

Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Internasional Sepinggán Balikpapan terhadap Kepuasan Penumpang di Masa Pandemi Covid-19

Raditya Narenda Wijaya^{1*}, Nanik Riananditasari²

^{1,2}Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraán

ABSTRAK: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas ruang tunggu dan seberapa pengaruh fasilitas ruang tunggu di terminal keberangkatan bandar udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Internasional Sepinggán Balikpapan. Metode Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif, yaitu metode survey. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 99 responden. Pengelolaan data dilakukan menggunakan Regresi linier sederhana dengan program SPSS 23 for windows. Pengolahan data menggunakan bantuan program software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas ruang tunggu berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Internasional Sepinggán Balikpapan sebesar 70,1 %

Kata Kunci: Fasilitas Ruang Tunggu, Kepuasan Penumpang, Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Internasional Sepinggán Balikpapan.

ABSTRACT : The purpose of this study was to determine the level of passenger satisfaction with the waiting room facilities and how much influence the waiting room facilities at the departure terminal of Sultan Aji Muhammad Sulaiman International Airport (SAMS) Sepinggán International Airport have in Balikpapan. Methods The research is a quantitative research, namely the survey method. The sampling technique used was purposive sampling technique. The number of samples used in this study were 99 respondents. Data management is done using simple linear regression with SPSS 23 for windows program. Data processing using SPSS software program assistance. The results showed that the effect of waiting room facilities on passenger satisfaction at Sultan Aji Airport. Muhammad Sulaiman (SAMS) International Sepinggán. Balikpapan was 70.1%

Keywords: Facilities. Space. Waiting. Satisfaction. Passengers. Airport. Sultan Air. Aji Muhammad. Sulaiman (SAMS) International. Sepinggán. Balikpapan.

Submitted: 04-07-2022; Revised: 13-07-2022; Accepted:24-07-2022

Corresponding Author: amirhamzahpohan@gmail.com

PENDAHULUAN

Fasilitas Bandar udara merupakan unsur yang sangat terkait bagi tingkat kepuasan para pengguna jasa. Dengan adanya fasilitas yang sangat memadai maka para penumpang akan merasa puas dengan kinerja perusahaan. Fasilitas yang memadai akan menarik minat calon penumpang untuk terus memakai jasa perusahaan di kemudian hari. Dalam kaitannya dengan hal tersebut, maka fasilitas bandar udara harus dibangun dengan standar internasional. Tujuan pembangunan tersebut adalah untuk memenuhi kriteria internasional dalam halnya keselamatan dan juga untuk menarik minat maskapai penerbangan dunia untuk transit di bandara tersebut. Khususnya pada saat ini yang sedang terjadi adanya pandemi Covid-19, sehingga perlu untuk memerhatikan fasilitas seperti apa yang diperlukan masyarakat pengguna bandar udara, karena pada hakikatnya di masa pandemi Covid-19 ini kepuasan penumpang merupakan hal yang sangat penting.

Corona Virus Disease 2019 atau lebih dikenal Covid-19 diketahui muncul di akhir tahun 2019 di Wuhan, Ibu Kota Provinsi Hubei, salah satu provinsi di Tiongkok. Dalam waktu yang cukup singkat, virus ini menyebar ke berbagai Negara Asia, seperti Korea, Hongkong, Taiwan, Malaysia, Singapura, dan Indonesia. Virus Covid-19 ini menyerang sistem pernapasan manusia, mulai dari ringan hingga infeksi paru-paru yang berat, juga dapat menyebabkan kematian. Wabah ini cepat sekali menyerang menginfeksi manusia ke manusia lainnya, bahkan sudah menimbulkan banyak korban jiwa. Virus ini menyerang manusia dari semua kalangan usia, baik anak-anak sampai usia lanjut.

Wabah ini pun sudah memasuki Indonesia karena menular melalui orang-orang yang bepergian dari daerah yang terdampak, selanjutnya hampir menjangkiti seluruh pulau, daerah, kota maupun desa di seluruh Indonesia. Hal itu menjadi dasar kebijakan pemerintah pada awal tahun 2020, karena penyebarannya yang cenderung sangat cepat, maka pemerintah menerapkan kebijakan *social distancing* dan *lock down*. Hal ini berimbas kepada berbagai macam hal mulai dari perekonomian, pekerjaan, juga di ranah dunia penerbangan. Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, Bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.

