

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

Hartatik Rukmawati¹ Raden Fatchul Hilal²

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

Email: 20090678@students.sttkd.ac.id¹

Abstrak

Kemajuan teknologi saat ini menjadikan suatu bandar udara memiliki strategi yang unggul dalam bersaing dimana strategi yang dilakukan akan lebih baik jika memfokuskan kepada kepuasan penumpang. Perkembangan suatu bandar udara dapat kita lihat dari fasilitas yang diberikan oleh bandar udara tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang dan seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang berada di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang sejumlah 655.600. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang dilakukan berupa uji instrument dan uji hipotesis. Hasil penelitian menjelaskan bahwa fasilitas ruang tunggu keberangkatan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Pengaruh kontribusi variabel independent yaitu fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan penumpang adalah sebesar 81,7%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) sebesar 81,7% dan sisanya 18,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata kunci: Pengaruh, Fasilitas Ruang Tunggu, Kepuasan Penumpang



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

PENDAHULUAN

Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II merupakan salah satu bandar udara yang terletak di Palembang, Sumatera Selatan. Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II tepatnya terletak di wilayah KM 10 Kelurahan Sukajaya, Kecamatan Sukarame, Kota Palembang, Provinsi Sumatra Selatan. Sebagai bandar udara yang saat ini semakin berkembang haruslah memiliki berbagai fasilitas yang cukup lengkap dan memadai. Sama halnya dengan di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang yang saat ini berusaha memenuhi fasilitas di ruang tunggu agar penumpang merasa puas dan nyaman. Kemajuan teknologi dan semakin banyak pilihan transportasi bagi penumpang mengharuskan suatu bandar udara memiliki strategi yang unggul dalam bersaing supaya bisa mempertahankan perusahaan lebih lama lagi. Strategi yang dilakukan akan lebih baik jika fokus kepada kepuasan penumpang. Perkembangan suatu bandar udara salah satunya dapat dilihat dari tersedianya fasilitas yang diberikan oleh bandar udara tersebut. Fasilitas ruang tunggu adalah tempat yang digunakan penumpang untuk menunggu kedatangan pesawat yang akan ditumpanginya. Fasilitas yang ada di ruang tunggu keberangkatan di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang diantaranya seperti kursi duduk penumpang, toilet, *free charging* untuk penumpang, *free internet corner*, dan lain-lain.

Berdasarkan berita dari Suara.com pada Juni 2019 bahwa masih banyak bandar udara khususnya di Indonesia yang kurang memperhatikan fasilitas yang ada di ruang tunggu keberangkatan. Jumlah kursi yang terbilang terbatas menjadi masalah klasik yang banyak ditemui di bandar udara di Indonesia. Kebanyakan suatu bandar udara didalam ruang tunggu dilengkapi dengan penyejuk udara (AC) dan ruang tunggu berupa satu ruangan besar tanpa sekat pemisah. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dibahas oleh Adriani (2019) yang membahas tentang “Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang, Kalimantan Barat”. Hasil penelitian Adriani menunjukkan bahwa terdapat hubungan atau pengaruh fasilitas ruang tunggu sebesar 66,1%. Dwijayanti (2022) juga meneliti tentang “Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya” yang menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dari fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

Menurut pengamatan penulis yang pernah menggunakan fasilitas ruang tunggu keberangkatan yang ada di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, terdapat fasilitas ruang tunggu yang kurang baik atau kurang memadai sehingga untuk kedepannya bisa diadakan evaluasi atau perbaikan. Ruang tunggu yang ada di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang terbilang cukup sempit dari kursi yang digunakan penumpang dan air conditioner (AC) yang tersedia juga masih kurang terasa. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang”. Berdasarkan uraian yang telah diuraikan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Adakah pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang? Seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang? Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, penulis membatasi masalah dalam penulisan proposal penelitian ini. Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Penelitian ini berfokus pada kepuasan penumpang terhadap fasilitas ruang tunggu yang ada di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

Tinjauan Pustaka

Bandar Udara

Bandar udara adalah kawasan di daratan 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 (Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009). Sedangkan menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*), bandar udara merupakan area tertentu di daratan maupun perairan termasuk bangunan, instalasi dan peralatan yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa bandar udara adalah kawasan

yang dilengkapi fasilitas-fasilitas dan digunakan untuk keperluan penerbangan seperti lepas landas dan mendarat.

Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang

Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II merupakan salah satu bandar udara yang terletak di Palembang, Sumatera Selatan. Bandar udara ini dulunya diambil dari nama pahlawan yang berasal dari Kesultanan Palembang Darussalam yaitu Sultan Iskandar Mahmud Badaruddin II. Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II tepatnya terletak di wilayah KM 10 Kelurahan Sukajaya, Kecamatan Sukarame, Kota Palembang, Provinsi Sumatra Selatan. Saat ini, Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II telah menjadi bandar udara internasional dimana didalamnya tidak hanya melayani penerbangan domestik saja melainkan juga penerbangan luar negeri. Maskapai yang beroperasi di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II antara lain adalah Air Asia, Fly Scoot Tiger, Jetstar Asia Airways, Garuda Indonesia, Batik Air, Citilink, Lion Air, Nam Air, Sriwijaya Air, Wings Air dan Xpress Air.

Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan

Fasilitas menurut Apriyadi (2017) merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa guna mendukung kenyamanan konsumen. Sedangkan menurut Munawir (2018) bahwa fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus tersedia sebelum jasa dipromosikan. Fasilitas yang dimaksud berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menikmati kepuasan. Fasilitas merupakan alat serta perlengkapan yang penting dalam menaikkan kepuasan seperti menyajikan kemudahan, memenuhi kebutuhan, dan memberikan rasa nyaman (Oetama, 2017). Dari beberapa pengertian yang dikemukakan oleh beberapa ahli, dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas adalah sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan konsumen atau penumpang.

Salah satu yang menunjang kenyamanan penumpang saat berada di lingkup bandar udara adalah fasilitas ruang tunggu. Ruang tunggu penumpang pada bandar udara merupakan area yang digunakan oleh penumpang untuk menunggu pesawat yang akan dinaikinya. Menurut Belmarnio (2013) ada beberapa fasilitas yang berada di ruang tunggu untuk menunjang kegiatan para penumpang selama di ruang tunggu keberangkatan seperti area duduk penumpang, toilet, kantin, dan air conditioner (AC). Menurut Undang-Undang Noor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pada Bab XI Pasal 219 ayat 1 bahwa "setiap badan usaha bandar udara atau unit penyelenggara bandar udara wajib menyediakan fasilitas bandar udara yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan, serta pelayanan jasa bandar udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan". Ketersediaan fasilitas ruang tunggu diperlukan guna mendukung operasional suatu bandar udara. Di ruang tunggu tersebut, para penumpang diberikan pelayanan yang mengutamakan kenyamanan. Oleh sebab itu, bandar udara harus menyediakan fasilitas yang mendukung kenyamanan pada ruang tunggu penumpang. Adapun standar pelayanan fasilitas penunjang kenyamanan menurut PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pengguna Jasa Bandar Udara adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas yang digunakan pada saat proses keberangkatan dan kedatangan penumpang (Tingkat Pelayanan atau Level of Service) yang meliputi:
 - a. Pemeriksaan penumpang dan bagasi merupakan jalur antrian pemeriksaan keamanan untuk penumpang, personel pesawat dan barang bawaan milik penumpang.
 - b. Pelayanan check-in merupakan pemeriksaan oleh petugas terhadap penumpang sebelum masuk kedalam area pesawat dimana penumpang melakukan penukaran tiket menjadi boarding pass yang sesuai dengan jadwal keberangkatan penumpang.

- c. Imigrasi keberangkatan dan kedatangan merupakan perpindahan orang dari suatu negara ke negara lain dimana orang tersebut yang bukan warga negara.
 - d. Ruang tunggu keberangkatan merupakan daerah tertentu yang masih di bandar udara yang diperuntukkan bagi penumpang yang akan naik ke pesawat setelah dilakukan pemeriksaan keamanan.
 - e. Pelayanan bagasi merupakan pemeriksaan barang bawaan penumpang dimana bagasi tersebut harus ditimbang dan diberikan label bagasi yang isinya nomor label kemudian dimuat ke dalam compartment pesawat.
2. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang meliputi:
- a. Pengkondisian suhu adalah perlakuan terhadap udara guna mengatur suhu, kelembaban, dan kebersihan secara bersama-sama untuk mencapai kenyamanan pada penumpang yang berada diruangan.
 - b. Pengkondisian cahaya adalah pengaturan pencahayaan untuk mencapai kenyamanan pada penumpang disuatu ruangan.
 - c. Kemudahan dalam mengangkut bagasi.
 - d. Kebersihan.
 - e. Pelayanan informasi adalah yang menginformasikan mengenai fasilitas dan prosedur pelayanan di bandar udara serta ruang udara yang memiliki tujuan tersedianya informasi yang akurat, terkini, serta tepat waktu mengenai penerbangan.
 - f. Toilet.
 - g. Tempat parkir serta fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus.
3. Fasilitas penunjang yang memberikan nilai tambah terhadap penumpang meliputi: Musholla, Area berbelanja, Restoran, Ruang merokok, Ruang bermain anak, ATM atau money charger, Internet atau Wifi, Fasilitas untuk pembelian tiket, Charging station, dan Fasilitas air minum.

