

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung

Kifni Yudianto¹ Fajar Nur Hidayat²

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

Email:

Abstrak

Kepuasan penumpang merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan di Bandara Husein Sastranegara, Bandung. Ruang tunggu menjadi fasilitas utama yang sering digunakan penumpang, sehingga kualitas pelayanan dan fasilitasnya sangat berpengaruh terhadap pengalaman mereka. Penelitian ini menggunakan metode survei kuantitatif deskriptif dengan menyebarkan kuesioner kepada 108 penumpang di ruang tunggu. Fokus penelitian meliputi 2 variabel, kualitas pelayanan dan fasilitas. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berkontribusi 76% terhadap kepuasan penumpang, dengan *wifi* dan kenyamanan tempat duduk sebagai faktor dominan. Kualitas pelayanan menyumbang 24%, di mana kecepatan layanan menjadi faktor kunci. Temuan ini menunjukkan bahwa manajemen bandara perlu memprioritaskan peningkatan fasilitas ruang tunggu untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Dengan fokus pada perbaikan fasilitas, bandara dapat memberikan pengalaman yang lebih baik dan memenuhi ekspektasi penumpang yang terus meningkat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Penumpang, Bandara Husein Sastranegara, Ruang Tunggu

Abstract

*Passenger satisfaction is an important indicator for assessing service quality at Husein Sastranegara Airport in Bandung. The waiting area serves as a primary facility frequently utilized by passengers, making the quality of service and its amenities significantly influential to their experience. This study employs a descriptive quantitative survey method, distributing questionnaires to 108 passengers in the waiting area. The research focuses on two variables: service quality and facilities. Data were analyzed using multiple linear regression. The findings indicate that facilities contribute 76% to passenger satisfaction, with *wifi* and seating comfort being the dominant factors. Service quality accounts for 24%, where service speed is identified as the key element. These results suggest that airport management should prioritize enhancing waiting area facilities to improve passenger satisfaction. By focusing on facility improvements, the airport can provide a better experience and meet the ever-increasing expectations of passengers.*

Keywords: Service Quality, Facilities, Passenger Satisfaction, Husein Sastranegara Airport, Waiting Area



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 dianggap sebagai titik pintu masuk utama ke suatu daerah, wilayah, atau negara, dan kini menjadi infrastruktur kunci dalam sektor transportasi udara. Untuk menjalankan perannya dengan efektif, bandar udara harus dikelola secara terintegrasi agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna. Tata kelola bandar udara harus mematuhi keputusan menteri perhubungan No. 48 tahun 2002 agar operasi penerbangan dapat dijalankan dengan handal dan efisien serta memenuhi standar internasional dalam perencanaan bandar udara, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Badan Standarisasi Indonesia (SNI) dan Organisasi Penerbangan Sipil Internasional (ICAO). Tata kelola yang

terintegrasi mencakup berbagai aspek, seperti perencanaan, pengelolaan operasional, keamanan, dan pemeliharaan infrastruktur bandar udara. Keputusan Menteri Perhubungan No. 48 tahun 2002 memberikan kerangka kerja yang jelas tentang tata kelola bandar udara yang efisien dan efektif. Ini mencakup persyaratan terkait dengan manajemen lalu lintas udara, sistem navigasi, keamanan bandar udara, manajemen keselamatan penerbangan, serta pemeliharaan fasilitas bandar udara. Pengguna standar yang ditetapkan oleh Badan Standarisasi Indonesia (SNI) dan Organisasi Penerbangan Sipil Internasional (ICAO) penting untuk memastikan bahwa bandar udara memenuhi standar internasional dalam hal desain, konstruksi, dan operasional. Standar ini mencakup berbagai aspek, seperti panjang landasan pacu, pemisahan antara bangunan dan area parkir pesawat, peralatan navigasi, sistem komunikasi, dan tata kelola keselamatan penerbangan, berdasarkan Pasal 219 Ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia nomor 1 Tahun 2009, setiap penyelenggara bandar udara atau penyelenggara bandar udara wajib diwajibkan menyediakan fasilitas bandar udara yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan, serta standar pelayanan yang ditetapkan. Selain itu, kepatuhan terhadap standar nasional dan internasional dalam perencanaan bandar udara penting untuk memastikan bahwa bandar udara memenuhi persyaratan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan bagi penumpang dan maskapai penerbangan (Irrawan & Albanna, 2021).

