dependent Variable: Kep.Penumpang

b. Predictors: (Constant), Fas.Publik

Dari persamaan regresi linear sederhana diatas dapat diartikan bahwa nilai koefisien regresi fasilitas publik (X) adalah 9,014 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari alpha 0,005. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa variabel fasilitas publik (X) berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh secara parsial antara variabel kualitas fasilitas publik terhadap variabel kepuasan pelanggan Bandar Udara Iskandar.

Tabel 9. Hasil Uji T

Paired Samples Statistics					
Pair 1		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
	VAR.X	50.2941	102	18.29385	1.81136
	VAR.Y	18.3725	102	6.50654	.64424

Paired Samples Test									
Paired Differences									
95% Confidence Interval of the Difference									
Pair 1	VAR.X - VAR.Y	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Lower	Upper	t	df	Sig. (2-tailed)
		31.92157	12.86540	1.27386	29.39456	34.44857	25.059	101	.000

Berdasarkan tabel 9 hasil pengujian Uji T bahwa, pengaruh variabel kualitas fasilitas publik (X) terhadap kepuasan pelanggan Bandar Udara Iskandar dapat diketahui nilai t hitung variabel (X) sebesar 25,059 dengan signifikansi 0,000. Oleh karena nilai t hitung 25,059 > t tabel 1,660 berarti persepsi pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bandar Udara Iskandar.

Koefisiensi Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel tetapnya (Ghozali, 2011:97). Koefisien determinasi dinyatakan dalam persentase yang diketahui dari nilai *R Square* yang diperoleh dari pengujian statistik yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 10. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.888 ^a	.789	.787	3.00241

a. Predictors: (Constant), VAR.X

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai *R Square* sebesar 0.789. hal ini menunjukkan bahwa variasi pada variabel asilitas publik dapat dijelaskan sebesar 78,9% oleh variabel kualitas kepuasan pelanggan sedangkan sisanya sebesar 21.1% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Makadapat disimpulkan bahwa besaran pengaruh variabel fasilitas publik (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 78,9%.

Pembahasan

1. Kualitas Fasilitas Publik Bandar Udara Iskandar. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa kualitas fasilitas publik yang adadi Bandar Udara Iskandar menurut tanggapan responden dalam penelitian iniberada pada kategori "baik".
2. Kepuasan Penumpang Bandar Udara Iskandar. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa kepuasan penumpang yang ada di Bandar Udara Iskandar menurut tanggapan responden dalam penelitian iniberada pada kategori "baik".
3. Pengaruh Kualitas Fasilitas Publik terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Iskandar. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa kualitas fasilitas publik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Iskandar. Dari hasil perhitungan SPSS menunjukkan thitung ttabel (25,059 t tabel 1,660) dengan demikian, H_0 diterima. Dari penelitian ini juga dapat diketahui bahwa kualitas fasilitas publik Bandar Udara Iskandar mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 78,9% dan sisanya 21,1% dipengaruhi faktor lain.

Selain itu, peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini tidaklah sempurna yang disebabkan oleh hambatan-hambatan dari peneliti. Adapun hambatan tersebut yang kemudian menjadi keterbatasan dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Peneliti memiliki keterbatasan dalam memahami dan mengaplikasikan teori-teori yang khususnya pada saat melakukan klasifikasi dimensi kualitas fasilitas publik dan membuat item pertanyaan dari dimensi kepuasan penumpang.
2. Peneliti tidak dapat mengawasi ketidak jujuran pelanggan sebagai responden penelitian sewaktu melakukan pengisian kuesioner.
3. Peneliti memiliki keterbatasan waktu dan biaya selama penelitian berlangsung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis membuat kesimpulan dalam penelitian ini adalah adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas fasilitas publik terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Iskandar. Besarnya pengaruh adalah 78,9% dan sisanya 21,1% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Pengaruh keduanya dikatakan berbanding lurus dan memiliki hubungan positif, dimana jika nilai kualitas pelayanan besar maka kepuasan penumpang akan tinggi, begitu juga sebaliknya.

