

Analisis Pelayanan Fasilitas Penunjang terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Nur Vahera Lubis¹ Awan²

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

Email: 22092159@students.sttkd.ac.id¹ awan@sttkd.ac.id²

Abstrak

Peningkatan jumlah penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta menuntut tersedianya pelayanan fasilitas penunjang yang berkualitas guna menciptakan kepuasan penumpang. Namun, berdasarkan hasil pengamatan, masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti fasilitas toilet yang kurang terawat, gangguan pada *Flight Information Display System* (FIDS), *self check-in* yang tidak berfungsi optimal, serta beberapa fasilitas pendukung lainnya yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan fasilitas penunjang terhadap kepuasan penumpang serta besarnya pengaruh yang diberikan. Objek penelitian adalah penumpang Bandar Udara Internasional Yogyakarta yang menggunakan fasilitas penunjang di area terminal. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fasilitas penunjang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 11,514 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,984 ($11,514 > 1,984$) serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis penelitian diterima. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,575 menunjukkan bahwa pelayanan fasilitas penunjang memberikan pengaruh sebesar 57,5% terhadap kepuasan penumpang, sedangkan 42,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan fasilitas penunjang dapat meningkatkan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Penunjang, Kepuasan Penumpang

Abstract

The increasing number of passengers at Yogyakarta International Airport requires the provision of high-quality supporting facilities to enhance passenger satisfaction. However, based on field observations, several problems were identified, including poorly maintained toilet facilities, disruptions to the Flight Information Display System (FIDS), malfunctioning self-check-in facilities, and other supporting facilities that have the potential to reduce passenger satisfaction. This study aims to determine the effect of supporting facility services on passenger satisfaction and to measure the magnitude of this effect. The object of this study was passengers at Yogyakarta International Airport who used the supporting facilities within the terminal area. This study employed a quantitative approach using questionnaire distribution. The data were analyzed using validity testing, reliability testing, normality testing, linearity testing, simple linear regression analysis, t-test, and the coefficient of determination (R^2). The results indicate that supporting facility services have a positive and significant effect on passenger satisfaction. This is evidenced by a calculated t-value of 11.514, which is greater than the t-table value of 1.984 ($11.514 > 1.984$), with a significance value of $0.000 < 0.05$, indicating that the research hypothesis is accepted. The coefficient of determination (R^2) of 0.575 indicates that supporting facility services explain 57.5% of the variation in passenger satisfaction, while the remaining 42.5% is influenced by other factors outside the research model. Therefore, improving the quality of supporting facility services can enhance passenger satisfaction at Yogyakarta International Airport.

Keywords: Service Quality, Supporting Facilities, Passenger Satisfaction



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 menjadi moda transportasi yang semakin diminati masyarakat karena menawarkan efisiensi waktu, tingkat keselamatan yang tinggi, serta tarif yang semakin kompetitif dibandingkan moda transportasi lainnya. Peningkatan mobilitas masyarakat dan pertumbuhan sektor pariwisata menjadikan transportasi udara memiliki peran strategis dalam mendukung konektivitas, pertumbuhan ekonomi, perdagangan, dan pengembangan destinasi wisata. Di Indonesia, sekitar 82–90% wisatawan mancanegara memasuki wilayah Indonesia melalui jalur udara sehingga keberadaan bandar udara menjadi faktor penting dalam mendukung industri pariwisata nasional. Selain itu, sektor transportasi dan pergudangan, termasuk subsektor angkutan udara, mencatat pertumbuhan sebesar 8,62% pada triwulan III tahun 2025, yang menunjukkan semakin meningkatnya kebutuhan terhadap layanan transportasi udara yang berkualitas (Setiawan, 2025). Salah satu bandar udara yang memiliki peran strategis adalah Bandar Udara Internasional Yogyakarta (*Yogyakarta International Airport/YIA*) yang dibangun sebagai pengganti Bandar Udara Adisutjipto untuk mengakomodasi peningkatan jumlah penumpang. Dengan kapasitas sekitar 20 juta penumpang per tahun, YIA menjadi pintu gerbang utama Daerah Istimewa Yogyakarta yang melayani penerbangan domestik maupun internasional serta berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi dan pariwisata di wilayah Yogyakarta dan sekitarnya (The Jakarta Post, 2020).