Bandar Udara Husein Sastranegara dengan kode ICAO WICC dan kode IATA BDO adalah bandar udara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura II (Persero), melayani penerbangan komersial berjadwal dengan rute domestik, internasional dan general aviation, berlokasi di daerah Bandung Jawa Barat. Bandar Udara Hussein Sastranegara disebut juga sebagai bandar udara militer yang juga melayani penerbangan sipil, atau *civil enclave* yaitu bandar udara sipil dalam wilayah militer. Berdasarkan status tersebut, Bandar Udara Husein Sastranegara dapat berfungsi untuk mengangkut penumpang udara bagi penduduk Kota Bandung dan sekitarnya. Sejak dioperasikannya Bandar Udara Internasional Kertajati (BIJB), koneksi penerbangan dari Bandar Udara Husein Sastranegara ke Bandar Udara Internasional Kertajati mengalami penundaan. Beberapa rute penerbangan diuji untuk mengukur animo masyarakat terhadap penerbangan dari Husein. Rute penerbangan tersebut antara lain Denpasar, Balikpapan, Kuala Namu, dan masih banyak lagi. Melalui keterlibatan banyak pemangku kepentingan, khususnya terkait perubahan rute penerbangan menuju Bandar Udara Internasional Kertajati Jawa Barat (BIJB), sehingga pemilik maskapai penerbangan dapat memahami target pasarnya dan lebih mudah mempertahankan bisnisnya. Meskipun memiliki potensi yang besar, Bandar Udara Husein belum sepenuhnya memanfaatkan kapasitasnya dengan optimal. Sejak peresmiaannya, operasional Bandar Udara Husein Sastranegara masih dianggap tidak maksimal karena kurangnya rute penerbangan yang tersedia, sehingga suasana di bandar udara cenderung sepi.

Pemindahan rute penerbangan dari Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung ke Bandar Udara Internasional Kertajati (BIJB) pada tanggal 29 Oktober 2023 menjadi salah satu langkah untuk memaksimalkan operasional bandar udara ini. Pemindahan ini diharapkan dapat meningkatkan frekuensi penerbangan dan mengurangi kekosongan di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung. Ditjen Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan mengatakan akan ada sekitar 81 frekuensi penerbangan domestik per minggu dengan kapasitas penumpang sebesar 29.160 kursi yang akan dilayani di Bandar Udara Husein Sastranegara, jumlah frekuensi tersebut kemungkinan akan terus bertambah seiring perkembangan operasional (detik.com). Bandar Udara Husein Sastranegara mempunyai kapasitas untuk menampung penumpang sebanyak 5,6 juta orang per tahun. Manajemen Bandar Udara Husein Sastranegara melihat peningkatan 30% penumpang untuk Natal dan Tahun Baru pada tahun

2024 (liputan6.com). Kualitas layanan serta fasilitas yang disediakan di Bandar Udara Husein Sastranegara menjadi aspek yang sangat krusial untuk memastikan kepuasan para penumpang. Peningkatan kualitas layanan hingga fasilitas yang nyaman di dalam Bandar Udara, secara langsung akan memengaruhi persepsi kepuasan para penumpang. Jamal, dkk. (2023) mengatakan, "Kualitas layanan dan fasilitas yang memadai secara positif berkorelasi dengan tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara". Sebagai pusat transportasi udara yang berkembang, Bandar Udara Husein Sastranegara dihadapkan pada tantangan untuk memberikan standar layanan yang terbaik bagi penumpangnya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dan mengemukakannya dalam bentuk penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang di Ruang Tunggu Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung".

Penelitian ini diharapkan dapat turut serta membantu dalam upaya untuk terus meningkatkan kepuasan penumpang terhadap pelayanan dengan fasilitas yang ada sehingga Bandar Udara Husein Sastranegara dapat memaksimalkan operasionalnya. Berdasarkan konteks masalah yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa topik pembahasan yang akan menjadi fokus utama dalam penelitian ini, yaitu: Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung? Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung? Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung? Dari identifikasi masalah yang sudah dijelaskan dan dengan mempertimbangkan ketersediaan yang ada, sehingga penelitian membatasi masalah sebagai berikut: Obyek dalam penelitian ini adalah kepuasan penumpang di ruang tunggu. Lokasi penelitian ini di PT Angkasa Pura II Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung. Variable yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan penumpang di ruang tunggu PT Angkasa Pura II Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung. Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diajukan dalam konteks penelitian ini, tujuan utama pada penelitian ini adalah: Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung.

