

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang di Ruang Tunggu PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sams Sepinggang Balikpapan

Sandi Saputra Irawan¹ Faiz Albanna²

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

Email: Irawansaputra006@gmail.com¹

Abstrak

Di era *New Normal* pandemi Covid-19 industri penerbangan mulai bangkit kembali, hal ini mengakibatkan jumlah penumpang transportasi udara seperti pesawat udara mengalami kenaikan. Terutama yang terjadi di Bandara Internasional SAMS Balikpapan, tercatat pada Semester I tahun 2021 terdapat 1.429.731 penumpang dan pada semester I tahun 2022 tercatat 1.748.178 penumpang. Meningkatnya jumlah penumpang memaksa pihak pemerintah terkait dan penyedia jasa pelayanan harus menyediakan serta meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di bandar udara. Metode atau pendekatan yang digunakan ialah kuantitatif. Sumber data primer yang diperoleh dengan kuisioner yang didistribusikan kepada penumpang di Bandar Udara Internasional SAMS Balikpapan sebanyak 100 responden dengan teknik analisa data memakai uji regresi linier berganda, Uji F, Uji T dan koefisien determinasi (R^2). Data sekunder berupa dokumen, buku, jurnal, dan regulasi sebagai data pendukung dan pelengkap penulisan penelitian ini. Berdasarkan hasil olah data, secara parsial adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu bandar udara internasional SAMS Sepinggang dengan thitung ttable atau 3,435 1, 984 serta nilai signifikansinya 0,000 dan besar pengaruh variabel kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan penumpang yaitu 0,726 (72,6 %).

Kata Kunci: Peningkatan Jumlah Penumpang, Sarana, Prasarana, Kepuasan Penumpang

Abstract

In the New Normal era of the Covid-19 pandemic, the aviation industry began to rise again, this resulted in the number of air transportation passengers such as airplanes increasing. Especially what happened at the SAMS Balikpapan International Airport, it was recorded that in the first semester of 2021 there were 1,429,731 passengers and in the first semester of 2022 there were 1,748,178 passengers. The increasing number of passengers forces the relevant government parties and service providers to provide and improve existing facilities and infrastructure at the airport. The method used is quantitative. Sources of primary data obtained by questionnaires distributed to passengers at SAMS Balikpapan International Airport as many as 100 respondents with data analysis techniques using multiple linear regression test, F test, T test and coefficient of determination (R^2). Secondary data in the form of documents, books, journals, and regulations as supporting data and complementary writing this research. Based on the results of data processing, partially there is a significant effect of service quality on passenger satisfaction in the waiting room of the SAMS Sepinggang international airport with tcount ttable or 3,435 1,984 and the significance value is 0.000 and the large influence of service quality variables and availability of facilities on passenger satisfaction is 0.726 (72.6 %).

Keywords: Increasing the Number of Passengers, Facilities, Infrastructure, Passenger Satisfaction



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

PENDAHULUAN

Di era *New Normal* pandemi Covid-19 industri penerbangan mulai bangkit kembali, hal ini mengakibatkan jumlah penumpang transportasi udara seperti pesawat udara mengalami

kenaikan. Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari PT.Angkasa Pura I bahwa terjadi peningkatan pertumbuhan atau pergerakan traffic yang ada di bandara SAMS Balikpapan tercatat pada Semester I tahun 2021, pergerakan *traffic* menunjukkan 1.429.731 penumpang, atau meningkat sebesar 22%, dan pesawat udara sebanyak 15.358 pergerakan, atau naik sebesar 20% dan pada semester I tahun 2022 pergerakan *traffic* tercatat 1.748.178 penumpang dan 18.504 pesawat udara. Meningkatnya jumlah penumpang pesawat udara memaksa pihak pemerintah terkait dan penyedia jasa pelayanan harus menyediakan serta meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di bandar udara.

Berdasarkan Pasal 219 Ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, setiap penyelenggara bandar udara atau penyelenggara bandar udara wajib menyediakan fasilitas bandar udara yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan, serta standar pelayanan yang ditetapkan. dengan. Berdasarkan Undang-Undang di atas penyedia jasa dalam hal ini bandar udara harus bertanggung jawab menyediakan fasilitas sarana dan prasarana agar memberikan rasa nyaman dan puas atau memberikan pelayanan prima (*Service Excellent*) kepada penumpang sehingga penumpang kembali menggunakan pesawat udara sebagai pilihan utama dalam penggunaan transportasi.

