

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Komersial Sektor Pariwisata Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Komodo Labuan Bajo Nusa Tenggara Timur

Indah Pratiwi Neke Tawa¹ Faiz Albanna²

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

Email: neketawatiwi@gmail.com¹ faiz@sttkd.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas komersial sektor pariwisata terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Kualitas pelayanan di bandara merupakan hal yang sangat penting dalam mempertahankan bisnis jasa. Apabila kualitas pelayanan buruk, maka secara langsung berpengaruh kepada tingkat kepuasan penumpang selaku pengguna jasa. Ketersediaan fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang saat mereka berada di bandara. Kepuasan penumpang merupakan perasaan senang atau kecewa setelah memakai jasa pelayanan yang diberikan. Dalam pelayanan jasa harus memenuhi dimensi utama yaitu *reliability*, *responsive*, *empathy*, *assurance* dan *tangible*. Penting memberi pelayanan yang terbaik dan sesuai harapan penumpang, karena pelayanan tidak hanya sekedar melayani, tetapi juga mengerti, memahami dan merasakan sehingga bisa memperkokoh posisi perusahaan dalam pikiran penumpang. Oleh karena itu dengan adanya pelayanan yang baik, penumpang akan merasa puas serta terdorong untuk menggunakan jasa pelayanan itu kembali. 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 melalui Bandara Komodo Labuan Bajo. Analisis data menggunakan regresi linear berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus - September 2024. Hasil penelitian ini diuji menggunakan SPSS v.25 menunjukkan nilai t-hitung Kualitas Pelayanan sebesar $5,066 > t\text{-tabel } 1,660$ dan skor sig. $0,000 < 0,1$, maka dinyatakan H_a diterima. Nilai t-hitung Fasilitas Komersial sebesar $4,942 > t\text{-tabel } 1,660$ dan skor sig. $0,000 < 0,1$ maka dinyatakan H_a diterima. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F-hitung $235,538 > F\text{ tabel } 3,09$ dan P-value sebesar $0,000 < 0,1$, maka dinyatakan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Komersial secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang dan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 82,6%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Komersial, 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

Perkembangan pariwisata di Indonesia semakin berkembang seiring dengan lajunya perekonomian dunia. Indonesia kaya akan wisata alam dan budaya, seperti halnya kota Labuan Bajo yaitu salah satu kota yang ada di Indonesia bagian Timur di kenal akan wisata alam dan budayanya yang mampu menarik wisatawan di dalam negeri maupun manca negara. *Airport* atau bandara merupakan salah satu prasarana yang mutlak terpenting di dunia pariwisata karena merupakan penghubung atau sebagai hub wisatawan yang akan berkunjung di suatu destinasi pariwisata (Brahmanto, 2020). Dalam PM 39 Tahun 2019 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional bahwa Bandar Udara sebagai pendorong dan penunjang kegiatan industri dan/atau perdagangan agar keberadaan bandara dapat memudahkan transportasi ke dan dari wilayah di sekitarnya dalam rangka pendorong dan penunjang kegiatan industri,

perdagangan, dan pariwisata dalam menggerakkan dinamika pembangunan nasional, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya.

Menurut *The World Tourism Organization* (UNWTO), yang dilansir dari organisasi tersebut, bahwa pariwisata adalah fenomena sosial, budaya, dan ekonomi yang melibatkan perpindahan orang ke negara atau tempat di luar lingkungan biasanya untuk tujuan pribadi, bisnis, atau profesional. Definisi ini mencakup aspek global dari pariwisata dan menekankan peran pentingnya dalam aspek sosial, budaya, dan ekonomi. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pariwisata mencakup pergerakan orang dari satu tempat ke tempat lain untuk tujuan tertentu, yang mencakup kegiatan seperti liburan, pembelajaran, pertemuan bisnis, dan pendidikan. Bandar Udara Komodo Labuan Bajo merupakan titik awal keberangkatan para wisatawan untuk *tour* ke Taman Nasional Komodo dan wisata sekitarnya. Bandara ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan dan, pada gilirannya, mendukung pertumbuhan sektor pariwisata lokal. Namun, meskipun potensi tersebut sangat besar, kualitas pelayanan dan fasilitas komersial di bandara ini sering kali menjadi sorotan. Banyak wisatawan yang mengeluhkan pengalaman mereka terkait pelayanan yang lambat dan fasilitas yang kurang memadai, seperti yang dilaporkan oleh beberapa media detik.com tahun 2024. Mengenai keluhan penumpang terhadap pelayanan imigrasi yang lambat serta kurangnya jumlah fasilitas yang memadai di area keberangkatan. Keluhan tersebut menunjukkan bahwa meskipun Bandara Internasional Komodo memiliki potensi besar untuk menarik wisatawan, masalah dalam pelayanan dan fasilitas dapat berdampak negatif terhadap kepuasan penumpang.

