

Analisis Fasilitas Komersial pada Terminal Keberangkatan Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

Muhammad Arief Hakim¹ Agoes Soebagio² Lina Rosmayanti³

Operasi Bandar Udara, Manajemen Penerbangan, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, Tangerang, Banten, Indonesia^{1,2,3}

Email: muhammadarief9646@gmail.com¹ soeagioagoes@gmail.com²
lina.rosmayanti@ppicurug.ac.id³

Abstrak

Keberadaan fasilitas bandar udara menjadi hal penting untuk menunjang aktivitas penumpang. Fasilitas yang lengkap, nyaman, mudah diakses, dan memiliki pelayanan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan penumpang di area terminal. Fasilitas komersial menjadi salah satu pemegang peran dalam upaya pelayanan penumpang di bandar udara. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas komersial pada terminal dan menganalisis berapa besar pengaruh fasilitas komersial tersebut terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang melibatkan 100 responden. Jumlah responden ditentukan menggunakan data penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim tahun 2025 dengan menggunakan *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang tervalidasi dan teruji realibilitasnya. Analisis data dilakukan dengan regresi linier sederhana menggunakan SPSS. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh bahwa fasilitas komersial di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru memiliki pengaruh sebesar 44,6% terhadap kepuasan penumpang, sementara 55,4% dipengaruhi variabel lain (kenyamanan terminal, kebersihan, informasi ruang tunggu, dan aspek lainnya). Berdasarkan hasil uji-t menunjukkan nilai signifikansi 0,001 ($<0,1$) yang artinya fasilitas komersial memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan penumpang. Kesimpulan pada penelitian ini adalah fasilitas komersial memberikan dampak positif dan cukup signifikan (sedang) terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Kata Kunci: Bandar Udara, Fasilitas Komersial, Kepuasan Penumpang, Analisis Kuantitatif



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 salah satu moda transportasi yang paling banyak dipilih oleh masyarakat. Hal tersebut didukung oleh keunggulannya dalam memberikan waktu tempuh yang lebih singkat serta tingkat kenyamanan yang lebih baik dibandingkan moda transportasi lainnya sehingga menjadikan sebagai alternatif perjalanan yang lebih unggul (Sefrus, Priyanto, Zudhy, 2017). Penyelenggaraan transportasi udara melibatkan pesawat sebagai sarana angkutan udara sebagai prasarana yang mendukung berlangsungnya kegiatan penerbangan. Dalam operasionalnya, bandar udara menyediakan dua jenis pelayanan, yaitu pelayanan pada sisi udara (airside) dan sisi darat (landside). Diantara kedua area tersebut, terminal penumpang yang berada di sisi darat merupakan bagian yang memiliki tingkat aktivitas paling tinggi karena menjadi pusat berbagai kegiatan pelayanan penumpang (Rohman et al., 2015). Selain menawarkan kenyamanan dan waktu tempuh perjalanan yang lebih cepat, transportasi udara juga perlu didukung oleh ketersediaan fasilitas serta pelayanan yang memadai di area terminal penumpang. Fasilitas dan pelayanan yang berkualitas akan memberikan pengalaman perjalanan yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa transportasi udara.

Pelayanan yang diberikan di bandar udara merupakan bagian dari upaya untuk memenuhi kebutuhan penumpang sehingga tercipta kepuasan terhadap layanan yang diterima. Kepuasan penumpang merupakan tingkat perasaan puas dan bahagia yang dirasakan sebagai hasil dari pelayanan yang diberikan oleh petugas (Disastra, 2022). Dalam proses menerima pelayanan, penumpang dapat merasakan kepuasan maupun kekecewaan bergantung pada pengalaman yang diperoleh. Menurut (A. and Kotler, 2002), kepuasan muncul ketika kinerja pelayanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan penumpang. Sebaliknya, apabila kinerja yang diterima berada dibawah harapan, maka penumpang cenderung merasakan kecewa dan tidak puas. Oleh karena itu, bandar udara perlu memastikan setiap pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan penumpang agar mampu menciptakan pengalaman perjalanan yang positif dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Kepuasan penumpang tidak terbentuk secara langsung, melainkan dipengaruhi oleh beberapa aspek yang saling berkaitan. Tjiptono (2005) menjelaskan bahwa ada tiga faktor utama yang memengaruhi kepuasan penumpang, antara lain yaitu kinerja layanan, prediksi mengenai kualitas pelayanan, dan hasil evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan (Fakhrudin, 2021). Ketiga aspek tersebut dapat dijadikan sebagai strategi untuk mempertahankan loyalitas penumpang yang sudah ada sekaligus menarik minat calon penumpang baru dalam menggunakan layanan yang tersedia. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan (PM) Nomor 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara, standar pelayanan kepada penumpang diwujudkan melalui penyediaan berbagai jenis fasilitas di bandar udara. Fasilitas tersebut mencakup sarana yang berfungsi meningkatkan kenyamanan penumpang, mendukung pelaksanaan proses keberangkatan, serta menyediakan nilai tambah yang dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi setiap pengunjung bandar udara. Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru merupakan salah satu perusahaan yang memberikan penawaran jasa di bidang penerbangan. Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru menawarkan jasa penerbangan domestik dan internasional dengan rute terbanyak menuju Jakarta, Medan, dan Padang untuk penerbangan domestik serta menuju Singapura dan Malaysia untuk penerbangan internasional.

