

## Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Trunojoyo Sumenep Madura

I Gede Tangkas Indiartha<sup>1</sup> Irwina Meilani<sup>2</sup>

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

Email: [igedetangkas@gmail.com](mailto:igedetangkas@gmail.com)<sup>1</sup>

### Abstrak

Kepuasan dalam menggunakan suatu produk adalah kunci utama untuk kemajuan suatu perusahaan terutama dalam bidang jasa. Demi kenyamanan pengguna jasa angkutan udara maka fasilitas pada ruang tunggu keberangkatan yang di berikan pada pengguna jasa angkutan udara harus dipertahankan tingkat kenyamanannya sehingga pengguna jasa angkutan udara merasa puas atas fasilitas yang di beri, hal ini juga terjadi pada Bandar Udara (Bandara) Trunojoyo Sumenep Madura. Maka dari itu, tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Trunojoyo Sumenep Madura. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang mana data diambil melalui penyebaran kuesioner pada 100 responden yang menjadi pengguna jasa di Bandara Trunojoyo Sumenep Madura periode 2020 hingga 2023 dengan penyebaran kuisisioner secara online. Hasil dari penelitian ini yaitu fasilitas ruang tunggu keberangkatan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Trunojoyo Semenep Madura berdasarkan hasil yang diperoleh  $t$  hitung sebesar 21,383 > tabel 1,664 dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel (X) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y).

**Kata Kunci:** Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Trunojoyo Sumenep Madura



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

### PENDAHULUAN

Transportasi adalah perpindahan manusia dari tempat satu ke tempat lain dengan menggunakan wahana atau digerakkan oleh mesin. Jenis transportasi ada tiga jalur yaitu darat, laut dan udara. Jalur udara merupakan transportasi tercepat dan terancang untuk saat ini. Jasa penerbangan memiliki keunggulan dari jasa moda lainnya, seperti kecepatan sangat tinggi dan dapat digunakan secara *flexible* karena tidak terikat pada hambatan alam kecuali cuaca. Transportasi udara merupakan salah satu moda transportasi yang menjadi pilihan masyarakat Indonesia. Calon penumpang moda transportasi udara memerlukan waktu tunggu yang tidak sebentar di bandar udara untuk mengantisipasi ketertinggalan penerbangan. Hal ini menjadi salah satu alasan tersedianya terminal keberangkatan yang layak dan memadai bagi para calon penumpang sebagai tempat untuk menunggu jeda waktu antara check in sampai boarding. Seiring berjalannya waktu transportasi udara merupakan suatu moda transportasi yang memiliki keunggulan dalam hal cepat yang sulit disaingi oleh moda transportasi lainnya. Transportasi udara merupakan salah satu kunci penting bagi kemajuan perekonomian Indonesia dalam menunjang sistem pergerakan dan perpindahan barang dan jasa di tingkat lokal, regional dan internasional. Dengan meningkatnya pengguna jasa transportasi udara maka timbul persaingan yang ketat dalam dunia penerbangan, hingga memunculkan perusahaan yang menawarkan jenis produk yang berkualitas dengan harga yang bersaing. Untuk mengatasi ketatnya persaingan tersebut, maka perusahaan harus menerapkan strategi

harga dan promosi. Harga adalah salah satu unsur bauran pemasaran yang sangat strategis terhadap peningkatan volume penjualan. Promosi penjualan menjadi bahan inti dalam kampanye pemasaran, yang terdiri dari alat insentif, sebagian besar jangka pendek yang dirancang untuk menstimulasi pembelian yang lebih cepat atau lebih besar atas produk dan jasa tentu oleh konsumen atau perdagangan. Dan semakin meningkatnya pendapatan masyarakat, maka kebutuhan akan bepergian pun semakin tinggi yang memberikan dampak pertumbuhan industri penerbangan. Peningkatan ini pun diakibatkan oleh tingginya minat masyarakat dalam menggunakan transportasi udara. Maka dari itu pihak pengelola bandar udara perlu memberikan fasilitas kepada pengguna jasa penerbangan dari segi pelayanan, keamanan dan kenyamanan agar pengguna jasa penerbangan merasa puas dengan fasilitas yang diberikan oleh Bandar udara tersebut.

