

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Check in Counter Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima

Defitasari¹ Nur Makkie Perdana Kusuma²

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

Email: defitasari1204@gmail.com¹ makkie.perdana@sttkd.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas *check in counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. 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 *check in counter* yang memadai merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang saat mereka berada di terminal 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 Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Analisis data menggunakan regresi linear berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari - Maret 2025. Hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang. Fasilitas *Check In Counter* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa nilai $F\text{-hitung } 327.853 > F\text{ tabel } 4,83$ dan $P\text{-value}$ sebesar $0,000 < 0,1$, maka dinyatakan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas *Check In Counter* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang dan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 80,7%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas *Check In Counter*, 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 disiapkan sebagai infrastruktur transportasi udara, sudah menjadi komponen integral dalam mobilitas manusia dan barang pada era modern. Fungsi utamanya tidak hanya sebagai *hub* transportasi, namun juga sebagai representasi suatu negara dalam kanvas global. Efisiensi dan kualitas layanan bandar udara ialah faktor penentu dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, sektor pariwisata, serta memperkuat hubungan internasional (Dirjen Hubud, 2015). Oleh sebab itu, tingkat kepuasan pengguna jasa penerbangan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh bandar udara. Penelitian yang dilakukan di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima yang terletak di daerah Palibelo, Kabupaten Bima, Nusa Tenggara Barat. Terminal penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima digunakan untuk melayani penerbangan domestik serta telah memenuhi standar sebagai terminal Bandar Udara kelas II yang

menampung pergerakan penumpang yang keluar dan masuk ke Kabupaten Bima. Perihal berikut membutuhkan perhatian oleh pengelola bandara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas di terminal keberangkatan, yang khususnya pada kegiatan *pre flight service* yang mana membutuhkan pelayanan prima oleh petugas dan ketersediaan fasilitas *check-in* yang memadai untuk kebutuhan para penumpang (PM 41 Tahun 2023). *Check-in counter* bandara adalah area khusus di bandara di mana penumpang melakukan proses pendataan dan pendaftaran sebelum keberangkatan. Di sini, penumpang menyerahkan bagasi, menerima *boarding pass*, dan memverifikasi tiket penerbangan (Ananta & Albanna, 2023). Fasilitas-fasilitas di area *check in counter* diantaranya:

1. Loker *Check-In*
Ialah tempat utama untuk melaksanakan *check-in*, di mana penumpang bisa menyerahkan bagasi, memverifikasi tiket dan menerima *boarding pass*. Loker berikut sering kali dibedakan berlandaskan kelas penerbangan (ekonomi, bisnis, ataupun *first class*).
2. *Self-Service Kiosk*
Mesin otomatis yang memungkinkan penumpang untuk melaksanakan *check-in* sendiri. Fitur berikut memfasilitasi pencetakan *boarding pass* dan label bagasi, hingga mengurangi waktu antrian di loket.
3. Timbangan Bagasi
Timbangan ini digunakan untuk mengecek berat bagasi sehingga tidak melampaui berat yang ditentukan dalam penerbangan.
4. Komputer dan Perangkat Lunak
Sistem yang digunakan oleh petugas *check-in* untuk memverifikasi informasi tiket, memproses data penumpang, dan mencetak *boarding pass*.
5. Tanda dan Informasi Penerbangan
Monitor yang menampilkan informasi terkini mengenai penerbangan, termasuk waktu keberangkatan, nomor *gate*, dan pengumuman penting lainnya. Perihal berikut membantu penumpang untuk mendapatkan secara *real time* selama proses *check-in*.
6. Fasilitas Untuk Penyandang Disabilitas
Layanan dan perangkat yang mendukung penumpang dengan kebutuhan khusus, termasuk aksesibilitas fisik, kursi roda, dan petunjuk arah yang jelas.