Meningkatnya jumlah penumpang di YIA, dari sekitar 1,4 juta orang pada tahun 2021 menjadi 2,94 juta orang pada tahun 2022 dan sekitar 4,3 juta orang pada tahun 2023, menunjukkan bahwa bandar udara ini semakin dipercaya sebagai pusat transportasi udara di wilayah selatan Pulau Jawa. Peningkatan tersebut harus diimbangi dengan penyediaan pelayanan dan fasilitas penunjang yang berkualitas agar mampu memenuhi harapan pengguna jasa. Kepuasan penumpang tidak hanya ditentukan oleh pelayanan petugas, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi fasilitas penunjang, seperti toilet, ruang tunggu, *Flight Information Display System* (FIDS), fasilitas *self check-in*, *lift*, *eskalator*, serta fasilitas bagi penyandang disabilitas. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas, dan keamanan penerbangan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang sehingga kualitas pelayanan bandar udara menjadi indikator penting dalam membangun loyalitas pengguna jasa, citra bandar udara, dan daya saing destinasi wisata (Erika, 2023). Berdasarkan teori *expectation-disconfirmation*, kepuasan akan tercapai apabila kinerja pelayanan sesuai atau melebihi harapan pengguna, sedangkan ketidakpuasan muncul ketika pelayanan yang diterima berada di bawah ekspektasi pelanggan (Oliver, 2019). Berikut adalah data terkini yang menunjukkan tingginya minat wisatawan terhadap Yogyakarta:

Tabel 1. Data Kunjungan Wisatawan ke Yogyakarta

Indikator	Data	Periode
Kunjungan wisatawan ke DIY	33,61 juta	Januari-Oktober 2025
Pergerakan wisatawan Kota Yogyakarta	8,86 juta	Hingga Oktober 2025
Rata-rata belanja wisatawan	Rp 2,46 juta	2025
Kunjungan saat libur Nataru	2,27 juta	Nataru 2025/2026
Peningkatan kunjungan (y-on-y)	50,40%	Nataru 2025/2026 vs 2024/2025
Penumpang YIA saat Nataru	249.841	18 Des 2024 - 5 Jan 2025

Data tersebut menunjukkan bahwa Yogyakarta tetap menjadi salah satu destinasi wisata unggulan di Indonesia dengan tren kunjungan yang terus meningkat. Tingginya mobilitas wisatawan tersebut secara langsung meningkatkan aktivitas pelayanan di *Yogyakarta International Airport* sehingga kualitas pelayanan bandar udara menjadi faktor yang sangat penting dalam memberikan pengalaman perjalanan yang nyaman bagi penumpang. Berdasarkan hasil pengamatan secara langsung, masih ditemukan beberapa permasalahan

pada pelayanan fasilitas penunjang yang berpotensi memengaruhi kepuasan penumpang. Permasalahan tersebut meliputi ketersediaan perlengkapan *toilet* yang kurang memadai, tempat sampah yang penuh, *toilet* yang tidak dapat digunakan sehingga menimbulkan antrean, gangguan pada *Flight Information Display System* (FIDS), kursi ruang tunggu yang mengalami kerusakan, fasilitas *self check-in* yang tidak dapat mencetak *boarding pass* karena kehabisan kertas, *alarm* darurat pada *toilet* difabel yang tidak berfungsi optimal, serta *lift* yang tidak beroperasi pada waktu tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun YIA telah memiliki infrastruktur yang *modern* dan kapasitas yang besar, aspek pemeliharaan fasilitas, keandalan operasional, aksesibilitas, dan konsistensi pelayanan masih memerlukan perhatian. Apabila kondisi tersebut berlangsung secara berkelanjutan, maka akan menimbulkan kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang diterima penumpang sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna jasa.