Landasan Teori

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Dalam kata lain, kualitas pelayanan mencakup tindakan atau perbuatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Jadi, ketika suatu perusahaan atau lembaga mampu menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan, maka pelayanannya dapat dikatakan berkualitas. Pelayanan kualitas dapat diartikan sebagai keadaan dinamis yang berkaitan dengan jasa, sumber daya manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Begitu pula dengan kualitas pelayanan merupakan suatu tolak ukur seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dapat tercapai sesuai yang diharapkan konsumen. Berdasarkan pemahaman dari para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan harapan atau keinginan pelanggannya, dan kualitas unggulannya dari sudut pandang manajemen dan

perusahaan. Tujuan pelayanan pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh publik. (Tjiptono & Candra, 2016).

Fasilitas Terminal

Terminal bandar udara adalah fasilitas penting di bandara yang dirancang untuk melayani penumpang yang akan berangkat atau tiba, di dalamnya terdapat pemindai bagasi, *counter check-in*, (CIQ, *Custom lounge*) serta berbagai fasilitas untuk kenyamanan penumpang. Berikut adalah beberapa fasilitas umum yang biasanya ditemukan di terminal bandar udara: Area Check-in: Tempat di mana penumpang melakukan proses check-in, menyerahkan bagasi, dan mendapatkan boarding pass. Keamanan dan Imigrasi: Area di mana penumpang melewati pemeriksaan keamanan dan imigrasi sebelum memasuki area keberangkatan. Ruang Tunggu (Boarding Lounge): Tempat penumpang menunggu sebelum naik ke pesawat. Biasanya dilengkapi dengan kursi, toilet, dan fasilitas lainnya seperti Wi-Fi. Gerbang Keberangkatan (Gates): Area di mana penumpang naik ke pesawat. Setiap gerbang biasanya terhubung langsung dengan pesawat melalui jembatan udara atau bus. Area Komersial: Berbagai toko dan restoran yang menyediakan makanan, minuman, dan barang-barang lainnya untuk penumpang. Fasilitas Bagasi: Area untuk pengambilan bagasi bagi penumpang yang baru tiba. Layanan Khusus: Termasuk lounge eksekutif, fasilitas untuk penumpang dengan kebutuhan khusus, dan area bermain anak. Transportasi Darat: Fasilitas parkir, layanan taksi, bus, dan penyewaan mobil untuk memudahkan akses ke dan dari bandara. Fasilitas ini dirancang untuk memastikan kenyamanan dan kemudahan bagi penumpang selama berada di bandar udara.

Kepuasan Penumpang

Berdasarkan Kotler (2017) menyatakan kepuasan adalah perasaan emosional yang muncul pada seseorang setelah membandingkan produk (Ekspektasi) terhadap hasil yang diberikan oleh suatu produk serta harapan-harapannya (Realita). Teori kepuasan penting menjadi acuan bagi peneliti menentukan bagaimana tanggapan pengguna jasa pelayanan terhadap fasilitas ruang tunggu terminal di bandar udara.

Bandar Udara

Berdasarkan PM 178 Tahun 2015, Bandar Udara ialah area geografis yang terbatas, baik di daratan maupun di perairan, yang berfungsi sebagai tempat operasi pesawat udara dalam melakukan pendaratan dan lepas landas. Kawasan ini di lengkapi dengan fasilitas yang memadai untuk memfasilitasi kegiatan penerbangan, seperti fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan yang memenuhi standar. Selain itu, bandar udara juga menyediakan infrastruktur untuk memfasilitasi perpindahan penumpang dan pengangkutan kargo, baik dalam lingkup moda transportasi yang sama (intra-moda) maupun antar moda transportasi (antar-moda). Fasilitas penunjang lainnya seperti terminal penumpang, area komersial, dan layanan pendukung lainnya juga tersedia untuk mendukung operasional bandar udara secara optimal. Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*). Bandar Udara didefinisikan sebagai area khusus di daratan atau perairan, yang berfungsi sebagai bentuk aktivitas kedatangan dan keberangkatan pesawat. Bandar udara juga merupakan transportasi yang sangat vital dan strategis bagi suatu negara atau wilayah. Pengembangan dan pengelolannya harus dilakukan secara profesional dan terencana dengan baik agar dapat memberikan layanan yang aman, efektif, serta mendukung peningkatan konektivitas serta pertumbuhan ekonomi.

Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung

Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara (bahasa Inggris: Husein Sastranegara *International Airport*) (IATA: BDO, ICAO: WICC) adalah sebuah bandar udara internasional yang terletak di Jalan Pajajaran Nomor. 156, Kelurahan Husen Sastranegara, Kecamatan Cicendo, Kota Bandung (Ibu Kota Provinsi Jawa Barat). Pada awalnya Bandar Udara Husein Sastranegara merupakan sebuah peninggalan Pemerintah Hindia Belanda dengan sebutan Lapangan Terbang Andir, yaitu suatu nama lokasi di mana lapangan terbang tersebut berada. Nama Husein Sastranegara diambil dari nama seorang pilot militer AURI yang telah gugur pada saat latihan terbang di Yogyakarta tanggal 26 September 1946. Pada masa penjajahan Jepang daerah tersebut dijadikan basis Pasukan Udara Angkatan Darat Kekaisaran Jepang. Pada tahun 1920 Belanda mendirikan sebuah lapangan terbang yang diberi nama Luchtvaart Afdeling atau Vliegveld Andir. Setelah tahun 1942, lapangan terbang tersebut kemudian di ambil alih oleh Jepang sampai tahun 1945. Ketika Indonesia telah merdeka, keadaan lapangan udara pada saat itu sempat mengalami keadaan vakum dari tahun 1945 hingga tahun 1949. Setelah itu, lapangan terbang tersebut di ambil alih oleh AURI sebagai pangkalan militer pada tahun 1969 sampai 1973. Sampai akhirnya tahun 1973 lapangan terbang tersebut boleh dipergunakan untuk penerbangan komersial.

Penelitian Relevan

Tabel 1. Penelitian Relevan

No.	Nama	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Sandi Saputra Irawan	2022	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang di Ruang Tunggu PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sams Sepinggan Balikpapan	Berdasarkan hasil olah data, secara parsial adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu bandar udara internasional SAMS Sepinggan dengan thitung ttabel 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 %).
2.	Mohammad Jordan Andriansyah	2022	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Ruang Tunggu Bandar Udara Ahmad Yani Semarang	Kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Selain itu nilai R-Square dari kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas sebesar 75,4% sedangkan sisanya 24,6% dipegaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.
3.	R.A Nafameryl Saragih	2022	Pengaruh Kualitas Pelayanan Ruang Tunggu dan Fasilitas Terminal Keberangkatan Domestik Terhadap Kepuasan Penumpang di Yogyakarta Internasional Airport	Bnadar Udara YIA diharapkan mampu mengikuti perkembangan yang terjadi terhadap lalu lintas udara, maka perlu diimbangi dengan fasilitas yang tersedia harus mampu memadai agar dapat memproses pergerakan penumpang. Tujuan penelitian untuk menganalisis apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu secara simultan terhadap kepuasan penumpang.

Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian diaman rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan dari uraian tersebut hipotesis yang dirumuskan adalah:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung.

H2: Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung.

H3: Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, penelitian ini dapat diartikan sebagai metode positivisme. Penelitian ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono,2015). Penelitian ini menggunakan metode survei. Metode survei ini merupakan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan hubungan antar variabel (Sugiyono,2015).

Populasi dan Sampel

Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dimana populasi juga merupakan kumpulan dari semua kemungkinan orang-orang, benda-benda dan ukuran lain yang menjadi objek perhatian dalam penelitian (Suharyadi dan Purwanto, 2016). Pendapat tersebut menjadi salah satu acuan bagi penulis untuk menentukan populasi. Populasi yang akan digunakan sebagai penelitian adalah penumpang di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung yang berkunjung pada bulan Agustus-September sebanyak 8.400. Sampel adalah wakil atau sebagian dari populasi yang memiliki sifat dan karakteristik yang sam bersifat representatif dan menggambarkan populasi sehingga dianggap dapat mewakili semua populasi yang diteliti. Jumlah sampel/responden yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan data dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan rute penerbangan BDO – DPS di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung.

Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner. Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden agar dijawab. Kuesioner menanyakan secara langsung tingkat kepuasan pelanggan (*Directly Reported Satisfaction*) atas berbagai produk dan layanan bandar udara meliputi aspek fasilitas, pelayanan, dan petugas dengan skala pemeringkatan (*Rating Scale*). Dalam teknisnya penyebaran kuesioner dalam penelitian ini diserahkan langsung kepada responden, yaitu Penumpang Pesawat udara di area keberangkatan dan ruang tunggu di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung (Sugiyono, 2016). Pada penelitian ini, kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner skala *Likert*. Pada bukunya, Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif (2018). Berpendapat bahwa Skala *Likert* merupakan skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Data yang terkumpul dari kuisisioner diberikan skor untuk menentukan hasil dari kedisiplinan sebagai variabel (X) dan kinerja petugas Bandar Udara sebagai variabel (Y) terhadap kinerja sampel.