Penyediaan fasilitas yang berkualitas di terminal penumpang merupakan salah satu bentuk pelayanan yang disediakan oleh pengelola bandar udara untuk menciptakan kenyamanan dan meningkatkan kepuasan penumpang. Terminal tidak hanya berfungsi sebagai lokasi naik dan turunnya penumpang, tetapi juga sebagai ruang pelayanan yang membentuk pengalaman penumpang selama berada di bandar udara. Oleh karena itu, bandar udara perlu menyediakan berbagai fasilitas dan layanan yang memadai, khususnya di terminal keberangkatan yang menjadi area utama bagi penumpang sebelum melakukan perjalanan. Sebagai tempat berlangsungnya proses pelayanan dan waktu tunggu sebelum penerbangan, terminal keberangkatan harus didukung oleh fasilitas yang mampu memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan (PM) Nomor 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara, salah satu unsur yang berperan dalam meningkatkan pengalaman penumpang adalah tersedianya fasilitas komersial, seperti gerai makanan dan minuman (food and beverage), toko ritel (retail), serta sebagai berbagai fasilitas pendukung lainnya.

Sebagai bandar udara internasional, Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru memiliki tuntutan untuk menyediakan fasilitas yang mampu memenuhi kebutuhan serta ekspektasi pengguna jasa. Namun, berdasarkan pengamatan penulis pada tanggal 1 Oktober 2025 - 27 Februari 2026, selama kegiatan On the Job Training di Unit Pelayanan Informasi, ditemukan keluhan penumpang yang mana beberapa diantara mereka mengharapkan fasilitas

komersial tertentu dengan variasi pilihan yang lebih beragam. Beberapa penumpang menyampaikan harapan adanya fasilitas komersial yang lebih dikenal secara luas karena menurutnya keberadaan fasilitas tersebut menjadi salah satu indikator kelengkapan sebuah bandar udara internasional. Selain aspek kebutuhan penumpang, kondisi fasilitas komersial di area terminal juga menjadi perhatian berdasarkan adanya area yang belum dimanfaatkan secara optimal sebagai ruang komersial. Keberadaan area kosong di area terminal lantai dasar Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru menunjukkan masih ada potensi pengembangan fasilitas komersial yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan variasi pelayanan serta memenuhi kebutuhan pengguna jasa bandar udara. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kemungkinan kesenjangan antara fasilitas komersial yang tersedia dengan ekspektasi penumpang terhadap pelayanan bandar udara, khususnya dalam mendukung konsep bandar udara internasional yang tidak hanya mengutamakan aspek operasional, tetapi juga kualitas pelayanan penumpang. Oleh karena itu, diperlukan penelitian mengenai pengaruh fasilitas komersial terhadap tingkat kepuasan penumpang. Dari uraian diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Fasilitas Komersial Pada Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru”.

Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Penulis/ Tahun	Judul	Tujuan	Metode	Hasil	Kontribusi dan relevansi
1	Sukri Cimpe, Dhiani Djahatmayanti (2024)	Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Dominie Edwars Osok Sorong	Mengetahui pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu yang ada di Bandar Udara Dominie Edwars Osok Sorong Terhadap Kepuasan penumpang	Metode Kuantitatif	Menghasilkan Kesimpulan Bahwa fasilitas ruang tunggu Berpengaruh Terhadap kepuasan penumpang di bandar udara tersebut	Studi ini Menghasilkan Bukti survey Dari para penumpang bagaimana pendapat mereka mengenai fasilitas ruang tunggu apakah sesuai dengan harapan mereka
2	Yudith Delta Cerria, Elfi Amir (2025)	Analisis fasilitas yang memberikan nilai tambah pada terminal keberangkatan terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hassanuddin Makassar	Mengetahui pengaruh apakah fasilitas yang memberikan nilai tambah berupa ruang merokok dan fasilitas air minum gratis dapat memengaruhi kepuasan penumpang di bandar udara tersebut	Metode Kuantitatif	Fasilitas yang memberikan nilai tambah berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang di bandar udara tersebut	Penerapan teknologi <i>digital wayfinding</i> guna memaksimalkan tata terminal agar penumpang bisa tahu dimana saja fasilitas yang ada di bandar udara tersebut
3	Christian Lydia Sihalohe, Andi Syahputra (2023)	Analisis Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Bandar Udara Internasional Raja	Mengetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di terminal Bandar	Metode Kuantitatif dan Metode CSI	Berdasarkan nilai CSI sebesar 43,56% yang artinya kepuasan penumpang masuk kedalam skala cukup puas	Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang harus meningkatkan fasilitas internet/wifi di ruang tunggu agar

		Fisabilillah Tanjungpinang Dengan Metode <i>Costumer</i> <i>Statifacation Index</i> (CSI)	Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang			meningkatkan kepuasan pada penumpang diBandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang.
4	Ilham Syafei, Lambang Basri Said, Adri (2022)	Analisis Persepsi Kepuasan Pengguna Transportasi Udara pada Bandar Udara Sultan Hassanuddin Makassar	Mengetahui persepsi kepuasan pengguna transportasi udara pada bandar udara Sultan Hassanuddin Makassar	Metode Kualitatif Deskriptif	Hasil analisis skala likert menunjukan bahwa aspek pelayanan yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan oleh penyelenggaraan Bandar Udara Sultan Hassanuddin Makassar adalah fasilitas ruang bermain anak, terutama pada aspek ketersediaan, kebersihan, dan kenyamanannya.	Pengelola bandar udara perlu menambah fasilitas pelayanan berupa fasilitas air mnum gratis yang mudah ditemui, menambah fasilitas bermain anak di terminal A, menambah fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus, menambah kecepatan akses jaringan free wifi.
5	Elta Afitasari, Yulia Aji, Puspitasari (2023)	Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang	Mengetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di bandar udara tersebut	Metode Kuantitatif	Dari hasil yang sudah peneliti dapatkan Fasilitas Ruang Tunggu Berpengaruh posisi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang	Peningkatan fasilitas ruang tunggu agar lebih baik lagi dan mengembangkan inovasi lainnya dengan tujuan peningkatan kepuasan penumpang dan memajukan Bandar Udara Depati Amir

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan penelitian yang dilakukan dengan melibatkan sampel tertentu sebagai objek penelitian. Data dikumpulkan berdasarkan instrumen yang telah ditetapkan sebelumnya, kemudian dianalisis untuk memperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2021). Sesuai judul penelitian penulis yaitu “Analisis Fasilitas Komersial Pada Terminal Keberangkatan Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru” yang mana didalamnya menghubungkan dua variabel, sehingga membentuk hubungan simetris, sebab akibat, dan interaktif (Suryana & Ahmad, 2017). Pada penelitian ini terdiri dari dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan secara langsung dari sumber awal melalui penyebaran kuesioner kepada responden, kemudian hasilnya diolah menggunakan perangkat lunak SPSS untuk keperluan analisis. Sementara itu, data penelitian sekunder diperoleh dari berbagai sumber pustaka, seperti jurnal ilmiah, artikel, dan buku yang relevan sebagai bahan referensi dalam mendukung pelaksanaan penelitian.

