

## Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi

Rizki Gunawan

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan  
Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Yogyakarta, Indonesia

Email: [riskygunawan504@gmail.com](mailto:riskygunawan504@gmail.com)

### Abstract

*In achieving passenger satisfaction there are several things and requirements that must be considered and fulfilled by airport managers, especially waiting room facilities. Factors that must be considered by officers are spatial planning, space planning, furniture equipment, lighting and color, messages delivered free of charge and supporting elements. In this case all airport officers must be able to guarantee passenger satisfaction. This study aims to determine the effect of waiting room facilities on passenger satisfaction at Sultan Thaha Jambi Airport. This research uses quantitative methods. Respondents in this study amounted to 100 passengers at Sultan Thaha Jambi Airport. Data obtained through the distribution of questionnaires offline. The data analysis technique uses Simple Linear Regression Test, T Test, and Determination Coefficient Test. The results of this study indicate that there is an effect of waiting room facilities on passenger satisfaction at Sultan Thaha Jambi Airport. Evidenced by the results of the T Test (Partial), it is known that T count is  $19.048 > 1.660$  with a significance value obtained of  $0.01 < 0.05$ , this states that partially the variable quality of the waiting room facilities affects the passenger satisfaction variable and the results of the Coefficient of Determination Test show a result of 78.7%, which means that the quality of the waiting room facilities influences passenger satisfaction while the remaining 21.3% is influenced by other factors not examined.*

**Keywords:** Airport, Waiting Room Facilities, 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

Bandar udara memegang peranan penting dalam perkembangan suatu negara maupun daerah. Bandar udara adalah fasilitas penunjang kegiatan penerbangan yang menangani arus penumpang, kargo/barang, pesawat dan kru penerbangan. Bandara Sultan Thaha Jambi (IATA: DJB, ICAO: WIJJ), adalah Bandar Udara yang terletak di Kota Jambi, Provinsi Jambi, Indonesia, memiliki landasan pacu dengan ukuran 2602 x 45 meter. Jaraknya sekitar 4,58 kilometer dari pusat kota. Sejak April 2007, manajemen bandara ini dipegang oleh PT Angkasa Pura II, menggantikan Dinas Perhubungan Provinsi Jambi. Bandara Sultan Thaha Jambi memiliki peran yang vital dalam melayani kedatangan wisatawan ke Kota Jambi, dengan fasilitas yang dirancang untuk memberikan pengalaman yang istimewa bagi para tamu. Dengan memperhatikan kebutuhan yang beragam dari wisatawan, bandar udara dapat meningkatkan pengalaman tamu dengan menyediakan informasi tentang destinasi wisata lokal, menghadirkan unsur budaya dalam desain ruang tunggu, dan menawarkan makanan serta minuman lokal. Ketersediaan fasilitas seperti kamar mandi dan toilet yang bersih dan nyaman juga sangat penting untuk memastikan kenyamanan tamu. Dengan demikian, Bandar Udara Sultan Thaha Jambi dapat menciptakan lingkungan yang ramah dan menyenangkan bagi wisatawan, yang pada gilirannya akan membantu meningkatkan citra Kota Jambi sebagai destinasi wisata yang menarik. Di tengah meningkatnya kesadaran masyarakat akan kualitas layanan, terutama dalam transportasi udara, penting bagi pihak terkait untuk terus

meningkatkan kesadaran akan pentingnya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, terutama bagi kalangan kelas menengah ke atas yang menjadi segmen utama dalam industri penerbangan.