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 cafe. Ruang tunggu di suatu bandara 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 petugas dan calon penumpang yang diijinkan memasuki area ini adalah para petugas yang memiliki dan menggunakan pas bandara 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. Ruang tunggu keberangkatan (*waiting room*) sebagai salah satu bagian dalam terminal keberangkatan sangat berpengaruh dalam memberikan pengalaman berupa kepuasan dan kenyamanan kepada penumpang sebelum memasuki pesawat udara. Ruang tunggu keberangkatan diharapkan dapat memiliki standar agar bisa menampung jumlah penumpang secara maksimal terutama pada jam sibuk serta dapat memenuhi kebutuhan pertumbuhan penumpang beberapa tahun ke depan. Fasilitas yang memadai dan mencukupi yang diberikan pihak bandar udara diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen untuk mendapatkan yang mereka butuhkan tanpa harus membeli dari luar lingkungan bandara seperti makanan, oleh-oleh, counter pulsa dan juga diharapkan bisa mengurangi rasa jenuh ketika menunggu jam keberangkatan. Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang wajib diperhatikan bagi penyelenggara penyedia jasa. Maka dari itu setiap kebutuhan konsumen wajib diperhatikan mengingat dalam hal ini dapat memberikan penilaian positif maupun negatif terhadap lembaga penyedia jasa terkait.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar udara Trunojoyo Sumene Madura? Seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar udara Trunojoyo Sumene Madura? Tujuan penelitian sebagai berikut: Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas ruang tunggu terminal keberangkatan di Bandar Udara Trunojoyo Madura. Untuk mengetahui Seberapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas ruang tunggu terminal keberangkatan di Bandar Udara Trunojoyo Madura.

## **Landasan Teori Bandar Udara**

Kementrian Perhubungan Republik Indonesia 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. Fungsi Bandara menurut pradigma baru yaitu antara lain: Memberi tempat serta fasilitas untuk pesawat *take off serta landing*; Tempat pergantian moda transportasi dari darat ke udara; Merupakan pusat aktivitas bisnis serta ekonomi.

### **Bandar Udara Trunojoyo**

Bandar Udara Trunojoyo terletak di Kabupaten Sumenep, Jawa Timur. Bandara ini memiliki landasan pacu 1.600 meter. Nantinya landasan pacu akan diperluas menjadi panjang 2.500 meter dan lebar 45 meter sehingga dapat digunakan oleh pesawat jet yang lebih besar dan dalam waktu dekat juga akan segera dibangun terminal bandara yang lebih luas, diperkirakan tahun 2019 semua pengembangan fasilitas di bandara ini siap di gunakan oleh penerbangan dengan pesawat jet yang lebih besar. Untuk saat ini maskapai yang masih beroperasi yaitu Susi Air dengan jenis pesawat *Grand Caravan* berkapasitas 12 penumpang.

### **Fasilitas**

(Menurut Tjiptono (2014) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen). Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu (fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung). Tjiptono (2014) juga mengungkapkan bahwa fasilitas memiliki 3 indikator, yakni: Pertimbangan/Perencanaan Spasial Aspek; Misalnya proporsi, rasa nyaman serta yang lainnya dijadikan pertimbangan, kemudian digabungkan, serta dilakukan pengembangan demi memancing reaksi emosional ataupun intelektual. Perencanaan Ruangan; Unsur ini meliputi arsitektur serta interior, misalnya pengaturan posisi perabotan serta perlengkapan di ruang olahraga, aliran sirkulasi, desain dan sebagainya; Perlengkapan dan Perabot Perlengkapan; Memiliki fungsi menjadi sarana yang memberi rasa nyaman, berupa pajangan ataupun infrastruktur yang mendukung untuk pengguna jasa. Unsur Pendukung lainnya; Misalnya: wifi, toilet, tempat makan serta minum dan yang lainnya.

### **Ruang Tunggu**

(Ruang tunggu yaitu ruangan yang terdapat di suatu terminal Bandara). Ruang tunggu domestik adalah (fasilitas yang terdapat di terminal Bandara yang fungsinya menjadi tempat untuk para penumpang yang akan melakukan perjalanan antar kota dan antar pulau untuk menunggu jadwal penerbangan). (Ada sejumlah fasilitas yang terdapat di ruang tunggu demi mendukung aktivitas dari penumpang selama ada di ruang tunggu misalnya tempat duduk untuk penumpang, tenant, kantin, serta kamar mandi).