Penelitian ini menggunakan model *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) sebagai dasar dalam mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Model SERVQUAL dipilih karena mampu mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diterima sehingga relevan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan fasilitas penunjang di bandar udara. Meskipun penelitian mengenai kualitas pelayanan bandar udara telah banyak dilakukan, kajian yang secara khusus menganalisis pengaruh pelayanan fasilitas penunjang terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pelayanan fasilitas penunjang terhadap kepuasan penumpang berdasarkan persepsi pengguna jasa menggunakan pendekatan SERVQUAL serta menghasilkan rekomendasi yang dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola bandar udara dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman penumpang.

TINJAUAN PUSTAKA

Fasilitas Bandar Udara

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2023, fasilitas bandar udara adalah fasilitas yang disediakan di bandar udara untuk menunjang keselamatan, keamanan, dan pelayanan transportasi udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Menurut Horonjeff dan McKelvey (2020), fasilitas bandar udara adalah seluruh infrastruktur dan bangunan yang dirancang untuk mendukung pergerakan pesawat udara, penumpang, bagasi, serta kargo secara aman dan efisien. Fasilitas tersebut menjadi elemen utama dalam perencanaan dan pengoperasian bandar udara. Berdasarkan fungsi dan lokasinya, fasilitas bandar udara diklasifikasikan menjadi beberapa jenis sebagai berikut:

1. Fasilitas Sisi Udara (*Airside Facilities*). Fasilitas sisi udara merupakan fasilitas yang digunakan langsung untuk kegiatan pesawat udara. Menurut ICAO *Annex 14*, fasilitas sisi udara meliputi: landas pacu (*runway*), landas hubung (*taxiway*), landas parkir (*apron*), marka dan rambu penerbangan, sistem penerangan sisi udara (AFL).
2. Fasilitas Sisi Darat (*Landside Facilities*). Fasilitas sisi darat merupakan fasilitas yang digunakan oleh penumpang dan pengunjung bandar udara. Menurut Ashford et al. (2021), fasilitas sisi darat meliputi: gedung terminal penumpang, area *check-in*, ruang tunggu, imigrasi dan bea cukai, pengambilan bagasi, akses transportasi darat.
3. Fasilitas Penunjang. Fasilitas penunjang adalah fasilitas yang berfungsi untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang. Menurut *Airport Council International* (ACI), fasilitas penunjang mencakup; toilet, mushola, area komersial (*retail & food and beverage*), ruang laktasi, fasilitas disabilitas, Wi-Fi dan charging station, area parkir, signage dan informasi penerbangan.

Menurut Kotler dan Keller (2016), fasilitas fisik merupakan bagian dari bukti nyata (*tangibles*) yang memengaruhi persepsi kualitas pelayanan. Dalam konteks bandar udara fasilitas yang lengkap, bersih, dan mudah diakses akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang. Ashford et al. (2021) menegaskan bahwa kualitas fasilitas bandar udara memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas penumpang.

Pelayanan Pelanggan

Pelayanan pelanggan merupakan setiap tindakan atau aktivitas yang ditawarkan kepada pelanggan yang bersifat tidak berwujud dan bertujuan memenuhi kebutuhan serta memberikan nilai tambah kepada pengguna jasa (Kotler & Keller, 2016). Tjiptono (2019) menjelaskan bahwa pelayanan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh hasil yang diterima, tetapi juga oleh proses penyampaian layanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional sehingga mampu menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Rangkuti (2010), pelayanan pelanggan yang efektif mencakup tiga aspek utama, yaitu *personalized* (pelayanan yang bersifat personal), *memorable* (pelayanan yang memberikan pengalaman positif dan berkesan), serta *timely* (pelayanan yang cepat dan tepat waktu). Selain itu, Afandi (2018) menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas dipengaruhi oleh prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Pelayanan pelanggan yang berkualitas memberikan berbagai manfaat bagi perusahaan, antara lain meningkatkan loyalitas pelanggan, mendorong promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*), menjamin keberlangsungan bisnis, meningkatkan kepercayaan pelanggan, menciptakan kepuasan, memperkuat citra perusahaan, serta meningkatkan daya saing perusahaan (Kotler & Keller, 2016). Oleh karena itu, pelayanan pelanggan menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengguna jasa, termasuk pada pelayanan di bandar udara.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan upaya organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui penyediaan layanan yang tepat dan memuaskan. Kasmir (2017) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tindakan atau aktivitas yang dilakukan individu maupun organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sementara itu, Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu produk atau jasa melalui fitur yang dimiliki untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Afandi (2018), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa aspek, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Keenam aspek tersebut menjadi dasar dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa. Dalam penelitian ini, pengukuran kualitas pelayanan mengacu pada model *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima sehingga relevan sebagai dasar pengukuran kualitas pelayanan fasilitas penunjang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan kondisi ketika kinerja produk atau jasa mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan sehingga kebutuhan dan keinginannya terpenuhi (Tjiptono, 2019). Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting bagi perusahaan