Penelitian dilakukan di Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, yang terletak di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Selama masa On the Job Training (OJT) yang berlangsung dari bulan Oktober 2025 hingga Februari 2026. Berfokus kepada analisis fasilitas

komersial di terminal keberangkatan bandar udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, Riau. Data pada penelitian ini, sampel diambil dengan menggunakan *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*. Teknik ini dipilih untuk tidak memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru agar terpilih sebagai sampel, sehingga hasil respon dan pendapat mereka dapat dikumpulkan secara representatif. Teknik sampling yang dipakai memungkinkan pengkaji untuk tidak mempertimbangkan strata dalam populasi. Metode ini digunakan agar bisa meminimalisasi subjektivitas dalam seleksi sampel sehingga mampu mempresentasikan kondisi yang sebenarnya secara lebih akurat. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner digunakan dalam penelitian ini termasuk kedalam kuesioner tertutup dimana penulis menyediakan kuesioner ini akan membantu responden dengan cepat yakni memilih salah satu jawaban yang telah disediakan oleh penulis. Pengolahan hasil kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Dalam penelitian ini terbagi kedalam 2 sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer diperoleh langsung oleh peneliti untuk menjawab permasalahan dalam penelitiannya. Sedangkan data sekunder merupakan sumber yang diperoleh secara tidak langsung.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X.1	0,788	0,3061	valid
X.2	0,592	0,3061	valid
X.3	0,514	0,3061	valid
X.4	0,550	0,3061	valid
X.5	0,523	0,3061	valid
X.6	0,548	0,3061	valid
X.7	0,457	0,3061	valid
X.8	0,531	0,3061	valid
Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y.1	0,482	0,3061	valid
Y.2	0,548	0,3061	valid
Y.3	0,449	0,3061	valid
Y.4	0,522	0,3061	valid
Y.5	0,447	0,3061	valid
Y.6	0,527	0,3061	valid
Y.7	0,532	0,3061	valid
Y.8	0,551	0,3061	valid
Y.9	0,486	0,3061	valid
Y.10	0,532	0,3061	valid
Y.11	0,599	0,3061	valid

Sumber: Hasil Uji Data SPSS, 2026

Hasil uji variabel X dan Y pada tabel diatas diketahui semua item pernyataan valid. Pada uji validitas ini peneliti menggunakan 100 sampel dengan taraf signifikan 10%, menghasilkan r tabel 0,3061.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,639	8

Sumber: Hasil Uji Data SPSS, 2026

Hasil dari uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua item pernyataan dari variabel bebas (independen) yang diteliti adalah reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,639. Sehingga item pernyataan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,713	11

Sumber: Hasil Uji Data SPSS, 2026

Hasil dari uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua item pernyataan dari variabel terikat (dependen) yang diteliti adalah reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,713. Sehingga item pernyataan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Uji Regresi Linear

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,937	,896		2,161	,033
	Fasilitas	1,297	,031	,974	42,419	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil Uji Data SPSS, 2026

Dalam penelitian ini, analisis regresi linear sederhana dilakukan dengan menggunakan SPSS sebagai media untuk mengetahui hasil dari uji regresi linear sederhana pada penelitian ini. Pada tabel diatas menunjukkan hasil analisis regresi linear sederhana dengan nilai konstanta (a) 1,938 dan koefisien (b) 1,297 Maka persamaan regresi linear bisa ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1,938 + 1,297X$$

Dimana X merupakan fasilitas komersial sedangkan Y merupakan kepuasan penumpang. Berdasarkan persamaan regresi yang telah diperoleh ($Y=1,938+1,297X$), analisis dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Konstanta (a) sebesar 1,938 menunjukkan nilai prediksi kepuasan penumpang ketika variabel fasilitas komersial bernilai 0. Dalam penelitian ini, konstanta berfungsi sebagai titik awal model regresi dan tidak dimaknai sebagai kondisi nyata dilapangan karena variabel diukur menggunakan skala likert.

2. Nilai koefisien regresi (b) sebesar 1,297 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel fasilitas komersial (X) akan diikuti oleh peningkatan kepuasan penumpang (Y) sebesar 1,297 satuan, dengan asumsi bahwa variabel atau faktor lain berada dalam kondisi tetap.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.667 ^a	.446	.440	5,354

a. Predictors: (Constant), FASILITAS

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Hasil Uji Data SPSS, 2026

Hasil dari tabel Model Summary diatas, nilai R^2 adalah 0,446. Hasilnya menunjukkan fasilitas komersial berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru senilai 44,6%. Sisa 55,4% dipengaruhi oleh hal-hal lain yang berkaitan dengan kepuasan penumpang (kenyamanan terminal, kebersihan, informasi penerbangan, hospitality, dan lainnya) diluar penelitian ini.