### **Kepuasan Penumpang**

Sutanto dan Khaerul Umam (2013) menyatakan bahwa kepuasan adalah (tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan). Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan maju atau tidaknya suatu perusahaan

Kepuasan penumpang merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas dan sebagai suatu ukuran mutu pelayanan yang diberikan. Kepuasan penumpang dapat dicapai melalui hasil kinerja terbaik dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Pemberian pelayanan terbaik terjadi bila perusahaan mampu menjaga/meningkatkan kualitas jasa atau pelayanan yang diberikan kepada penumpang. Oleh karena itu pengelola bandara harus dapat terus membaca apa yang menjadi kebutuhan penumpang guna mencapai tingkat kepuasan penumpang yang tinggi. Pentingnya kepuasan penumpang dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya dapat mendorong terciptanya loyalitas penumpang, dan meningkatkan daya tarik tersendiri bagi penumpang untuk tetap menggunakan jasa angkutan udara.

### Penelitian yang Relevan

**Tabel 1. Penelitian Relevan**

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Dina Yuliana	2017	Pengaruh Fasilitas, Layanan Dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandara Husein Sastranegara Bandung	Mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas layanan dan aksesibilitas serta informasi terhadap kinerja pelayanan bandara di Bandara Husein Sastranegara dan mengukur kinerja pelayanan bandara berdasarkan persepsi pengguna jasa bandara.
2	Princillia Bauty Korina	2017	Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Domestik Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia	Mengetahui pengaruh fasilitas diruang tunggu domestik terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta terhadap tingkat kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia dan Mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas diruang tunggu terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia
3	Lita Sari Zuhriatmi	2020	Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Pt Angkasa Pura 1 (Persero) Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Lombok	Untuk menegetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu PT Angkasa Pura I (Persero) terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internaasional Lombok dan Untuk menetahui seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu PT Angkasa Pura I (Persero) terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok

### Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi Hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik dengan data. Berdasarkan pada tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu, maka hipotesis yang akan dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Tidak terdapat pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar udara Trunojoyo Sumene Madura?

H2 : Terdapat besar pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar udara Trunojoyo Sumene Madura?

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Desain penelitian adalah suatu rencana, struktur, dan startegi untuk menjawab permasalahan, yang mengoptimasi validitas. Rancangan disusun sedemikian rupa sehingga menuntun peneliti memperoleh jawaban dari hipotesis. Penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2018) berpendapat bahwa pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data bersifat statistik. Templat penelitian kuantitatif bersifat obyektif, rumit, dan sering kali, bersifat investigatif. Hasil yang dicapai dari metode penelitian ini adalah logis, statistik dan tidak bias. Pengumpulan data terjadi menggunakan metode terstruktur dan dilakukan pada sampel yang lebih besar yang mewakili seluruh populasi. Waktu penelitian dimulai dari awal bulan Oktober 2023 hingga akhir bulan Oktober 2023 dan tempat yang akan diteliti ini adalah ruang tunggu bandar udara Trunojoyo Sumenep Madura.

### Populasi

Menurut Sugiyono (2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Karakteristik populasi yang digunakan dalam penelitian ialah seluruh penumpang yang telah menggunakan jasa di Bandar Udara Trunojoyo Madura periode tahun 2020 - 2023.

### Sampel

Menurut Sugiyono (2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017) teknik *non probability sampling* ialah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian ini dilakukan kepada beberapa penumpang yang telah menggunakan jasa di Bandar Udara Trunojoyo Madura yang dilakukan secara online maupun *offline*. Alat ukur dalam penelitian ini berupa kuesioner atau angket yang berisi beberapa pertanyaan atau pernyataan untuk di sebarakan kepada responden dengan menggunakan skala *likert*. Dalam menentukan ukuran sampel ini, penulis menggunakan Rumus Lemeshow. Rumus Lemeshow ini digunakan karena jumlah populasi yang tidak diketahui atau tidak terbatas (*infinite population*).

### Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019) teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

1. Instrumen Penelitian. Menurut Sugiyono (2017) instrument penelitian merupakan alat bantu yang dipergunakan peneliti dalam mengukur fenomena alam dan sosial yang sesuai dengan variable penelitian. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif

tentang variabel yang sedang diteliti. Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah. Instrumen penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah dalam bentuk kuesioner. Menurut Sugiyono (2017) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner penelitian dibuat berdasarkan indikator disetiap variabel yang ada. Setiap variabel penelitian yang terdiri dari Variabel X (Fasilitas Ruang Tunggu) dan Variabel Y (Kepuasan Penumpang) diukur dengan menggunakan instrument pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skalalickert. Ada beberapa metode dalam instrumen penelitian sebagai berikut:

2. Kuesioner (Angket). Menurut Sugiyono (dalam Dewi & Sudaryanto, 2020) Kusioner juga disebut sebagai sekumpulan pertanyaan atau pernyataan yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari seseorang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan. Kuesioner ialah teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui variabel yang akan diukur dan diharapkan oleh responden. Kuesioner yang disebarakan berisikan identitas pribadi responden dan pertanyaan atau pernyataan yang sesuai dengan variabel dan indikator yang di pakai oleh peneliti. Responden mengisi atau memberikan tanggapan dengan memilih salah satu jawaban yang tersedia di setiap pertanyaan atau pernyataan tersebut.

#### **Langkah-langkah pengumpulan data**

1. Mempersiapkan hal-hal yang diperlukan dalam pengumpulan data.
2. Menyiapkan pertanyaan kuisioner sesuai dengan kebutuhan data yang diperlukan peneliti.
3. Menyebarkan kuesioner secara online kepada penumpang yang pernah melakukan penerbangan melalui bandar udara Internasional 4. Pattimura Ambon merupakan sampel.
4. Mengelola data yang diperoleh.

#### **Teknik Analisis Data**

(Sujarweni, 2019) Dalam penelitian teknik pengumpulan data adalah langkah yang sangat strategis untuk suatu mendapatkan data, karena hal ini merupakan tujuan dari utama penelitian. (Sujarweni, 2019), data yang diperoleh langsung dari sumbernya dimana dilakukan dengan cara kuesioner, dan pengamatan, sedangkan data Sekunder menurut (Sujarweni, 2019), adalah data secara tidak langsung melewati media perantaraan studi pustaka atau dicatat dan didapatkan dari pihak lain. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas. Menurut Ghozali (2016) uji validitas adalah alat untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu koesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Teknik dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas akan dijelaskan sebagai berikut:
  - a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan bernilai positif, maka item pertanyaan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total (valid).
  - b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item pertanyaan dalam angket tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (tidak valid).
  - c. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  tetapi bernilai negatif maka  $H_0$  akan tetap ditolak dan  $H_1$  diterima.
2. Uji Reliabilitas. Menurut Ghozali (2016) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal adalah jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan alat bantu SPSS

uji statistic Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0.60$ .

3. Uji Regresi Linier Sederhana. Untuk melihat hubungan antara variabel X (Fasilitas) dengan variabel Y (Kepuasan Penumpang) di bandar udara Trunojoyo Madura, maka peneliti melakukan uji regresi linear sederhana. Menurut Sugiyono (2017), regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.
4. Uji Hipotesis. Uji hipotesis pada penelitian ini bertujuan membuktikan hipotesis mana yang diterima. Uji hipotesis dalam penelitian ini bertujuan juga untuk menjawab rumusan masalah pertama pada penelitian peneliti. Uji hipotesis dalam penelitian ini berfungsi untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel X (Fasilitas) terhadap variabel Y (Kepuasan Penumpang) di bandar udara Trunojoyo Madura.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar udara Trunojoyo Sumenep Madura.**