Indikator Fasilitas Ruang Tunggu

Indikator fasilitas ruang tunggu menurut Tjiptono (2014) ada 3 antara lain:

1. Pertimbangan. Pertimbangan yang dimaksud yaitu dari aspek seperti proporsi dan kenyamanan sehingga menghasilkan respon dari penumpang yang berada di bandar udara.
2. Perencanaan ruangan. Perencanaan ruangan mencakup interior dan arsitektur seperti penempatan perabotan serta perlengkapan dalam ruangan bandar udara, desain bandar udara, dan sirkulasi udara.
3. Perlengkapan dan perabot. Perlengkapan dan perabot yang dimaksud adalah memiliki fungsi dan dapat digunakan serta memberikan kenyamanan kepada penumpang seperti toilet, wifi, area makan dan area merokok penumpang.

Kepuasan Penumpang

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan (Priansa, 2018). Sedangkan menurut Priharto (2020) kepuasan merupakan level puas seorang konsumen atau pelanggan setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2014), kepuasan berasal dari Bahasa latin "satis" yang artinya cukup baik atau memadai, dan "facio" yang artinya melakukan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang adalah perasaan yang dirasakan oleh penumpang ketika atau setelah penumpang tersebut dilayani oleh kinerja seorang petugas. Ketika kinerja memenuhi harapan penumpang maka penumpang akan merasa puas atas layanan yang diberikan, begitu pula ketika kinerja dibawah harapan penumpang maka penumpang akan

merasa tidak puas. Menurut Lupiyoadi (2013) terdapat 7 faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang antara lain: Produk, Harga, Lokasi, Promosi, Orang, Proses, Bukti fisik. Adapun indikator kepuasan menurut Tjiptono (2014) diantaranya:

1. Kesesuaian harapan. Yang dimaksud dengan kesesuaian harapan adalah tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan sesuai dengan yang dirasakan.
2. Minat berkunjung kembali. Yang dimaksud dengan minat berkunjung kembali yaitu berkaitan dengan ketersediaan konsumen atau penumpang untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa yang dibelinya.
3. Ketersediaan merekomendasi. Yang dimaksud dengan ketersediaan merekomendasi adalah ketersediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah digunakan kepada oranglain baik keluarga maupun oranglain.

Sedangkan menurut Kotler (2011) indikator kepuasan penumpang dilihat dari beberapa hal:

1. Re-purchase. Re-purchase memiliki arti membeli kembali dimana pelanggan tersebut akan kembali pada perusahaan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan.
2. Word-of-mouth. Word-of-mouth memiliki arti bahwa pelanggan akan berkata hal-hal yang baik mengenai perusahaan kepada oranglain.
3. Menciptakan citra merek. Menciptakan citra merek memiliki arti bahwa pelanggan akan lebih memperhatikan dan fokus kepada perusahaan dan kurang memperhatikan merek atau iklan dari jasa pesaing.
4. Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama. Pelanggan akan membeli produk jasa lain tetapi masih dalam perusahaan yang sama.

