

Pengaruh Fasilitas dan Kenyamanan Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang

Alif Nur Nugroho¹ Nanik Riananditasari²

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

Email: alifnurnugroho@gmail.com¹

Abstrak

Setiap bandar udara memiliki fasilitas ruang tunggu yang mana merupakan salah satu ruangan yang selalu dikunjungi penumpang sebelum memasuki pesawat. Dalam hal ini fasilitas ruang tunggu nantinya akan mempengaruhi kepuasan penumpang. Sama halnya di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, penumpang akan merasa puas jika fasilitas yang ada memadai dan penumpang puas jika merasa nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dan mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Dalam penelitian didesain menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian berjumlah 655.600 dengan sampel yang digunakan yaitu 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan berupa uji instrumen (uji validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas dan multikolinieritas), uji regresi (uji regresi linear berganda), dan uji hipotesis (uji T, uji F, dan uji koefisien determinasi). Hasil penelitian menjelaskan bahwa pengaruh fasilitas ruang tunggu memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang. Kenyamanan ruang tunggu juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang. Sehingga dapat dikatakan bahwa fasilitas ruang tunggu dan kenyamanan ruang tunggu berpengaruh secara bersamaan dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini ditunjukkan adanya pengaruh variabel fasilitas ruang tunggu dan kenyamanan ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang sebesar 48,6% dan sisanya 51,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Fasilitas, Ruang Tunggu Keberangkatan, Kenyamanan, Kepuasan Penumpang



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan penerbangan, keamanan, fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya. Terminal merupakan suatu daerah utama yang mempunyai hubungan antara lapangan udara dengan bagian bandar udara yang mencakup fasilitas – fasilitas penumpang dari satu sarana angkutan ke angkutan lainnya, penanganan barang bawaan serta sebagai titik awal maupun titik akhir perjalanan orang untuk melakukan suatu perjalanan. Setiap terminal bandar udara terdapat fasilitas ruang tunggu yang merupakan salah satu ruangan yang selalu dikunjungi atau digunakan untuk menunggu sebelum memasuki pesawat. Menurut peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2019 pasal 1 ayat 1. Kebandarudaraan adalah segala aktivitas atau segala sesuatu yang berkaitan dengan bandar udara dalam melaksanakan fungsi keselamatan, keamanan, kelancaran, dan ketertiban, arus lalu lintas pesawat udara, penumpang, kargo atau pos, tempat perpindahan intra dan antar moda serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan

daerah. Menurut undang-undang nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan pasal 219 ayat 1 Bandar Udara mempunyai berbagai fasilitas inti sebagai penunjang keselamatan dan keamanan penerbangan, serta pelayanan jasa Bandar Udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Fasilitas-fasilitas penunjang ini wajib ada di setiap Bandar Udara. Jika tidak lengkap fasilitasnya dikhawatirkan sebuah Bandar Udara akan membahayakan keselamatan pesawat yang akan mendarat atau lepas landas dari Bandar Udara tersebut.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Peraturan Menteri 77 Tahun 2015 Pasal 1 ayat 5 tentang standarisasi dan sertifikasi fasilitas Bandar Udara. Fasilitas Bandar Udara adalah keseluruhan fasilitas Bandar Udara yang digunakan untuk keperluan Bandar Udara dan Penerbangan dalam menjalankan fungsinya. Fasilitas ini sangat penting bagi suatu Bandar Udara. Menurut Tjiptono (2014:317) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas ini harus ada terlebih dahulu sebelum perusahaan menawarkan jasa kepada konsumen. Fasilitas merupakan hal yang sangat penting karena fasilitas akan digunakan oleh konsumen secara langsung jadi harus dirawat dan dijaga. Fasilitas sangat berpengaruh pada persepsi konsumen terhadap jasa yang diberikan. Jika fasilitas buruk maka konsumen akan susah untuk berpersepsi baik terhadap suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Ketersediaan fasilitas selalu diperlukan untuk mendukung operasional suatu bandar udara, untuk menciptakan semua kegiatan tersebut maka dibutuhkan pula peningkatan sarana mode transportasi udara yang diikuti dengan peningkatan sumber daya manusia serta mutu dan kualitas pelayanan. PT Angkasa Pura II berperan penting dalam pembangunan dan pengelolaan Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II, Palembang pada tanggal 1 Januari 1920.

Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II (bahasa Inggris: Sultan Mahmud Badarudin II Airport) (IATA: PLM, ICAO: WIPP) adalah Landas Pacu aspal ukuran landas pacu 9.843ft dan 3.000m Dari bandar udara internasional yang melayani kota Palembang, Sumatera Selatan dan sekitarnya. Bandara ini terletak di wilayah KM.10 Kecamatan Sukarame. Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II dioperasikan oleh PT Angkasa Pura 2. Nama bandara ini diambil dari nama Sultan Mahmud Badaruddin II (1767-1862), seorang Pahlawan Nasional Indonesia melawan VOC-Belanda yang pernah memimpin Kesultanan Palembang Darussalam (1803-1819). Menurut Setyaningsih Sri Utami (2016) Kenyamanan adalah perasaan aman para konsumen atas pelayanan yang baik kepada pelanggan yang diberikan oleh Bandar Udara, yang dapat berupa perasaan senang yang dirasakan para konsumen atas jasa yang mereka dapatkan berupa pendingin ruangan AC, lingkungan yang bersih, sejuk dan nyaman. Menurut Keliat, Windarwati, Pawirowiyono, dan Subu (2015) Kenyamanan merupakan suatu keadaan seseorang merasa sejahtera atau nyaman baik secara mental, fisik, maupun sosial. Kenyamanan menurut Keliat, dkk. (2015) dapat dibagi menjadi 3, pertama kenyamanan fisik merupakan rasa sejahtera atau nyaman secara fisik. Kedua kenyamanan lingkungan merupakan rasa sejahtera atau rasa nyaman yang dirasakan di dalam atau dengan lingkungannya. Ketiga kenyamanan sosial merupakan keadaan rasa sejahtera atau rasa nyaman dengan situasi sosialnya.

Ruang tunggu merupakan fasilitas yang ada di terminal Bandar Udara yang berfungsi sebagai area bagi para penumpang untuk menunggu pesawat. Terdapat beberapa fasilitas yang ada di ruang tunggu seperti area duduk bagi penumpang, toilet, tempat ibadah dan kafe. Ruang tunggu di suatu Bandar Udara merupakan wilayah Restricted Public Area yaitu wilayah Bandar Udara yang dapat dipergunakan untuk umum tapi terbatas. Wilayah ini berada di bagian dalam terminal dan dimanfaatkan untuk pelayanan penumpang yang akan berangkat maupun telah datang. Selain penumpang atau calon penumpang yang diizinkan memasuki area ini adalah para petugas yang memiliki dan menggunakan Pass Bandar Udara atau yang telah mendapat

ijin dari administrator atau petugas yang tersedia. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa fasilitas ruang tunggu suatu bandar udara merupakan suatu usaha berupa benda-benda maupun pelayanan yang diberikan kepada penumpang guna memudahkan proses penumpang selama menunggu di ruang tunggu. Fasilitas tersebut dapat berupa area tempat duduk bagi penumpang, toilet, kafe, dan tempat ibadah serta kondisi yang sejuknya suhu ruangan yang selalu di jaga. Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri menyatakan bahwa seluruh pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan Per undang – Undangan yang berlaku.

Ruang tunggu menurut keputusan Menteri Nomor 20 Tanggal 4 Mei tahun 2003 tentang pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03- 7046-2004 mengenai terminal penumpang bandar udara sebagai standar wajib adalah fasilitas yang berfungsi sebagai daerah ruang tunggu penumpang sebelum naik ke pesawat udara. Ruang tunggu diwajibkan memiliki beberapa pintu masuk minimal 1 buah dengan lebar bergantung pada kapasitas, direkomendasikan ukuran daun pintu selebar 1,40 m dengan 0,09 m untuk ruang tunggu berkapasitas 120 m² dan 0,08 m untuk ruang tunggu berkapasitas kurang dari 30 m² , untuk jalan masuk yang biasa dilalui orang direkomendasikan memiliki lebar 1,60 m. ruang tunggu bandar udara harus dilengkapi dengan (Widyatmiko,2013) departure lounge yang dilengkapi dengan fasilitas : listrik, AC (Air Conditioning), televisi, komunikasi atau voice information , toilet, tempat ibadah, tempat penjualan buku-buku bacaan, sistem sirkulasi udara, pencahayaan, pemandangan, dan fasilitas komersial yang tersedia harus dapat diakses oleh penumpang.