Berdasarkan kesimpulan penelitian, penulis memberikan saran antara lain: Kualitas fasilitas publik yang ada di Bandar Udara Iskandar, sebaiknya dapat ditingkatkan demi kepuasan penumpang. Hal ini mengingat masih adakualitas fasilitas publik yang mendapatkan nilai yang kurang baik dari tanggapan penumpang. Melakukan peningkatan tingkat kepuasan penumpang, karena kepuasan merupakan tujuan dari sebuah pelayanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan penumpang perlu dilakukan perbaikan yang optimal dan menyeluruh terhadap semua aspek yang menyangkut kualitas fasilitas publik dengan melakukan *controlling*. Peneliti menganjurkan untuk meneliti variabel lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dikarenakan ada 21,1% variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang adalah hal yang harus diutamakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfahani, K. 2015. *Relevansi Kurikulum SMK Kompetensi Keahlian Teknik Komputer dan Jaringan Dengan Tuntutan SKKNI*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Aprilia, A., 2020. *Aalisis Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian dengan Word Of Mouth Sebagai Variabel Intervening*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Ariyanto, A, Akbar, MF., 2021. *Pengaruh Fasilitas Olahraga Terhadap Kepuasan Pelanggan Member Sport Club Meadow Terrace BSD*. Terapan Informasi Nusantara
- Dwithia, F, Z., 2014. *Makna Fasilitas Umum Dalam Pengadaan Tanah Untuk Kepentingan Umum Mewujudkan Kepastian Hukum Bagi Masyarakat*. Universitas Brawijaya.
- Faddy, M., 2020. *Analisis Faktor Keamanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. Universitas Maritim Amni Semarang.
- Firdaus, M., *Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Umum di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang*. 2019. Vol.2, No. 1, (2019). Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya.
- Harisudin, M, Z., Satriyono, G., Nursamu. *Analisis Common-Size Untuk Menilai Kinerja Keuangan Perusahaan Pada PT INDOSAT Tbk dan PT Telekomunikasi Tbk*. 2018. Vol. 1, No.2. issn: 2621-2374. Universitas Kadri.
- Kharisma, D, Z., 2019. *Pelaksanaan Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terkait Kerugian Barang Dalam Bagasi Penumpang Pesawat Ditinjau Dari Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Luthfia, L., 2019. *Analisis Kesalahan Menurut Tahapan Kastolan dan Pemberian Scaffolding Dalam Menyelesaikan Soal Sistem Persamaan Linear Dua Variabel*.
- Muhammad, I., *Pengaruh Kualitas Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pemandian Air Panas "Aek Milas Silabu" Kabupaten Mandailing Natal*. Vol. 3, No. 2, (2020). Institut Agama Islam Negeri Padangsisimpuan.
- Muhartini, AA., 2021. *Analisis Peramalan Jumlah Penerimaan Mahasiswa Baru Dengan Menggunakan Metode Regresi Linear Sederhana*. Universitas Bina Bangsa.
- Mutiarasani, C., Dr., H, Suratman, S, S., *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan (Survei Pada Perusahaan BUMN Sektor Industri Pengolahan)*. 2021. Universitas Pasundan Bandung
- Palittin., Arka, V, A., 2018. *Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Fasilitas di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta*. Universitas Atma Jaya.
- Phasa, N. A. G., Kridarso, E., Tundono, S., 2019. *Bandar Udara Chek Lap Kok (Hongkong) dalam Konteks Arsitektur High-Tech*. Seminar Nasional Cendekiawanke 5 Tahun 2019 issn (P) : 2460-8696, Universitas Trisakti.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014, <http://hubud.dephub.go.id/>, diakses pada 25 juni 2021.
- Pratiwi, N. I., 2017. *Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi. Jural Ilmiah Dinamika Sosial*. Vol. 1, No.2, (2017).
- Rullyatia, W., Susanti, Rini., 2021. *Gambaran Kecemasan Remaja Saat Menstruasi di SDN 02 Semuli Jaya Kecamatan Abung Semuli Kabupaten Lampung Utara Provinsi Lampung*. Universitas Ngudi Waluyo.
- Rosanti, D. Idris, A. Kalalinggi, R., 2015. *Penyediaan Fasilitas Publik di Kota Tanjung Selor Ibu Kota Provinsi Kalimantan Utara*. Jurnal Administrative Reform, Vol.3 No.2, April-Juni 2015. Universitas Mulawarman Samarinda.

- Simoed, L, S., 2021. *Analisis Kapasitas Landasan Pacu (Runaway) Bandar Udara Suai Timor-Leste*. Universitas Surabaya.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Tanoni, A. I. Santoso, I. 2019. *Terminal Penumpang Bandara El Tari di Kota Kupang*. Jurnal Edimensi Arsitektur Vol. VII, No. 1, (2019), 17-24, Universitas Kristen Petra.
- Tiara, Y, A. Ranidiah, F. Jauhari, W, R, R. *Pengaruh Customer Experience dan Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan KFC di Kota Bengkulu*. Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen & Ekonomi Islam. Vol 3, N0.2 Juli 2020. Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
- Usmadi, U., 2020. *Pengujian Persyaratan Analisis (Uji Homogenitas dan Uji Normalitas)*. Universitas Muhammadiyah Sumatra Barat.