2. Observasi. Observasi adalah Salah satu metode penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data. Dalam observasi. Observasi juga melibatkan pengamatan langsung atau tidak langsung terhadap subyek atau objek penelitian. Observasi dapat dilakukan dengan cara melihat, mendengar, atau mengukur. Hasil dari observasi dapat digunakan sebagai dasar untuk mengambil keputusan atau melakukan analisis lebih lanjut (Hammersley, M. 2021). Dalam Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data Observasi berupa Dokumentasi, yaitu salah satu cara pengumpulan data dengan mengumpulkan dokumen-dokumen, berupa berkas catatan yang berkaitan dengan penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Husein Sastranegara. Kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai merupakan elemen penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi penumpang. Ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kepuasan penumpang serta mempengaruhi persepsi mereka terhadap keseluruhan layanan yang diberikan oleh bandara. Penelitian ini akan mengevaluasi berbagai aspek kualitas pelayanan, termasuk kecepatan dan ketepatan layanan, sikap petugas, serta kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu. Selain itu, penelitian ini juga akan menilai fasilitas yang tersedia, seperti akses wifi, tempat duduk, dan layanan makanan. Dengan menggunakan pendekatan analisis kuantitatif melalui kuesioner yang disebarakan kepada penumpang, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu dengan tingkat kepuasan penumpang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan layanan dan peningkatan fasilitas demi menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi penumpang di Bandar Udara Husein Sastranegara.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Ruang Tunggu Bandar Udara Husein Sastranegara

Kualitas pelayanan di ruang tunggu Bandar Udara Husein Sastranegara menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Kualitas pelayanan yang baik mencakup beberapa elemen, seperti kecepatan dan ketepatan layanan, sikap ramah petugas, serta kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu. Berdasarkan penelitian, kualitas pelayanan yang optimal mampu menciptakan pengalaman positif yang meningkatkan persepsi penumpang terhadap keseluruhan layanan di bandara. Dari hasil pengamatan, kualitas pelayanan diukur melalui beberapa indikator, antara lain keramahan petugas, kecepatan layanan, serta fasilitas penunjang seperti akses wifi, tempat duduk yang memadai, dan layanan makanan. Penumpang yang mendapatkan pelayanan cepat dan tepat waktu cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi, karena mereka merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat muncul ketika layanan terasa lambat atau kurang efisien. Sebagai contoh, pada penelitian ini ditemukan bahwa kecepatan pelayanan memiliki korelasi yang cukup kuat terhadap kepuasan penumpang, ditandai dengan korelasi instrumen sebesar 0.767 pada uji validitas, menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan layanan sangat mempengaruhi persepsi penumpang. Jika aspek ini tidak dijaga dengan baik, maka penumpang dapat merasa frustrasi, yang akan berdampak negatif pada pengalaman keseluruhan mereka di bandara. Selain itu, faktor kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu turut memainkan peran penting. Penumpang yang merasa nyaman di ruang tunggu, dengan lingkungan yang bersih dan

tertata baik, lebih cenderung merasa puas. Sebaliknya, kondisi ruang tunggu yang kotor atau kurang terawat dapat menurunkan penilaian penumpang terhadap kualitas pelayanan bandara secara keseluruhan. Penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan penumpang dipengaruhi oleh kualitas fasilitas yang tersedia, dengan nilai korelasi sebesar 0.696 pada instrumen terkait. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, baik dari sisi kecepatan, sikap petugas, maupun kebersihan ruang tunggu, dapat meningkatkan kepuasan penumpang secara signifikan. Oleh karena itu, pihak manajemen bandara perlu melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi penumpang. Hal ini penting untuk menjaga kepuasan penumpang dan memastikan mereka memiliki pengalaman yang menyenangkan selama berada di bandara. Selain aspek kecepatan layanan dan kebersihan, penting untuk menyoroti pengalaman emosional penumpang selama menunggu di bandara. Interaksi positif antara petugas dan penumpang dapat memberikan dampak yang lebih mendalam dibandingkan hanya sekedar pelayanan teknis. Petugas yang menunjukkan empati dan kesigapan dalam membantu kebutuhan penumpang, seperti memberikan informasi terkait penerbangan atau membantu penumpang lanjut usia, dapat menciptakan kesan pelayanan yang personal dan berkesan. Penelitian telah menunjukkan bahwa interaksi langsung yang bersahabat dapat meningkatkan kesetiaan penumpang dan mendorong mereka untuk merekomendasikan bandara kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa elemen "*human touch*" dalam pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang di Ruang Tunggu Bandar Udara Husein Sastranegara