Kepuasan penumpang menurut Kotler dalam Normasari, et al (2013) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan harapannya. Menurut Park dalam Normasari, et al (2013) kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa telah dikonsumsi secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen , layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya. Faktor – faktor menentukan kepuasan dalam menentukan Tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh Perusahaan (Sinulingga, 2020) pertama kualitas produk konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Kualitas pelayanan terutama untuk industri jasa, konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi dari nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu. Harga produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya. Biaya konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah performa produk dan jasa, kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan nilai yang sesuai dengan harapan pelanggan. Indikator Kepuasan Penumpang menurut Tjiptono (2014:101), indikator kepuasan penumpang terdiri dari pertama kesesuaian harapan. Fasilitas dan kenyamanan publik seperti misalnya pada bandara sudah di atur dalam Peraturan Menteri

Perhubungan Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2018 tentang cara penilaian pelayanan kinerja pada unit pelayanan publik adalah alat pendukung yang digunakan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan berupa produk jasa. Fasilitas dan kenyamanan di area terminal keberangkatan menjadi hal yang menarik diteliti dikarenakan terminal keberangkatan menjadi gerbang para penumpang dalam memasuki bandar udara. Fasilitas dan kenyamanan di area keberangkatan harus memberikan kesan yang menarik sehingga para penumpang merasa puas dengan fasilitas dan kenyamanan. Dalam fasilitas dan kenyamanan ini ruang tunggu keberangkatan Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang terdapat masalah munculnya keluhan yang dialami oleh para penumpang karena kurangnya kesiapsiagaan pihak bandara dalam memberikan fasilitas dan kenyamanan. Menurut data yang di dapat oleh penulis selama melaksanakan PKL 2 bulan di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang terdapat keluhan yang dirasakan oleh penumpang antara lain kurangnya ketersediaan fasilitas dan kenyamanan seperti penumpang yang tidak mendapatkan kursi di karena kan pesawat delay maupun di saat jam sibuk keberangkatan, terdapat keluhan atas kurangnya dingin suhu pada ruang tunggu yang dirasakan oleh penumpang maupun petugas di saat jam sibuk dan jadwal carter untuk Jamaah Umroh yang ada di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

Pada latar belakang diatas,maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang yang di tuangkan dalam judul Pengaruh Fasilitas Dan Kenyamanan Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Manfaat penelitian bagi akademik adalah dapat menambah referensi Perpustakaan Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta yang berguna bagi Taruna – Taruni dan siapa saja yang membutuhkannya, dalam rangka memperkembangkan dalam ilmu Kedirgantaraan. Manfaat penelitian bagi perusahaan adalah penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan di dalam menganalisis dan menjadi bahan dalam mengambil keputusan terhadap masalah yang berkaitan dengan fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Manfaat penelitian bagi penulis dapat menjadi sebuah pembelajaran yang berharga bagi penulis dalam menggali ilmu pengetahuan yang dimiliki sebelum berkarya didunia penerbangan.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sujarweni (2014) metode kuantitatif merupakan metode yang menghasilkan hasil yang diperoleh dengan statistik atau angka-angka. Dijelaskan oleh Sinambela (2020) bahwa metode kuantitatif adalah sebuah metode yang menggunakan angka- angka dalam memproses data untuk menghasilkan informasi yang jelas dan pasti. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dari suatu variabel yang selanjutnya akan diuji hipotesisnya. Waktu pelaksanaan penelitian ini terhitung sejak 1 Januari 2024 hingga 29 Februari 2024. Tempat penelitian dilakukan yakni di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, diteliti, dan diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini populasinya adalah semua penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II (Periode 1 Agustus 2023 hingga 30 September 2023). Dan riset yang dilakukan penulis pada saat on job training bahwa jumlah penumpang dari 1 Agustus 2023 – 30 September 2023 sejumlah 655.600 penumpang. Sampel menurut Morissan (2017) merupakan bagian dari populasi yang mewakili keseluruhan

anggota populasi. Sugiyono (2019) juga menjelaskan bahwasanya sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling di mana teknik ini adalah teknik yang dilakukan untuk pengambilan data dengan mempertimbangkan seseorang yang dianggap ia memiliki informasi yang diperlukan dalam penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden.