Kualitas pelayanan pada suatu bandara merupakan faktor yang sangat mempengaruhi pengalaman wisatawan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan penumpang dan memberikan kontribusi terhadap citra positif suatu destinasi wisata. Penumpang yang puas kemungkinan besar akan kembali lagi dan merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain (Simarmata et al., 2021). Selain pelayanan, ketersediaan fasilitas komersial di bandara, seperti restoran, toko cenderamata, pusat informasi, serta fasilitas hiburan, juga sangat penting. Fasilitas komersial yang lengkap dan berkualitas dapat memenuhi berbagai kebutuhan wisatawan, mulai dari kenyamanan hingga kemudahan akses terhadap produk-produk lokal. Keberadaan fasilitas ini tidak hanya mendukung kenyamanan penumpang, tetapi juga memberikan kontribusi ekonomi bagi masyarakat setempat melalui penjualan produk lokal dan layanan jasa (Andriansyah & Kusuma, 2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas komersial terhadap kepuasan penumpang. Dengan memahami faktor-faktor ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan yang diperlukan guna meningkatkan pengalaman wisatawan dan mendukung sektor pariwisata di Labuan Bajo. Kepuasan penumpang dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mencakup kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia, dan pengalaman keseluruhan selama perjalanan. Berikut adalah beberapa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan penumpang:

1. Kualitas Pelayanan
 - a. Keandalan: Ketepatan waktu dan konsistensi layanan yang diberikan.
 - b. Responsivitas: Kecepatan dan keinginan staf untuk membantu penumpang.
 - c. Jaminan: Pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan mereka untuk menyampaikan rasa percaya dan keyakinan.
 - d. Empati: Perhatian yang diberikan kepada penumpang, pemahaman akan kebutuhan mereka.
2. Fasilitas dan Kenyamanan

- a. Kebersihan: Kondisi kebersihan fasilitas seperti toilet, ruang tunggu, dan area umum lainnya.
 - b. Kenyamanan: Ketersediaan tempat duduk yang nyaman, ruang tunggu yang memadai, dan fasilitas tambahan seperti *internet/WiFi*, *ATM/money changer* dan lainnya.
 - c. Aksesibilitas: Kemudahan akses menuju dan dari bandara serta fasilitas untuk penumpang dengan kebutuhan khusus.
3. Kelengkapan. Kelengkapan digunakan fasilitas merupakan sarana penunjang yang digunakan perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Apabila penumpang merasakan kepuasan terhadap jasa pelayanan yang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo berikan, maka citra bandara juga akan naik dan hal tersebut bisa menjadi keuntungan besar bagi bandara, karena apabila penumpang merasakan kepuasan terhadap apa yang mereka rasakan dari suatu pelayanan jasa maka akan ada kemungkinan besar mereka akan kembali lagi ke tempat tersebut dan bahkan merekomendasikan kepada rekan, saudara, maupun keluarga (Tjiptono, 2017).

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 (Sigiyono, 2020). 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 119,243 yang merupakan jumlah penumpang yang berkunjung ke Bandar Udara Komodo Labuan Bajo selama periode Agustus sampai September 2024. Dalam menentukan sampel menggunakan rumus *Slovin*.