Dari beberapa fasilitas yang ada di bandar udara yang menjadi perhatian penulis yaitu mengenai fasilitas di ruang tunggu terminal bandar udara, karena yang menjadi tujuan langsung dan berkumpulnya pengguna jasa penerbangan adalah ruang tunggu. Fasilitas yang diberikan di ruang tunggu, misalnya saja kelayakan tempat duduk, kelayakan ac, serta kelayakan toilet. Untuk memenuhi permintaan dari konsumen, fasilitas yang menunjang sangat diperlukan sehingga konsumen merasa puas dan dapat memenuhi kebutuhan selama menunggu penerbangan. Ketika penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) peneliti melihat dan merasakan kondisi ruang tunggu di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi saat ini memiliki fasilitas yang bisa dikatakan kurang memadai dan memberikan rasa nyaman sehingga tidak dapat menghasilkan kepuasan dikarenakan ketika penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) peneliti mengecek hanya sebagian saja pendingin ruangan yang menyala dan ada sebagian penumpang yang menanyakan hal tersebut. Adapun hal yang sering kali peneliti lihat dan dikritik oleh penumpang seperti tempat duduk penumpang yang belum memadai dikarenakan patah atau pecah, pencahayaan ruang yang kurang terang dan tidak memadainya tempat untuk ibadah yaitu mushola yang panas dan kurang bersih, sehingga penulis tertarik untuk meneliti masalah tersebut.

## **Tinjauan Pustaka**

### **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 moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya (Undang-Undang No 1 Tahun 2009).

### **Fasilitas Ruang Tunggu**

Menurut Zakiah Daradjat (2017) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Ruang tunggu menurut Keputusan Menteri Nomor 20 Tanggal 4 Mei Tahun 2005 adalah fasilitas yang berfungsi sebagai daerah tunggu penumpang sebelum naik ke pesawat udara. Sebagai tempat menunggu para penumpang diberikan pelayanan yang mengutamakan kenyamanan dan fasilitas yang memadai akan membuat penumpang merasa puas ketika berada di ruang tunggu.

### **Kepuasan**

Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014) adalah Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan pelanggan menurut Tse & Wilton dalam Tjiptono (2014) adalah kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau kinerja norma lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan.

### **Penumpang**

Penumpang adalah salah satu pihak dalam perjanjian pengangkutan yang menerima pengamanan dari pihak pengangkut dalam bentuk jasa angkutannya. Penumpang dalam hal ini dapat diartikan sebagai konsumen, karena penumpang tersebut adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan jasa angkutan untuk tujuan memenuhi kebutuhan dirinya sendiri bukan untuk tujuan komersil (Asikin, H. Z, 2019).

### **Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam kalimat pertanyaan. Berikut merupakan jawaban sementara atas rumusan penelitian diatas. Berdasarkan kesimpulan tersebut maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha: Terdapat pengaruh antara fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi.

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, karena hasil pengamatan akan dikonversikan kedalam angka, sehingga menggunakan teknik statistik dalam menganalisis hasilnya. Data kuantitatif merupakan data yang disajikan berupa angka, yang mengkaji satu permasalahan serta melihat kemungkinan hubungannya antar variabel dalam permasalahan yang ditetapkan (Sugiyono,2019). Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif metode yang digunakan yaitu dengan menyebarkan kuesioner, yang digunakan untuk meneliti sampel tertentu, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019). Waktu dan tempat penelitian adalah waktu yang menentukan dan tempat yang dituju untuk melakukan penelitian ini. Maka dari itu peneliti menetapkan waktu dan tempat penelitian ini yaitu pada Bandar Udara Sultan Thaha Jambi pada bulan July 2024.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2019). Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh penumpang Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. Sugiyono, (2019) menyebut sampel sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Untuk mengukur sampel yang digunakan rumus slovin untuk menghitung jumlah sampel apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Penentuan besarnya sampel penelitian ini didasarkan pada penelitian Roscoe dalam (Sugiyono, 2019), yaitu ukuran sampel yang layak dalam sebuah penelitian antara 40 sampai dengan 500. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan sebanyak 100. populasi yang digunakan adalah seluruh penumpang/seseorang yang pernah ke Bandar Udara Sultan Thaha Jambi.