Terminal bandar udara menjadi tempat yang paling sering digunakan penumpang untuk melakukan aktivitas di bandar udara. Ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana harus diberikan semaksimal mungkin untuk kelancaran dan kenyamanan untuk para penumpang sehingga tercipta rasa puas tersendiri. Terlebih lagi ruang tunggu menjadi pusat berkumpulnya penumpang sebelum menunggu keberangkatan pesawat udara, menunggu menjadi hal yang paling membosankan bagi setiap orang. Selain fasilitas sarana dan prasarana seperti untuk menunjang aktivitas penerbangan di ruang tunggu perlu ditambahkan fasilitas hiburan.

Sebagai bandar udara internasional di wilayah PT Angkasa Pura 1, Bandar udara internasional SAMS Sepinggang Balikpapan yang menjadi pintu gerbang utama di Kalimantan Timur yang nantinya kan menjadi Ibukota Negara baru yang dinilai strategis untuk pengembangan perekonomian sekaligus persiapan pembangunan Ibukota Negara baru Indonesia tentu menjadi pusat perhatian bagi banyak orang domestik bahkan internasional, hal ini tentu harus diperhatikan oleh pihak penyedia jasa pelayanan yakni bandar udar intenasional SAMS Sepinggang Balikpapan. Mulai dari fasilitas penunjang aktivitas penerbangan seperti *Public Information Display* (PID) dan fasilitas protokol kesehatan seperti jumlah kursi yang berjarak telebih lagi fasilitas hiburan seperti playground, akses wifi, saluran televisi dan lain-lain. Oleh karena itu bandar udara sebagai penyedia jasa pelayan harus memberikan kualitas fasilitas dan ketersediaan fasilitas di bandar udara agar mencapai pelayanan prima (*Service Excellent*). Berdasarkan pemaparan peneliti, maka peneliti tertarik membahas penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang di Ruang Tunggu PT.Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional SAMS Sepinggang Balikpapan".

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan deskriptif. Metode kuantitatif adalah penelitian dengan spesifikasi sistematis, terencana serta terstruktur. Metode kuantitatif, merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filosofi positivis, guna mempelajari populasi maupun sampel tertentu dengan memakai teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian sebagai alat serta menggunakan analisis data kuantitatif atau statistik yang

memiliki tujuan guna memvalidasi hipotesis yang sudah ditetapkan (Sugiyono, 2018).

Populasi

Berdasarkan Sugiyono (2018), populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek maupun objek dengan karakteristik tertentu, karakteristik yang ditentukan peneliti untuk dipelajari serta ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ialah penumpang yang menggunakan ruang tunggu SAMS Bandara Internasional Sepingan. Data penumpang semester I 2022 tercatat sebanyak 1.748.178 penumpang.

Sampel

Menurut Sugiyono (2018), sampel merupakan bagian dari jumlah serta karakteristik populasi, dan penelitian ini menggunakan probability sampling serta teknik yang di gunakan yaitu teknik simple random sampling. Probability sampling ialah teknik pengambilan sampel yang menyatakan bahwa setiap elemen (anggota) dari suatu populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel (Sugiyono, 2018).

Teknik Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data yang dipakai peneliti bertujuan guna mempermudah peneliti dalam hal pengumpulan data tentang pengaruh kualitas pelayanan serta ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu bandar udara internasional SAMS Sepingan.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan secara offline dengan objek penelitian bertempat di Bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Balikpapan. Beralamatkan di Jl. Marsma R Iswahyudi, Balikpapan dan merupakan bandara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura 1.