Berdasarkan observasi penelitian ditemukan adanya permasalahan signifikan terkait kualitas pelayanan di area *check in counter*. Pada bulan September 2024 terindikasi bahwa petugas cenderung bersikap acuh dan kurang responsif terhadap pertanyaan yang diajukan oleh para penumpang. Sikap berikut tidak hanya berdampak negatif pada pengalaman penumpang, tetapi juga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan penumpang. Sehingga banyak penumpang merasa kurang nyaman akibat kurangnya perhatian dan komunikasi dari petugas. Ketidakpuasan yang ditimbulkan tersebut juga diperparah oleh minimnya informasi yang mereka dapatkan, yang seharusnya menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan. Penumpang mengharapkan adanya interaksi yang lebih baik dan kejelasan informasi, terutama pada saat proses *check in*. Kondisi tersebut menciptakan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, yang dapat mempengaruhi reputasi dan loyalitas penumpang. Sebagaimana diungkapkan oleh Tjiptono (2017), bahwa kualitas pelayanan yang baik harus memenuhi ataupun bahkan melampaui harapan pelanggan. Dalam konteks ini, sikap yang buruk yang dilakukan oleh petugas *check-in counter* ini jelas berkaitan dengan harapan penumpang untuk mendapatkan pelayanan yang ramah dan responsif. Oleh sebab itu, diperlukan upaya sistematis dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sektor tersebut,

termasuk pelatihan yang tepat bagi petugas untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan sikap saat melakukan pelayanan kepada para penumpang selaku pengguna jasa. Dengan demikian, diharapkan tingkat kepuasan penumpang bisa meningkat dan reputasi perusahaan bisa terjaga dengan baik.

Kepuasan pengguna jasa penerbangan tidak semata-mata ditentukan oleh aspek operasional seperti waktu keberangkatan. Namun, variabel-variabel lain yang mencakup kenyamanan fasilitas, kebersihan lingkungan, kualitas informasi, keamanan, dan interaksi petugas turut memberi kontribusi signifikan terhadap persepsi penumpang. Pengalaman perjalanan udara ialah suatu proses yang melibatkan berbagai tahapan, mulai dari registrasi keberangkatan hingga pengambilan bagasi, dan tiap tahap berikut berpotensi mempengaruhi evaluasi keseluruhan penumpang terhadap kualitas layanan yang diberikan. Kepuasan penumpang merupakan perasaan senang atau kecewa setelah mereka (penumpang) menggunakan jasa pelayanan tersebut (Tjiptono, 2017). Terdiri dari 5 indikator sebagai pengukur kualitas pelayanan jasa, diantaranya yakni:

1. *Tangibel*, yakni sarana dan prasarana yang ada ataupun disediakan oleh perusahaan, seperti fasilitas fisik, staf dan sarana komunikasi.
2. *Reliability*, yakni pelayanan yang cepat, akurat dan memuaskan seperti yang diharapkan dan selaras pada harapan penumpang.
3. *Responsiveness*, yakni kemampuan untuk melayani penumpang dengan sigap dan cepat dengan memberikan informasi yang jelas. Respon menjadi tanggung jawab staf di terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.
4. *Assurance*, yakni pengetahuan, kesopanan dan kompetensi petugas. Meningkatkan kepercayaan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Bandar Sultan Muhammad Salahuddin Bima, yang artinya pelayanan tersebut bisa dipercaya oleh penumpang.
5. *Empathy*, yakni kepedulian yang tinggi kepada para penumpang. Dengan berusaha memahami keinginan penumpang sehingga kemudahan menjalin hubungan, komunikasi yang baik serta pemahaman akan kebutuhan individu penumpang.

Apabila penumpang merasakan kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diberikan di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, maka citra perusahaan juga akan naik dan hal tersebut bisa menjadi keuntungan besar, karena apabila penumpang merasakan kepuasan terhadap apa yang mereka rasakan dari suatu pelayanan jasa maka akan ada kemungkinan besar mereka akan kembali lagi menggunakan jasa pelayanan 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 dalam penelitian ini berjumlah 6.000 yang merupakan jumlah penumpang yang berkunjung ke Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima selama periode Februari sampai Maret 2025. Dalam menentukan sampel menggunakan rumus *Slovin*.