### **Teknik Analisis Data**

1. Uji Validitas. Menurut Sugiyono, (2019) validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap butir dari instrument valid atau tidak, dapat diketahui dengan mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total.
2. Uji Reliabilitas. Menurut Sugiyono, (2019) reliabilitas merupakan suatu penerjemah dari kata reliability, pengukur yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliable. Jadi uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan cronbach's alpha. Pemberian interpretasi terhadap reliabilitas variabel dapat dikatakan reliabel jika koefisien variabalnya lebih dari 0,6.

3. Uji Normalitas. Menurut (Artha & Intan, 2021) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel mengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov diolah dengan SPSS.
4. Analisis Regresi Linear Sederhana. Regresi linear sederhana adalah alat analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Menurut Sugiyono, (2019) regensi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kasual suatu variabel independen dengan satu variabel dependen.
5. Uji T. Uji statistik t digunakan untuk mengetahui besar pengaruh dari tiap variabel *independent* secara individual (parsial) terhadap variabel *dependent*. Hasil uji hitung ada perangkat lunak, yang dapat dilihat pada *table coefficient level of significance* yang biasa digunakan sebesar 5% atau  $(\alpha) = 0,05\%$  (Ghozali,2018).
  - a. Jika nilai signifikansi < dari 0,05% maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dalam artian variabel independent (X) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).
  - b. Jika nilai signifikansi > dari 0,05% maka Ho diterima dan Ha ditolak. Dalam artian variabel independent (X) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y).
6. Koefisien Determinasi. Menurut Sugiyono, (2019), Koefisien determinasi berganda atau *Rsquare* (R<sup>2</sup>) adalah untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh variasi nilai variabel bebas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan Penelitian kuantitatif. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 30 responden untuk uji validitas dan reabilitas dan 100 responden yang diambil dari penumpang keberangkatan di Bandar Udara Sultan Thaha dan yang dimana sampel tersebut di ambil dalam teknik pengambilan sampel rumus Slovin. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan perangkat lunak (software) SPSS dan menggunakan excel. Tahap ini akan menyajikan tentang deskripsi responden. Identitas responden seperti, jenis kelamin, dan usia. Analisis kuantitatif terdiri dari pengujian instrumen dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier sederhana dan uji hipotesis yang meliputi uji T, koefisien determinasi.

### Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas Variabel (X)

Butir	R hitung	R tabel	Keterangan
X1	0,841	0.3440	VALID
X2	0.768	0.3440	VALID
X3	0.802	0.3440	VALID
X4	0.791	0.3440	VALID
X5	0.748	0.3440	VALID
X6	0.689	0.3440	VALID
X7	0.811	0.3440	VALID
X8	0.710	0.3440	VALID
X9	0.747	0.3440	VALID
X10	0.628	0.3440	VALID
X11	0.799	0.3440	VALID

X12	0.768	0.3440	VALID
X13	0.690	0.3440	VALID
X14	0.817	0.3440	VALID
X15	0.776	0.3440	VALID

Sumber: (Data primer yang diolah, 2024)

Hasil uji validitas data yang berhubungan dengan variabel fasilitas ruang tunggu (X), hasil pengujian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil dari seluruh nilai signifikansi lebih kecil dari alpha 0,05 dan nilai rhitung lebih besar dari nilai rtabel 0.3440. Yang dimana seluruh item pertanyaan dalam variabel fasilitas ruang tunggu memiliki nilai validitas yang valid.

