

## Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Komodo Labuan Bajo

Novanti Ramadhani<sup>1</sup> Faiz Albanna<sup>2</sup>

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

Email: [novantiramadhani20@gmail.com](mailto:novantiramadhani20@gmail.com)<sup>1</sup> [faiz@sttkd.ac.id](mailto:faiz@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Fasilitas adalah perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada penumpang, sehingga kebutuhannya dapat terpenuhi sesuai harapan mereka. Ketersediaan fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kenyamanan penumpang saat mereka berada di ruang tunggu bandara sebelum naik ke pesawat. Pentingnya fasilitas dalam menciptakan pengalaman di ruang tunggu yang menyenangkan, bahwa lingkungan fisik, termasuk *layout*, kebersihan, pencahayaan, suara dan elemen estetika lainnya di ruang tunggu memainkan peran penting dalam memengaruhi perilaku, persepsi dan kenyamanan penumpang. Kenyamanan yang dirasakan penumpang merupakan hasil perbandingan antara harapan awal mereka terhadap fasilitas bandara dengan kenyataan yang mereka alami. Apabila fasilitas memadai dan berkualitas, maka akan terjadi *positive disconfirmation*, yang memperkuat loyalitas dan kenyamanan penumpang terhadap layanan di ruang tunggu bandara tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan menyediakan data yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada penumpang yang pernah melakukan penerbangan di Bandara Komodo Labuan Bajo. Analisis data menggunakan regresi linear sederhana, uji t dan koefisien determinasi. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus - September 2024. Hasil penelitian ini diuji menggunakan SPSS v.25 menunjukkan nilai t-hitung Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu sebesar 7,856 > t-tabel 1,660 dan skor sig. 0,000 < 0,1, maka dinyatakan  $H_a$  diterima. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo dan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 38,6%.

**Kata Kunci:** Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu, Kenyamanan Penumpang



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

### PENDAHULUAN

Transportasi udara merupakan sarana mobilisasi yang bisa dikatakan begitu efektif, karena waktu pergerakan umumnya lebih singkat daripada transportasi lainnya. Guna mendukung kelancaran transportasi udara, dibutuhkan bandar udara yang akan menjadi penghubung dari jaringan transportasi udara (Juliati & Haryati, 2023). Bandar udara merupakan akses bagi seluruh penumpang domestik dan penumpang internasional dalam mencapai tujuan kegiatan, mulai dari kegiatan pemerintah, bisnis, pendidikan, keluarga, dan travelling. Bandar udara mempunyai peranan penting dalam sistem transportasi udara, hal ini dibuktikan dengan dimana bandar udara merupakan tempat yang dijadikan sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda. Bandar udara secara umum 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. (UU Nomor 1 Tahun 2009).

Fasilitas pokok dan fasilitas penunjang salah satunya adalah fasilitas bangunan terminal penumpang yang disediakan untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang dari mulai keberangkatan hingga kedatangan. Pelayanan fasilitas di bandar udara sangatlah penting terhadap pemenuhan kebutuhan penumpang. Dengan adanya pelayanan fasilitas yang baik, maka akan tercipta respon yang baik pula dari pengguna/penumpang, sehingga para penumpang asing maupun domestik merasa nyaman dalam memakai jasa pelayanan di Bandara Komodo Labuan Bajo. Jika fasilitas yang di sediakan kurang baik atau tidak memenuhi kebutuhan penumpang, maka pelayanan tersebut dianggap tidak baik. Hal tersebut mendorong pihak bandara untuk memperhatikan ketersediaan fasilitas di ruang tunggu untuk menciptakan kenyamanan penumpang. Ruang tunggu bandar udara adalah sebuah ruangan yang digunakan untuk menunggu sebelum memasuki pesawat. Sebagai tempat menunggu, para penumpang diberikan pelayanan yang mengutamakan kenyamanan (Adji, 2021).