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diketahui bahwa “Terdapat pengaruh fasilitas komersial terhadap kepuasan penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru”. Hal ini dibuktikan oleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,001, atau berada dibawah tingkat signifikansi 0,1. Hipotesis alternatif (H_a) pada penelitian ini dinyatakan diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas komersial memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang. Dapat dikatakan bahwa, apabila fasilitas yang ditawarkan semakin bagus, maka kepuasan penumpang akan makin meningkat. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa kontribusi fasilitas komersial sebesar 44,6 persen dan merupakan kategori kuat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas komersial pada terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai determinasi (R^2) sebesar 44,6%. Artinya, variasi kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh keberadaan fasilitas komersial sebesar 44,6%, sedangkan sisanya sebesar 55,44% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas komersial merupakan salah satu faktor yang berperan dalam membentuk persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan bandar udara.

Temuan penelitian ini sejalan dengan konsep Airport Service Quality (ASQ) yang dikembangkan oleh Airport Council International (ACI). ASQ merupakan program pengukuran kepuasan penumpang yang digunakan secara internasional untuk mengevaluasi kualitas pelayanan bandar udara berdasarkan pengalaman penumpang selama berada di terminal. Penilaian ASQ tidak hanya berfokus pada satu aspek pelayanan, tetapi mencakup berbagai dimensi yang secara bersama-sama memengaruhi pengalaman penumpang, seperti kenyamanan terminal, kebersihan, kemudahan memperoleh fasilitas, fasilitas komersial, layanan food and beverage, retail, kenyamanan ruang tunggu, serta informasi penerbangan. Dalam penelitian ini, fasilitas komersial menjadi fokus utama dari salah satu indikator yang dinilai dalam ASQ. Dari hasil uji koefisien determinasi (R^2), fasilitas komersial memberikan

kontribusi sebesar 44,6% terhadap kepuasan penumpang. Hasil tersebut sejalan dengan konsep Airport Service Quality (ASQ) yang dikembangkan oleh Airport Council International (ACI), yang menyatakan kalau pengalaman penumpang di bandar udara dibentuk oleh berbagai dimensi pelayanan, termasuk ketersediaan dan kualitas fasilitas komersial. Meskipun fasilitas komersial memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap kepuasan penumpang, peningkatan kualitas pelayanan bandar udara secara menyeluruh tetap di perlukan. Faktor-faktor lain seperti kebersihan terminal, kenyamanan ruang tunggu, kemudahan memperoleh informasi penerbangan, proses pemeriksaan keamanan, wayfinding, aksesibilitas, dan juga kualitas pelayanan tidak kalah penting dalam pengalaman dan kepuasan penumpang.

Hasil deskriptif variabel menunjukkan bahwa nilai rata-rata fasilitas komersial adalah 3,51 dan masuk dalam kategori "baik". Hasil tersebut secara umum responden memberikan penilaian positif terhadap fasilitas tenant dan ruang komersial yang tersedia di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Namun demikian, nilai tersebut belum mencapai kategori sangat baik, sehingga masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Pada dimensi pertimbangan, skor terendah ada pada butir pernyataan ketersediaan yang ada pada fasilitas tenant dan ruang komersial. Faktor yang perlu dioptimalkan adalah kelayakan dan kondisi fasilitas tenant dan ruang komersial yang ada. Tenant yang bersih, difasilitasi AC (air conditioner), pencahayaan yang memadai, di fasilitasi exhaust, dan kelengkapan fasilitas pendukung di setiap tenant dan ruang komersial dapat memberikan kenyamanan bagi setiap penumpang yang mengunjungi tenant dan ruang komersial tersebut. Dari hasil deskriptif variabel kepuasan penumpang, diperoleh skor rata-rata sebesar 3,49 dan dikategorikan pada nilai yang baik. Meskipun secara keseluruhan fasilitas komersial dinilai baik, ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk memastikan kepuasan penumpang yang lebih tinggi. Terdapat tiga skor pernyataan indikator yang tidak mencapai skor rata-rata. Pada dimensi aspek barang dan jasa, skor terendah ada pada indikator kualitas pelayanan. Artinya, skor ini menunjukkan bahwa penumpang belum sepenuhnya puas dengan pelayanan pada fasilitas tenant dan ruang komersial serta ketersediaan tenant dan ruang komersial yang ada belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan penumpang selama berada di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Selain itu, skor rendah terdapat pada dimensi pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja tepatnya pada item pernyataan indikator pengaruh opini. Kondisi tersebut dipengaruhi masih adanya kesenjangan antara fasilitas tenant dan ruang komersial yang tersedia dengan ekspektasi sebagian penumpang. Hal tersebut sejalan dengan teori Kotler yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja yang diterima. Walaupun dinilai baik oleh responden, sebagian penumpang masih memiliki harapan terhadap penyediaan tenant yang lebih beragam dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Kondisi tersebut menjadi alasan kenapa tingkat kepuasan secara keseluruhan belum mencapai kategori sangat baik. Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan On the Job Training di Unit Pelayanan Informasi, penulis masih menemukan adanya keluhan dari penumpang mengenai keterbatasan variasi tenant dan fasilitas komersial berupa makanan dan minuman. Salah seorang penumpang menyampaikan harapannya agar bandar udara menyediakan coffee shop dengan merek yang dikenal secara nasional maupun internasional sebagai alternatif pilihan selama menunggu keberangkatan. Selain itu, penulis juga menemukan masih adanya tenant dan ruang komersial yang belum dimanfaatkan secara optimal yang seharusnya bisa dikelola pihak bandar udara untuk meningkatkan pendapatannya.