**Tabel 2. Uji Validitas Variabel (Y)**

Butir	R hitung	R tabel	Keterangan
Y1	0,807	0.3440	VALID
Y2	0.816	0.3440	VALID
Y3	0.912	0.3440	VALID
Y4	0.833	0.3440	VALID
Y5	0.788	0.3440	VALID
Y6	0.818	0.3440	VALID
Y7	0.724	0.3440	VALID
Y8	0.816	0.3440	VALID

Sumber: (Data primer yang diolah, 2024)

Hasil uji validitas data yang berhubungan dengan variabel kepuasan penumpang (Y), hasil pengujian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil dari seluruh nilai signifikansi lebih kecil dari alpha 0,05 dan nilai rhitung lebih besar dari nilai rtabel 0.3440. Yang dimana seluruh item pertanyaan dalam variabel kepuasan penumpang memiliki nilai validitas yang valid.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 3. Uji Reliabilitas Variabel (X)**

Cronbach's Alpha	N of Items
0.947	15

Sumber: (Data primer yang diolah, 2024)

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan dari variabel fasilitas ruang tunggu (X) tersebut  $0.947 > 0,60$  dan tidak ada satupun yang  $< 0,60$ . Dengan mengacu pada tabel diatas maka semua butir pertanyaan variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah reliabel/handal, sehingga butir-butir pernyataan dalam variabel penelitian dapat digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 4. Uji Reliabilitas Variabel (Y)**

Cronbach's Alpha	N of Items
0.936	8

Sumber: (Data primer yang diolah, 2024)

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan dari variabel fasilitas ruang tunggu (X) tersebut  $0.947 > 0,60$  dan tidak ada satupun yang  $< 0,60$ . Dengan mengacu pada tabel diatas maka semua butir pertanyaan variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah reliabel/handal, sehingga butir-butir pernyataan dalam variabel penelitian dapat digunakan dalam penelitian ini.

## Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

**Tabel 5. Hasil Uji Normalitas**

N		100
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std.Deviation	3.02604759
Most Extreme Differences	Absolute	.108
	Positive	.108
	Negative	-.070
Test Statistic		.108
Asymp. Sig. (2-tailed)		.006
Monte Carlo Sig (2-tailed)	Sig	.005
	99% Confidence	
	Lower bound	.003
	Upper bound	.007

Sumber: (Data primer yang diolah, 2024)

Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov yang telah dilakukan menunjukkan bahwa setelah adanya pengujian antar ke dua variabel untuk lokal antara X dan Y menghasilkan nilai dengan sig 0,626. Hasil kedua variabel tersebut adalah lebih besar dari 0,05 yang dapat diambil kesimpulan bahwa data berdistribusi normal.

## Analisis Regresi Linier Sederhana

**Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**

	Model	Unstandarized Coefficient		Standarized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.962	1.480		2.002	.048
	Fasilitas Ruang tunggu	.480	.025	.887	19.048	<.001

Sumber: (Data primer yang diolah, 2024)

Hasil diatas analisis regresi sederhana memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah sebesar 2.962 koefisien. variabel bebas (X) adalah sebesar (0.480). Sehingga diperoleh persamaan regresi  $Y=(2.962+0.4804X)$ . Berdasarkan persamaan diatas diketahui nilai konstantanya sebesar 2.962. secara matematis, nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada saat fasilitas ruang tunggu 0, maka kepuasan penumpang memiliki nilai 2.962, Selanjutnya nilai positif 0,480 yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas menggambarkan bahwa arah hubungan antara variabel bebas fasilitas ruang tunggu dengan variabel terikat kepuasan penumpang adalah searah, dimana setiap kenaikan variabel X akan menyebabkan kenaikan kepuasan penumpang 0.480.

## Hasil Uji T

**Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**

	Model	Unstandarized Coefficient		Standarized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.962	1.480		2.002	.048
	Fasilitas Ruang tunggu	.480	.025	.887	19.048	<.001

Sumber: (Data primer yang diolah, 2024)

Karena nilai signifikasnsi  $0,00 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima "terdapat pengaruh positif dan signifikan X terhadap Y.

## Hasil Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 8. Hasil Koefisien Determinasi**

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	.887	.787	.785	3.041

a. Predictors: (Constant), FASILITAS RUANG TUNGGU

Sumber: (Data primer yang diolah, 2024)

Dari tabel koefisien determinasi di atas, dapat dilihat bahwa angka koefisien korelasi (R) sebesar 0.887 Hal ini berarti hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen sebesar 78.7%. sedangkan sisanya sebesar 21.3% diterangkan oleh faktor-faktor lain.