Bandar Udara Komodo Labuan Bajo ini digunakan Pemerintah Republik Indonesia untuk tujuan pergerakan ekonomi nasional melalui bidang pariwisata. Bandara ini sebagai pintu gerbang masuknya wisatawan domestik atau internasional ke wisata Pulau Komodo yang masuk 7 keajaiban dunia dan wisata lain di sekitarnya. Dengan ditetapkannya sebagai bandara untuk menunjang sektor pariwisata, maka dapat dipastikan pula semakin banyak mobilitas wisatawan domestik maupun dari berbagai mancanegara sehingga hal ini diperlukannya perhatian khusus dari pihak bandara terhadap kebutuhan para penumpang selama berada di bandara, karena fasilitas-fasilitas di bandara tersebut bisa saja masih kurang lengkap dan juga penyediaan fasilitas di bandara tersebut masih belum sesuai dengan standar ketersediaan fasilitas yang berlaku untuk kebutuhan standar bandara internasional. Oleh karena itu dalam melayani kebutuhan masyarakat, jasa transportasi udara perlu diperhatikan pelayanan dan menyediakan fasilitas yang maksimal, dalam hal ini yang akan menjadi pusat penelitian ini yaitu ketersediaan fasilitas ruang tunggu.

Berdasarkan observasi peneliti secara langsung, ada beberapa fasilitas yang kurang maksimal seperti charging station yang penuh dikarenakan penumpang yang menunggu banyak dan beberapa charging station tersebut tidak berfungsi dengan baik, koneksi internet yang lambat, dan beberapa fasilitas tempat duduk yang ada di ruang tunggu domestik maupun internasional masih kurang ketika jam sibuk (*peak hours*) atau *peak season*. Hal ini dapat mempengaruhi ketidaknyamanan penumpang dan bandara tidak mampu dalam memberikan kenyamanan sehingga dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam jasa transportasi udara perlu diperhatikan ketersediaan fasilitas yang baik dan maksimal, sebagaimana dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara, maka penyediaan fasilitas di ruang tunggu terminal domestik maupun internasional harus mampu memberikan kenyamanan, kemudahan, dan keamanan bagi para pengunjung. Berdasarkan pasal 4 ayat 3 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 41 Tahun 2023, tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara. Ada beberapa indikator yang dijadikan sumber penilaian kenyamanan penumpang terhadap fasilitas ruang tunggu yang disediakan yaitu sebagai berikut:

1. Musholla
2. Ruang Merokok (*Smoking Room*)
3. *Nursery Room* (ruang laktasi/ibu menyusui)
4. ATM/*Money Changer*
5. *Internet/WiFi*
6. *Charging Station*
7. Tempat Duduk / Kursi

8. Toilet
9. Fasilitas Disabilitas
10. Fasilitas Penunjang Lainnya (restoran, toko oleh-oleh, dll.)
11. AC / Pendingin Ruangan
12. TV / Monitor
13. Penerang Ruangan

Menurut Tjiptono (2017), ada 6 (enam) indikator yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa, yaitu:

1. Pertimbangan atau Perencanaan. Menyediakan fasilitas yang nyaman digunakan, kemudahan dalam memakai fasilitas yang disediakan dan merencanakan seluruh fasilitas memenuhi kebutuhan penumpang.
2. Perancang Ruang. Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti kondisi ruangan memadai untuk digunakan penumpang, suhu ruangan dapat memberikan kenyamanan dan penataan fasilitas yang tidak menimbulkan kecelakaan.
3. Perlengkapan atau Perabotan. Perlengkapan bagi para penumpang seperti semua fasilitas yang disediakan memenuhi kebutuhan penumpang dan kualitas fasilitas memenuhi standar yang baik.
4. Tata Cahaya. Tata cahaya dan letak cahaya yang sesuai seperti lampu di ruangan memberikan penerangan yang baik di semua area.
5. Warna. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta warna yang digunakan untuk interior fasilitas perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih seperti pemilihan warna tidak mencolok dan kombinasi warna dinding dan lantai terasa harmonis.
6. Pesan-Pesan/Gambar/Rambu. Aspek yang terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan dan pemilihan bentuk fisik seperti tersedia rambu-rambu yang jelas dan mudah dimengerti.