Fasilitas di ruang tunggu Bandar Udara Husein Sastranegara memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan penumpang. Berdasarkan penelitian, fasilitas yang ada di ruang tunggu termasuk akses Wi-Fi, tempat duduk yang nyaman, area bersih, serta layanan makanan dan minuman, menjadi elemen utama dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi penumpang. Dari hasil analisis, fasilitas yang tersedia di ruang tunggu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini terlihat dari nilai korelasi positif yang cukup tinggi antara variabel fasilitas dan kepuasan penumpang, dengan hasil uji parsial ($t_{hitung} = 4.450$) yang menunjukkan pengaruh langsung fasilitas terhadap kepuasan penumpang. Fasilitas yang memadai membantu menciptakan kenyamanan dan persepsi positif terhadap keseluruhan layanan bandara, terutama ketika penumpang harus menunggu dalam jangka waktu yang lama. Ketidakseimbangan atau kekurangan fasilitas, seperti *wifi* yang lambat, tempat duduk yang terbatas, atau kurangnya kebersihan, dapat menyebabkan ketidakpuasan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kekurangan dalam fasilitas ruang tunggu dapat menurunkan tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan, serta menciptakan persepsi negatif terhadap bandara. Studi penelitian oleh Lee dan Park (2020) juga menemukan bahwa kualitas fasilitas yang buruk dapat mengurangi kepuasan hingga 20%, yang akhirnya mempengaruhi keputusan penumpang untuk kembali menggunakan layanan di bandara tersebut. Oleh karena itu, pemantauan dan evaluasi fasilitas di ruang tunggu harus dilakukan secara berkala. Bandara dapat meningkatkan fasilitas yang ada, seperti memperbaiki tempat duduk, meningkatkan koneksi internet, serta memastikan area tetap bersih dan terawat. Dengan demikian, fasilitas yang optimal dapat mendukung kepuasan penumpang dan menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman di Bandar Udara Husein Sastranegara. Selain itu, peningkatan fasilitas juga dapat menjadi faktor pembeda yang memberi daya saing lebih bagi Bandara Husein Sastranegara dibandingkan dengan bandara

lain. Mengingat kompetisi antara bandara yang semakin ketat dalam memberikan pengalaman terbaik kepada penumpang, fasilitas yang modern dan inovatif dapat meningkatkan citra bandara secara keseluruhan. Sebagai contoh, penambahan fasilitas hiburan interaktif, *charging station* yang memadai, atau area khusus untuk anak-anak dapat memberikan nilai tambah bagi penumpang yang menghabiskan waktu di ruang tunggu. Hal ini sesuai dengan tren global di mana bandara-bandara besar berinvestasi dalam fasilitas untuk menciptakan suasana lebih menyenangkan dan nyaman bagi penumpang. Lebih jauh, perhatian terhadap detail fasilitas dapat memengaruhi berbagai segmen penumpang dengan kebutuhan yang berbeda. Misalnya, penumpang bisnis akan menghargai akses *wifi* yang cepat dan ruang kerja yang nyaman, sementara penumpang keluarga mungkin mencari area yang ramah anak dan fasilitas untuk mengakomodasi kebutuhan keluarga. Dengan demikian, diversifikasi fasilitas yang sesuai dengan segmen pengguna yang berbeda dapat meningkatkan loyalitas penumpang terhadap bandara. Jika fasilitas ini dikelola dengan baik, potensi keluhan akan berkurang dan kepuasan penumpang meningkat, yang pada gilirannya juga akan meningkatkan pendapatan bandara melalui peningkatan jumlah penumpang dan pengguna fasilitas tambahan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang di Ruang Tunggu Bandar Udara Husein Sastranegara