Sumber Data

Peneliti memakai beberapajenis data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer. Data primer yaitu data yang didapat langsung dari responden, peneliti memperoleh data maupun informasi langsung dengan memakai instrumen yang sudah ditetapkan. Data primer di kumpulkan peneliti guna menjawab pertanyaan yang ada pada penelitian ini. (Sugiyono,2018) Pada penelitian ini jawaban data primer di peroleh dari hasil kuesioner yaitu penumpang yang pernah menggunakan fasilitas ruang tunggu di bandar udara internasional SAMS Sepingan.
2. Data Sekunder. Data Sekunder ialah data yang di dapat maupun di kumpulkan dari orang yang melakukan penelitian dari sumber yang telah ada. (Nugraha,2021) Data ini di gunakan untuk mendukung informasi primer yang sudah di dapat dari berbagai sumber seperti buku, situs, dokumentasi, dan penelitian terdahulu.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian. Metode yang dipakai pada penelitian ini:

1. Kuesioner. Berdasarkan Hikmawati (2017) kuisisioner ialah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan maupun dilakukan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pada penelitian ini kuisisioner diberikan kepada penumpang yang sudah menggunakan fasilitas ruang tunggu di bandar udara internasional SAMS Sepingan

sebagai responden yang nantinya akan diberikan secara Online ataupun Offline dan diisi oleh penumpang. Menurut Hikmawati (2017) *Skala Likert* dipakai guna mengukur pendapat, sikap serta persepsi seseorang maupun sekelompok orang mengenai fenomena sosial yang dihitung dari 1 sampai 5. Berikut *Skala Likert* yang digunakan peneliti:

Tabel 1. Skala Likert

Indikator	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Hikmawati (2017)

2. Dokumentasi. Berdasarkan Sugiyono (2018), dokumentasi ialah catatan peristiwa dalam bentuk foto, gambar, sketsa, serta yang lainnya. Data yang sudah di kumpulkan bisa digunakan sebagai data pendukung pada penelitian ini.
3. Studi Pustaka. Survei literatur ialah upaya yang dilakukan peneliti guna mengumpulkan informasi-informasi relevan dengan pembahasan maupun permasalahan yang diselidiki, seperti Buku, Majalah, web. Dalam penelitian ini, kami akan melakukan survei literatur melalui survei sumber dan memasukkan informasi ke dalam survei ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Karakteristik Responden

Penelitian ini mempunyai tujuan guna menganalisis pengaruh kualitas pelayanan serta ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara SAMS Sepinggan. Peneliti menyebarkan 100 kuesioner kepada para penumpang secara online. Namun yang bisa diolah hanya 90 responden. Hasil penelitian ini berkaitan dengan karakteristik dari sampel penelitian yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan saat ini serta berapa kali menggunakan fasilitas pada ruang tunggu di Bandar udara internasional SAMS Sepinggan.

Berdasarkan Usia

Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Presentase
< 20 Tahun	43 %
21-30 Tahun	48 %
31- 40 Tahun	6%
41-50 Tahun	3 %
> 50 Tahun	-
TOTAL	100%

Pada Tabel 2 sampel atau responden paling mendominasi ialah usia antara 21 – 30 Tahun yaitu 48 sampel dengan persentase 48%, lalu usia < 20 Tahun sebanyak 43 sampel dengan persentase 43 %, usia 31-40 Tahun total 6 sampel serta persentase 6 % kemudian pada usia 41-50 Tahun dengan jumlah 3 sampel dan persentase 3 %

Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Presentase
Laki - laki	58 %
Perempuan	42 %
TOTAL	100%

Bisa di lihat hasilnya pada Tabel 3 dapat di uraikan sampel bergender laki-laki dengan jumlah 58 orang kemudian besar persentasenya 58 %. Selanjutnya yaitu gender perempuan berjumlah 42 orang dengan besar persentase 42 % .

Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Presentase
SD	-
SMP	1 %
SMA	62 %
Diploma	20 %
S1/S2/S3	17 %
TOTAL	100%

Pada Tabel 4 sampel atau responden paling mendominasi ialah lulusan SMA yaitu 62 sampel dengan persentase 62%, lalu lulusan diploma sebanyak 20 sampel dengan persentase 20 %, lulusan S1/S2/S3 total 17 sampel dengan persentase 17% kemudian lulusan SMP dengan jumlah 1 sampel dan persentase 1 %.

Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini

Tabel 5. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini

Pekerjaan saat ini	Presentase	Pekerjaan saat ini	Presentase
PNS	5 %	Pegawai Swasta	9 %
Wiraswasta	11 %	TNI/POLRI	5 %
Pelajar / Mahasiswa	70 %	TOTAL	100%

Pada Tabel 5 sampel atau responden paling mendominasi ialah pelajar/mahasiswa yaitu 70 sampel dengan persentase 70%, lalu wiraswasta sebanyak 11 sampel dengan persentase 11 %, pegawai swasta total 9 sampel dengan persentase 9% kemudian TNI/POLRI dengan jumlah 5 sampel dan persentase 5 %, dan yang terakhir PNS dengan jumlah sampel 5 dengan persentase 5 %.