Fasilitas tenant dan ruang komersial tidak hanya diukur dari jumlah yang tersedia, tetapi juga dari kemampuan fasilitas tersebut dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi penumpang. Berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan penulis ditemukan lahan/tenant kosong di

area lantai dasar terminal keberangkatan bandar udara yang belum dimanfaatkan secara optimal oleh pihak bandar udara. Hasil observasi tersebut menunjukkan bahwa optimalnya pemanfaatan ruang komersial tersebut semata-mata disebabkan oleh kurangnya minat pelaku usaha, melainkan dipengaruhi oleh karakteristik pergerakan penumpang (passenger flow) pada area tersebut. Kondisi tersebut menyebabkan area komersial memiliki tingkat eksposur yang rendah terhadap penumpang sehingga kurang menarik bagi calon tenant. Pihak bandar udara dapat memanfaatkan kondisi tersebut sesuai dengan permasalahan dilapangan untuk menambah keragaman fasilitas tenant dan ruang komersial di terminal keberangkatan bandar udara. Upaya peningkatan kepuasan penumpang tidak cukup hanya dengan menambah jumlah tenant, tetapi perlu diawali dengan peningkatan aksesibilitas dan visibilitas area komersial. Penataan ulang wayfinding menjadi salah satu cara yang dapat dilakukan, baik itu melalui penambahan papan penunjuk arah (directional signage), informasi digital, maupun penempatan penunjuk lokasi tenant dan ruang komersial pada titik-titik yang menjadi konsentrasi pergerakan penumpang. Dengan sistem wayfinding yang jelas, penumpang akan lebih mudah mengetahui keberadaan area komersial di lantai dasar terminal keberangkatan, sehingga peluang kunjungan ke area tersebut dapat meningkat. Solusi tersebut dapat meningkatkan penilaian penumpang terkait aspek kepuasan emosional penumpang dan ketersediaan tenant yang ada sesuai dengan kebutuhan dan keinginan penumpang.

Untuk mengatasi kendala aksesibilitas serta mempermudah penumpang dalam menemukan tenant dan ruang komersial di area terminal, pihak bandar udara dapat mempertimbangkan penerapan digital wayfinding. Teknologi ini berfungsi sebagai sistem penunjuk arah berbasis digital yang membantu pengguna jasa memperoleh informasi mengenai rute maupun lokasi fasilitas yang tersedia di dalam bandar udara. Dengan adanya sistem tersebut, penumpang dapat mengakses secara cepat dan tepat sehingga proses perpindahan menuju lokasi yang dituju menjadi efisien. Penerapan digital wayfinding telah dilakukan di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta sebagai salah satu inovasi untuk meningkatkan efisiensi operasional serta memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi penumpang. Agar manfaatnya dapat dirasakan secara maksimal, digital wayfinding sebaiknya ditempatkan pada beberapa lokasi strategis di kawasan bandar udara. Sistem ini memungkinkan penumpang memperoleh informasi mengenai arah dan lokasi fasilitas secara mandiri tanpa harus meminta bantuan kepada petugas. Dengan tersedianya informasi yang mudah diakses, penumpang dapat menemukan tujuan dengan lebih cepat, sehingga potensi kebingungan dapat diminimalkan dan arus pergerakan didalam terminal menjadi lebih tertata. Selain meningkatkan kenyamanan penumpang, penerapan teknologi ini juga dapat mengurangi beban staf dalam memberikan informasi secara langsung. Secara umum, pemanfaatan ruang tenant yang belum terisi serta penerapan digital wayfinding merupakan langkah yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Upaya tersebut diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi penumpang dalam mengakses berbagai fasilitas, termasuk area komersial, sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi dengan lebih baik. Pada akhirnya, kondisi ini berpotensi meningkatkan kepuasan penumpang dan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik selama di lingkungan bandar udara.