Dilansir dari halaman website atanews.com (Cakti, 2020) pada Kamis, 09 April 2020 PT Angkasa Pura I (Persero) melakukan operasional 15 bandara kelolaannya sebagai upaya menyikapi dampak pandemi Covid-19 terhadap industri aviasi, baik dari sisi kesehatan public maupun dari sisi bisnis bandar udara. Penyesuaian dilakukan melalui strategi optimalisasi penggunaan area, fasilitas, dan pengaturan giliran (*Shift*) dinas petugas bandara agar kebijakan jaga jarak (*Physical distancing*) dan protokol kesehatan terkait pencegahan penyebaran Covid-19 diterapkan secara optimal semasa pandemi ini. Penyesuaian kegiatan operasional 15 bandara ini yang dimulai sejak 1

April ini terutama bertujuan agar protokol kesehatan terkait pencegahan penyebaran Covid-19 di bandara dapat diterapkan secara optimal. Hal ini sesuai dengan arahan pemerintah terkait kebijakan *physical* yang kemudian diturunkan dalam bentuk surat edaran direktur keamanan penerbangan Nomor SE.10 tahun 2020 tanggal 23 Maret 2020 perihal pencegahan penyebaran Covid-19 dalam penerbangan, ujar Direktur utama PT. Angkasa Pura I (Persero) Faki Fahmi. Penyesuaian operasional ini seiring dengan upaya manajemen untuk melakukan efisiensi operasional bandar di tengah penurunan trafik penumpang yang cukup tajam, sekitar 25 persen pada Maret 2020 dibanding Maret 2019. Adapun upaya efisiensi yang dilakukan yaitu pengurangan waktu operasional sebagian besar bandara dan penangguhan penggunaan utilitas.

Hal ini merupakan bentuk *corrective action* dari sisi bisnis dalam menyikapi situasi krisis atau pandemi seperti saat ini dengan tetap memperhatikan aspek keselamatan, keamanan, keamanan, pelayanan, dan kepatuhan terhadap peraturan di tengah masa pandemi Covid-19 ini. Adapun penyesuaian operasional bandara disesuaikan berdasarkan kapasitas dan kondisi trafik aktual di masing-masing bandara. Seperti di Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang (SAMS) Balikpapan, yang waktu operasinya dikurangi menjadi 12 jam (pukul 06.00-18.00) dari sebelumnya 17 jam (pukul 06.00-23.00). Adapun terminal kedatangan di area timur yang ditutup sehingga kedatangan maskapai rute domestik seperti Garuda Indonesia dan Citilink dipindahkan ke area kedatangan barat menggunakan conveyor belt 5 sampai 8. Untuk layanan check in di terminal keberangkatan dikonsentrasikan di area C dan D. Sedangkan area A dan B tidak dioperasikan untuk sementara waktu. Untuk ruang tunggu terminal keberangkatan juga hanya dioperasikan sebagian, yaitu Gate 5 hingga Gate 11.

Dalam mengantisipasi pandemi Virus Corona atau Covid-19 PT Angkasa Pura I selaku perusahaan di bidang aviasi pengelola Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan melaksanakan kegiatan disinfeksi, proses tersebut ditunjukkan dengan memfokuskan kebersihan sejumlah fasilitas terminal yang berpotensi sering digunakan pengguna jasa bandara yaitu *Security Check Point (SCP)*, *Check-in counter*, *trolley*, ruang tunggu, tombol *flush* pada toilet, area bermain anak, musholla serta nursery room.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Fasilitas

Menurut (Natalia, Nurhayati, & Eka, 2020) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Sedangkan Menurut (Natalia,

Nurhayati, & Eka, 2020) Fasilitas adalah menyediakan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para konsumen dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatankegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan konsumen dapat terpenuhi.