karena mampu meningkatkan loyalitas pengguna jasa dan mendukung keberhasilan bisnis. Sejalan dengan itu, Samuel dan Ramadhan (2020) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan pendorong utama retensi dan loyalitas pelanggan serta menjadi indikator keberhasilan perusahaan di masa mendatang. Menurut Lupiyoadi (2017), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, serta kemudahan dan biaya dalam memperoleh produk atau jasa. Faktor-faktor tersebut menentukan persepsi pelanggan terhadap nilai yang diterima sehingga memengaruhi tingkat kepuasan setelah menggunakan suatu layanan. Dalam penelitian ini, pengukuran kepuasan penumpang mengacu pada Tjiptono (2019) yang meliputi tiga indikator, yaitu kesesuaian harapan (*expectation confirmation*), minat menggunakan kembali (*repurchase intention*), dan kesediaan merekomendasikan (*willingness to recommend*). Ketiga indikator tersebut digunakan untuk menilai tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas penunjang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis pengaruh pelayanan fasilitas penunjang terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Penelitian dilaksanakan pada Februari–Maret 2026 di area terminal penumpang Bandar Udara Internasional Yogyakarta yang meliputi ruang tunggu, *toilet*, musala, fasilitas disabilitas, *signage*, area komersial, dan fasilitas pendukung lainnya. Populasi penelitian adalah seluruh penumpang yang menggunakan fasilitas penunjang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta pada Maret 2026 sebanyak 177.733 penumpang. Sampel ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh 100 responden. Variabel pelayanan fasilitas penunjang diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan variabel kepuasan penumpang diukur melalui indikator; *expectation confirmation*, *repurchase intention*, dan *willingness to recommend*. Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala *Likert* lima poin (1-5), sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi, profil bandar udara, serta studi pustaka yang relevan. Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS melalui analisis statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dan uji linearitas, analisis regresi linear sederhana, uji parsial (uji t), serta analisis koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya pengaruh pelayanan fasilitas penunjang terhadap kepuasan penumpang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan peneliti. Pada uji validitas pertanyaan dikatakan valid apabila $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ dan dikatakan tidak valid apabila nilai $r\text{ hitung} < r\text{-tabel}$.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No item	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
1	0,614	0,196	Valid
2	0,581	0,196	Valid
3	0,524	0,196	Valid
4	0,589	0,196	Valid
5	0,584	0,196	Valid
6	0,548	0,196	Valid

7	0,635	0,196	Valid
8	0,659	0,196	Valid
9	0,530	0,196	Valid
10	0,672	0,196	Valid
11	0,620	0,196	Valid
12	0,695	0,196	Valid
13	0,565	0,196	Valid
14	0,584	0,196	Valid
15	0,721	0,196	Valid
16	0,639	0,196	Valid
17	0,511	0,196	Valid
18	0,540	0,196	Valid
19	0,609	0,196	Valid
20	0,579	0,196	Valid
21	0,512	0,196	Valid
22	0,608	0,196	Valid
23	0,679	0,196	Valid
24	0,637	0,196	Valid

Uji Reliabilitas

Nilai yang disyaratkan *Cronbach's Alpha* yaitu 0,60, artinya nilai dari hasil uji reliabilitas harus lebih besar dari atau sama dengan 0,60.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Nilai Cronbach'Alpha	Minimal Cronbach'Alpha yang Disyaratkan	Keterangan
0,922	0,60	Reliabel