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini termasuk ke dalam kuesioner tertutup di mana penulis menyediakan kuesioner ini akan membantu responden dengan cepat yakni memilih salah satu jawaban yang telah disediakan oleh penulis. Pengolahan hasil kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Sanusi (2017) menyatakan bahwa skala likert adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespons pernyataan yang berkaitan dengan variabel yang sedang diukur. Menurut Kriyantono (2014), skala likert digunakan untuk mengukur sikap seseorang mengenai objek dalam penelitian. Kemudian dijelaskan oleh Ghozali (2018) bahwasanya penggunaan skala dalam menyusun kuesioner adalah skala likert. Responden akan diminta jawaban mengenai suatu pertanyaan maupun pernyataan yang diberi skor.

Dalam penelitian ini terbagi ke dalam 2 sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data asli yang dikumpulkan sendiri dan langsung oleh peneliti untuk menjawab permasalahan dalam penelitiannya (Sunyoto, 2013). Menurut Sugiyono (2019) data primer diartikan sebagai sumber data yang langsung memberikan kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Data sekunder, Menurut Sugiyono (2019) data sekunder merupakan sumber yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (Supomo, 2013). Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumentasi dan literatur. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini terbagi sebagai berikut:

1. Kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi pertanyaan ataupun pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawab (Sugiyono, 2019). Dijelaskan oleh Riduwan (2014) bahwa kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respons sesuai dengan permintaan pengguna.
2. Dokumentasi. Dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku maupun arsip, tulisan, angka, dan gambar yang berisi keterangan yang mendukung penelitian (Sugiyono, 2019). Menurut Sudaryono (2018) dokumentasi adalah suatu yang ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian meliputi buku dan data penelitian yang relevan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh fasilitas ruang tunggu dan kenyamanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Berdasarkan hasil data yang dikumpulkan dan penyebaran kuesioner kepada seluruh penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dapat dijelaskan sebagai berikut: Berdasarkan uji regresi linear berganda didapatkan output bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai koefisien yang diperoleh yakni sebesar 3,714. Berdasarkan hasil uji T skor T hitung dari variabel fasilitas adalah $0,000 <$ dari T tabel (probabilitas 0,05) yakni sebesar 1,705 dengan skor signifikan sebesar 0,000.

Sedangkan untuk hasil uji T skor T hitung dari variabel kenyamanan adalah $0,000 <$ dari T tabel (probabilitas 0,05) yakni sebesar 1,705 dengan skor signifikan sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh fasilitas ruang tunggu dan kenyamanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini menyatakan bahwa dengan adanya fasilitas ruang tunggu dan kenyamanan yang diberikan secara baik maka penumpang akan merasa puas.

