

Effect of Waiting Room Services and Facilities on Passenger Satisfaction at Komodo Labuan Bajo Airport

Nining Suharni^{1*}, Hodi²

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan,
Yogyakarta

Corresponding Author: Nining Suharni Niningsuharni169@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Service Quality, Facilities, Passenger Satisfaction

Received : 5 June

Revised : 22 June

Accepted: 23 July

©2023 Suharni, Hodi: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

One of the endeavors to energize the advancement of air transportation is through the improvement of all frameworks and their supporting parts, including the traveler terminal. The air terminal structure is an interfacing part between land transportation modes and air transportation modes, should have the option to serve the quantity of traveler developments during top hours and with making arrangements for the drawn out period at Komodo Labuan Bajo Air terminal. The quantitative An investigation method that takes into account the way of thinking of positivism, which is utilized to look at a populace or test, the information is gathered with research instruments, the idea of the information examination is measurable/quantitative, the reason for which is to test the speculations that still up in the air and to do different tests comprising of legitimacy, ordinariness and furthermore utilizing the old style supposition test and t, f, and R2 tests, all of which will be completed by the specialist. We took a gander at X1 and X2 on Y and found that how great travelers and things they approach can influence how blissful they are. At the point when we take a gander at the information, we see that 79.6% of Y is impacted by X1 and X2, however 20.4% is affected by different things that we didn't study. We likewise find that X1 and X2 unequivocally affect Y, and that implies H3 is right

Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Udara Komodo Labuan Bajo

Nining Suharni^{1*}, Hodi²

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta

Corresponding Author: Nining Suharni Niningsuharni169@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Penumpang

Received : 5 June

Revised : 22 June

Accepted: 23 July

©2023 Suharni, Hodi: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Salah satu upaya untuk mendorong kemajuan transportasi udara adalah melalui pembenahan seluruh kerangka dan bagian pendukungnya, termasuk terminal penumpang. Struktur terminal udara yang merupakan bagian penghubung antara moda transportasi darat dan moda transportasi udara, harus dapat melayani jumlah pergerakan penumpang pada jam-jam sibuk dan dengan melakukan pengaturan untuk jangka waktu yang telah ditentukan di Terminal Udara Komodo Labuan Bajo. Strategi pengujian kuantitatif adalah suatu teknik eksplorasi dalam sudut pandang positivisme, yang digunakan untuk melihat suatu populasi atau pengujian, informasi dikumpulkan dengan instrumen penelitian, gagasan pengujian informasi bersifat terukur/kuantitatif, alasannya adalah untuk menguji spekulasi yang masih mengudara dan melakukan berbagai pengujian yang terdiri dari legitimasi, ordinariness dan selanjutnya menggunakan uji anggapan gaya lama dan uji t, uji f dan uji R2 yang akan diselesaikan oleh ahli. Menyatakan X1 dan X2 pada Y dan menemukan bahwa betapa hebatnya pelancong dan hal-hal yang mereka dekati dapat memengaruhi betapa bahagiannya mereka. Ketika kita melihat informasinya, kita melihat bahwa 79,6% Y dipengaruhi oleh X1 dan X2, tetapi 20,4% dipengaruhi oleh hal-hal lain yang tidak kita pelajari. Kami juga menemukan bahwa X1 dan X2 benar-benar mempengaruhi Y, dan itu berarti H3 benar

PENDAHULUAN

Transportasi udara memberikan keuntungan elektif yang dapat mempersingkat kesempatan untuk menempuh jarak yang signifikan. Salah satu upaya untuk memberdayakan kemajuan transportasi udara adalah melalui pembenahan seluruh kerangka dan bagian pendukungnya, termasuk terminal penumpang. Bangunan terminal udara yang merupakan bagian penghubung antara moda transportasi darat dan moda transportasi udara, harus mampu melayani jumlah pergerakan penumpang pada jam-jam sibuk dan denganantisipasi waktu tempuh yang panjang. Struktur terminal juga harus mempertimbangkan aktivitas yang dapat disesuaikan dan menghindari batasan yang dapat muncul saat berkembang. Faktor administrasi dan keamanan merupakan salah satu kunci bisnis sebagai gambaran kepribadian perusahaan. Administrasi penerbangan dan keamanan sebagai bentuk administrasi yang diberikan oleh terminal udara memainkan peran utama dalam kegiatan penting penerbangan. Pelaksanaannya dibatasi oleh Negara dan arahnya diselesaikan oleh otoritas publik dalam kerangka dukungan, keamanan, dan kesejahteraan terbang bersama.

Prosedur untuk melacak klien baru dengan memegang klien yang sudah ada dan membuat keuntungan unik adalah sifat dari teknik administrasi. Kualitas bantuan yang baik akan memengaruhi pemenuhan, di mana pembeli merasa dihargai. Mengenai administrasi yang dimaksud dalam buku bantuan umum para pelaksana, ini adalah kursus pemenuhan kebutuhan dimana penekanannya adalah pada administrasi yang diberikan kepada pelanggan untuk mendapatkan pemenuhan dalam permintaan yang memuaskan (Fakhrudin, 2021)

Kepuasan adalah reaksi penjelajah terhadap pemikiran yang ditawarkan kantor pemandu. Dengan fasilitas salon yang baik, Wisatawan akan merasa puas karena kerinduannya terpenuhi. Kepuasan wisatawan juga akan menumbuhkan rasa percaya dan pengabdian sehingga mereka akan memanfaatkan bantuan tersebut setidaknya beberapa kali (Abdurrahman 2022). Tempat kerja merupakan hal yang signifikan untuk menumbuhkan tingkat kepuasan seperti kenyamanan klien (Fakhrudin, 2021). Tempat kerja merupakan bagian terpenting dalam memamerkan barang, karena barang yang dikirim ke pembeli membutuhkan kantor bantuan untuk membantu pengiriman barang tersebut (Fakhrudin, 2021).