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2.66222463
Most Extreme Differences	Absolute	,076
	Positive	,075
	Negative	-,076
Test Statistic		,076
Asymp. Sig. (2-tailed)		,161 ^c

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi (*Asymp. Sig. 2-tailed*) sebesar 0,161 yang lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Linearitas

Tabel 5. Hasil Uji Linearitas

			df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	21	51.491	7.051	.000
		Linearity	1	949.253	129.991	.000
		Deviation from Linearity	20	6.603	.904	.583
	Within Groups		78	7.302		
	Total		99			

Berdasarkan hasil tersebut bahwa nilai signifikansi pada *Linearity* sebesar 0,000, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan linear yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan fasilitas penunjang dengan kepuasan penumpang. Selain itu, nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* sebesar 0,583, yang lebih besar dari 0,05 ($0,583 > 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara kedua variabel.

Uji Hipotesis

Regresi Linear Berganda

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,263	2,685		3,077	,003
	X	,471	,041	,758	11,514	,000

a. Dependent Variable: Y

Persamaan regresinya dapat ditulis: $Y = 8,263 + 0,471X$

1. Nilai konstanta sebesar 8,263 menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan fasilitas penunjang dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai kepuasan penumpang diperkirakan sebesar 8,263.
2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan fasilitas penunjang sebesar 0,471 bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada kualitas pelayanan fasilitas penunjang akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,471 satuan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga arah pengaruh X terhadap Y adalah positif.

Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan fasilitas penunjang dengan kepuasan penumpang bersifat searah. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan fasilitas penunjang yang diberikan oleh Bandar Udara Internasional Yogyakarta, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan fasilitas penunjang menurun, maka kepuasan penumpang juga cenderung mengalami penurunan.

Uji t (parsial)

Tabel 7. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,263	2,685		3,077	,003
	X	,471	,041	,758	11,514	,000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji t menjelaskan bahwa variabel X memiliki nilai t hitung sebesar $11,514 >$ dari t tabel sebesar 1,984 dan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Artinya hipotesis diterima, sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan fasilitas penunjang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fasilitas penunjang yang diberikan oleh pengelola bandar udara, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penumpang. Sebaliknya, apabila kualitas

pelayanan fasilitas penunjang menurun, maka kepuasan penumpang juga cenderung mengalami penurunan.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,758 ^a	,575	,571	2,676
a. Predictors: (Constant), X				
b. Dependent Variable: Y				