Penelitian Yang Relevan

Tabel 1. Penelitian Yang Relevan

No.	Judul Penelitian	Nama & Tahun	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang, Kalimantan Barat	Brigita Tri Adriani (2019)	Terdapat hubungan sebesar 0,661 atau 66,1% variabel fasilitas ruang tunggu keberangkatan Bandar Udara Tebelian Sintang, sedangkan sisanya 33,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
2	Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat	Aldio Noverio (2022)	Hasil uji T pada fasilitas ruang tunggu keberangkatan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < a = 0,05$ dengan koefisien regresi yakni 0,68 artinya H_0 diterima dan H_a ditolak. Maka terdapat pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat.
3	Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya	Herlina Dwijayanti (2022)	Hasil uji T didapatkan bahwa nilai signifikansi $0,047 < 0,05$ hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh positif dari fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.
4	Pengaruh Fasilitas di Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	Boni Arionasti Karo Sekali (2014)	Hasil menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima yakni bahwa ada pengaruh positif signifikan antara fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

5	Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia di UPBU Kalimantan Berau	Oki Ananta Setyawan (2022)	Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di maskapai Garuda Indonesia Bandar Udara Kalimantan Berau. Pengaruh positif fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di maskapai Garuda Indonesia Bandar Udara Kalimantan Berau mempunyai makna bahwa Ketika pihak Bandar Udara menyediakan fasilitas ruang tunggu dengan baik, maka penumpang akan puas dengan ketersediaan fasilitas, tapi sebaliknya jika pihak Bandar Udara tidak menyediakan fasilitas ruang tunggu dengan baik, maka kepuasan penumpang akan menurun.
6	Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Keberangkatan Domestik Terhadap Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Adi Soemarmo	Finda Septiya Puspitasari (2021)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara fasilitas ruang tunggu terminal keberangkatan domestik terhadap kepuasan konsumen di Bandar Udara Adi Soemarmo. Disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas ruang tunggu terminal keberangkatan domestik terhadap kepuasan konsumen di Bandar Udara Adi Soemarmo.
7	Analisis Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang	Winangsit Ahlul Aulia Rahman (2021)	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal keberangkatan berpengaruh signifikan ditunjukkan oleh nilai sig $0,000 < 0,05$ yang artinya semakin tinggi ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal keberangkatan maka kepuasan penumpang akan semakin tinggi.
8	Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Terhadap Kepuasan Konsumen Bandar Udara Matahora-Wakatobi	Ary Subiyantoro (2022)	Berdasarkan hasil uji yang dilakukan terhadap variabel fasilitas ruang tunggu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen atau penumpang Bandar Udara Matahora Kabupaten Wakatobi.
9	Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Baru Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Syamsudin Noor Banjarmasin	Owen Dahlin (2020)	Berdasarkan uji t parsial dengan nilai t hitung sebesar $22,415 > 1,981$ dari r table sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dan fasilitas (X) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang (Y).

Dari tabel diatas, penulis menemukan persamaan dan perbedaan. Persamaan penelitian tersebut adalah sama-sama meneliti pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang dibandar udara. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian yaitu bandar udara yang berbeda wilayah, selain itu pada penelitian diatas juga berbeda tahun penelitiannya.

Hipotesis

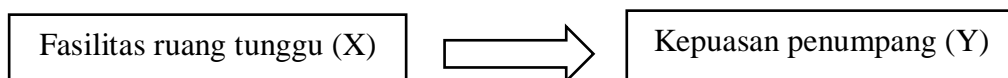
Hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah suatu penelitian (Sugiyono, 2019). Sedangkan menurut Nasution (2020) menjelaskan bahwa hipotesis adalah dugaan sebenarnya yang disimpulkan dari kajian teori yang didapatkan, menurutnya hipotesis terbagi menjadi dua yakni berdasarkan rumusan dan proses pemerolehannya. Hipotesis adalah asumsi atau dugaan mengenai satu hal yang dibuat untuk menjelaskan mengenai hal itu (Riduwan, 2018). Hipotesis pada penelitian ini menggambarkan bagaimana jawaban sementara mengenai penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ha: Terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
2. Ho: Tidak terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran atau biasa disebut kerangka berpikir adalah model konseptual mengenai bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting (Sugiyono, 2019). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Variabel independent. Variabel independent atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Variabel independent (X) dalam penelitian ini berupa fasilitas ruang tunggu.
2. Variabel dependen. Variabel dependen merupakan variabel terikat dimana variabel ini dipengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini berupa kepuasan penumpang. Oleh karena itu, penulis memberikan gambaran dalam bentuk kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

METODE PENELITIAN

Desain penelitian menurut Nazir (2013) adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan hingga pelaksanaan penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono (2019), desain penelitian atau metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data dengan tujuan tertentu. Penelitian ini didesain dengan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah sebuah metode yang menghasilkan penemuan yang diperoleh menggunakan prosedur statistic (Sujarweni, 2014). Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena data yang akan diolah berupa data rasio dan yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antar variabel yang diteliti. Waktu pelaksanaan penelitian dalam penelitian ini adalah pada 1 Agustus 2023 sampai dengan 30 september 2023. Sedangkan tempat penelitian dilakukan di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