Berdasarkan intensitas menggunakan fasilitas pada ruang tunggu di Bandar udara internasional SAMS Sepinggan

Tabel 6. Data Responden Berdasarkan berapa kali menggunakan fasilitas pada Bandar Udara SAMS Sepinggan

Menggunakan fasilitas sebanyak	Presentase
Ya lebih dari 2 kali	77 %
Ya sangat sering	23 %
TOTAL	100%

Berdasarkan data Tabel 6 di uraikan bahwa terdapat klasifikasi menggunakan fasilitas lebih dari 2 kali terdapat 77 responden dengan persentase 77%, dan sangat sering yaitu 23 sampel dengan persentase 23%.

Pengujian Hipotesis

Uji Asumsi

Uji Normalitas

Uji normalitas di pakai peneliti guna mengetahui apakah data yang ada pada penelitian di dapatkan hasil yang normal maupun di sekitar nilai rata-rata normal, data yang bagus yaitu data yang berwujud distribusi normal. Di penelitian ini, data yang di dapat yaitu data yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan serta kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan penumpang. Data berikut akan dianalisis uji normalitasnya memakai Uji Kolmogorov Smirnov (K-S) menggunakan program SPSS.

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,1286609
	Std. Deviation	2,60347547
Most Extreme Differences	Absolute	,089
	Positive	,089
	Negative	-,075
Test Statistic		,089
Asymp. Sig. (2-tailed)		,078^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Menurut tabel 7 di peroleh nilai signifikansi yaitu (Asymp.sig = 0,078) lebih besar dari nilai alpha ($\alpha = 0,05$). Jadi, bisa di ambil kesimpulan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas bisa di ketahui dari nilai VIF serta nilai toleransi. Detailnya, bisa di lihat pada lampiran tabel 8 di bawah, yaitu:

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,168	2,835		1,823	,072		
	Kualitas Pelayanan	,249	,073	,299	3,435	,001	,421	2,377
	Ketersediaan Fasilitas	,551	,079	,603	6,932	,000	,421	2,377

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Melalui tabel 8, bisa di uraikan bahwasanya nilai tolerance variabel kualitas pelayanan serta keersediaan fasilitas yaitu 0,421 yang artinya lebih besar dari 0,1 ($0,421 > 0,1$). Sedangkan nilai VIF yang didapatkan sebesar 2,377 dan lebih kecil dari 10 ($2,377 < 10$), jadi bisa di ambil kesimpulan tidak terjadi adanya multikolinieritas pada variabel bebas di penelitian ini.

Teknik Analisis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menjawab hipotesis yang dibuat pada penelitian ini yaitu guna mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan serta ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan penumpang, secara pengaruh parsial ataupun simultan.

Persamaan Regresi Linier Berganda

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5,168	2,835		1,823	,072
	Kualitas Pelayanan	,249	,073	,299	3,435	,001
	Ketersediaan Fasilitas	,551	,079	,603	6,932	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Menurut hasil analisis penelitian bisa dilihat pada tabel 9, didapatkan koefisien sehingga bisa dijelaskan berikut ini:

1. Konstanta yang di dihasilkan yaitu 5,168 bertanda positif memiliki arti apabila kualitas pelayanan (X1) dan ketersediaan fasilitas (X2) di asumsikan = 0 maka kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara SAMS Sepinggan secara konstan yaitu 5,168.
2. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,249 memiliki arti positif kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Dan ini menandakan setiap adanya penambahan kualitas pelayanan akan terjadi penambahan kepuasan penumpang sebanyak 0,249.
3. Koefisien regresi variabel ketersediaan fasilitas didapatkan hasil 0,551 artinya positif dan bisa di artikan ketersediaan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Dan ini menampilkan setiap penambahan ketersediaan fasilitas akan terjadi penambahan kepuasan penumpang sebanyak 0,551.
4. e yaitu kemungkinan kesalahan dari model persamaan regresi yang terjadi karena adanya kemungkinan variabel lain yang mempengaruhi variabel Kepuasan penumpang dan tidak di ikutsertakan dalam regresi.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji T)

Salah satu teknik yang di gunakan oleh peneliti yaitu, uji t. Uji t ialah pengujian hipotesis yang biasa di pakai guna mengetahui adanya pengaruh variabel bebas secara masin-masing terhadap variabel terikat. Hasil perhitungannya akan di dibandingkan dengan t tabel menggunakan tingkat kesalahan 0,05 (5%).