Peraturan kantor di terminal Komodo Labuan Bajo Air harus dievaluasi, khususnya kantor wilayah duduk. Area tempat duduk sangat penting untuk dijelajahi karena merupakan salah satu tempat Sebelum mengambil penerbangan, wisatawan menghabiskan waktu. Selain itu, wisatawan akan merasa nyaman di area salon jika terdapat kantor yang bagus, dan wisatawan akan merasa nyaman dalam rombongan jika terdapat fasilitas yang baik tersedia di terminal Komodo Labuan Bajo Air.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Bandar Udara

Sesuai dengan Flying Rules (No. 1 Tahun 2009), terminal udara adalah suatu kawasan darat atau perairan yang dapat dimanfaatkan sebagai tempat lepas landas pesawat terbang, penumpukan penumpang, penumpukan dan pengiriman barang dagangan, serta tempat angkutan intra dan multiguna yang dilengkapi dengan tempat kerja. Untuk keamanan dan keamanan penerbangan juga base camp dan lingkungan kerja pendukung lainnya (Litbang et al. 2015).

2. Kepuasan Penumpang

(a) Kepuasan

Kepuasan pelanggan menurut (Yoga et al. 2020) adalah suatu kondisi yang menggambarkan kepuasan dan, yang mengejutkan, melampaui asumsi klien untuk bantuan atau barang atau administrasi yang dilakukan oleh kepala / produser / penghibur bisnis. Seperti yang ditunjukkan oleh (Litbang et al. 2015) Perasaan senang atau frustrasi seseorang setelah melihat presentasi (hasil) dan asumsi untuk suatu barang disebut pemenuhan. Ketika harapan, kebutuhan, dan keinginan pelanggan dapat dipenuhi oleh barang, ini disebut pemenuhan dikonsumsi. Dari pengertian di atas, cenderung beralasan bahwa, Pemenuhan adalah bantuan yang diinginkan dan diharapkan oleh klien dengan senang hati, yang ditunjukkan dengan kebutuhan dan dapat dipenuhi melalui barang/administrasi yang dikonsumsi. Kemudian unsur-unsur pembentuk pemenuhan pelanggan yang digunakan adalah:

1) *Tangible*

Tangible (Bukti aktual) dicirikan sebagai kemampuan organisasi untuk menunjukkan keberadaannya, seperti keadaan struktur terminal udara, kantor inovatif yang mudah diakses, penampilan yang representatif. Secara umum, ini berkaitan dengan bukti fisik yang terlihat.

2) *Reliability*

Reliability (Keandalan) mengacu pada kapasitas bisnis untuk memenuhi janjinya kepada pelanggan.

3) *Responsiveness*

Responsiveness (Daya tanggap) menyiratkan kapasitas organisasi untuk menunjukkan kapasitas untuk menawarkan dukungan yang cepat dan tepat kepada klien.

4) *Empathy*

Empathy (Perhatian) mengacu pada perhatian individu perusahaan kepada pelanggan dengan tujuan untuk lebih memahami kebutuhan dan keinginan mereka.

5) *Assurance*

Assurance (Jaminan dan kepastian) dalam kaitannya dengan kapasitas karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap perusahaan di kalangan pelanggan, yang meliputi aspek etika karyawan, kredibilitas, dan keselamatan pelanggan.

6) *Information Visibility*

Information visibility memberikan pemahaman tentang kapasitas organisasi untuk memberikan data rencana penerbangan yang tepat dan berbagai tanda yang terkait dengan data.

7) *Convenience*

Convenience adalah kapasitas terminal udara untuk menawarkan kantor pendukung yang dibutuhkan oleh pembeli, misalnya tempat makan, toko ATM dan lain-lain.

8) *Security*

Security adalah kapasitas organisasi untuk memberikan keyakinan bahwa semua baik untuk kehadiran pelanggan di terminal udara dan keamanan untuk semua kantor di terminal udara.

(b) Penumpang

Pemudik adalah setiap orang yang dipindahkan atau seorang musafir yang harus diberangkatkan dengan pesawat atau perangkat keras transportasi lainnya, berdasarkan pengesahan dari badan atau kantor yang menyelenggarakan pengangkutan (organisasi pesawat terbang, organisasi pengantaran dan lain-lain). Tidak termasuk pelancong adalah grup atau tim penerbangan. Traveler adalah orang atau rombongan yang bepergian dengan pesawat

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut (MY Bahtiar 2017), adalah pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan yang disertai dengan keinginan pembeli dan ketepatan teknik pengiriman sehingga dapat memenuhi harapan dan pemenuhan pelanggan tersebut. Menurut (MY Bahtiar 2017), pengertian kualitas administrasi adalah pekerjaan untuk memenuhi persyaratan yang diikuti oleh keinginan pembeli dan ketepatan strategi pengiriman untuk memenuhi asumsi dan pemenuhan klien tersebut. Dalam kualitas bantuan yang sangat baik, ada beberapa jenis tindakan administrasi, termasuk yang berikut:

- i) Ketepatan administrasi, khususnya membatasi kesalahan dalam administrasi dan bursa.
- ii) Kesopanan dan kebajikan sambil menawarkan bantuan apapun.
- iii) Kemudahan mendapatkan organisasi, misalnya keterbukaan SDM untuk membantu melayani klien, serta mendukung lingkungan kerja, misalnya workstation untuk tetap waspada terhadap aksesibilitas barang
- iv) Kenyamanan klien, seperti wilayah, area parkir, area tempat duduk terbuka, kantor kebersihan, ketersediaan informasi, dan sebagainya.

(MY Bahtiar, 2017), yang menyatakan bahwa lima dimensi layanan berikut sering digunakan dalam evaluasi kualitas layanan:

a) *Reliability* (Keandalan), Keandalan Kemampuan untuk melakukan aktivitas yang ideal segera, tepat dan dapat diterima tersirat dari ketergantungan. Eksekusi mendukung kebutuhan untuk memenuhi harapan pelanggan, seperti ideal, ramah, dan lebih peka terhadap pembeli.

b) *Responsiveness* (Responsiveness), Responsiveness, arti dari responsiveness disini menyinggung tentang kemampuan suatu asosiasi untuk memberikan respon yang cepat dan tepat kepada klien dengan menyampaikan informasi yang jelas kepada mereka, karena membuat klien diam saja tanpa kejelasan dapat menyebabkan pandangan negatif tentang sifat layanan yang diberikan organisasi.

c) *Assurance* (Jaminan), jaminan yang dimaksud adalah informasi, keramahan dan kapasitas perwakilan untuk membuat kepercayaan klien terhadap staf administrasi organisasi, termasuk:

- (1) Correspondence (Korespondensi)
- (2) Credibility (Validitas)
- (3) Security (Keamanan)
- (4) Capability (Kemampuan)
- (5) Graciousness (Rasa Hormat)

d) *Empathy* (Empati), Simpati di sini menyimpulkan bahwa asosiasi memberikan pemikiran yang terjamin dan individual kepada setiap klien dengan berusaha memahami kebutuhan kliennya. Yang merupakan harapan bahwa suatu organisasi akan dapat secara eksplisit mengenali dan memahami persyaratan pelanggannya dan membangun memori hierarkis yang nyaman bagi kliennya.

e) *Tangibles* (Bukti Fisik), Bukti nyata yang dimaksud adalah kemampuan asosiasi untuk menunjukkan kehadirannya kepada pihak-pihak yang tidak digerakkan oleh asosiasi. Penampilan nyata dan kapasitas tempat kerja dan pendirian asosiasi serta lingkungan keseluruhan adalah bukti nyata dari organisasi yang diberikan organisasi.

4. Fasilitas

Sesuai (Yoga et al. 2020) kantor adalah kerangka kerja atau kendaraan untuk melakukan atau bekerja dengan sesuatu. Alat, fasilitas juga bisa dipertimbangkan. Perkantoran biasanya diasosiasikan dengan kepuasan suatu yayasan publik yang terdapat dalam suatu organisasi atau perkumpulan. Kantor digunakan dalam siklus lepas landas. (MY Bahtiar 2017) mengungkapkan bahwa ada beberapa penanda yang banyak digunakan di perkantoran, antara lain:

I) *Persiapan/Pemikiran Spasial*. Untuk memicu reaksi ilmiah dan mendalam dari orang-orang yang melihatnya, organisasi harus mempertimbangkan, mengkonsolidasikan, dan selanjutnya mengembangkan perspektif seperti permukaan, variasi, pelipur lara, dll.

II) *Penataan Ruang*. Dalam hal penataan ruang, jumlah dan letak furnitur atau perlengkapan lain di dalam ruangan harus memadai untuk membuat tamu merasa nyaman, dan juga harus mampu menampung pengunjung dalam jumlah yang banyak.

III) *Instalasi dan Dekorasi*. Hal ini digunakan untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan seperti tempat duduk, love gear, pembersih cuci tangan, terminal listrik, presentasi informasi, dan lain-lain.