Populasi dan Sampel

Menurut Handayani (2020), populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki ciri yang sama baik berupa individu dari suatu kelompok ataupun peristiwa yang akan diteliti. Sedangkan menurut Sugiyono (2019) bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, diteliti kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang pesawat di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang periode 1 agustus 2023 sampai dengan 30 september 2023. Berdasarkan riset yang telah dilakukan penulis pada saat *on job training* di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang jumlah penumpang selama dua bulan sejumlah 655.600 penumpang.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2017). Dijelaskan oleh Siyoto (2015) bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan

karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi atau bagian kecil dari anggota populasi yang diambil. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sampel adalah bagian dari populasi pada suatu penelitian. Pengambilan sampel menurut Arikunto (2012) ditentukan oleh banyaknya populasi. Jika populasi kurang dari 100 orang, maka sampelnya diambil secara keseluruhan. Dan jika populasinya lebih dari 100 orang maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Pengambilan sampel dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus slovin sebagai alat ukur untuk menghitung ukuran sampel. Karena populasi dalam penelitian ini berjumlah 655.600 penumpang, maka rumus slovin yang digunakan untuk menentukan sampel penelitian adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = presentase batas toleransi kesalahan (10%)

Substitusi ke rumus slovin

Diketahui:

N = 655.600

e = 0,1 (10%)

$$n = \frac{655.600}{1 + 655.600 (0,01)^2}$$

$$n = \frac{655.600}{1 + 6556}$$

$$n = \frac{655.600}{6557}$$

$$n = 99,9847 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Dapat dilihat dari hasil substitusi rumus slovin diatas, maka didapatkan jumlah n (sampel) dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Oleh karena itu, penyebaran kuesioner penelitian ini hanya dilakukan kepada 100 responden yang menggunakan fasilitas di ruang tunggu Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi. Observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang sifatnya lebih spesifik dibanding teknik lainnya karena observasi dilakukan secara langsung oleh peneliti di lapangan (Ismail, 2020). Observasi yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah melakukan pengamatan secara langsung di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
2. Kuesioner. Kuesioner adalah instrument utama untuk membuat hasil survey valid dan reliabel (Kriyantono, 2020). Dijelaskan oleh Sugiyono (2018) bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi sebuah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, instrument yang digunakan adalah skala likert. Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur setiap pertanyaan atau pernyataan yang diberikan kepada responden (Sugiyono, 2018). Responden akan memilih salah satu dari jawaban yang tersedia. Kemudian, jawaban atas pertanyaan dan pernyataan diberi skor tertentu dimana didalam penelitian ini

menggunakan skor tertinggi 5 sampai skor terendah 1. Berikut merupakan tabel skala likert yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini:

Tabel 2. Skala Likert

No.	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji instrument

- a. Uji validitas. Menurut Priyatno (2014) uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur seberapa cermat pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang akan ditanyakan kepada responden. Sedangkan dijelaskan oleh Ghozali (2018) bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Apabila nilai signifikansi hasil korelasi menunjukkan angka $< 0,05$ maka pertanyaan tersebut dikatakan valid, tetapi jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka pertanyaan atau pernyataan dinyatakan tidak valid. Jika r hitung $> r$ tabel maka pernyataan atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid, begitu juga sebaliknya. Jika nilai r hitung $< r$ tabel maka pernyataan atau pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2018). Pengujian validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan (X)

Pernyataan	R hitung	R tabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
P1	0,907	0,361	0,000	Valid
P2	0,940	0,361	0,000	Valid
P3	0,932	0,361	0,000	Valid
P4	0,898	0,361	0,000	Valid
P5	0,853	0,361	0,000	Valid
P6	0,896	0,361	0,000	Valid
P7	0,911	0,361	0,000	Valid
P8	0,875	0,361	0,000	Valid
P9	0,897	0,361	0,000	Valid
P10	0,810	0,361	0,000	Valid
P11	0,877	0,361	0,000	Valid
P12	0,908	0,361	0,000	Valid

Sumber: Data Yang Diolah Penulis

Hasil uji validitas pada tabel diatas terhadap variabel fasilitas ruang tunggu keberangkatan (X) memperoleh hasil bahwa setiap pernyataan memiliki r hitung lebih besar dari r tabel. Dan nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan tersebut "valid". Sehingga pernyataan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti.

