

## Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Domestik Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak Kalimantan Barat

Leonard Parlindungan Tinambunan<sup>1</sup> Kifni Yudianto<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: [leonardtinambunan5@gmail.com](mailto:leonardtinambunan5@gmail.com)<sup>1</sup> [kifni.yudianto@sttkd.ac.id](mailto:kifni.yudianto@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu domestik terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak, Kalimantan Barat. Setiap bandar udara memiliki kesiapan fasilitas ruang tunggu yang mana merupakan salah satu ruangan yang selalu dikunjungi penumpang sebelum memasuki pesawat. Dalam hal ini fasilitas ruang tunggu nantinya akan secara langsung mempengaruhi kepuasan penumpang. Fasilitas tersebut seperti tempat duduk, pendingin ruangan, ATM, *smoking room*, *toilet*, *nursery room*, fasilitas disabilitas, *internet/WiFi*, *charging station*, televisi, penerangan ruangan serta fasilitas restoran dan toko oleh-oleh. Kepuasan penumpang merupakan perasaan senang atau kecewa setelah mereka menggunakan fasilitas tersebut. Penumpang akan merasa puas jika fasilitas yang ada memadai sesuai kebutuhan mereka dan penumpang puas jika mereka merasa nyaman. 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 Bandar Udara Supadio Pontianak, Kalimantan Barat. Analisis data menggunakan regresi linear sederhana, uji t dan koefisien determinasi. Penelitian ini dilakukan pada bulan April - Mei 2025. Hasil penelitian ini dianalisis menggunakan SPSS v.25 menunjukkan nilai t-hitung sebesar 26,982 > t-tabel 1,661 dan skor sig. 0,000 < 0,05. Maka dapat dinyatakan  $H_a$  diterima, sehingga dapat diartikan bahwa Fasilitas Ruang Tunggu Domestik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Supadio Pontianak, Kalimantan Barat. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan sejauh mana pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Domestik terhadap Kepuasan Penumpang yakni 0,883. Ini berarti Fasilitas Ruang Tunggu Domestik memberikan kontribusi pengaruh sebesar 88,3% terhadap Kepuasan Penumpang. Sisanya 12,7% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

**Kata Kunci:** Fasilitas Ruang Tunggu Domestik, 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 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 (UU No. 1 Tahun 2009). Bandar Udara Supadio Pontianak merupakan gerbang utama masuk pergerakan penumpang ke Provinsi Kalimantan Barat. Adapun keberadaan bandar udara ini memberikan efek positif kepada daerah Kalimantan Barat, diantaranya: Pertama, memicu percepatan kemajuan pertumbuhan investasi sebuah kota dan daerah di sekitarnya. Kedua, pertumbuhan tersebut merupakan tanggapan kebutuhan masyarakat dalam dunia usaha. Ketiga, meningkatkan pariwisata daerah tersebut dan sekitarnya, karena kemudahan transportasi. Kedekatan propinsi Kalimantan Barat dengan negara Singapura, Malaysia, Thailand, menjadikan salah satu alasan layaknya Bandar Udara Supadio Pontianak dijadikan bandara bertaraf International

sesuai dengan standar International, upaya mempersingkat jarak tempuh para wisatawan Kalimantan Barat tepatnya langsung berada di Bandar Udara Supadio, sehingga tidak perlu mendarat di bandara lain untuk menuju Kalimantan Barat (Umar & Parameswari, 2019). Sebagai bandara internasional satu-satunya di Provinsi Kalimantan Barat, maka dapat dipastikan pula semakin banyak mobilitas penumpang atau 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 fasilitas ruang tunggu domestik untuk memenuhi kebutuhan penumpang (Umar & Parameswari, 2019).