## Pembahasan

Hasil dari Penelitian ini menyatakan bahwa adanya pengaruh fasilitas ruang tunggu yang signifikan dan positif terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil output uji T statistic menggunakan SPSS 29, yang dimana kepuasan pelanggan memiliki nilai 2.962 dan nilai positif 0.480 yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas menggambarkan bahwa arah hubungan fasilitas ruang tunggu dengan kepuasan penumpang adalah searah, dan uji T kualitas pelayanan  $19.048 > 1.660$  dan nilai signifikan  $0,00 < 0,05$  sehingga hasil analisis dapat dibuktikan bahwa fasilitas ruang tunggu berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, maka  $H_0$  diterima artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu sangatlah penting dalam meningkatkan kepuasan penumpang di bandar udara Sultan Thaha Jambi. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa fasilitas ruang tunggu Bandar Udara Sultan Thaha Jambi dan kepuasan penumpang memiliki pengaruh. Yang artinya pada penelitian ini terdapat pengaruh fasilitas ruang tunggu Bandar Udara Sultan Thaha Jambi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. Besar pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi adalah 0.787, dapat diambil kesimpulan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen sangat kuat. Besarnya R Square ( $R^2$ ) adalah 0.787. Hasil perhitungan statistik ini berarti bahwa kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasinya perubahan variabel dependen sebesar 78.7%, sedangkan sisanya sebesar 21.3% ( $100\% - 78.7\%$ ) diterangkan oleh faktor-faktor lain di luar model regresi yang dianalisis.

## KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi adalah sebagai berikut:

1. Dalam pengujian ini memberikan hasil bahwa hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga menunjukkan hasil adanya Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. Pelayanan Fasilitas Ruang Tunggu yang baik menciptakan kemudahan akses untuk penumpang, terutama penumpang keberangkatan. Dan fasilitas ruang tunggu yang baik membantu menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih positif dan lancar bagi penumpang. Oleh karena itu, fasilitas ruang tunggu adalah elemen penting dalam memberikan nilai tambah kepada penumpang dan mencapai tujuan bandar udara. Hubungan yang positif menandakan semakin baik tingkat fasilitas ruang tunggu maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang, adanya kualitas fasilitas ruang tunggu yang sesuai dengan penumpang maka

akan menciptakan kepuasan penumpang yang baik hal ini juga akan menaikkan citra dan nama baik Bandar Udara Sultan Thaha Jambi.

2. Berdasarkan hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) memberikan hasil bahwa besar pengaruh variabel fasilitas ruang tunggu (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) memiliki nilai R Square sebesar 78.4%. dengan sisanya sebesar 21.6% (100%-78.4%) yang dipengaruhi oleh variabel lainnya.