Kualitas pelayanan dan fasilitas di ruang tunggu Bandar Udara Husein Sastranegara diukur berdasarkan berbagai elemen yang mempengaruhi pengalaman penumpang selama berada di bandara. Kualitas pelayanan meliputi kecepatan layanan, sikap petugas, serta kebersihan ruang tunggu, sedangkan fasilitas mencakup akses *wifi*, kenyamanan tempat duduk, dan ketersediaan layanan makanan. Dari hasil penelitian, fasilitas memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap kepuasan penumpang dibandingkan kualitas pelayanan. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang terlihat dari hasil uji parsial, di mana variabel fasilitas memberikan pengaruh sebesar 4.450 dengan nilai *p*-value 0.000, menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan signifikan. Hal ini menegaskan bahwa fasilitas yang memadai seperti akses *wifi* yang cepat, kursi yang nyaman, serta kebersihan yang terjaga berkontribusi besar dalam menciptakan kepuasan penumpang. Sebaliknya, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih kecil dengan *t* hitung sebesar 0.615 dan *p*-value 0.540, yang mengindikasikan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan penumpang. Variasi dalam kualitas pelayanan dapat terlihat pada kepuasan penumpang, namun tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan keseluruhan. Penelitian oleh Smith dan Jones (2019) menyebutkan bahwa penurunan kualitas pelayanan yang kecil sering kali tertutupi oleh kenyamanan fasilitas yang lebih dominan dalam menciptakan pengalaman positif bagi penumpang. Dengan demikian, meskipun kualitas pelayanan penting, peran fasilitas cenderung lebih signifikan dalam mempengaruhi persepsi penumpang terhadap bandara. Oleh karena itu, penting bagi manajemen Bandara Husein Sastranegara untuk terus memprioritaskan peningkatan fasilitas ruang tunggu guna meningkatkan kepuasan penumpang. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki peralatan yang ada, menyediakan lebih banyak pilihan makanan, serta menjaga kebersihan area secara konsisten. Di samping itu, meskipun pengaruhnya lebih kecil, tetap diperlukan perbaikan kualitas pelayanan seperti pelatihan petugas agar lebih responsif terhadap kebutuhan penumpang, yang pada akhirnya juga akan berkontribusi terhadap pengalaman positif secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, terdapat beberapa kesimpulan diantaranya:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak secara signifikan memengaruhi kepuasan penumpang di ruang tunggu Bandara Husein Sastranegara. Walaupun kualitas pelayanan diukur melalui indikator seperti kecepatan layanan, keramahan petugas, dan kebersihan ruang tunggu, namun pengaruhnya tidak cukup kuat. Nilai t -hitung sebesar 0.615 dengan p -value 0.540 mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan yang baik penting, itu bukan faktor utama yang memengaruhi kepuasan penumpang. Hal ini mungkin disebabkan karena ekspektasi penumpang terhadap standar pelayanan telah terpenuhi, sehingga variasi kecil dalam kualitas pelayanan tidak terlalu mempengaruhi pengalaman keseluruhan mereka. Selain itu, interaksi langsung dengan petugas mungkin lebih penting bagi penumpang yang membutuhkan bantuan spesifik daripada bagi penumpang yang hanya sekedar menunggu.
2. Fasilitas yang tersedia di ruang tunggu seperti akses *wifi*, kenyamanan tempat duduk, layanan makanan, dan kebersihan area memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hasil uji t menunjukkan t -hitung sebesar 4.450 dengan p -value 0.000, yang berarti fasilitas berperan besar dalam menciptakan pengalaman positif. Fasilitas yang memadai membuat penumpang merasa nyaman dan dapat mengurangi stres saat menunggu, terutama bagi penumpang yang harus menunggu lama. *wifi* yang cepat, tempat duduk yang nyaman, dan area yang bersih bukan hanya memenuhi kebutuhan dasar penumpang, tetapi juga meningkatkan persepsi mereka terhadap kualitas keseluruhan layanan bandara. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kekurangan fasilitas, seperti akses internet yang lambat atau tempat duduk yang kurang nyaman, dapat menyebabkan ketidakpuasan yang signifikan.
3. Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan F -hitung sebesar 19.585 dan p -value 0.000. Ini berarti bahwa kedua faktor tersebut saling melengkapi dalam mempengaruhi tingkat kepuasan. Fasilitas memainkan peran utama dalam memberikan kenyamanan, sementara kualitas pelayanan dapat meningkatkan pengalaman keseluruhan, terutama ketika penumpang membutuhkan bantuan. Kombinasi dari keduanya sangat penting untuk menciptakan pengalaman bandara yang baik. Meskipun kualitas pelayanan secara parsial tidak terlalu berpengaruh, ketika digabungkan dengan fasilitas yang baik, efek positif terhadap kepuasan penumpang menjadi lebih terasa. Oleh karena itu, manajemen bandara harus menjaga keseimbangan antara peningkatan fasilitas dan perbaikan pelayanan agar dapat terus memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi penumpang.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, peneliti memiliki beberapa saran diantaranya yaitu:

1. Bagi Bandar Udara Husein Sastranegara. Diharapkan untuk meningkatkan fasilitas ruang tunggu dengan menyediakan akses *wifi* yang lebih baik, menambah kursi nyaman, area *charging*, serta menjaga kebersihan. Layanan *digital* seperti informasi penerbangan real-time dan pemesanan makanan melalui aplikasi juga dapat ditingkatkan untuk memberikan kesan modern. Pelatihan rutin bagi petugas mengenai keterampilan komunikasi dan responsif terhadap keluhan akan memperbaiki kualitas pelayanan. Selain itu, penting untuk mengumpulkan *feedback* penumpang secara berkala guna terus memperbaiki layanan, serta mempertimbangkan penerapan fasilitas ramah lingkungan sebagai nilai tambah. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan pengalaman penumpang di bandara.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya. Diharapkan untuk memperluas variabel penelitian agar lebih komprehensif, misalnya dengan menambahkan faktor seperti harga tiket, keamanan, atau pengalaman keseluruhan selama di bandara yang dapat memengaruhi kepuasan penumpang. Penelitian di masa mendatang juga dapat menggunakan metode campuran (kualitatif dan kuantitatif) untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam mengenai persepsi penumpang. Selain itu, cakupan wilayah penelitian dapat diperluas ke bandara lain untuk membandingkan hasilnya, atau membuat target *segmen* penumpang yang berbeda, seperti penumpang bisnis atau penumpang internasional, untuk melihat apakah preferensi dan kepuasan mereka berbeda. Peneliti juga dapat mempertimbangkan untuk mengembangkan model prediksi kepuasan penumpang menggunakan analisis statistik yang lebih kompleks atau teknologi seperti *machine learning* untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dan relevan.

DAFTAR PUSTAKA

- Beauty korina, p. R. I. N. C. I. L. L. I. A. (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).
- Efrian della, c. E. S. Y. L. I. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan satgas covid-19 dan fasilitas pendukung protokol kesehatan terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional supadio pontianak era new normal *skripsi* (sekolah tinggi teknologi kedirgantaraan yogyakarta).
- Erika, a. I., & yudianto, k. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas di ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di era new normal di bandar udara internasional yogyakarta. *Ground handling dirgantara*, 5(02), 186-192.
- Ghozali, i. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss 25. Semarang: badan penerbit universitas diponegoro.
- Hammersley, m. (2021). *Observational research: understanding and conducting observational studies*. London: sage publications.
- International civil aviation organization. (2013). Annex 14 to the convention on international civil aviation: aerodromes (volume i: aerodrome design and operations, 6th ed.). Montreal: icao.
- Irawan, s. S., & albanna, f. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu pt angkasa pura i bandar udara internasional sams sepington balikpapan. *Aurelia: jurnal penelitian dan pengabdian masyarakat indonesia*, 1(1), 58-67.
- Kango, r., jamal, n., & abas, m. I. (2023). Analysis of end-to-end delay video conferencing services on a mobile ad hoc network. *Journal of informatics and telecommunication engineering*, 6(2), 393-402.
- Kementerian perhubungan republik indonesia. (2015). Peraturan menteri perhubungan nomor 178 tahun 2015 tentang standar pelayanan bandara. Jakarta: kementerian perhubungan.
- Kementerian perhubungan republik indonesia. (2015). Peraturan menteri perhubungan nomor 178 tahun 2015 tentang bandar udara. Jakarta: kementerian perhubungan republik indonesia.
- Kotler, p. (2017). *Marketing for competitiveness*. Bentang pustaka.
- Lupiyoadi, r. (2018). *Entrepreneurship: from mindset to strategy*; edisi kedua.
- Muhidin, s. A., & maman, a. (2017). Analisis regresi dalam penelitian sosial. Bandung: penerbit alfabeta.



- Nikmaturrahmah, n. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan di boarding gate dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional yogyakarta skripsi (sekolah tinggi teknologi kedirgantaraan yogyakarta)*.
- Nofiyati, t. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terminal keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di bandar udara sultan muhammad salahuddin bima. *Reslaj: religion education social laa roiba journal*, 5(1), 45-55.
- Pratama, f. H. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan unit informasi dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di bandar udara halim perdanakusuma jakarta skripsi (sekolah tinggi teknologi kedirgantaraan)*.
- Rahmawati, q. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan di boarding gate dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di bandar udara abdul rachman saleh malang. *Jurnal akuntansi, ekonomi dan manajemen bisnis*, 2(3), 300-309.
- Saragih, r. N., & dyahjatmayanti, d. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan ruang tunggu dan fasilitas terminal keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di yogyakarta international airport. *Jurnal kewarganegaraan*, 6(1), 1183-1194.
- Sugiyono, d. (2015). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan r&d.
- Suharyadi and purwanto s. K. (2016) statistika untuk ekonomi dan keuangan moderen. Edisi kedu. Edited by d. A. Halim. Jakarta: salemba empat
- Tjiptono, f., & chandra, g. (2016). Service, quality dan satisfaction. *Yogyakarta: andi offset*, 18-24
- Tunggu, t. K. P. D. R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu bandar udara ahmad yani semarang. *Jurnal kewarganegaraan*, 6(1).
- Undang-undang nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan (lembaran negara republik indonesia tahun 2009 nomor 1, tambahan lembaran negara republik indonesia nomor 4956)