Berdasarkan hal tersebut bahwa ketersediaan fasilitas sangat penting karena merupakan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada penggunanya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dari pengguna fasilitas tersebut dapat terpenuhi. Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kenyamanan penumpang. Karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada. Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan penumpang (Kotler, 2018). Terdapat Indikator untuk mengukur kenyamanan penumpang secara fisik dalam bangunan dapat dibagi menjadi beberapa aspek, salah satunya adalah kenyamanan termal (Saragih & Dyahjatmayanti, 2022):

1. Suhu. Kondisi suhu dalam suatu ruangan sangat menentukan kenyamanan penumpang, oleh karena itu setiap ruangan perkantoran disediakan dengan AC atau kipas angin yang kemudian disebut pendingin ruangan.
2. Kebisingan. Pada daerah seperti perkantoran atau perusahaan penerbangan khususnya, kebisingan menjadi masalah pokok yang dapat mengganggu kenyamanan penumpang. Oleh karena itu, hampir semua bandara telah mendesain konsepnya untuk mengurangi kebisingan.
3. Aroma dalam ruangan. Aroma atau bau-bauan di dalam ruangan dapat mengganggu kenyamanan penumpang. Bahkan wewangian pun relatif secara personal, karena

wewangian yang menyenangkan untuk sebagian orang, belum tentu menyenangkan juga untuk sebagian orang yang lainnya.

4. Keamanan. Hal ini penting karena sesuai dengan prinsip penerbangan bahwa dapat melindungi penumpang dari hal apapun demi keamanan dan keselamatan. Keamanan bukan hanya dari aspek kejahatan (kriminal) tetapi juga dari aspek kekuatan konstruksi bangunan, bentuk ruangan dan kejelasan fungsinya,
5. Kebersihan. Suatu yang bersih, selain menambah daya tarik juga dapat menambah rasa nyaman ketika berada di tempat tersebut. Bersih artinya terhindar dari sampah, kotoran-kotoran dan bau-bauan yang tidak sedap.
6. Sirkulasi udara dalam ruangan. Di sebuah ruangan penting untuk diperhatikan sirkulasi udara agar ruangan tidak menjadi pengap atau tidak adanya udara yang masuk. Ruangan selalu didesain untuk adanya ventilasi agar memudahkan keluar masuknya udara.

Penilaian penumpang selaku pengguna jasa terhadap kenyamanan di ruang lingkup bandara ada yang positif dan ada yang menilai negatif. Penilaian negatif timbul dikarenakan kebersihan di dalam bandara yang kurang serta kurangnya fasilitas yang dapat menunjang kenyamanan penumpang dalam bandara.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dalam menguji hipotesis yang telah disusun. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada sumber pengetahuan yang benar, yang dipakai untuk meneliti suatu populasi ataupun sampel, datanya dikumpulkan dengan instrumen penelitian, sifat analisis datanya statistik, yang tujuannya untuk pengujian terhadap hipotesis yang sudah ditentukan Creswell (2017). Tingkat kesalahan dalam penelitian ini ditentukan sebesar 10% ( $\alpha = 0,1$ ), yang menunjukkan bahwa terdapat kemungkinan 10% untuk menolak hipotesis nol secara keliru atau membuat kesimpulan yang salah akibat pengaruh faktor-faktor acak. Dengan tingkat kesalahan tersebut, tingkat keakuratan penelitian ini adalah 90%, yang berarti hasil analisis dapat diandalkan dalam batas keyakinan tersebut. Populasi berjumlah 119.213 yang merupakan jumlah penumpang yang berkunjung atau melakukan penerbangan dari dan ke Bandar Udara Internasional Komodo Labuan Bajo periode Agustus – September 2024. Dalam menentukan sampel, perhitungan menggunakan rumus *Slovin* sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 100. Penumpukan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner atau angket kepada para penumpang secara online melalui *google form*. Skala yang digunakan yaitu *skala likert* untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi penumpang. *Skala likert* digunakan sebagai pilihan jawaban pada kuesioner dan berfungsi untuk mengkategorikan variabel. Jawaban pada item-item pertanyaan mempunyai gradasi dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju dengan skor 1 sampai dengan 4 (Creswell, 2017). Sedangkan, teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana, uji t dan koefisien determinasi.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Instrumen Penelitian

#### Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
	X1	0,681	0,306	Valid

<b>Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu (X)</b>	X2	0,598	0,306	Valid
	X3	0,785	0,306	Valid
	X4	0,778	0,306	Valid
	X5	0,602	0,306	Valid
	X6	0,579	0,306	Valid
	X7	0,632	0,306	Valid
	X8	0,602	0,306	Valid
	X9	0,551	0,306	Valid
	X10	0,625	0,306	Valid
	X11	0,667	0,306	Valid
	X12	0,761	0,306	Valid
	X13	0,625	0,306	Valid
	X14	0,645	0,306	Valid
	X15	0,655	0,306	Valid
	X16	0,400	0,306	Valid
	X17	0,415	0,306	Valid
	X18	0,438	0,306	Valid
	<b>Kenyamanan Penumpang (Y)</b>	Y1	0,644	0,306
Y2		0,724	0,306	Valid
Y3		0,748	0,306	Valid
Y4		0,817	0,306	Valid
Y5		0,790	0,306	Valid
Y6		0,722	0,306	Valid
Y7		0,628	0,306	Valid
Y8		0,643	0,306	Valid
Y9		0,615	0,306	Valid
Y10		0,528	0,306	Valid
Y11		0,817	0,306	Valid
Y12		0,790	0,306	Valid

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji dinyatakan valid, karena r hitung lebih besar dari r tabel.

### Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach'Alpha	Minimal Cronbach'Alpha yang Disyaratkan	Keterangan
Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu (X)	0,904	0,6	Reliabel
Kenyamanan Penumpang (Y)	0,908	0,6	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji dinyatakan reliabel, karena apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari (>) 0,6.

### Hasil Uji Normalitas

Tabel 3. Output Uji Normalitas  
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,12790055
Most Extreme Differences	Absolute	,096
	Positive	,096

	Negative	-,088
Test Statistic		,096
Asymp. Sig. (2-tailed)		,125 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Dalam melakukan pengukuran menggunakan statistik parametrik dan hasil uji *Kolmogorov Smirnov* bahwa tingkat signifikansi  $0,125 > 0,1$ . Maka variabel residual memiliki distribusi normal.

### Hasil Persamaan Regresi Linear Sederhana

**Tabel 4. Output Uji Regresi Linear Sederhana Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,903	3,282		4,845	,000
	Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu (X)	,408	,052	,622	7,856	,000

a. Dependent Variable: Kenyamanan Penumpang (Y)

Diketahui nilai Constant (a) sebesar 15,903 sedang nilai ( b /koefisien regresi) sebesar 0,408 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:  $y = a + bX = 15,903 + 0,408X$

- Kostanta sebesar 15,903 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kenyamanan Penumpang adalah sebesar 0,408.
- Koefisien regresi X sebesar 0,408 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu, maka nilai Kenyamanan Penumpang bertambah sebesar 0,408 dan koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif. Artinya bahwa Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Bandar Udara Komodo Labuan Bajo sangat penting dalam memenuhi kenyamanan penumpang saat mereka berada di dalam ruang tunggu sebelum naik ke pesawat.

### Hasil Uji Hipotesis

**Tabel 5. Output Uji t Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,903	3,282		4,845	,000
	Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu (X)	,408	,052	,622	7,856	,000

a. Dependent Variable: Kenyamanan Penumpang (Y)

Hasil uji t menjelaskan bahwa Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu (X) memiliki nilai t-hitung sebesar 7,856 > dari t-tabel sebesar 1,660 dan nilai sig.  $0,000 < 0,1$  artinya  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kenyamanan Penumpang.

## Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6. Output Uji Koefisien Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,622 <sup>a</sup>	,386	,380	3,144
a. Predictors: (Constant), X				
b. Dependent Variable: Y				

Berdasarkan pada hasil tersebut diatas, bisa ditarik kesimpulan bahwasannya Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu memberikan kontribusi pengaruh terhadap Kenyamanan Penumpang, yaitu sebesar 0,386 atau 38,6%.