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

$$n = \frac{6.000}{1 + 6.000 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{6.000}{1 + 60 = 61}$$

$$n = \frac{6.000}{61}$$

$$n = 98,36 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = *Margin of error* 10% atau 0,1.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No item	r - hitung	r - tabel (0,1 atau 10%)	Keterangan
Kualitas Pelayanan			
1	0,638	0,306	Valid
2	0,695	0,306	Valid
3	0,732	0,306	Valid
4	0,746	0,306	Valid
5	0,689	0,306	Valid
6	0,773	0,306	Valid
7	0,737	0,306	Valid
8	0,765	0,306	Valid
9	0,823	0,306	Valid
10	0,765	0,306	Valid
Fasilitas			
1	0,785	0,306	Valid
2	0,786	0,306	Valid
3	0,779	0,306	Valid
4	0,806	0,306	Valid
5	0,765	0,306	Valid
Kepuasan Penumpang			
1	0,823	0,306	Valid
2	0,765	0,306	Valid
3	0,785	0,306	Valid
4	0,786	0,306	Valid
5	0,818	0,306	Valid

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

b. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach'Alpha	Minimal Cronbach'Alpha yang Disyaratkan	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.917	0,6	Reliabel
Fasilitas (X2)	0.877	0,6	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0.881	0,6	Reliabel

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

2. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. 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.

b. Uji Multikolinieritas

**Tabel 4. Output Uji Multikolinieritas
Coefficients^a**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	,193	5,182
	X2	,193	5,182
a. Dependent Variable: Y			

Nilai *tolerance* variabel Kualitas Pelayanan yaitu 0,193 dan nilai *tolerance* variabel Fasilitas yaitu 0,193. Maka berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas dari penilaian *tolerance* karena memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10.

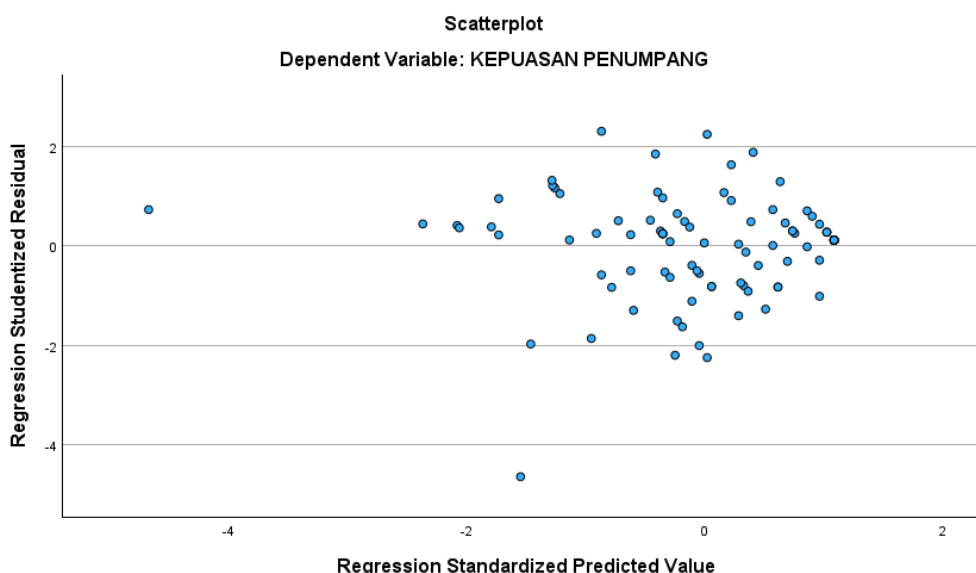
c. Uji Autokorelasi

**Tabel 5. Output Uji Autokorelasi
Model Summary^b**

Durbin-Walson	Tabel Durbin-Walson		Keterangan
	Du	4-dU	
1,977	1,715	2,284	tidak ada autokorelasi

Hasil analisis DW diperoleh senilai 1,977, sedangkan nilai DW tabelnya batas bawah (DL =1,633 dan Du = 1,715) dan batas atas (4-dU = 2,284). Dari data tersebut bisa dibuat persamaan $1,633 < 1,977 < 2,284$. Maka disimpulkan tidak terjadi autokorelasi di dalam penelitian ini.

d. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Pola Scatterplot

Berlandaskan pada gambar pola scatterplot di atas, dapat disimpulkan bahwasanya titik-titik tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian, variabel bebas tidak mengalami heteroskedastisitas, hingga model berikut layak diterapkan untuk memprediksi kepuasan penumpang berlandaskan variabel independen yakni kualitas pelayanan dan fasilitas.