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

$$n = \frac{119.243}{1 + 119.243(0,1)^2}$$

$$n = \frac{119.243}{1 + 119.243(0,01)}$$

$$n = \frac{119.244}{1.192,44}$$

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Presentase kesalahan yang digunakan dalam penelitian sebesar 10% atau 0,1.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

| Variabel | Item Pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|--------------------------|-----------------|----------|---------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | X1.1 | 0,899 | 0,306 | Valid |
| | X1.2 | 0,842 | 0,306 | Valid |
| | X1.3 | 0,764 | 0,306 | Valid |
| | X1.4 | 0,857 | 0,306 | Valid |
| | X1.5 | 0,933 | 0,306 | Valid |
| | X1.6 | 0,935 | 0,306 | Valid |
| | X1.7 | 0,886 | 0,306 | Valid |
| | X1.8 | 0,893 | 0,306 | Valid |
| | X1.9 | 0,935 | 0,306 | Valid |
| | X1.10 | 0,890 | 0,306 | Valid |
| Fasilitas Komersial (X2) | X2.1 | 0,822 | 0,306 | Valid |
| | X2.2 | 0,914 | 0,306 | Valid |
| | X2.3 | 0,918 | 0,306 | Valid |
| | X2.4 | 0,884 | 0,306 | Valid |
| | X2.5 | 0,920 | 0,306 | Valid |
| | X2.6 | 0,892 | 0,306 | Valid |
| | X2.7 | 0,867 | 0,306 | Valid |
| | X2.8 | 0,874 | 0,306 | Valid |
| | X2.9 | 0,882 | 0,306 | Valid |
| Kepuasan Penumpang (Y) | Y1 | 0,741 | 0,306 | Valid |
| | Y2 | 0,893 | 0,306 | Valid |
| | Y3 | 0,837 | 0,306 | Valid |
| | Y4 | 0,889 | 0,306 | Valid |
| | Y5 | 0,888 | 0,306 | Valid |
| | Y6 | 0,921 | 0,306 | Valid |
| | Y7 | 0,930 | 0,306 | Valid |
| | Y8 | 0,963 | 0,306 | Valid |
| | Y9 | 0,931 | 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 |
|--------------------------|----------------------|---|------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | 0,968 | 0,6 | Reliabel |
| Fasilitas Komersial (X2) | 0,965 | 0,6 | Reliabel |
| Kepuasan Penumpang (Y) | 0,966 | 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 Asumsi Klasik

Uji Normalitas

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

| | |
|---|-------------------------|
| | Unstandardized Residual |
| N | 100 |

| | | |
|--|----------------|-------------------|
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 3,54259824 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,133 |
| | Positive | ,133 |
| | Negative | -,072 |
| Test Statistic | | ,133 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,200 ^c |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |

Hasil uji Kolmogorov Smirnov bahwa tingkat signifikansi $0,200 > 0,1$. Maka variabel residual memiliki distribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 4. Output Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 2,474 | 1,724 | | 1,435 | ,155 | | |
| | X1 | ,434 | ,086 | ,474 | 5,066 | ,000 | ,201 | 4,967 |
| | X2 | ,499 | ,101 | ,462 | 4,942 | ,000 | ,201 | 4,967 |

a. Dependent Variable: Y

Nilai *tolerance* variabel Kualitas Pelayanan yaitu 0,201 dan nilai *tolerance* variabel Fasilitas Komersial yaitu 0,201. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas dari penilaian *tolerance* karena memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Output Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3,544 | 1,022 | | 3,469 | ,001 |
| | X1 | -,018 | ,051 | -,080 | -,354 | ,724 |
| | X2 | ,001 | ,060 | ,002 | ,009 | ,993 |

a. Dependent Variable: Y

Nilai signifikansi dari semua variabel independen $> 0,1$, yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi Kualitas Pelayanan adalah 0,724, nilai signifikansi dari Fasilitas Komersial adalah 0,993. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak ada terjadi heteroskedastisitas.