KESIMPULAN

Hasil analisis data serta pembahasan yang telah dijabarkan diperoleh kesimpulan seperti berikut: Fasilitas komersial (X) berdampak positif dan cukup signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru (Y). Diperoleh hasil uji koefisien determinasi pada variabel fasilitas komersial terhadap kepuasan penumpang sebesar 44,6%. Dan dari hasil tersebut diketahui bahwa ada faktor dan item penelitian lain yang

dapat memberikan kepuasan penumpang selain fasilitas komersial. Terdapat 55,4% faktor luar yang tidak dibahas didalam penelitian (kenyamanan terminal, kebersihan, informasi penerbangan, hospitality, dan lainnya) yang mampu memengaruhi kepuasan penumpang.

Saran

Hasil analisis data dan pembahasan yang telah peneliti lakukan mengenai fasilitas komersial terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pengoptimalan bandar udara khususnya pemanfaatan area komersial yang saat ini belum dimanfaatkan secara maksimal, khususnya pada area terminal keberangkatan lantai dasar. Optimalisasi tersebut dapat dilakukan melalui penambahan tenant yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik penumpang sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mengoptimalkan potensi pendapatan non-aeronautical bandar udara.
2. Pengelola bandar udara dapat melakukan evaluasi terhadap jenis dan variasi tenant yang tersedia, khususnya pada kategori food and beverage. Penambahan pilihan tenant termasuk coffee shop atau merek yang telah dikenal luas oleh masyarakat, dapat menjadi salah satu alternatif dalam memenuhi ekpetasi penumpang serta meningkatkan pengalaman selama berada di terminal keberangkatan.
3. Pengelola bandar udara perlu melakukan penataan ulang terhadap sistem wayfinding dan petunjuk arah menuju area komersial, terutama pada area yang memiliki tingkat pergerakan penumpang relatif rendah. Wayfinding yang informatif, mudah dipahami, dan ditempatkan pada titik-titik strategis diharapkan mampu meningkatkan visibilitas tenant sehingga distribusi pergeakan penumpang menjadi lebih merata.
4. Pengelola bandar udara dapat melakukan kajian terhadap pola pergerakan (passenger flow) penumpang di terminal keberangkatan sebagai dasar dalam menentukan lokasi pengembangan fasilitas tenant dan ruang komersial. Penempatan tenant yang disesuaikan dengan pola pergerakan penumpang diharapkan mampu meningkatkan tingkat kunjungan ke area komersial yang selama ini belum dimanfaatkan secara optimal serta menciptakan pengalaman penumpang yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afitasari, E., & Puspitasari, Y. A. (2023). *Pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di bandar udara depati amir pangkalpinang*. 3(1), 9–19.
- Cerria Delta, Y. (2025). *Analisis Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Sultan Hassanudin Makassar*.
- Cimpe, S., Dyahjatmayanti, D., Studi, P., Transportasi, M., Tinggi, S., Kedirgantaraan, T., Bantul, K., Daerah, P., Yogyakarta, I., Jasa, P., Udara, B., & Cimpe, S. (2024). *Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong*. 1(2), 583–589.
- Disastra. (2022). *Maskapai Citilink Oleh Pt Gapura Angkasa Di Bandar Udara*. 6(1), 820–830.
- Fakhrudin, A. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadi Negero Jember*. 10(1), 97–107.
- Hikmah. (2020). *"Paradigm."* Computer Graphics Forum 39 (p. (1) :672-73).
- R.A, S., A.I, Y., Rahayuningsih, & Susanti. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Umum Di Kota Palembang. *Jurnal Inovasi Pendidikan Dan Sains* 4 (2):523-32.
- Rohman, S., Sulistio, H., Djakfar, L., Udara, B., & Hal, S. (2015). *Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Domestik (TI) Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. 7, 107–118.