Tabel 10. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5,168	2,835		1,823	,072
	Kualitas Pelayanan	,249	,073	,299	3,435	,001
	Ketersediaan Fasilitas	,551	,079	,603	6,932	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Menurut tabel perhitungan diatas, bisa di lihat nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan yaitu 0,001 lebih kecil di banding dengan 0,05. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Kemudian guna mengetahui pengaruh setiap variabel dari hasil analisis uji t, diperoleh nilai thitung variabel kualitas pelayanan yaitu 3,435. Selanjutnya, ttabel menggunakan df n-2 dengan n ialah jumlah populasi, dan didapatkan hasil $90-2 = 88$ dan di dapatkan ttabel 1,984. Kemudian, $3,435 > 1,984$ artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

Berdasarkan hasil perhitungan di ketahui nilai koefisien regresi ketersediaan fasilitas yaitu 0,000 lebih kecil di dibandingkan 0,05. Bisa di artikan ketersediaan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Kemudian pada penelitian ini guna mengetahui pengaruh antar variabel dari hasil analisis uji t, di peroleh nilai thitung variabel ketersediaan fasilitas yaitu sebesar 6,932 Kemudian, ttabel dan memakai df n-2 dengan n merupakan jumlah populasi, kemudian didapat hasil yaitu $90-2 = 88$ serta di peroleh ttabel 1,984. Jadi, $6,932 > 1,984$ dapat disimpulkan adanya pengaruh ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan penumpang.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Pada proses uji berikutnya, peneliti menggunakan Uji F guna mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan serta ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan penumpang. Guna mengetahui adakah pengaruh yang simultan maupun tidak antara pengaruh kualitas pelayanan serta ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan penumpang, bisa dilihat pada tabel 11 berikut ini:

Tabel 11. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1553,726	2	776,863	114,198	,000 ^b
	Residual	585,038	86	6,803		
	Total	2138,764	88			
a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang						
b. Predictors: (Constant), Ketersediaan Fasilitas, Kualitas Pelayanan						

Berdasarkan pada tabel 11, di peroleh Fhitung lebih besar dari nilai Ftabel = $114,198 > 3,11$ (Ftabel didapatkan dari $df_1 (k-1) = (3-1 = 2)$, $df_2 (n-k) = (90-3 = 87)$ serta nilai signifikansi yang dihasilkan yaitu 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05. Artinya variabel kualitas pelayanan serta ketersediaan fasilitas mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan penumpang.

Koefisien Determinasi R²

Koefisien determinasi (R²) di gunakan untuk mengetahui besaran pengaruh kualitas pelayanan serta ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan penumpang yang di kemukakan dalam persen (%). Untuk melihat besar pengaruhnya kualitas pelayanan serta ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan penumpang bisa di lihat pada tabel 12 berikut:

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,852 ^a	,726	,720	2,608
a. Predictors: (Constant), Ketersediaan Fasilitas, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang				

Berdasarkan tabel 12, bisa di lihat Nilai koefisien R square (R^2) yaitu 0,726 atau 72,6%. kesimpulannya besar pengaruh variabel kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan penumpang yaitu 0,726 (72,6 %). Sehingga $100\% - 72,6\% = 27,4\%$, dan dapat dideskripsikan bahwa sebesar 27,4% juga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang namun dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti.