Fasilitas bangunan terminal penumpang adalah fasilitas yang disediakan untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang dari mulai keberangkatan hingga kedatangan (PM 41 Tahun 2023). Dengan adanya pelayanan fasilitas yang baik, maka akan tercipta respon yang baik pula dari pengguna/penumpang, sehingga para penumpang asing maupun domestik merasa puas dan nyaman dalam memakai jasa pelayanan di Bandar Udara Supadio Pontianak. Jika fasilitas yang di sediakan kurang baik atau tidak memenuhi kebutuhan penumpang, maka pelayanan tersebut dianggap tidak baik (Moenir, 2018). 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 (Noverio & Nieamah, 2022). Berkaitan dengan fasilitas ruang tunggu domestik bahwa Pemerintah melalui Kementerian Perhubungan Udara membuat regulasi untuk melayani penumpang di bandar udara yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 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. Permasalahan terkait dengan fasilitas ruang tunggu di bandar udara sangat mempengaruhi kepuasan para penumpang selaku pengguna jasa, hal tersebut dibuktikan dari beberapa penelitian terdahulu oleh Maharani dan Hilal (2022) bahwa fasilitas ruang tunggu memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, artinya kepuasan penumpang sebagai tolak ukur pada pelayanan jasa tersebut baik atau tidak baik. Kemudian penelitian lain mengatakan bahwa pelayanan fasilitas ruang tunggu di bandar udara sangatlah penting terhadap penumpang. Dengan adanya pelayanan fasilitas yang baik maka akan tercipta suatu pelayanan yang bagus, sehingga menjadi terkesan oleh para penumpang asing maupun domestik. Oleh karena itu, di dalam fasilitas ruang tunggu tersebut juga terdapat fasilitas-fasilitas penunjang (jasa non aero) yang nantinya konsumen dapat menikmatinya secara langsung sehingga tidak merasa jenuh atau bosan saat menunggu di dalam ruang tunggu seperti tempat duduk, televisi, koran, AC, *charging box* dan lain-lain (Juliati dan Haryati, 2023).

Pengaruh negatif fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang dilakukan oleh Rahmawati dan Pratomo (2020) dalam studi mereka mengungkapkan bahwa kenyamanan fasilitas ruang tunggu, seperti jumlah kursi yang terbatas, kurangnya pendingin ruangan, dan kebersihan yang kurang terjaga, memberikan dampak negatif terhadap persepsi dan kepuasan penumpang. Hasil analisis menyatakan bahwa aspek kenyamanan dan kebersihan ruang

tunggu memiliki korelasi yang signifikan terhadap ketidakpuasan pengguna jasa bandara, yang pada akhirnya menurunkan citra bandara secara keseluruhan. Ketidaksesuaian antara ekspektasi penumpang dan kondisi nyata fasilitas menjadi faktor utama yang memicu ketidakpuasan (Rahmawati & Pratomo, 2020). Adapun standar pelayanan fasilitas penunjang kenyamanan menurut PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di 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* dan segala fasilitas di dalamnya.
  - g. Tempat parkir serta fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus (disabilitas).
  - h. Fasilitas penunjang yang memberikan nilai tambah terhadap penumpang meliputi: Musholla, Area berbelanja, Restoran, Ruang merokok, Ruang bermain anak, ATM atau *Money charger*, *Internet/WiFi*, Fasilitas untuk pembelian tiket, *Charging station* dan Fasilitas air minum.

Indikator fasilitas ruang tunggu menurut Tjiptono (2017) 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*, *internet/wifi*, area makan dan area merokok penumpang.

Kepuasan penumpang saat berada di bandara menjadi tolak ukur keberhasilan dari pelayanan bandara itu sendiri. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah mereka menggunakan fasilitas tersebut (Kotler, 2018). Adapun indikator kepuasan penumpang menurut Tjiptono (2017) 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 orang lain maupun keluarga mereka.

Fasilitas ruang tunggu domestik sangat menentukan kepuasan penumpang saat mereka berada di dalamnya sebelum mereka naik ke pesawat. Fasilitas yang baik dan memadai memberikan perasaan senang dan tidak bosan saat mereka berada di dalam ruang tunggu tersebut.