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu keberangkatan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, yang diperoleh dari tabel validitas dan dari nilai t hitung didapatkan sebesar  $21,383 > \text{tabel } 1,664$  dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel pengaruh Fasilitas (X) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Trunojoyo Sumenep Madura. Ini menggambarkan bahwa semakin tinggi fasilitas yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan penumpang di ruang tunggu Bandara Trunojoyo Sumenep Madura. Fasilitas sangat penting seiring dengan berkembangnya beberapa variasi kebutuhan hidup yang ditawarkan. Masyarakat sebagai konsumen tidak lagi bertindak sebagai objek, melainkan telah menjadi subjek penentu dalam menilai fasilitas yang diberikan sebagai salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pada suatu perusahaan. Sehingga bisa dikatakan bahwa kepuasan penumpang atau konsumen merupakan pengaruh positif untuk perusahaan agar meningkatkan kualitasnya. Fasilitas yang diberikan pada ruang tunggu keberangkatan sangatlah penting bagi kepuasan yang dirasakan oleh calon penumpang yang menggunakan jasa. Calon penumpang harus merasa nyaman dan puas dengan fasilitas yang dibeikan oleh pihak Bandar Udara khususnya di arearuang tunggu, sehingga nama baik perusahaan akan dikenal positif di mata konsumen dan masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan yaitu: Tingkat kepuasan pengguna ruang tunggu Bandar udara Trunojoyo Sumenep Madura dengan menggunakan metode indeks kepuasan penumpang dan memberikan kemudahan bagi pihak terkait untuk dapat membagi item-item mana saja yang perlu untuk ditingkatkan dan perlu untuk dipertahankan dengan melihat letak presentasi dan juga kuadran dari masing-masing item. Dapat disimpulkan bahwa kualitas fasilitas ruang tunggu sudah baik dan ada beberapa pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap kepuasan penumpang atau konsumen di Bandar Udara Trunojoyo Sumenep Madura. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu keberangkatan yang di persepsikan oleh konsumen sudah memperbaiki kepuasan penumpang di Bandar Udara Trunojoyo Sumenep Madura. Ruang tunggu keberangkatan di Bandar Udara terus melakukan perubahan dan meningkatkan serta mempertahankan mutu dari fasilitas yang disediakan yang dapat agar tetap memenuhi kepuasan penumpang.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap pengaruh kinerja dan kualitas layanan *check in counter* di Bandar udara udara Trunojoyo Sumenep Madura, maka penulis ingin memberikan beberapa saran, yaitu: Kepada pihak pengelola Bandar udara udara Trunojoyo Sumenep Madura khususnya untuk dibagian ruang tunggu keberangkatan untuk bisa dipertahankan jika hal tersebut sudah sesuai dengan harapan calon penumpang atau konsumen, untuk hal lainnya jika dilihat dari aspek yang terdapat pada penelitian ini maka dari itu bisa untuk ditingkatkan kembali tentunya dengan menyesuaikan waktu, kondisi, serta kebutuhan. Dengan adanya penelitian ini peneliti berharap dapat menjadi acuan atau referensi bagi penelitian yang akan mendatang untuk mengembangkan pembahasan serta point point yang terdapat pada penelitian ini tentunya dengan menyesuaikan waktu, kebutuhan serta teknologi dimasa yang akan datang.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggraen, D. M. (2018). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan Kalimantan Timur. *Tugas Akhir thesis*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Azizah Tikuboya, Tassya (2022) Analisis Fasilitas Ruang Tunggu Di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon Bagi Kepuasan Penumpang. *Skripsi thesis*, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Dwi Yahya, Nokvan Setyo. 2020. Pengaruh Fasilitas Pojok Budaya Bandara Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Banyuwangi. *Tugas Akhir thesis*, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Kementerian Perhubungan RI. 2015, Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri. Jakarta.
- Mulyono. 2019. Analisis Regresi Sederhana. (<https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-regresi-sederhana>. Diakses 11 Agustus 2021).
- Pane, D. H., & Purba, T. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Di Situs E-Commerce Bukalapak. *Jurnal Ilmiah Kohesi*. Vol. 4, No. 3, pp. 156-167.
- Rodiyani, Megalita. 2015. Analisis Potensi Pengoperasian Bandar Udara Notohadinegoro Kabupaten Jember. *Tesis*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Saputra, Eunike. 2019. Pengaruh Luas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kenyamanan Penumpang Pada Jam Sibuk Di Bandar Udara Syamsudin Noor Banjarmasin. *Tugas Akhir thesis*, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Setyawan, Adi. 2018. Profiling Penumpang Dan Bagasi Pada Unit Check In Counter Di Pt Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Lombok. *Tugas Akhir thesis*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Wijaya, Wibi Aditya. 2018. Pengaruh Lokasidan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Qalbu Salim (Qs) Futsal Medan. *Skripsi Thesis*. Medan: Universitas Medan Area
- Wiliam. & Purba, T. 2020. Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA*. Vol. 8, No. 1, pp. 1987-1996.
- Wilman, Maulana. A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta. *Skripsi*, Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.