Fasilitas merupakan bagian dari variabel pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang sangat memerlukan fasilitas pendukung dalam penyampaian. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Adapun fasilitas - fasilitas penunjang yang terdapat di dalam ruang tunggu yang juga merupakan bagian dari fasilitas terminal antara lain :

1. Tempat duduk
2. Toilet
3. AC (Air Conditioning)
4. Ruang Merokok
5. Lampu Penerang
6. Mushola
7. FIDS (Flight Information Display System)

Ruang Tunggu

Ruang tunggu merupakan fasilitas yang ada di terminal bandar udara yang berfungsi sebagai area bagi para penumpang untuk menunggu pesawat. Terdapat beberapa fasilitas yang ada di ruang tunggu seperti area duduk bagi penumpang, toilet, tempat ibadah dan cafe. Ruang tunggu di suatu bandara merupakan wilayah Restricted Public Area yaitu wilayah bandar udara yang dapat dipergunakan untuk umum tapi terbatas. Wilayah ini berada di bagian dalam terminal dan dimanfaatkan untuk pelayanan penumpang yang akan berangkat maupun telah datang. Selain penumpang atau calon penumpang yang diijinkan memasuki area ini adalah para petugas yang memiliki dan menggunakan pas bandara atau yang telah mendapat ijin dari administrator atau petugas yang tersedia. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa fasilitas ruang tunggu suatu Bandar Udara merupakan suatu usaha berupa benda-benda maupun pelayanan yang diberikan kepada penumpang guna memudahkan proses penumpang selama menunggu di ruang tunggu. Fasilitas tersebut dapat berupa area duduk bagi penumpang, toilet, cafe atau tempat ibadah serta kondisi yang sejujnya suhu ruangan yang selalu di jaga. Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri menyatakan bahwa seluruh pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang menurut Kotler dalam (Normasari, Kumadji, & Kusumawati, 2013) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan harapannya. Menurut Park dalam (Normasari, Kumadji, & Kusumawati, 2013) kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya.

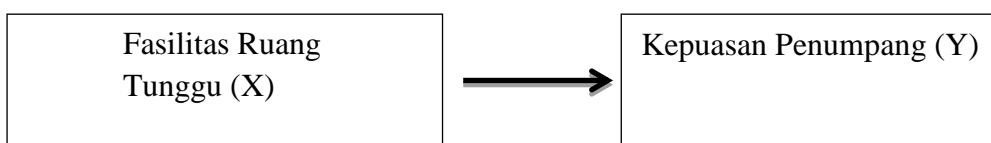
Kepuasan berasal dari kata "puas" yakni pernyataan perasaan atas suatu hal, sedangkan kepuasan pelanggan adalah hasil dari persepsi pelanggan dari nilai yang diterima dalam transaksi atau hubungan di mana nilai sama dengan kualitas pelayanan yang dirasakan relatif terhadap harga dan biaya yang dikeluarkan pelanggan (Basith, Kumadji, & Hidayat, 2014). Sedangkan menurut Keller dan Kotler dalam (Basith, Kumadji, & Hidayat, 2014) mengatakan bahwa kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan pelanggan telah didefinisikan dalam berbagai cara, tetapi konseptualisasi yang tampaknya telah mencapai penerimaan terluas adalah bahwa kepuasan merupakan penilaian pasca-pilihan evaluatif transaksi tertentu.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan adalah suatu hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang didapat, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk menentukan harapan penumpang agar perusahaan penyedia ruang tunggu bisa memenuhi harapan tersebut.

Hipotesis

- H1 : tidak ada pengaruh signifikan antara kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas ruang tunggu di bandar udara internasional Sepinggan Balikpapan di masa pandemi covid-19.
- H2 : Terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas ruang tunggu di bandar udara internasional Sepinggan Balikpapan di masa pandemi covid-19.