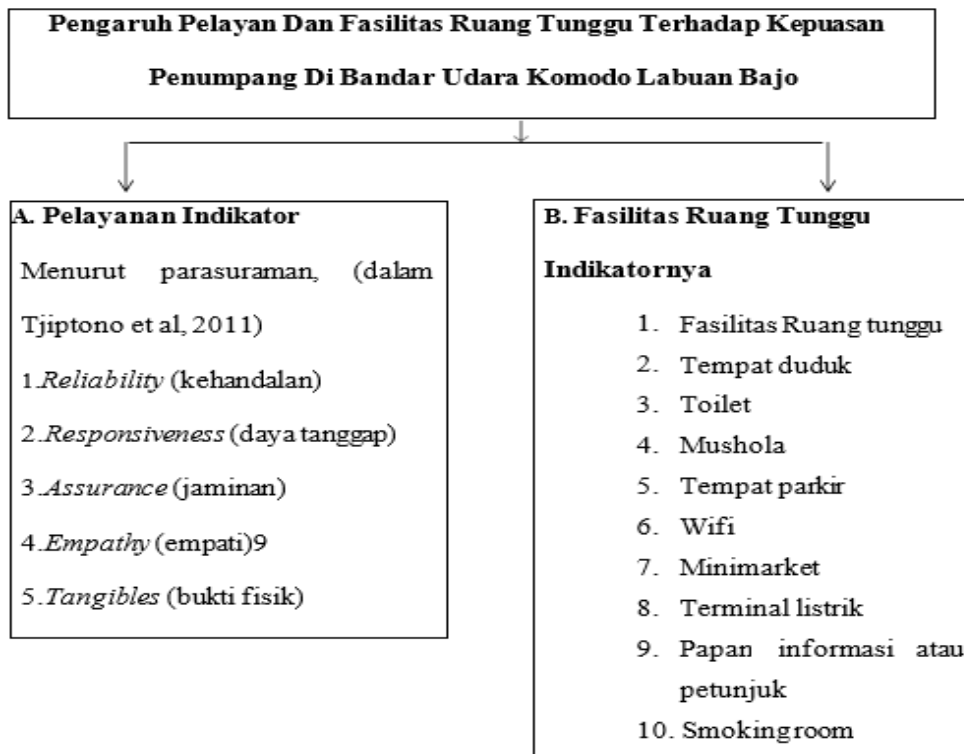
IV) *Representasi Grafis dari Berbagai Pesan*. Bagian-bagian penting dan saling terkait dari komponen ini adalah tampilan visual, penentuan area, penentuan struktur aktual, dan penentuan keberadaan tanda atau gambar yang digunakan untuk tujuan akhir dalam pikiran. Misalnya foto, lembar data atau tanda alarm (menemukan beberapa tempat/wilayah untuk klien atau pembeli).

V) *Mendukung Bagian*. Untuk keadaan ini bagian pendukung yang dimaksud adalah tempat kerja pendukung, misalnya terminal listrik, beberapa warung makan dan minum, minimarket, ruang pemujaan Tuhan, tempat parkir, WiFi, WC, dll.

5. Kerangka Berfikir

Keterkaitan antar variabel yang diteliti secara teoritis akan dijelaskan dengan keadaan mental yang positif. Jadi secara spekulatif memahami hubungan antara faktor independen dan subordinat adalah signifikan. Keterkaitan antar variabel tersebut kemudian dibentuk sebagai perspektif penilaian. Kemudian, ketersediaan perspektif apa saja eksplorasi harus dilandasi oleh temperamen (Sugiyono, 2010). Sistem perhitungan pemeriksaan ini dapat diringkas sebagai berikut:

Tabel 1. Sistem Perhitungan Pemeriksaan



6. Hipotesis

Hipotesis hanyalah kesimpulan sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya (Hasibun, 2005). Berikut ini adalah hipotesis penelitian, yang didasarkan pada teori yang disajikan:

H1 : Pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan wisatawan di terminal Komodo Labuan Bajo Air.

H2 : Perkantoran pada dasarnya mempengaruhi kepuasan wisatawan di terminal Komodo Labuan Bajo Air

METODOLOGI

Keterkaitan antar variabel terkonsentrasi hipotesis akan dibuat masuk akal oleh keadaan mental yang positif. Jadi secara spekulatif memahami hubungan antara faktor independen dan subordinat adalah signifikan. Keterkaitan antar elemen tersebut kemudian dibentuk sebagai perspektif penilaian. Kemudian, status perspektif apa pun eksplorasi harus dilandasi oleh temperamen (Sugiyono, 2010). Kerangka konseptual Pemeriksaan ini dapat diringkas sebagai berikut:

1. Populasi dan Sampel

a) Populasi

Seperti yang ditunjukkan oleh Sugiyono (2019), penduduk adalah wilayah yang dirangkum yang terdiri dari subyek atau benda dengan kualitas tertentu yang telah dipilih oleh para ahli untuk penelitian dan telah disimpulkan. Di sini populasinya adalah semua pelancong/pembeli yang menggunakan administrasi di terminal Komodo Labuan Bajo Air

b) Sampel

Menurut Sugiyono (2019) contoh penting untuk jumlah dan kualitas yang digerakkan oleh suatu populasi. Jika ada banyak orang dan tidak memungkinkan bagi analisis untuk fokus pada segalanya, karena waktu, tenaga, dan biaya yang terbatas, maka penelitian biasanya dilakukan pada sampel yang dipilih dari populasi.

2. Teknik Pengumpulan Data

a) Populasi

Sugiyono menunjukkan hal ini (2019), Yang dimaksud dengan "populasi" adalah sekelompok subjek atau hal-hal dengan ciri-ciri tertentu yang telah dipilih oleh para ahli untuk diteliti dan telah disimpulkan. Di sini populasinya adalah semua pelancong/pembeli yang menggunakan administrasi di terminal Komodo Labuan Bajo Air.

b) Sampel

Menurut Sugiyono (2019) contoh sangat penting untuk jumlah dan kualitas yang dimiliki suatu populasi. Jika populasi sangat besar dan tidak memungkinkan bagi analisis untuk fokus pada segalanya, karena waktu, tenaga, dan biaya yang terbatas, maka penelitian biasanya dilakukan pada sampel yang dipilih dari populasi. Memanfaatkan strategi non likelihood inspecting.