Tabel 4. Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)

Pernyataan	R hitung	R tabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
P13	0,908	0,361	0,000	Valid
P14	0,823	0,361	0,000	Valid
P15	0,810	0,361	0,000	Valid
P16	0,772	0,361	0,000	Valid
P17	0,906	0,361	0,000	Valid
P18	0,810	0,361	0,000	Valid
P19	0,777	0,361	0,000	Valid
P20	0,911	0,361	0,000	Valid
P21	0,877	0,361	0,000	Valid
P22	0,904	0,361	0,000	Valid
P23	0,896	0,361	0,000	Valid
P24	0,818	0,361	0,000	Valid

Sumber: Data Yang Diolah Penulis

Hasil uji validitas pada tabel diatas terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) memperoleh hasil bahwa setiap item pernyataan memiliki r hitung lebih besar dari r tabel. Dan nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan seluruh pernyataan variabel kepuasan penumpang dinyatakan “valid”. Sehingga item pernyataan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti.

- b. Uji reliabilitas. Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama dan akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah reliabel atau tidak reliabel suatu kuesioner. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS dengan perhitungan sebagai berikut:
- 1) Jika nilai Cronbach Alpha > 0,6 maka data dikatakan reliabel.
 - 2) Jika nilai Cronbach Alpha < 0,6 maka data dikatakan tidak reliabel.

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Minimal Cronbach's Alpha Yang Disyaratkan	Keterangan
Fasilitas ruang tunggu keberangkatan	0,976	0,6	Reliabel
Kepuasan penumpang	0,964	0,6	Reliabel

Sumber: Data Diolah Oleh Penulis

Dalam uji reliabilitas ini yang menggunakan aplikasi IBM SPSS didapatkan hasil uji reliabilitas dengan menggunakan 24 pernyataan dengan masing-masing variabel 12 pernyataan untuk variabel fasilitas ruang tunggu keberangkatan (X) dan 12 pernyataan untuk variabel kepuasan penumpang (Y). Hasil uji reliabilitas pada tabel diatas terhadap variabel X dan variabel Y adalah bersifat reliabel karena nilai Alpha Cronbach's yang didapatkan lebih besar dari 0,6.

2. Uji hipotesis

- a. Uji regresi linear sederhana. Uji regresi linear sederhana merupakan suatu analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, pengukuran dilakukan untuk mengukur pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan (X) terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang (Y). Uji regresi ini dilakukan guna mengetahui arah hubungan antara kedua variabel (bebas dan terikat), apakah positif atau negative. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut: $Y = a + bX$ dimana:

Y = kepuasan penumpang

X = fasilitas ruang tunggu keberangkatan

a = bilangan konstanta

b = nilai penentu prediksi yang menunjukkan nilai peningkat (+) atau nilai penurunan (-) pada variabel Y

- b. Uji T. Uji T atau dikenal dengan Uji Parsial merupakan suatu uji statistic yang digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independent yang digunakan dalam suatu penelitian (Ghozali, 2018). Menurut Sugiyono (2018), uji T adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, uji T digunakan untuk menguji 2 variabel yaitu variabel independent yakni fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap variabel dependent yaitu kepuasan penumpang. Besarnya tingkat signifikansi masing-masing variabel bisa diketahui dengan cara melihat p value pada uji T. Penentuan tingkat signifikansi sebesar 5% adalah sebagai berikut:
- 1) Jika nilai signifikansi p value lebih kecil dari a (0.05) artinya terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independent terhadap variabel dependen (Ha di terima, Ho ditolak).
 - 2) Jika nilai signifikansi p value lebih besar dari a (0,05) artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independent terhadap variabel dependen (Ha ditolak, Ho diterima).
- c. Uji koefisien determinasi (R^2). Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen yakni kepuasan penumpang. Adapun kriteria dalam uji koefisien determinasi sebagai berikut:
- 1) Nilai R^2 yang kecil artinya kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.
 - 2) Nilai R^2 yang mendekati satu artinya variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Responden

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan oleh peneliti dengan cara membagi kuesioner secara online dan offline kepada responden di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, dapat diketahui bahwa gambaran responden dari karakteristik seperti jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Penggolongan karakteristik ini dimaksudkan agar peneliti mudah untuk mengetahui karakteristik responden dengan jelas. Adapun penggolongan karakteristik responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin. Tabel berikut menunjukkan pengelompokkan responden berdasar pada jenis kelamin.