### **Saran**

1. Diharapkan kepada pimpinan dan petugas-petugas di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan seperti:
  - a. Efisiensi dan kenyamanan penumpang ditingkatkan di fasilitas ruang tunggu dengan menambahkan fasilitas serta memperbaiki fasilitas seperti pendingin ruangan, pencahayaan dan tempat duduk. Selain memberi penumpang lebih banyak kenyamanan, hal ini juga dapat memberikan dampak baik bagi nama Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. Hal ini meningkatkan kenyamanan proses keberangkatan dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
  - b. Mengembangkan fasilitas sangat penting untuk memberikan layanan yang lebih penuh kasih sayang dan memberikan kenyamanan. Fasilitas yang baik dalam ruang tunggu akan memberikan estetika tersendiri dan berdampak pada rasa kepuasan penumpang. Pemerhatian fasilitas yang sudah tidak layak juga perlu diperhatikan contohnya menyediakan berbagai jenis kursi, seperti kursi dengan sandaran yang bisa diatur, kursi panjang, atau bahkan kursi pijat untuk pengalaman yang lebih santai dan juga memastikan kursi dalam kondisi baik, bersih, dan nyaman untuk diduduki dalam waktu yang lama.
  - c. Diharapkan pencahayaan di ruang tunggu lebih di maksimalkan dan diefisienkan dan menyesuaikan pencahayaan agar tidak terlalu terang atau terlalu redup, serta memberikan opsi pencahayaan yang lebih lembut untuk menciptakan suasana yang tenang. Serta, bisa menambah fasilitas lainnya seperti Menyediakan area bermain anak yang aman dan menyenangkan untuk menghibur anak-anak.
2. Diharapkan bagi peneliti atau penulis yang akan datang dapat menambahkan variabel-variabel lainnya dengan mengikuti perkembangan jumlah populasi yang ada, sehingga diharapkan mendapat hasil Penelitian yang lebih baik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdurrahman, A. (2022). Pengaruh Kinerja Petugas dan Fasilitas Pelayanan Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(5), 1397-1407.
- Arionasti. (2013). Pengaruh Fasilitas di Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang Tahun 2013. Tugas Akhir Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta. Dea, Immaniar. (2015).
- Direktorat Jendral Perhubungan (2021, January 5). Peraturan Menteri Perhubungan. KM No. 7 Tahun 2008.
- Fauziah, V. S. (2020). Pengaruh Fasilitas Di Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Dewadaru Karimunjawa Jepara Jawa Tengah (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Handryani, J. (2022). Analisis Penerapan Teknik E-Ticketing Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Pada Perspektif Bisnis Islam (Studi Pada Perum Damri Bandar Lampung) (Doctoral Dissertation, Uin Raden Intan Lampung).





- Industri, D. T., Teknik, F., & Utara, U. S. (2013). Evaluasi Fasilitas Ruang Tunggu Guna Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Makro Ergonomi Pada Stasiun Kereta Api Xyz. *Jurnal Teknik Industri USU*, 1(1), 51–59.
- Korina, Princillia Beauty. (2017). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Domestik Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia. Tugas Akhir Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Lupiyoadi. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen*.
- Mahyuddin, M., Rangan, P. R., Nur, K. N., & Halim, H. (2021). Perancangan bandar udara.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727-737.
- Nurhasanah, S. (2019). Pengaruh Kinerja Petugas Fasilitas Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung Jawa Barat (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Putranto, T. A. W. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 1–110.
- Radha, Y., & Dewantari, A. (2022). Analisis Pengembangan Fasilitas Ruang Tunggu Di Bandara Komodo Labuan Bajo-Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2), 30-34.
- Rohman, M. A. (2020). Pengertian R Tabel Beserta Penggunaannya Untuk Uji Validitas (Statistika Dasar) Dari. <https://Sekolahstata.Com/R-Tabel/> Diakses Pada 28 Mei 2024 (23.30)
- Sinaga, H. M. (2018). Analisis Penyebab Keterlambatan Penerbangan Pesawat Maskapai Citilink Indonesia Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Periode Maret–Mei 2018 (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Subiyantoro, A., Wahyuning, S., & Lestari, O. S. S. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Terhadap Kepuasan Konsumen Bandar Udara Matahora-Wakatobi. *Jurnal Economina*, 1(2), 311-321.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suprpto, S. (2017). Pengaruh Persepsi Pelayanan dan Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Pelanggan di Bengkel PT. Mitra Pinasthika Mustika (MPM) Auto Nissan (Studi Kasus pada Bengkel MPM Auto Nissan Alam Sutera). *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 3(4), 207-219.
- Tanjung, A., Bintarti, S., & Nurpatricia, E. (2022). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Fasilitas, Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Minat Kunjung Pada Situ Rawa Gede. *Ikraith-Ekonomika*, 5(2), 146-156.