Keterangan lebih lanjut :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = persentase batas toleransi kesalahan (10%)

Diketahui

N = 15.000 e = 0,1 (10%)

$$\begin{aligned}n &= N / (1 + (N \times e^2)) \\ &= 15.000 / (1 + (15.000 \times 10\%^2)) \\ &= 15.000 / 1 + (15.000 \times 10 / 100^2) \\ &= 15.000 / 1 + (15.000 \times 1 / 10^2) \\ &= 15.000 / 1 + (15.000 \times 1 / 100) \\ &= 99,337 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}\end{aligned}$$

Dari estimasi di atas diketahui bahwa uji esensial sebanyak 99.337 responden dan terkumpul menjadi 100 responden yang memanfaatkan organisasi di terminal Komodo Labuan Bajo Air.

3. Teknik Pengumpulan Data

Metode pemilahan informasi dalam penelitian ini meliputi:

a. Observasi

Persepsi atau persepsi dalam penelitian ini memfokuskan dan merekam kekhasan isu-isu yang terjadi dalam organisasi dan ruang duduk perkantoran di terminal Komodo Labuan Bajo Air. Hasil yang didapatkan dari persepsi yang dibuat oleh pembuat adalah beberapa foto yang dapat diakses di tampilan terminal di terminal Komodo Labuan Bajo Air.

b. Kuisisioner

Kuesioner merupakan salah satu instrument lagi untuk menjangkau informasi, untuk keadaan ini anggota atau sebaliknya responden memberikan jawaban atas pertanyaan atau penjelasan yang diberikan oleh ahli pada lembar atau halaman ikhtisar (Sugiyono, p2016). Sebagai uji eksplorasi, penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data dari responden yang belum menyelesaikan survei secara lengkap. Tiga puluh pertanyaan akan dibagikan kepada pelaut yang melakukan perjalanan melalui udara dalam survei penelitian ini terminal Komodo Labuan Bajo Air.

4. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

a) Uji Validitas

Sejauh mana tingkat sebuah legitimasi kuesioner yaitu: Berdasarkan signifikansi

(a) Dalam hal harga bunga $> 0,05$, barang tersebut dinyatakan tidak sah

(b) Jika nilai kepentingan $< 0,05$, maka dinyatakan signifikan

2. Berdasarkan Nilai Korelasi

(a) Dalam hal nilai r hitung $< r$ tabel, barang dinyatakan tidak sah Dalam hal nilai r hitung $> r$ tabel, hal tersebut dinyatakan substansial. Seharusnya substansial dengan asumsi nilai kritis adalah $< \alpha = 0,05$ atau $< 5\%$ (Saat ini, 2011).

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variable Fasilitas (X2)

NO	Butir	R Hitung	R Tabel (N = 100)	Keterangan
1.	P1	0,650	0,197	Valid
2.	P2	0,745	0,197	Valid
3.	P3	0,526	0,197	Valid
4.	P4	0,734	0,197	Valid
5.	P5	0,582	0,197	Valid
6.	P6	0,828	0,197	Valid
7.	P7	0,458	0,197	Valid
8.	P8	0,611	0,197	Valid
9.	P9	0,670	0,197	Valid
10.	P10	0,715	0,197	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)

NO	Butir	R Hitung	R Tabel (N = 100)	Keterangan
1.	P1	0,674	0,197	Valid
2.	P2	0,678	0,197	Valid
3.	P3	0,534	0,197	Valid
4.	P4	0,688	0,197	Valid
5.	P5	0,654	0,197	Valid
6.	P6	0,803	0,197	Valid
7.	P7	0,653	0,197	Valid
8.	P8	0,650	0,197	Valid
9.	P9	0,661	0,197	Valid
10.	P10	0,511	0,197	Valid

Berdasarkan tabel di atas, semua penjelasan karena r hitung memiliki prioritas lebih tinggi dari r tabel, maka yang sudah dicoba dianggap valid.

b.Uji Reliabilitas

Instrumen untuk memperkirakan jajak pendapat yang menunjukkan variabel atau konstruksi adalah kualitas yang tak tergoyahkan. Jika tanggapan seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau dapat diprediksi dari waktu ke waktu, survei tersebut seharusnya solid. ketergantungan di bawah 0,6 tidak bagus, sementara 0,7 dapat mengasumsikan nilai Alpha Cronbach > 0,6 Sekarang, (2011).

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,851	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,853	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y1)	0,844	Reliabel

Mengingat konsekuensi dari tabel 4.6, cenderung terlihat bahwa Cronbach Alpha bernilai 3 faktor, yaitu: Kualitas Administrasi (X1) sebesar 0,851, Perkantoran (X2) sebesar 0,853 dan Pemenuhan Wisatawan sebesar 0,844, dan itu menyiratkan bahwa 3 faktor berada pada skala > 0,60, dan itu menyiratkan bahwa setiap hal pernyataan dinyatakan solid. Karena 3 faktor > 0,60, informasinya solid.