3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

**Tabel 6. Output Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients	Unstandardized Coefficients	t	Sig

		B	Std Error	Beta		
1	(Constant)	-1.072	.897		-1.195	.235
	X1	.221	.047	.389	4.685	.001
	X2	.595	.087	.568	6.850	.001

a. Dependent Variable: Y

Diketahui nilai Constant (a) sebesar -1,072 sedang nilai (b /koefisien regresi) sebesar 0,221 dan 0,595 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$= -1,072 + 0,221 X_1 + 0,595 X_2$$

- Kostanta sebesar -1,072 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Y adalah sebesar -1,072.
- Koefisien regresi X1 sebesar 0,221 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Kualitas Pelayanan, maka nilai Kepuasan Penumpang bertambah sebesar 0,221 dan koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X1 terhadap Y adalah positif.
- Koefisien regresi X2 sebesar 0,595 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Fasilitas Komersial, maka nilai Kepuasan Penumpang bertambah sebesar 0,595 dan koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X2 terhadap Y adalah positif.

4. Hasil Uji t (Parsial)

Tabel 7. Output Uji t (Parsial)

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Unstandardized Coefficients	t	Sig
		B	Std Error	Beta		
1	(Constant)	-1.072	.897		-1.195	.235
	X1	.221	.047	.389	4.685	.001
	X2	.595	.087	.568	6.850	.001

a. Dependent Variable: Y

Diketahui Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 4,685 > t tabel 1,660 dan nilai sig. 0,001 < 0,1 artinya Ha diterima dan H0 ditolak, sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang. Kemudian Fasilitas Komersial (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 6,850 > t tabel 1,660 dan nilai sig. 0,001 < 0,1, artinya Ha diterima dan H0 ditolak, sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang.

5. Hasil Uji F (Simultan)

Tabel 8. Output Uji F (Simultan)

ANOVA					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Squares	F	Sig

1	Regression	1282.471	2	641.236	327.853	.000 ^b
	Residul	189.719	97	1.956		
	Total	1472.190	99			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Diketahui nilai F hitung $327.853 > F$ tabel 4,83 dengan signifikan *P-value* sebesar $0,000 < 0,1$. Maka hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang.

6. 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	,899 ^a	,809	,807	1,695
a. Predictors: (Constant), X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

Berdasarkan pada hasil tersebut diatas, bisa ditarik kesimpulan bahwasannya Kualitas Pelayanan dan Fasilitas memberikan kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang yaitu 0,807 atau sebesar 80,7%.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t hitung $4,685 > t$ tabel 1,660 dan nilai sig. $0,001 < 0,1$ sehingga dapat diartikan H_a diterima. Sehingga Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Muhammad Salahuddin Bima. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam bisnis jasa transportasi udara. 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 terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan menunjukkan nilai t hitung $6,850 > t$ tabel 1,660 dan nilai sig. $0,001 < 0,1$ sehingga dapat diartikan H_a diterima. Sehingga Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Fasilitas adalah penyedia perlengkapan 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.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung $327.853 > F$ tabel 4,83 dengan signifikan *P-value* sebesar $0,000 < 0,1$, yang berarti Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. 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 secara simultan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi yang menunjukan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas memberikan kontribusi pengaruh sebesar 80,7% terhadap Kepuasan Penumpang. Hasil penelitian ini juga menunjukan bahwa tingkat kekuatan hubungan variabel independen terhadap dependen berdasarkan perhitungan koefisien korelasi dengan nilai korelasi yaitu 0,899.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang dengan diperoleh nilai t hitung $4,685 > t$ tabel 1,660 dan nilai sig. $0,001 < 0,1$. Kemudian Fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang dengan diperoleh nilai t hitung $6,850 > t$ tabel 1,660 dan nilai sig. $0,001 < 0,1$. Berdasarkan hasil uji F, dapat dilihat bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang, dengan diperoleh nilai F hitung $327.853 > F$ tabel 4,83 dan *P-value* sebesar $0,000 < 0,1$. Kontribusi pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima sebesar 80,7%. Sisanya 19,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananta, N. Y., & Albanna, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air Pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang Kepulauan Riau. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 5(02), 223-232.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara (20115). Retrieved from <https://dephub.go.id/post/read/empat-hal-yang-menjadi-prioritas-pembangunan-bandara-baru>
- 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/>
- Sugiyono (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet
- Tjiptono, Fandy (2017). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy (2017). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi Offset.