#### 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 Sugiyono (2020). Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya, oleh karena itu perhitungan sampel menggunakan rumus *Lemeshow*. Rumus Lemeshow ini diperuntukan menghitung sampel dari populasi yang tidak diketahui jumlahnya.

$$\begin{aligned}n &= \frac{Z^2 \times P(1 - P)}{d^2} \\n &= \frac{(1.96)^2 \times (0,5)(1 - 0,5)}{(0,1)^2} \\n &= \frac{(3,8416) \times (0,5)(0,5)}{(0,01)} \\n &= \frac{0.9604}{0,01}\end{aligned}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

Z : Skor Z pada kepercayaan 95% = 1,96

P : Maksimal estimasi = 0,5

d : Sampling error = 10%

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 Pernyataan | r - hitung | r - tabel | Keterangan |
|--------------------------------------------|-----------------|------------|-----------|------------|
| <b>Fasilitas Ruang Tunggu Domestik (X)</b> | X1              | 0,926      | 0,361     | Valid      |
|                                            | X2              | 0,844      | 0,361     | Valid      |
|                                            | X3              | 0,943      | 0,361     | Valid      |
|                                            | X4              | 0,926      | 0,361     | Valid      |
|                                            | X5              | 0,823      | 0,361     | Valid      |
|                                            | X6              | 0,789      | 0,361     | Valid      |
|                                            | X7              | 0,921      | 0,361     | Valid      |
|                                            | X8              | 0,848      | 0,361     | Valid      |
|                                            | X9              | 0,847      | 0,361     | Valid      |
| Variabel                                   | Item Pernyataan | r - hitung | r - tabel | Keterangan |
| <b>Kepuasan Penumpang (Y)</b>              | Y1              | 0,876      | 0,361     | Valid      |
|                                            | Y2              | 0,805      | 0,361     | Valid      |
|                                            | Y3              | 0,917      | 0,361     | Valid      |
|                                            | Y4              | 0,912      | 0,361     | Valid      |
|                                            | Y5              | 0,924      | 0,361     | Valid      |
|                                            | Y6              | 0,910      | 0,361     | Valid      |
|                                            | Y7              | 0,845      | 0,361     | Valid      |
|                                            | Y8              | 0,858      | 0,361     | Valid      |
|                                            | Y9              | 0,920      | 0,361     | Valid      |

Berdasarkan Tabel di atas, bahwa pengujian untuk mengetahui validitas tiap item pernyataan dilakukan kepada 30 responden, hasil tersebut bahwa variabel X dan Y di atas, ketentuan yaitu  $df = n - 2$  jadi,  $30 - 2 = 28$ , maka ditarik ke arah 0,05 didapatkan nilai r tabel 0,361. 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 |
|--------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------|------------|
| <b>Fasilitas Ruang Tunggu Domestik (X)</b> | 0,958                | 0,6                                     | Reliabel   |
| <b>Kepuasan Penumpang (Y)</b>              | 0,963                | 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                                      |                | 97                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>       | Mean           | ,0000000                |
|                                        | Std. Deviation | 2,61336412              |
| Most Extreme Differences               | Absolute       | ,126                    |
|                                        | Positive       | ,126                    |
|                                        | Negative       | -,096                   |
| Test Statistic                         |                | ,126                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                 |                | ,200 <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* menunjukkan bahwa tingkat signifikansi  $0,200 > 0,05$ . 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)                          | 2,376                       | ,926       |                           | 2,566  | ,012 |
|       | Fasilitas Ruang Tunggu Domestik (X) | ,905                        | ,034       | ,941                      | 26,982 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Diketahui nilai Constant (a) sebesar 2,376 sedang nilai ( b /koefisien regresi) sebesar 0,905 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:  $y = a + bX = 2,376 + 0,905 X$

- Kostanta sebesar 2,376 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Y adalah sebesar 2,376.
- Koefisien regresi X sebesar 0,905 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Fasilitas Ruang Tunggu Domestik, maka nilai Kepuasan Penumpang bertambah sebesar 0,905 dan koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

## 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)                          | 2,376                       | ,926       |                           | 2,566  | ,012 |
|       | Fasilitas Ruang Tunggu Domestik (X) | ,905                        | ,034       | ,941                      | 26,982 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Berdasarkan hasil uji t menjelaskan bahwa Fasilitas Ruang Tunggu Domestik (X) memiliki nilai t hitung sebesar 26,982 > dari t tabel sebesar 1,661 dan nilai sig. 0,000 < 0,05 artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan Fasilitas Ruang Tunggu Domestik (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Supadio Pontianak, Kalimantan Barat.