3. Uji Asumsi Klasik

Strategi dinamis untuk tes biasa yaitu

A. Jika nilai kepentingan > 0,05, informasi tersebut biasanya disesuaikan

B. Jika nilai kepentingan < 0,05 maka informasi tersebut tidak sesuai

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.28103031
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.056
	Negative	-.067
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Dapat disimpulkan bahwa data pada tabel di atas adalah normal karena seperti yang ditunjukkan di atas, hasil si signifikan pada Tabel 4.7 sama atau lebih besar dari 0,05 sebesar 0,095. Ini juga menunjukkan bahwa informasi yang tersisa biasanya disebarluaskan dan juga dapat dipahami oleh hasil penyelidikan grafis.

(a) Uji Multikolinearitas

Menurut Gujarati (2012), tidak ada gejala multikolinearitas jika nilai VIF turun di bawah batas VIF 10. Rumus yang digunakan menurut Santoso (2012) adalah sebagai berikut:

$$VIF = \frac{1}{Tolerance} \text{ atau } tolerance = \frac{1}{VIF}$$

(1) Dilihat dari nilai resistansi: jika nilai pada resiliensi lebih menonjol > 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

(2) Perhatikan informasi VIF: dengan asumsi nilai VIF di bawah <10,00, berarti tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolonieritas

Variable bebas	Tolerance	Vif	Keterangan
X1	0,276	3.621	Non Multikolinieritas
X2	0,276	3.621	Non Multikolinieritas

Dapat dilihat dari tabel 6 bahwa nilai toleransi untuk kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) masing-masing adalah 0,347 dan 2,884, sedangkan nilai VIF untuk kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) adalah 2,884. Kesimpulan berikut dapat ditarik dari tabel 4.8:

- a. Nilai resistansi: $0,276 > 0,10$, maka tidak terjadi multikolinearitas.
- b. Nilai VIF: $3,621 < 10,00$ benar-benar dimaksudkan agar tidak terjadi multikolinearitas.

C. Uji Heteroskedastitas

Jika nilai signifikansi ketika nilainya lebih besar dari 0,05, biasanya diasumsikan bahwa heteroskedastisitas tidak ada; Namun, dengan asumsi bahwa nilainya di bawah 0,05, dapat dikatakan bahwa ada masalah heteroskedastisitas.

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.145	2.110		1.016	.312		
	Kualitas pelayanan	.071	.090	.068	.790	.431	.276	3.621
	fasilitas	.862	.089	.836	9.667	.000	.276	3.621

a. Dependent Variable: kepuasan penumpang

Dari tabel 7 dapat kita lihat

- a. Nilai sig pada X1 adalah $0,431 > 0,05$ sehingga cenderung disimpulkan terjadi masalah heteroskedastisitas.
- b. Nilai sig pada X2 adalah $0,000 < 0,05$ sehingga cenderung diduga tidak terjadi heteroskedastisitas.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai sig X1 memiliki masalah heteroskedastisitas, sedangkan X2 tidak memiliki masalah heteroskedastisitas.

4. Uji Regresi Linear Berganda

Kemampuan pemeriksaan straight relaps yang berbeda adalah untuk menunjukkan pengaruh administrasi (X1) dan perkantoran (X2) terhadap pemenuhan wisatawan (Y). Ketika diuraikan secara efisien, jenis kondisi kekambuhan langsung yang berbeda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e,$$

Keterangan :

- Y : Variabel terikat (kepuasan)
- X1 : Variable bebas satu (kualitas pelayanan)
- X2 : Variabel bebas dua (fasilitas)
- a : Nilai konstanta
- b1 : Nilai koefisien regresi X1
- b2 : Nilai koefisien regresi X2
- e : Standar error

5. Uji Hipotesis

(a) Uji T

Uji t seperti yang ditunjukkan oleh Nadira Amira bermaksud untuk menunjukkan apakah faktor otonomi hanya mempengaruhi variabel terikat (2020). Rumus untuk menentukan nilai t tabel adalah $t_{tabel} = (t_{/2; n-k-1})_p$

Data :

α = Nilai Kepentingan 0,05

n = Jumlah Tes

k = Jumlah Faktor X

Alasan navigasi:

1) Jika t hitung nilai t tabel, maka ada pengaruh dari suatu variabel otonom (X) ke faktor dependen (Y) atau spekulasi diakui.

2) Dalam hal t hitung \leq t tabel, tidak berdampak faktor bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau spekulasi diberhentikan.

(b) Uji F (Uji Keterandalan Model)

Ghozali (2018) mengatakan bahwa uji F statistik membutuhkan nilai signifikansi F 0,05 untuk menguji hipotesis. Jika ini terjadi, hipotesis alternatif diterima, yang mengatakan bahwa semuanya independen pada saat yang sama dan mempengaruhi variabel dependen.

Cari resep:

F tabel memiliki nilai Ftabel = (k; n-k)

Keteranganp:

k = Jumlah VariabelpBebas

n = Jumlah Sampel

(c) Koefisien Determinasi (R²)

Sebagaimana ditunjukkan oleh Priyatno (2016), bahwa untuk kekambuhan dengan banyak faktor otonom, R² yang diubah digunakan sebagai koefisien jaminan. R kuadrat yang diubah adalah nilai R kuadrat yang diubah. Besarnya koefisien penjaminan beda (Ubah R kuadrat) atau R² adalah antara dan 1 atau $0 < R^2 < 1$. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kontribusi variabel yang independen dari variabel dependen semakin meningkat dengan semakin tingginya R² (mendekati 1) dari hasil perhitungan. Di sisi lain, dengan asumsi R² lebih sederhana (lebih seperti 0), dapat diasumsikan bahwa komitmen variabel otonom terhadap variabel dependen semakin sederhana.