Kerangka Kontekstual



Gambar Kerangka Berpikir

METODOLOGI

Jenis penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan di kembangkan suatu pengetahuan sehingga pada giliran dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang bisnis (Sugiyono, 2006). Jenis pendekatan penelitian yang digunakan penulis adalah pendekatan penelitian secara kuantitatif. Metode Kuantitatif Menurut (Sugiyono, 2015) adalah data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan (*Scoring*), Penelitian kuantitatif yang diterapkan penulis untuk membahas judul penelitian tentang Analisis Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Bandar Udara Internasional Sepinggan Balikpapan Terhadap Kepuasan Penumpang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada populasi (keterbatasan dana, tenaga, dan waktu) maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada populasi (keterbatasan dana, tenaga, dan waktu) maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Berdasarkan hasil dari rumus Slovin diperoleh sebanyak 99 orang, sehingga jumlah sampel pada penelitian ini ditetapkan sebanyak 99 orang.

Analisis Data

Metode penelitian yang dilakukan merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif, dan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori manajemen pemasaran yang berhubungan dengan kualitas pelayanan. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan pertanyaan (kuesioner) berbentuk skala likert. Untuk menguji hipotesis digunakan analisis regresi linear berganda dengan melakukan uji t dan koefisien determinasi. Pengolahan data menggunakan bantuan program software SPSS.

1) Uji validitas

Uji Validitas untuk mengukur seberapa valid atau tidaknya suatu kuisisioner. Jika pertanyaan pada kuisisioner dapat mengungkapkan suatu yang akan diukur kuisisioner tersebut, maka kuisisioner dikatakan valid (Sugiyono, Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2017). Rumus yang digunakan pada uji validitas ini yaitu kolerasi person (*Person Correlation*) dengan mengkolerasi jawaban pada setiap butir pernyataan atau pertanyaan dengan skor total. Uji validitas digunakan dengan membandingkan nilai r'_{hitung} dengan r'_{tabel} , r'_{hitung} didapatkan dari pengolahan data dari SPSS v.15.0, r'_{tabel} merupakan koefisien yang telah ditetapkan oleh para ahli untuk mengetahui kelayakan butir-butir pernyataan dalam suatu daftar pernyataan dalam mendefinisikan suatu variable maka dilakukan uji validitas. Adapun uji validitas mengkorelasi masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item pernyataan. *Degree of freedom (df) = n-2*

dan taraf signifikan 5%. Uji validitas yang akan dibahas oleh peneliti adalah validnya sebuah item dalam kuisioner dengan jumlah responden atau jumlah data yang sudah ditentukan. Sesuai dengan rumus digunakan ($df = n - 2$) maka akan menjadi ($df = 99 - 2$) yaitu 97 ($df = 97$). Berdasarkan ketentuan df atau *degree of freedom* yang sudah didapat ($df = 97$) dan taraf signifikan 5% (0,05) pada tabel r product moment sebesar 0,1975. Perbandingan nilai *person correlation* dari *output* tabel nilai r product moment. Kriteria penilaian uji validitas adalah apabila $r'_{hitung} > r'_{tabel}$ maka dapat dikatakan item kuisioner tersebut tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian yang dilakukan untuk dapat mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017). Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan proses *Analyze, scale, dan reability Analysis*. Untuk mengukur reliabilitas adalah dengan menggunakan *Cronbach' Alpha* yang perhitungannya menggunakan SPSS.

3) Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan/pengaruh variabel independen (x) dengan variabel dependen (y) dengan rumus sebagai berikut: **RUMUS** : $Y = a + \beta x + e$

4) Uji t

Menurut (Ghozali, 2006) uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual menerangkan variasi variabel independen secara individual menerangkan variasi variabel terikat. Pengujian parsial regresi dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara individual mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel yang lain itu konstan.

5) Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi ukuran mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara lain dugaan atau garis regresi dengan data sampel. (Supangat, 2006) "Koefisien determinasi merupakan ukuran (besaran) dinyatakan dengan notasi R dimana $R = r^2$ ". Untuk mengetahui koefisien determinasi maka dapat menggunakan program pengolahan data SPSS 21, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X (Fasilitas Ruang Tunggu) terhadap variabel Y (Kepuasan Penumpang), biasanya dinyatakan dalam bentuk persen (%).