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 6. Output Uji Koefisien Determinasi  
Model Summary**

| Model                                                          | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|----------------------------------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1                                                              | ,941 <sup>a</sup> | ,885     | ,883              | 2,627                      |
| a. Predictors: (Constant), Fasilitas Ruang Tunggu Domestik (X) |                   |          |                   |                            |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)                  |                   |          |                   |                            |

Berdasarkan pada hasil tersebut diatas, maka ditarik kesimpulan bahwasannya Fasilitas Ruang Tunggu Domestik memiliki kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang yaitu sebesar 0,883 atau 88,3%. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa tingkat kekuatan hubungan variabel X terhadap Y, berdasarkan perhitungan koefisien korelasi dengan nilai korelasi 0,941.

### Pembahasan

#### Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Domestik terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan dengan menggunakan SPSS v.25 menunjukkan nilai t-hitung 26,982 > dari t-tabel 1,661 dan nilai sig. 0,000 < 0,05 sehingga dapat diartikan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga Fasilitas Ruang Tunggu Domestik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak, Kalimantan Barat. Fasilitas ruang tunggu domestik adalah perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada penggunanya yang dalam hal ini adalah penumpang, sehingga kebutuhan-kebutuhan dari penumpang tersebut dapat terpenuhi sesuai harapan mereka, seperti tempat duduk, pendingin ruangan, ATM, *smoking room*, *toilet*, *nursery room*, fasilitas disabilitas, *internet/WiFi*, *charging station*, televisi, penerangan ruangan serta fasilitas restoran dan toko oleh-oleh, sehingga penumpang dapat dengan nyaman menikmati ketersediaan berbagai fasilitas tersebut. Lebih lanjut, teori *Servicescape* dari Mary Jo Bitner (2017) juga menjelaskan pentingnya fasilitas dalam menciptakan pengalaman di ruangan 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 Fasilitas Ruang Tunggu Domestik terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan sejauh mana pengaruh variabel X terhadap variabel Y, diketahui bahwasanya nilai koefisien determinasi yakni 0,883.

Ini berarti Fasilitas Ruang Tunggu Domestik memberikan kontribusi pengaruh sebesar 88,3% terhadap Kepuasan Penumpang dan sisanya 12,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Tingkat kekuatan hubungan variabel Fasilitas Ruang Tunggu Domestik terhadap Kepuasan Penumpang, berdasarkan perhitungan koefisien korelasi dengan nilai korelasi 0,941. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan dalam 1 (satu) tahun terakhir oleh Hartatik Rukmawati dan Raden Fatchul Hilal (2024) tentang Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, bahwa berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu keberangkatan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang sebesar 81,7% dan sisanya 18,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil uji data yang diperoleh, dapat dilihat bahwa Fasilitas Ruang Tunggu Domestik (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak, Kalimantan Barat dengan hasil uji hipotesis yang diperoleh nilai  $t\text{-hitung} 26,982 > t\text{-tabel } 1,661$  dan nilai  $\text{sig. } 0,000 < 0,05$ . Maka dapat dinyatakan  $H_a$  diterima. Hasil koefisien determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0,883 sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Domestik terhadap Kepuasan Penumpang di Supadio Pontianak, Kalimantan Barat sebesar 88,3%. Sisanya 12,7% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- 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.
- Maharani, K. A., & Hilal, R. F. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Domestik Pada Saat Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak. Jurnal Kewarganegaraan, 6(1), 2023-2036.
- Moenir (2018). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi. Aksara
- Noverio, A., & Nieamah, K. F. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. Jurnal Kewarganegaraan, 6(1), 914-923.
- 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/>
- Rahmawati, N., & Pratomo, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Jurnal Ilmu Manajemen, 8(1), 45-54.
- Rukmawati, H., & Hilal, R. F. (2024). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Journal of Management Accounting, Tax and Production, 2(1), 75-90.

- Tjiptono, Fandy (2017). Service, Quality Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, S. H., & Parameswari, F. (2019). 10. Pengaruh Fasilitas Free Wifi Dan Charging Station Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Jurnal Manajemen Dirgantara, 12(2), 118-126.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. (n.d.). Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/54656/uu-no-1-tahun-2009>