(d) Hipotesis

H1: Terdapat pengaruh value fair and square terhadap traveler fulfillment di terminal Labuan Bajo Air.

H2: Terdapat pengaruh Perkantoran Area Duduk terhadap Pemenuhan Wisatawan di Terminal Komodo Labuan Bajo Air.

H3: Pengaruh kualitas administrasi dan ruang duduk kantor sekaligus mempengaruhi kepuasan penumpang di terminal Komodo Labuan Bajo Air.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Regresi Liner Berganda

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.145	2.110		1.016	.312		
	Kualitas pelayanan	.071	.090	.068	.790	.431	.276	3.621
	fasilitas	.862	.089	.836	9.667	.000	.276	3.621

a. Dependent Variable: kepuasan penumpang

Banyak penyelidikan kambung langsung dilakukan dengan menetapkan kondisi:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e,$$

$$\hat{Y} = 26,196 + 0,021X_1 + 0,681X_2 + e,$$

Dari situasi di atas kita bisa melihat itu

- a. Nilai tetapnya adalah 2.145 dimana jika kualitas pelayanan 0 dan pelayanan 0 maka minat wisatawan hanya 2.145
- b. Dilihat dari nilai koefisien relaps (X1) sebesar 0,071, maka nilai (X1) adalah kualitas pertolongan positif yang dapat menunjukkan adanya hubungan searah antara kualitas administrasi (X1) dan kepuasan wisatawan (Y)
- c. Dilihat dari nilai koefisien relaps (X2) sebesar 0,862, maka nilai (X2) yang merupakan kantor positif dapat menunjukkan adanya hubungan searah antara hubungan antara kantor X2 dengan pemenuhan perjalanan Y.

2. Uji Hipotesis

a. Uji T

Tabel 9. Uji T

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.145	2.110		1.016	.312		
	Kualitas pelayanan	.071	.090	.068	.790	.431	.276	3.621
	fasilitas	.862	.089	.836	9.667	.000	.276	3.621

a. Dependent Variable: kepuasan penumpang

1) Apabila nilai sig < 0,05, atau t hitung > t tabel, maka ada pengaruh variabel x terhadap y

2) Jika nilai sig > 0,05 atau thitung < ttabel, maka tidak ada pengaruh variabel x terhadap faktor y

$$T \text{ tabel} = t (a/2 ; n-k - 1) = t (0,025;97) = 1,984$$

Nilai sig diketahui. untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah 0,312 > 0,05 dan nilai t hitung adalah 0,790 < t tabel 1,984 sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diakui yang berarti peristiwa atau ada pengaruh antara faktor X1 terhadap faktor

Y. Sehingga Sangat mungkin beralasan bahwa H1 diakui karena X1, khususnya kualitas bantuan dapat mempengaruhi varian Y, yaitu kepuasan wisatawan.

b. Uji F

Tabel 10. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1877.596	2	938.798	193.837	.000 ^b
	Residual	469.794	97	4.843		
	Total	2347.390	99			
a. Dependent Variable: kepuasan penumpang						
b. Predictors: (Constant), fasilitas, Kualitas pelayanan						

Jika nilai sig < 0,05 atau F hitung > F tabel maka ada pengaruh variabel x sekaligus pada variabel Y. Jika nilai sig > 0,05 atau F hitung < F tabel maka tidak ada pengaruh terhadap faktor x sedangkan pada faktor Y. F tabel = $(k ; n-k) = (2 ; 98) = 3,09$

Nilai sig diketahui di atas untuk pengaruh X1 dan X2 sedangkan pada Y setara dengan 0,000 < 0,05 dan nilai F hitung adalah 193,839 > f tabel 3,09, sehingga dapat diduga bahwa H3 dapat diterima karena terdapat pengaruh antara X1 dan X2 sekaligus terhadap Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa X1 adalah kualitas pelayanan dan X2 adalah perkantoran yang sekaligus dapat mempengaruhi variabel Y yaitu pemenuhan wisatawan.

c. Koefisien Determinasi

Tabel 11. Uji R2

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.894 ^a	.800	.796	2.201	1.561
a. Predictors: (Constant), fasilitas, Kualitas pelayanan					
b. Dependent Variable: kepuasan penumpang					

Dilihat dari hasil di atas, sangat mungkin terlihat bahwa R Square adalah 0,796, hal ini menunjukkan bahwa pengaruh faktor X1 dan X2 secara bersamaan terhadap faktor Y adalah 79,6% sedangkan satu lagi 20,4% dipengaruhi oleh faktor berbeda yang tidak tercatat dalam ulasan.

1. Pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan penumpang

Mengingat efek samping dari pemeriksaan yang telah dilakukan dengan menyebarkan jajak pendapat kepada wisatawan di atas 100 wisatawan yang telah memenuhi langkah-langkah yang diyakini pembuatnya di sini harus menunjukkan bahwa dampak yang terjadi antar atribut administrasi dan kepuasan wisatawan. Hal ini dapat dibuktikan melalui uji T dalam ulasan ini, khususnya variabel kualitas bantuan (X1) dapat menunjukkan bahwa diketahui nilai sig. untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah 0,312 > 0,05 dan nilai t hitung 0,790 > t tabel 1,984 sehingga dapat diduga H1 diterima. Hal ini sangat

dimaksudkan bahwa di sini ada dampak yang terjadi antara kualitas administrasi yang menggabungkan struktur aktual (substansial), daya tanggap, ketergantungan, afirmasi dan simpati dari lima hal tersebut yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan dengan sifat administrasi yang diberikan oleh pihak.