HASIL PENELITIAN
Uji Hipotesis
- **Uji Validitas**

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel X

Pertanyaan	R.Hitung	R.Tabel	Hasil
X.1	0,815	0,1975	VALID
X.2	0,830	0,1975	VALID
X.3	0,789	0,1975	VALID
X.4	0,781	0,1975	VALID
X.5	0,702	0,1975	VALID
X.6	0,882	0,1975	VALID
X.7	0,816	0,1975	VALID
X.8	0,803	0,1975	VALID
X.9	0,822	0,1975	VALID
X.10	0,829	0,1975	VALID

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Y

Pertanyaan	R.Hitung	R.Tabel	Hasil
Y.1	0,763	0,1975	VALID
Y.2	0,858	0,1975	VALID
Y.3	0,808	0,1975	VALID
Y.4	0,860	0,1975	VALID
Y.5	0,829	0,1975	VALID
Y.6	0,713	0,1975	VALID

- Uji Reliabilitas

Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Pertanyaan	Cronbach Alpha If Item Deleted	Skala Nunnaly	Keterangan
X1.1	0,760	0,600	Reliabel
X1.2	0,760	0,600	Reliabel
X1.3	0,765	0,600	Reliabel
X1.4	0,761	0,600	Reliabel
X1.5	0,765	0,600	Reliabel
X1.6	0,760	0,600	Reliabel
X1.7	0,758	0,600	Reliabel
X1.8	0,760	0,600	Reliabel
X1.9	0,758	0,600	Reliabel
X1.10	0,759	0,600	Reliabel

Tabel Hasil Uji Reliabilitas Validitas Y

Pertanyaan	Cronbach Alpha If Item Deleted	Skala Nunnaly	Keterangan
Y1.1	0,772	0,600	Reliabel
Y1.2	0,756	0,600	Reliabel
Y1.3	0,771	0,600	Reliabel
Y1.4	0,756	0,600	Reliabel
Y1.5	0,774	0,600	Reliabel
Y1.6	0,778	0,600	Reliabel

- Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
B	Std. Error	Beta	t	Sig.
4,026	1,583		2,543	,013
,522	,035	,837	15,066	,000

- Uji t

Tabel hasil uji t

No	Hasil t_{hitung}	Keterangan
1.	15,066	Ho ditolak dan Ha diterima

- Koefisiensi Determinasi

Tabel hasil uji koefisien determinasi

No	Hasil R Square	Keterangan
1.	0,701	Persentase koefisien determinasi sebesar 70,1%

Pengujian uji validitas pada tabel diatas terhadap variabel fasilitas ruang tunggu memperoleh hasil bahwa setiap item memiliki r hitung lebih besar dari r tabel. Maka dapat disimpulkan seluruh pertanyaan variabel fasilitas ruang tunggu (X) dan variabel kepuasan penumpang (Y) dinyatakan valid.

Hasil uji reabilitas dengan menggunakan 16 pertanyaan dengan masing-masing 10 pertanyaan menggunakan variabel X (Fasilitas Ruang Tunggu) dan 6 pertanyaan menggunakan variabel Y (Kepuasan Penumpang). Hasil uji reabilitas pada tabel diatas terhadap variabel fasilitas ruang tunggu (X) dan variabel kepuasan penumpang (Y) memperoleh hasil bahwa setiap pertanyaan dari masing-masing variabel adalah reliabel.

Dari perhitungan diatas maka Y adalah variabel dependent, (Kepuasan Penumpang), dan X adalah variabel independen (Fasilitas Ruang Tunggu) Konstanta sebesar 4,026, mengandung arti bahwa nilai konsisten kepuasan penumpang sebesar 4,026. Sedangkan koefisien regresi X sebesar 0,522 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 poin nilai Fasilitas Ruang Tunggu, maka nilai Kepuasan Penumpang bertambah sebesar 0,522.

Dari hasil pengujian hipotesis tersebut uji T signifikansi X terhadap Y adalah $0,000 < 0,05$ maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji T maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain Fasilitas Ruang Tunggu (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

Berdasarkan hasil T hitung output uji t yaitu 15,066 dan membandingkan dengan t table dari rumus $df : n-2 = 99-2 = 97$ yaitu bernilai 1,66071 yang berarti t hitung $15,066 > 1,660$ t table. Dapat ditarik kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis tersebut terbukti bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, artinya adanya pengaruh antara variabel Fasilitas Ruang Tunggu (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Internasional Sepinggan (SAMS) Balikpapan.