## Pembahasan

### Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Komodo Labuan Bajo

Berdasarkan hasil menunjukkan bahwa nilai t-hitung 7,856 > dari t-tabel 1,660 dan nilai sig. 0,000 < 0,1 sehingga dapat diartikan H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima. Sehingga Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Fasilitas adalah perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada penggunanya yang dalam hal ini adalah penumpang, sehingga kebutuhan-kebutuhan dari penumpang tersebut dapat terpenuhi sesuai harapan mereka. Ketersediaan fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kenyamanan penumpang saat mereka berada di ruang tunggu bandara. Ini mencerminkan pentingnya aspek layanan dan infrastruktur dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif di lingkungan bandara. Dalam konteks teori kebutuhan manusia dari Abraham Maslow (2013), fasilitas yang memadai di ruang tunggu dapat memenuhi beberapa level kebutuhan dasar hingga kebutuhan psikologis penumpang, mulai dari kenyamanan fisik (misalnya kursi yang nyaman, AC, toilet bersih, nursery room, tempat ibadah/mushola, televisi, dan lainnya) hingga aktualisasi diri (misalnya akses internet/WiFi). Selain itu, menurut teori Kepuasan: perspektif perilaku konsumen dari Richard L. Oliver (2018), kenyamanan yang dirasakan penumpang merupakan hasil perbandingan antara harapan awal mereka terhadap fasilitas bandara dengan kenyataan yang mereka alami.

Apabila fasilitas tersedia dan berkualitas, maka akan terjadi *positive disconfirmation*, yang memperkuat loyalitas dan kepuasan penumpang terhadap layanan bandara tersebut. Lebih lanjut, teori *Servicescape* dari Mary Jo Bitner (2017) juga menjelaskan pentingnya fasilitas dalam menciptakan pengalaman di ruang yang menyenangkan, bahwa lingkungan fisik, termasuk *layout*, kebersihan, pencahayaan, suara, dan elemen estetika lainnya di ruang tunggu memainkan peran penting dalam memengaruhi perilaku, persepsi dan kepuasan penumpang. Ruang tunggu bandara yang dirancang dengan baik tidak hanya mengurangi stres dan kebosanan selama masa tunggu sebelum naik ke pesawat, tetapi juga dapat meningkatkan persepsi kualitas terhadap keseluruhan layanan bandara. Dengan demikian, penyediaan fasilitas bukan hanya pelengkap, tetapi bagian integral dari strategi pelayanan yang dapat meningkatkan citra bandara dan loyalitas penumpang.

### **Besaran Pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kinerja Petugas *Apron Movement Control* di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar**

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan sejauh mana pengaruh variabel X terhadap variabel Y, diketahui bahwasanya nilai koefisien determinasi yakni 0,386. Ini berarti Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu (X) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 38,6% terhadap Kenyamanan Penumpang (Y). Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa tingkat kekuatan hubungan variabel X terhadap Y, berdasarkan perhitungan koefisien korelasi dengan nilai korelasi 0,622.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Komodo Labuan Bajo”. Berdasarkan hasil menunjukkan bahwa Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo dengan diperoleh nilai  $t$ -hitung  $7,856 > t$ -tabel  $1,660$  dan nilai sig.  $0,000 < 0,1$ . Hasil koefisien determinasi *R Square* sebesar 0,386 artinya bahwa kontribusi pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo sebesar 38,6%. Sisanya 61,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adji, W. B. (2021). Analisis Ketersediaan Fasilitas Terminal Penumpang Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Dewadaru. Tugas Akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Bitner, M. J. (2017). Bauran Pemasaran Jasa dan Loyalitas Konsumen, Services Marketing, Fifth Edition, New York: The McGraw-Hill Companies Inc.
- Creswell (2017). Research Design Pendekatan Metode Kuantitatif Kualitatif, Kuantitatif, Campuran. Yogyakarta: Pusat Pelajar.
- Juliati, S. B., & Haryati, E. S. (2023). Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Domestik Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa, 5(3), 118-133.
- Kotler, Philip (2018). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Maslow, Abraham H. (2013). Motivasi dan Kepribadian (Teori Motivasi dengan Pendekatan Hierarki Kebutuhan Manusia). Jakarta: PT. PB
- Oliver, R. L. (2018). Kepuasan: Perspektif Perilaku Konsumen. Routledge.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 41 Tahun 2023, tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara. Retrieved from <https://infoperaturan.id/peraturan-menteri-perhubungan-nomor-pm-41-tahun-2023/>
- Tjiptono, Fandy (2017). Service, Quality Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. (n.d.). Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/54656/uu-no-1-tahun-2009>