Berdasarkan pada hasil tersebut diatas, bisa ditarik kesimpulan bahwasannya kualitas pelayanan fasilitas penunjang memiliki kontribusi pengaruh terhadap kepuasan penumpang yaitu 0,575 atau sebesar 57,5%. Selain itu, nilai R sebesar 0,758 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan fasilitas penunjang dengan kepuasan penumpang berada pada kategori kuat. Nilai koefisien korelasi pada rentang 0,60–0,799 termasuk dalam kategori hubungan kuat (Sugiyono, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fasilitas penunjang yang diberikan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana dan uji t, kualitas pelayanan fasilitas penunjang terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 11,514 yang lebih besar dari t tabel 1,984 dengan nilai signifikansi 0,000 (<0,05), sehingga hipotesis penelitian diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dibentuk oleh dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Temuan ini juga mendukung teori kepuasan pelanggan dari Tjiptono (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja pelayanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), kualitas pelayanan tercermin dari kondisi fisik fasilitas penunjang yang digunakan penumpang, seperti kebersihan toilet, kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan dan kejelasan informasi pada *Flight Information Display System* (FIDS), kemudahan penggunaan self check-in kiosk, serta kondisi lift, eskalator, dan fasilitas bagi penyandang disabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kebersihan, kelengkapan, kenyamanan, dan fungsi fasilitas tersebut, semakin positif persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan mereka. Dimensi *reliability* tercermin dari kemampuan pengelola bandar udara dalam memastikan seluruh fasilitas penunjang berfungsi secara konsisten dan dapat digunakan setiap saat sesuai kebutuhan penumpang. Sementara itu, dimensi *responsiveness* terlihat dari kecepatan petugas dalam menangani gangguan atau kerusakan fasilitas serta memberikan bantuan ketika penumpang mengalami kendala dalam menggunakan fasilitas yang tersedia. Selanjutnya, dimensi *assurance* diwujudkan melalui kemampuan pengelola memberikan rasa aman, nyaman, dan kepastian bahwa seluruh fasilitas penunjang memenuhi standar pelayanan dan keselamatan. Adapun dimensi *empathy* tercermin dari penyediaan fasilitas yang memperhatikan kebutuhan seluruh pengguna jasa, termasuk penumpang lanjut usia, anak-anak, dan penyandang disabilitas, sehingga setiap penumpang memperoleh pelayanan yang setara sesuai kebutuhannya.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Andriansyah dan Kusuma (2022) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di ruang tunggu Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Putranto dan Gantara (2025) yang menyatakan bahwa kualitas layanan, aksesibilitas, dan fasilitas merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan penumpang di Yogyakarta International Airport. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa kualitas pelayanan fasilitas penunjang merupakan salah satu determinan utama kepuasan pengguna jasa bandar udara. Berdasarkan analisis koefisien determinasi (R^2), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fasilitas penunjang mampu menjelaskan 57,5% variasi kepuasan penumpang, sedangkan 42,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti kualitas pelayanan petugas, ketepatan waktu penerbangan (*on-time performance*), aksesibilitas, dan aspek keamanan. Meskipun kontribusinya belum sepenuhnya menjelaskan kepuasan penumpang, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fasilitas penunjang memiliki pengaruh yang cukup besar. Oleh karena itu, pengelola Bandar Udara Internasional Yogyakarta perlu melakukan pemeliharaan dan evaluasi fasilitas secara berkelanjutan serta meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan penumpang tetap terjaga dan semakin meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fasilitas penunjang merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Pelayanan yang didukung oleh fasilitas yang bersih, nyaman, andal, mudah diakses, serta dikelola secara responsif mampu memberikan pengalaman perjalanan yang sesuai dengan harapan pengguna jasa. Temuan ini memperkuat bahwa kepuasan penumpang tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas, tetapi juga oleh kualitas pengelolaan dan konsistensi pelayanan yang diberikan. Meskipun demikian, kepuasan penumpang juga dipengaruhi oleh faktor lain di luar pelayanan fasilitas penunjang sehingga upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan dan terintegrasi dengan aspek pelayanan bandar udara lainnya guna menciptakan pengalaman perjalanan yang optimal serta meningkatkan daya saing Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). Manajemen sumber daya manusia: Teori, konsep dan indikator. Riau: Zanafa Publishing.
- Andriansyah, M. J. N & 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.
- Ashford, N., Mumayiz, S., & Wright, P. H. (2021). Airport engineering: Planning, design, and development of 21st century airports (4th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Erika (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang bandar udara di Indonesia. Jurnal Ilmiah Sistem Manajemen dan Bisnis Digital, 3(2), 45–58.
- Horonjeff, R., & McKelvey, F. X. (2020). Planning and design of airports (5th ed.).
- International Air Transport Association (IATA). (2019). Airport development reference manual (ADRM). Montreal: IATA.
- Kasmir (2017). Customer service excellent: Teori dan praktik. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane (2018). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, R. (2017). Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktik. Jakarta: Salemba Empat.



- Moenir (2017). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Bandar Udara. Jakarta: Kementerian Perhubungan
- Putranto, D., & Gantara, T. A. (2025). Kepuasan Penumpang dalam Perspektif Kualitas Layanan, Aksesibilitas, dan Fasilitas: Studi Kasus Bandar Udara Internasional (YIA) Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Logistik*, 3(1), 102-110.
- Samuel, H., & Ramadhan, A. (2020). Manajemen kepuasan dan loyalitas pelanggan. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono (2022). Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- The Jakarta Post. (2020). Yogyakarta International Airport ready to serve 20 million passengers annually. The Jakarta Post.
- Tjiptono, Fandy (2018). Service, Quality Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.