Uji Linearitas

Tabel 6. Output Uji Linearitas X1 dengan Y
ANOVA Table

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--|----------------|----|-------------|---|------|
|--|----------------|----|-------------|---|------|

| | | | | | | | |
|--------|----------------|--------------------------|----------|----|----------|---------|------|
| Y * X1 | Between Groups | (Combined) | 6428,411 | 25 | 257,136 | 22,440 | ,000 |
| | | Linearity | 5721,045 | 1 | 5721,045 | 499,272 | ,000 |
| | | Deviation from Linearity | 707,367 | 24 | 29,474 | 2,572 | ,001 |
| | Within Groups | | 847,949 | 74 | 11,459 | | |
| | Total | | 7276,360 | 99 | | | |

Nilai signifikansi *Linearity* sebesar 0.000. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan fungsional linear yang signifikan antara variabel X1 dengan variabel Y, karena nilai *Linearity* lebih kecil dari 0,1 atau $0,000 < 0,1$.

Tabel 7. Output Uji Linearitas X2 dengan Y
ANOVA Table

| | | | | | | | |
|--------|----------------|--------------------------|----------|----|----------|---------|------|
| Y * X2 | Between Groups | (Combined) | 6184,038 | 20 | 309,202 | 22,362 | ,000 |
| | | Linearity | 5705,159 | 1 | 5705,159 | 412,614 | ,000 |
| | | Deviation from Linearity | 478,879 | 19 | 25,204 | 1,823 | ,034 |
| | Within Groups | | 1092,322 | 79 | 13,827 | | |
| | Total | | 7276,360 | 99 | | | |

Nilai signifikansi *Linearity* sebesar 0.000. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan fungsional linear yang signifikan antara variabel X2 dengan variabel Y, karena nilai *Linearity* lebih kecil dari 0,1 atau $0,000 < 0,1$.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Output Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2,474 | 1,724 | | 1,435 | ,155 |
| | X1 | ,434 | ,086 | ,474 | 5,066 | ,000 |
| | X2 | ,499 | ,101 | ,462 | 4,942 | ,000 |

a. Dependent Variable: Y

Diketahui nilai Constant (a) sebesar 2,474 sedang nilai (b /koefisien regresi) sebesar 0,434 dan 0,499 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis: $y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e = 2,474 + 0,434 X_1 + 0,499 X_2$

- Kostanta sebesar 2,474 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Y adalah sebesar 2,474.
- Koefisien regresi X1 sebesar 0,343 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Kualitas Pelayanan, maka nilai Kepuasan Penumpang bertambah sebesar 0,343 koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X1 terhadap Y adalah positif.
- Koefisien regresi X2 sebesar 0,499 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Fasilitas Komersial, maka nilai Kepuasan Penumpang bertambah sebesar 0,499 koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X2 terhadap Y adalah positif.

Hasil Uji t (Parsial)

**Tabel 9. Output Uji t (Parsial)
Coefficients^a**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2,474 | 1,724 | | 1,435 | ,155 |
| | X1 | ,434 | ,086 | ,474 | 5,066 | ,000 |
| | X2 | ,499 | ,101 | ,462 | 4,942 | ,000 |

a. Dependent Variable: Y

Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 5,066 > dari t tabel sebesar 1,660 dan nilai sig. 0,000 < 0,1 artinya Ha diterima dan H0 ditolak, sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Kemudian Fasilitas Komersial (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 4,942 > dari t tabel sebesar 1,660 dan nilai sig. 0,000 < 0,1, artinya Ha diterima dan H0 ditolak, sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh Fasilitas Komersial (X2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

Hasil Uji F (Simultan)

**Tabel 10. Output Uji F (Simultan)
ANOVA^a**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 6033,910 | 2 | 3016,955 | 235,538 | ,000 ^b |
| | Residual | 1242,450 | 97 | 12,809 | | |
| | Total | 7276,360 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Y
 b. Predictors: (Constant), X2, X1

Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F hitung 235,538 > F tabel 4,83 dengan signifikan P-value sebesar 0,000 < 0,1. maka hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Komersial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 11. Output Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,911 ^a | ,829 | ,826 | 3,579 |

a. Predictors: (Constant), X2, X1
 b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan pada hasil tersebut diatas, bisa ditarik kesimpulan bahwasannya Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Komersial memiliki kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang yaitu 0,826 atau 82,6%.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan menunjukkan nilai t hitung 5,066 > dari t tabel 1,660 dan nilai sig. 0,000 < 0,1 sehingga dapat diartikan H₀ ditolak dan H_a diterima. Sehingga Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam bisnis jasa transportasi udara, dalam konteks ini yaitu Bandara Komodo Labuan Bajo. Apabila kualitas pelayanan buruk, maka secara langsung berpengaruh kepada tingkat kepuasan penumpang selaku pengguna jasa. Oleh karena itu dengan adanya pelayanan yang baik, penumpang akan merasa puas serta mendorong penumpang tersebut untuk menggunakan jasa pelayanan itu kembali. Penting memberi pelayanan yang terbaik dan sesuai harapan penumpang, karena pelayanan tidak hanya sekedar melayani, tetapi berarti mengerti, memahami dan merasakan sehingga penyampaian bisa mengenai hati penumpang selaku pengguna jasa sehingga mampu memperkuat posisi perusahaan dalam pikiran penumpang/pelanggan.

Pengaruh Fasilitas Komersial terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan menunjukkan nilai t hitung 4,942 > dari t tabel 1,660 dan nilai sig. 0,000 < 0,1 sehingga dapat diartikan H₀ ditolak dan H_a diterima. Sehingga Fasilitas Komersial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Fasilitas adalah penyedia 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 kepuasan penumpang saat mereka berada di bandara. Karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan penumpang dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang telah disediakan seperti ATM, penukaran mata uang (*Money Changer*), pembayaran elektronik, toko *furniture* dan pakaian tradisional serta resto dan kafe sehingga penumpang dapat dengan nyaman menikmati ketersediaan berbagai fasilitas tersebut.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Komersial secara simultan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung 235,538 > F tabel 4,83 dengan signifikan P-value sebesar 0,000 < 0,1 yang berarti Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Komersial berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Adanya kualitas pelayanan yang baik dan ketersediaan fasilitas yang memenuhi kebutuhan penumpang maka akan menghasilkan kepuasan penumpang, yang berarti jika mereka puas, mereka akan minat untuk berkunjung kembali dan merekomendasikan ke orang lainnya.

Besaran Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Komersial secara simultan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan Kualitas Pelayanan (X₁) dan Fasilitas Komersial (X₂) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 82,6% terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y). Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa tingkat kekuatan hubungan variabel X₁ dan X₂ terhadap Y, berdasarkan perhitungan koefisien korelasi dengan nilai korelasi 0,911.

KESIMPULAN

Bedasarkan hasil uji t, dapat dilihat bawah Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang dengan diperoleh nilai t hitung 5,066 > t tabel 1,660 dan nilai sig. 0,000 < 0,1. Kemudian Fasilitas Komersial (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang dengan diperoleh nilai t hitung 4,942 > t tabel 1,660 dan nilai sig. 0,000 < 0,1. Berdasarkan hasil uji F, dapat dilihat bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Komersial berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Penumpang, dengan diperoleh nilai F hitung 235,538 > F tabel 3,09 dan P-value sebesar 0,000 < 0,1. Kontribusi pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Komersial terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo sebesar 82,6%. Sisanya 18,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriansyah N, M. J., & Kusuma, N. M. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketersediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang di Ruang Tunggu Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 631–640.
- Brahmanto, E. (2020). Strategi Pengembangan Destinasi Pariwisata Kulonprogo Menghadapi Pembukaan Yogyakarta International Airport. *Jurnal Pariwisata*, 7(1), 74–79. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/8359>
- Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor: PM 39 Tahun 2019 tentang Tata Nalun Kebandarudaraan Nasional.
- Simarmata, A. M., Panggabean, F. Y., Pane, Y., & Nainggolan, E. (2021). Analisis Perilaku Minat Wisatawan Berkunjung Kembali Ke Pulau Samosir. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 5(2), 190-202.
- Sugiyono (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet
- The World Tourism Organization (UNWTO), Siaran Pers: Rebranding UNWTO Menjadi UN Tourism untuk Era Baru Pariwisata Global. (n.d.). Retrieved from <https://kemenparekraf.go.id/berita/siaran-pers-rebranding-unwto-menjadi-un-tourism-untuk-era-baru-pariwisata-global>
- Tjiptono, Fandy (2017). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.