2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang

Dilihat dari hasil pengujian yang telah dilakukan oleh pembuatnya, dapat dilihat dari uji T untuk variabel X2, khususnya kantor-kantor yang dapat diakses, dapat dilihat bahwa diketahui besaran insentif untuk dampak X2 pada Y adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $9,667 > t$ tabel 1,984, artinya H2 diakui karena ada pengaruh di kantor antara lain ruang yang dapat diakses, peralatan yang dapat diakses dan dekorasi sesuai dengan norma-norma yang ditetapkan dalam pedoman Klerus Perhubungan tentang Pemenuhan Pemudik di Terminal Komodo Labuan Air Bajo.

3. Fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan penumpang

Hal ini dapat diselesaikan karena perkantoran merupakan salah satu unsur yang dapat meningkatkan minat pelanggan administrasi di terminal udara, semakin baik akses kantor maka semakin penting tingkat kepuasan penumpang terhadap kantor yang tersedia di terminal udara Komodo Labuan Bajo. Sifat administrasi dan kantor pada dasarnya dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan. Mengingat akibat dari uji F yang telah dilakukan oleh penyusun terhadap faktor (X1) kualitas administrasi dan (X2) perkantoran yang sangat berpengaruh terhadap variabel (Y) kepuasan pemudik disini menunjukkan bahwa diketahui nilai sig di atas untuk pengaruh X1 dan X2 secara esensial terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai sig di atas untuk pengaruh X1 dan X2 secara esensial terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung sebesar $193,839 > f$ tabel 3,09, maka sangat dapat diduga bahwa H3 dapat diterima karena terdapat adalah dampak yang sangat besar di suatu tempat di kisaran X1 dan X2 pada Y. Jadi dari hasil di atas kita dapat menyimpulkan bahwa sifat administrasi dan kantor dapat mempengaruhi atau secara fundamental mempengaruhi kesenangan wisatawan yang ada di terminal Komodo Labuan Bajo Air.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Ilmuwan dan peneliti berikutnya berharap dapat membuat atau menambahkan penelitian ini dari semua bagian bandara dan juga dapat memberikan masukan, dan dapat melanjutkan penelitian ini menurut perspektif yang bervariasi seperti yang ditunjukkan oleh rencana pemeriksaan dan jumlah faktor baru menurut ahli berikutnya harus dilakukan dan diharapkan dapat mendukungnya di kemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman. 2022. "Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal." 4: 1400-1410.
Aprilliyani², Riad Al Hamdani¹ dan Renny. "Riad Al Hamdani¹ dan Renny Aprilliyani² ABSTRAK." : 18-25.
- Fakhrudin, Arif. 2021. "Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadi Negoro Jember." 10(1): 97-107.
- Fasilitas, Pengaruh et al. 2017. "Jurnal Perhubungan Udara Penumpang Di Bandara Husein Sastranegara Bandung The Influence of Facility , Service and Accessibility Information on Passenger Satisfaction Level at Husein Sastranegara Airport - Bandung." : 27-42.
- Kewarganegaraan, Jurnal et al. 2022. "Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya." 6(1): 307-21.
- Litbang, Pusat et al. 2015. "Jurnal Perhubungan Udara Pelayanan Penumpang Angkutan Udara di Terminal 2 Domestik Bandar Udara Juanda Surabaya Passenger Air Transport Services in the Domestic Terminal Juanda Airport Surabaya Siti Masrifah." : 219-32.
- Mahendra, Alma Dwi, Sekolah Tinggi, dan Teknologi Kedirgantaraan. 2022. "The Effect Of Health Check Services And Facilities During The Covid-19 Pandemic On Passenger Comfort (Case Study At Yogyakarta International Airport) Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas
- Pemeriksaan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kenyamanan Penumpang (Studi Kasus Pada Bandar Udara Internasional Yogyakarta)." 2(1): 23-38.
- Purwita, Wiwit, dan B P Kusumo Bintoro. 2019. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Penumpang . Studi Kasus : Pelayanan Jasa Penumpang di Bandara Wiriadinata Tasikmalaya." 2(3): 120-27.
- Sastranegara, Husein et al. 2013. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan." : 103-9.
- Yoga, Ok, Syah Putra, Sarinah Sihombing, dan Chaidir Tasran. 2020. "WARTA ARDHIA Jurnal Perhubungan Udara Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Digital Terhadap Kepuasan Penumpang di The Effect of Services and Digital Facilities on Passenger Satisfaction at Kualanamu Internasional Airport." 9066

Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.

Djunaidi, Mahbub. *Kolom Demi Kolom*. Malang: Literasi Nusantara, 2017.

Bahtiar, Ahmad dan Rahardja, Edy. 2017. Pengaruh Brand Equity, Harga dan Distribusi terhadap Keputusan Pembelian Vape (Studi pada Vape Store 5 Time). *Diponegoro Journal of Management*. Volume6, Nomor 4