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai korelasi R sebesar 0,837 dan R square sebesar 0,701. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Fasilitas Ruang Tunggu memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Internasional Sepinggan (SAMS) Balikpapan sebesar 0,701 atau sebesar 70,1% sisanya 29,9% dipengaruhi faktor lain atau variabel lain yang tidak diketahui dan termasuk dipenelitian ini.

PEMBAHASAN

Pembahasan yang dilakukan memiliki tujuan agar memberikan hasil dari penelitian. Berdasarkan hasil olah data, maka :

- Uji Validitas

Hasil uji validitas pada tabel diatas terhadap variabel fasilitas ruang tunggu memperoleh hasil bahwa setiap item memiliki r hitung lebih besar dari r tabel. Maka dapat disimpulkan seluruh pertanyaan variabel fasilitas ruang tunggu (X) dan variabel kepuasan penumpang (Y) dinyatakan valid. Sehingga item pertanyaan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti.

- Uji Reliabilitas

Dalam uji reliabilitas ini menggunakan IBM SPSS 23 Statistic For Windows, tabel diatas menampilkan hasil uji reliabilitas dengan menggunakan 16 pertanyaan dengan masing-masing 10 pertanyaan menggunakan variabel X (Fasilitas Ruang Tunggu) dan 6 pertanyaan menggunakan variabel Y (Kepuasan Penumpang). Hasil uji reliabilitas pada tabel diatas terhadap variabel fasilitas ruang tunggu (X) dan variabel kepuasan penumpang (Y) memperoleh hasil bahwa setiap pertanyaan dari masing-masing variabel adalah reliabel.

- Analisis Regresi Linear Sederhana

Dari perhitungan diatas maka Y adalah variabel dependent, (Kepuasan Penumpang), dan X adalah variabel independen (Fasilitas Ruang Tunggu) Konstanta sebesar 4,026, mengandung arti bahwa nilai konsisten kepuasan penumpang sebesar 4,026. Sedangkan koefisien regresi X sebesar 0,522 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 poin nilai Fasilitas Ruang Tunggu, maka nilai

Kepuasan Penumpang bertambah sebesar 0,522. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

- **Uji t**

Hipotesis dalam penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang. Dapat dibuktikan dengan nilai signifikan (*sig*) adalah 0,000 dan nilai T hitung adalah 2,543. Karena nilai Sig $0,000 < 0,005$ dan nilai T hitung $15,066 > 1,660$ T tabel maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam Uji T dapat disimpulkan H_1 ditolak dan H_2 diterima yang artinya terdapat variabel X dan variabel Y atau dengan kata lain Fasilitas Ruang Tunggu berpengaruh dengan Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Internasional Sepinggan (SAMS) Balikpapan.

- **Koefisien Determinasi**

Berdasarkan dari hasil Analisis Regresi Linier sederhana dengan program SPSS terdapat nilai R square sebesar 0,701. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X (Fasilitas Ruang Tunggu) memiliki presentase 70,1% terhadap variabel Y (Kepuasan Penumpang). Sedangkan 29,9% lainnya dipengaruhi faktor lain diluar variabel X (Fasilitas Ruang Tunggu).

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada 99 orang responden penumpang pengguna a fasilitas ruang tunggu Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Internasional Sepinggan (SAMS) Balikpapan, maka disimpulkan bahwa :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara ketersediaan fasilitas ruang tunggu (X) terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Internasional Balikpapan (SAMS) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Internasional Sepinggan (SAMS) Balikpapan. Fasilitas ruang tunggu seperti tempat duduk berjarak, sirkulasi udara yang nyaman, kebersihan area ruang tunggu, dan pemberitahuan informasi yang akurat yang membuat penumpang di bandar udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Internasional Sepinggan (SAMS) Balikpapan merasa puas dengan fasilitas yang mereka dapat.
2. Hasil pengkajian tersebut diperkuat dengan hasil perhitungan koefisien determinasi yaitu sebesar 70,1% terhadap variabel Y (Kepuasan Penumpang). Sedangkan 29,9% lainnya dipengaruhi faktor lain diluar variabel X (Fasilitas Ruang Tunggu) yang tidak diteliti oleh peneliti misalnya kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas hotel.