Pembahasan

Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu bandar udara internasional SAMS Sepinggang Balikpapan

Berdasarkan hasil deskripsi data, secara parsial adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu bandar udara internasional SAMS Sepinggang Balikpapan dengan thitung > ttabel atau $3,435 > 1,984$ serta nilai signifikansinya 0,000. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Lea Renza dan Mutia Arda (2021) meneliti tentang "Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilinkselama masa pandemi Covid 19 di kota Medan" kemudian hasil penelitiannya menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Apakah terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu bandar udara internasional SAMS Sepinggang Balikpapan

Berdasarkan Berdasarkan hasil deskripsi data, secara parsial adanya pengaruh yang signifikan ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu bandar udara internasional SAMS Sepinggang.dengan thitung > ttabel atau $6,932 > 1,984$ serta nilai signifikansinya 0,000. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Aldi Rafliansyah (2021) meneliti tentang " Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Hasanuddin Makassar" kemudian hasil penelitiannya menunjukkan ketersediaan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu bandar udara internasional SAMS Sepinggang Balikpapan.

Kualitas pelayanan serta ketersediaan fasilitas secara simultan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu bandar udara internasional SAMS Sepinggang Balikpapan. Hal ini memperlihatkan F hitung lebih besar dari nilai Ftabel = $114,198 > 3,11$ artinya terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas secara simultan terhadap variabel kepuasan penumpang di ruang tunggu bandar udara internasional SAMS Sepinggang Balikpapan.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan serta ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara SAMS Sepinggang. Dalam penelitian dapat disimpulkan beberapa hal yaitu: Kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap meningkatnya kepuasan penumpang di Bandar Udara SAMS Sepinggang. Ketersediaan fasilitas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap meningkatnya kepuasan penumpang di Bandar Udara SAMS Sepinggang. Kualitas pelayanan serta ketersediaan fasilitas secara simultan memiliki pengaruh

yang signifikan terhadap meningkatnya meningkatnya kepuasan penumpang di Bandar Udara SAMS Sepinggan.

Berdasarkan simpulan serta pembahasan pada penelitian ini, peneliti masih menyadari banyaknya kekurangan dalam isi penulisan, beberapa saran yang peneliti sampaikan untuk kepentingan perkembangan penulisan kedepannya. Saran yang penulis berikan seperti tercantum dibawah ini: Bagi Bandar Udara SAMS Sepinggan di diharapkan tetap meningkatkan kualitas seperti menerapkan senyum, salam, sapa, dan menawarkan bantuan kepada penumpang. Adanya pelatihan ataupun pengembangan karyawan dalam memandu fasilitas fasilitas terbaru di Bandar Udara SAMS Sepinggan. Serta melakukan pemeliharaan guna mempertahankan kualitas dari fasilitas yang ada dan tetap dipertahankan agar kepuasan penumpang di Bandar Udara SAMS Sepinggan tetap terjaga. Bagi peneliti selanjutnya: untuk peneliti selanjutnya, karena masih banyak kekurangan dalam penelitian ini yang dilakukan secara daring dan variabel yang digunakan masih cenderung sedikit. Sehingga besar harapan pada peneliti selanjutnya dapat mengembangkan variabel yang sudah ada ataupun variabel baru serta belum diteliti oleh peneliti, misalnya tentang pelatihan karyawan, penjaminan mutu kualitas. yang masih sejalan dengan pengembangan variabel pengaruh kualitas serta ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan penumpang ataupun meneliti variabel lain diluar variabel yang telah di teliti untuk mengungkap lebih banyak pemasalahan serta memberikan penelitian yang lebih baru lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahri, S. (2018). Metode Penelitian Bisnis-Lengkap Dengan Teknik Pengolahan Data SPSS. Yogyakarta: ANDI.
- Dahlin, O. (2020). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Baru Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Syamsudin Noor Banjarmasin.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hikmawati, F. (2017). Metodologi Penelitian. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2019). Pengantar Manajemen Keuangan. Jakarta: Prenadamedia.
- Kotler, P., & Keller. (2017). Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua Belas. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2018). Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 3. Jakarta: Salamba Empat.
- Rafliansyah, A. (2021). Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Hasanuddin Makassar .
- Rahman, W. A. (2021). Analisis Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.
- Sugiyono. (2015). Sistematika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). Spss Untuk Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2018). Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: ANDI.
- Widiyanto, J. (2016). SPSS for Windows. edisi 1. Surakarta: Laboratorium Komputer FKIP UMS.
- Wiharyo, S., & Budiarti, A. (2017). Kepuasan sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Loyalitas Penumpang Citilink. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen.
- Winarsunu, T. (2006). Statistika dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.