Tabel 6. Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah responden	Persentase
Laki - Laki	38	38%
Perempuan	62	62%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel diatas, responden berjenis kelamin perempuan memiliki persentase lebih besar yaitu 62%. Dapat ditarik kesimpulan bahwa penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak atau lebih dominan.

2. Usia. Tabel berikut menunjukkan pengelompokan responden berdasar pada usia.

Tabel 7. Usia

Usia	Jumlah responden	Persentase
20-25 Tahun	61 responden	61%
26-30 Tahun	10 responden	10%
Lebih dari 30 tahun	29 responden	29%
Total	100 responden	100%

Berdasarkan tabel diatas, responden yang berusia 20 sampai dengan 25 tahun memiliki persentase lebih besar yakni 61%. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang banyak yang berusia 20 hingga 25 tahun.

3. Pekerjaan. Tabel berikut menunjukkan pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel 8. Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah responden	Persentase
PNS atau Karyawan	48 responden	48%
Mahasiswa	34 responden	34%
Wirasaha	3 responden	3%
Traveller	4 responden	4%
Lain - Lain	11 responden	11%
Total	100 responden	100%

Berdasarkan tabel diatas, responden yang memiliki persentase paling besar adalah PNS atau karyawan. Sehingga dapat disimpulkan hampir 50% penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang berprofesi atau bekerja sebagai PNS atau karyawan.

Uji Hipotesis

Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh positif antara variabel bebas yakni pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap variabel terikat yakni kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant) Fasilitas Ruang Tunggu	7.070	2.158		3.277	.001
		.868	.041	.904	20.948	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

- a = angka konstan dari unstandardized coefficients. Nilai a diperoleh adalah 7,070. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada Fasilitas Ruang Tunggu (X) maka nilai konsisten Kepuasan Penumpang (Y) sebesar 7,070.
- b = angka koefisien regresi. Nilai b diperoleh adalah 0,868. Angka ini memiliki arti bahwa setiap penambahan persentase fasilitas ruang tunggu (X) maka kepuasan penumpang akan meningkat sebesar 0,868. Kemudian diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

dimana,

Y = variabel dependen
 X = variabel independen
 a = konstanta
 b = nilai penentu prediksi (+ atau -)
 jadi, $Y = 7.070 + 0,868 X$

Adapun penjelasan dari persamaan linear sederhana diatas adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta positif sebesar 7.070 menunjukkan pengaruh positif variabel independent (X) yakni fasilitas ruang tunggu keberangkatan.
2. Koefisien regresi variabel X yakni fasilitas ruang tunggu sebesar 0,868 atau bersifat positif.

Uji T

Uji T atau uji parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing (signifikan atau tidaknya) variabel independen yakni fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap variabel dependen yakni kepuasan penumpang.

Tabel 10. Hasil Uji T

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
1	(Constant) Fasilitas Ruang Tunggu	B	Std. Error	Beta		
				7.070	2.158	
		.868	.041	.904	20.948	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hasil uji T yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara signifikan atau tidaknya, didapatkan bahwa nilai variabel fasilitas ruang tunggu keberangkatan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) adalah dengan cara yakni membandingkan nilai signifikansi (Sig.) dengan probabilitas 0,05. Adapun penjelasan dari hasil uji T adalah sebagai berikut: Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 artinya terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independent terhadap variabel dependen (Ha di terima, Ho ditolak). Berdasarkan output SPSS diatas diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha di terima dan Ho ditolak, yang artinya "Terdapat Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang".

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kontribusi variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 11. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.904 ^a	.817	.816	3.656

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Ruang Tunggu

Berdasarkan tabel diatas, koefisien determinasi diketahui bahwa nilai R square atau R² adalah sebesar 0,817 atau 81,7% sedangkan 18,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini.