Berdasarkan dari hasil uji hipotesis menggunakan uji T dengan hasil koefisien dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel fasilitas (X1) dan variabel kenyamanan (X2) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Hal ini dibuktikan dari variabel fasilitas (X1) dengan hasil pengujian uji T sebesar 3,714 dengan T tabel 1,704 yang berarti bahwa H1 diterima. Sedangkan pada variabel kenyamanan (X2) dengan hasil pengujian uji T sebesar 4,940 dengan T tabel 1,704 yang berarti bahwa H2 diterima. Sehingga menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh fasilitas dan kenyamanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji F, didapatkan nilai F hitung sebesar 45,907 dengan tingkat signifikan 0,000 dan nilai F tabel sebesar 2,96 di mana $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ ($45,907 > 2,96$). Hal ini menunjukkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh fasilitas ruang tunggu dan kenyamanan secara bersama-sama terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang menggunakan uji koefisien determinasi didapatkan nilai R sebesar 0,697 dengan hasil perhitungan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 48,6%. hal ini memiliki arti bahwa pengaruh variabel fasilitas (X1) dan variabel kenyamanan (X2) terhadap variabel kepuasan (Y) sebesar 48,6% dan sisanya yaitu 51,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Variabel fasilitas (X1) dan variabel kenyamanan (X2) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) memiliki pengaruh sebesar 48,6%. Dapat dilihat tingkat pengaruhnya yang kurang dari 50% yang berarti bahwa pengaruh fasilitas dan kenyamanan yang ada tidak berpengaruh besar bagi penumpang. Hal tersebut dikarenakan fasilitas yang kurang memadai seperti ac yang kurang terasa dan kursi yang jumlahnya terbatas. Adanya ac yang kurang terasa dan kursi yang terbatas juga menjadikan hal yang menjadi pengaruh terhadap kepuasan penumpang. Penumpang merasa kurang nyaman saat berada di ruang tunggu keberangkatan terlebih ac-nya yang kurang terasa dan kursi yang berdekatan satu sama lain. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang diteliti oleh Hairun Nisa (2022) dengan judul Pengaruh Fasilitas Kenyamanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan analisis regresi yang dilakukan menjelaskan bahwa variabel fasilitas kenyamanan dalam menjelaskan variabel kepuasan penumpang sebesar 62,8%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dan pembahasan pada Bab IV maka kesimpulan yang diperoleh mengenai pengaruh fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang adalah sebagai berikut. Pengaruh fasilitas ruang tunggu dan kenyamanan ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, di mana diperoleh t hitung lebih besar dari t tabel yaitu t hitung yang diperoleh dari variabel fasilitas adalah $0,000 <$ 1,705 dengan skor signifikan sebesar 0,000. Sedangkan untuk hasil t hitung dari variabel kenyamanan adalah $0,000 <$ 1,705. Berdasarkan dari hasil uji hipotesis yang

menggunakan uji T dengan hasil koefisien diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X1 (fasilitas) dan variabel X2 (kenyamanan) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang). Hal ini dibuktikan dari variabel fasilitas dengan hasil pengujian uji T sebesar 3,714 dengan t tabel sebesar 1,705 artinya H1 diterima atau variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Sedangkan untuk variabel kenyamanan dengan hasil uji T sebesar 4,940 dengan t tabel 1,705 artinya H2 diterima atau variabel kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Hasil uji hipotesis yang menggunakan uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 45,907 dengan tingkat signifikan 0,000. Nilai F hitung yakni $45,907 > F$ tabel yakni 2,96. Hal ini menunjukkan bahwa H3 diterima atau menyatakan terdapat pengaruh antara fasilitas dan kenyamanan secara bersama-sama terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R sebesar 0,697 dengan nilai R square sebesar 0,486 atau 48,6%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel fasilitas (X1) dan variabel kenyamanan (X2) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 48,6% dan sisanya 51,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Andiani, B. T. 2019. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Keberangkatan Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta.
- Ardiansyah, I. 2022. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Pada Masa Pandemi Covid – 19 Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Kalimantan Berau. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta.
- Ghozali, I. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Imaniati, Z. 2016. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Penerapan PP No. 46 Tahun 2023, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Kota Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Keliat, dkk. 2015. Nanda International Diagnosis Keperawatan Definisi dan Klasifikasi 2015-2017 Edisi 10. Jakarta. EGC.
- Korina, P. B. 2017. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Domestik Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta.
- Kriyantono, R. 2014. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta. Prenadamedia Group.
- Morissan, M. 2017. Metode Penelitian Survei. Jakarta. Kencana.
- Muvi, A. D. 2018. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan, Kalimantan Timur, Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta.
- Riduwan. 2014. Metode & Teknik Penyusunan Proposal Penelitian. Bandung. Alfabeta.
- Sanusi, A. 2017. Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta.
- Sinambela, L.P. 2020. Metodologi Penelitian Kuantitatif-Teori Dan Praktik. Depok. Rajawali Pers.
- Sudaryono. 2018. Metodologi Penelitian. Depok. PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2019. Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta. Pustaka Baru Press.

- Sunyoto, D. 2013. Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung. PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Supomo, B., dan Indriantoro, N. 2013. Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen. Yogyakarta. BPF.
- Tjiptono, F. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Utami, S. S. 2016. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central Taxi di Surakarta. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan. Vol 9 Nomor 1.