B. Saran

Dari penelitian ini bahwa fasilitas ruang tunggu berpengaruh pada kepuasan penumpang maupun bagi peneliti dengan topik yang sama dimasa yang akan datang sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian fasilitas ruang tunggu sangat berpengaruh bagi kepuasan penumpang. Perusahaan diharapkan menjaga menjaga atau meningkatkan fasilitas ruang tunggu agar penumpang merasa puas dan nyaman. Dengan begitu akan menarik penumpang untuk menggunakan fasilitas ruang tunggu pada saat berpergian menggunakan jasa penerbangan dan memberi kenyamanan atau kepuasan pada penumpang.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Mengingat karena keterbatasan penulis, baik dari waktu dan sebagainya, maka penulis memberikan saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut :

Diharapkan dapat menemukan permasalahan yang berada dan lebih mendetail pada fasilitas ruang tunggu keberangkatan di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Internasional Sepinggan (SAMS) Balikpapan.

Penelitian selanjutnya dapat meneliti pokok pembahasan yang tidak hanya menitik beratkan pada fasilitas ruang tunggu dan kepuasan penumpang dapat memperkaya teori-teori yang berguna dikemudian hari.

PENELITIAN LANJUTAN

Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambahkan variabel bebas lainnya yang lebih bervariasi guna mendapatkan informasi mengenai pengaruh variabel terikat dari kepuasan pelanggan seperti, harga, biaya, efektivitas serta efisiensi pelayanan agar penelitian yang akan datang menjadi lebih lengkap karena masih ada pengaruh lain dari variabel-variabel independent lain di luar penelitian ini

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam pembuatan Jurnal Penelitian ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri dikarenakan telah berjuang sejauh ini, selain itu ucapan terima kasih saya ucapkan kepada :

1. Orang tua saya yang telah memberikan dukungan dan doa dalam proses penulisan jurnal
2. Ibu Vidyana Mandrawaty, S.E., M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
3. Ibu Nanik Riananditasari, S.S., M.A. selaku dosen pembimbing
4. Seluruh pihak yang telah membantu dalam proses pengisian kuesioner

DAFTAR PUSTAKA

- Basith, A., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2014). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2.
- Cakti, A. (2020, April 09). *Dampak COVID-19, AP I sesuaikan operasional 15 bandara*. Retrieved Agustus 30, 2020, from antaranews.com: <https://www.antaranews.com/berita/1413562/dampak-covid-19-ap-i-sesuaikan-operasional-15-bandara#mobile-src>
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis Multiyarite Dengan Program SPSS Cetakan Keempat*. Semarang: Baan Universitas Dipenogoro.
- Maulana, A. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAAN HARGA TERHADAP. *Jurnal Ekonomi*, 115-116.
- Natalia, Nurhayati, & Eka Apria. (2020). KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS FISIK TERHADAP. *JAB Vol.6 No.01, Juni 2020* , 28-29.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP. *Jurnal Administrasi Bisnis* , 9.
- Santosa, D. (2007). Analisis kepuasan konsumen terhadap ruang tunggu terminal bandara Adisujipto Yogyakarta. *Journal Skripsi*, 24.
- Silaban, M. W. (2021, Oktober 25). *AP I bandara Sepinggan Optimis Target 3,4 Juta Penumpang di 2021 tercapai*. Retrieved November 2021, 28, from bisnis.tempo.co: <https://bisnis.tempo.co/read/1520759/ap-i-bandara-sepinggan-optimistis-target-34-juta-penumpang-di-2021-tercapai/full&view=ok>
- Sinulingga, S. (2020). Pengaruh Kualitas pelayanan dan. *UNIVERSITAS DHARMAWANGSA*, 22.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2015). *Metode Penulisan Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV.Alfabeta.

Supangat, A. (2006). *Statistika Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Pustaka.

Syafaat, Rois Arifin, & Afi Rahmat. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kompetensi Dosen Terhadap. *e - Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN*, 124-125.