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diolah melalui hasil penyebaran kuesioner kepada penumpang Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dijabarkan sebagai berikut: Berdasarkan pengujian hipotesis regresi linear sederhana dengan menggunakan IBM SPSS 22 *Statistic For Windows* menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu keberangkatan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dengan nilai koefisien sebesar 3.277. Berdasarkan hasil uji T menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 dimana nilai Sig. < 0,05 sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti bahwa fasilitas ruang tunggu keberangkatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi didapatkan bahwa nilai R sebesar 0,904 dengan perhitungan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,817 atau 81,7% dan sisanya yakni 18,3% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Artinya, fasilitas ruang tunggu keberangkatan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada Bab IV maka terdapat kesimpulan yang diperoleh mengenai pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang yaitu sebagai berikut: Fasilitas ruang tunggu keberangkatan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang yang didukung oleh nilai t hitung yaitu 20.948 dimana nilainya bersifat positif dan nilai signifikansi 0,000 dimana lebih kecil dari probabilitas 0,05 sehingga fasilitas ruang tunggu keberangkatan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) yang ada di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Setelah pengujian R square untuk memprediksi seberapa besar pengaruh kontribusi variabel independent yakni fasilitas ruang tunggu keberangkatan (X) terhadap variabel dependen yakni kepuasan penumpang (Y) menunjukkan hasil sebesar 81,7%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) sebesar 81,7% dan sisanya 18,3% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian serta kesimpulan yang diperoleh, adapun saran yang peneliti berikan sebagai berikut: Saran bagi perusahaan, Hasil penelitian ini diharapkan agar perusahaan dapat lebih meningkatkan ketersediaan fasilitas ruang tunggu keberangkatan yang ada di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang sehingga penumpang tidak merasa kecewa dan memiliki rasa kepuasan yang meningkat dari sebelumnya. Saran bagi peneliti selanjutnya, Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat memberikan informasi yang lebih banyak mengenai perkembangan fasilitas yang ada di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, dan bisa menambahkan variabel lain yang dibutuhkan dan perlu diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, Brigita Tri. 2019. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang, Kalimantan Barat. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Apriyadi, D. 2017. Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari. *Jurnal unwidha* Vol. 29(99).
- Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Pendek*. Jakarta. Rineka Cipta.

- Dahlin, O. 2020. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Baru Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Syamsudin Noor Banjarmasin. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Dwijayanti, H. 2022. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Handayani, R. 2020. *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta. Trussmedia Grafika.
- Ismail, M. 2020. *Evaluasi Pembelajaran Konsep Dasar, Prinsip, Teknik, dan Prosedur*. Depok. PT Rajagrafindo Persada.
- Kriyantono, R. 2020. *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif Disertai Contoh Praktis Skripsi, Tesis, dan Disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Rawamangun. Prenadamedia group.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- Munawir. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi. *Jurnal Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnis*. Vol 4(2) hal 204-215.
- Nasution, S.L. Ramadhan, N, D. 2020. Pengaruh Citra Kualitas Produk, Citra Merek, Kepercayaan, Kemudahan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Shopee (Survei pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Labuhan Batu. *Jurnal Ecobisma* vol 44.
- Nazir, M. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Ningtyas, Aulia Fudiawali. 2021. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Noverio, A. 2022. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Nurfajrina, Azkia. 2023. Sultan Mahmud Badaruddin II, Bandara Internasional di Palembang.
- Oetama, S. 2017. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Sampit. *Jurnal terapan manajemen dan bisnis*
- Priansa, Donni Juni. 2018. *Manajemen Pengembangan Sumberdaya Manusia Konsep-Konsep Kunci*. Bandung. Alfabet.
- Priharto, S. 2020. Indikator Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Jenis, dan Fungsinya Bagi Bisnis.
- Priyatno, D. 2014. *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta. Mediakom.
- Puspitasari, F. S. 2021. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Keberangkatan Domestik Terhadap Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Adi Soemarmo. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Rahman, W. A. A. 2021. Analisis Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Riduwan, 2018. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung. Alfabeta.
- Sekali, B.A.K. 2014. Pengaruh Fasilitas di Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.

- Setyawan, O.A. 2022. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia di UPBU Kalimantan Berau. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Siyoto, S. & Sodik, A. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian, Literasi Media Publishing*. Yogyakarta.
- Subiyantoro, A. 2022. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Terhadap Kepuasan Konsumen Bandar Udara Matahora-Wakatobi. *Jurnal Economina*. Vol 1 Nomor 2.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sujarweni, V. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta. Pustaka Baru Press.
- Tius, K. 2022. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Tius, Kaliyarkos. 2022. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Penerbit Andi. Yogyakarta.