

The Effect of Concordia Lounge Facilities on Airport Passenger Satisfaction at Yogyakarta International Airport

Andika Yusuf Maulana^{1*}, Nuning Agustina Ambarsari²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara,
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta

ABSTRACT: The purpose of the study was to find out and analyze whether there was any effect the concordia lounge facility had on passenger satisfaction. Data collection is carried out by questionnaires conducted in the concordia lounge of Yogyakarta International Airport airport to obtain primary data. The research method uses an associative method with a quantitative approach with a simple linear regression analysis which can be obtained with a result of $Y = -1.724 + 1.416 X$ and the correlation coefficient value $R = 0.926$. Then the coefficient of determination R^2 is obtained at 85.8% while 14.2% is influenced by other factors. Based on the t test obtained a result of $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($21,003 > 1,993$), which means there is a positive and significant influence between concordia lounge (X) facilities on passenger satisfaction (Y).

Keywords: *concordia lounge* facilities, passenger satisfaction

Corresponding Author: andikay749@gmail.com

Pengaruh Fasilitas *Concordia Lounge* Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara di Yogyakarta *Internasional Airport*

Andika Yusuf Maulana^{1*}, Nuning Agustina Ambarsari²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara,
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah ada pengaruh fasilitas *concordia lounge* terhadap kepuasan penumpang. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang dilakukan di *concordia lounge* bandar udara Yogyakarta *International Airport* untuk memperoleh data primer. Metode penelitian menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier sederhana yang di dapat dengan hasil $Y = -1,724 + 1,416 X$ dan nilai koefisien korelasi $R = 0,926$. Kemudian nilai koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 85,8 % sedangkan 14,2 % di pengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan uji t di dapat hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($21,003 > 1,993$), yang berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas *concordia lounge* (X) terhadap kepuasan penumpang (Y).

Kata Kunci: fasilitas *concordia lounge*, kepuasan penumpang

Submitted: 4 May; Revised: 24 May; Accepted: 26 May

Corresponding Author: andikay749@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan transportasi udara di Indonesia sangatlah pesat, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang memilih untuk menggunakan transportasi udara, karena ditinjau dari segala aspek, transportasi udara lebih efektif, efisien, aman, dan nyaman dibandingkan dengan transportasi lainnya. Dengan pesatnya perkembangan transportasi udara di Indonesia, hal tersebut harus diimbangi dengan fasilitas di bandar udara yang memadai untuk menunjang kelancaran operasional dan kegiatan lainnya agar tercapainya suatu kepuasan pengguna jasa.

Ketika fasilitas pelayanan tidak memenuhi kualitas pelayanan maka akan timbul kurang puas dalam pelayanan tersebut. Namun demikian hal tersebut bersifat subjektif dan bergantung pada perasaan masing-masing konsumen sehingga meyakinkan konsumen untuk memiliki perasaan menyukai terhadap fasilitas yang ada. Hal tersebut dapat terwujud berkat kesiapan perusahaan dalam memberikan fasilitas dengan semaksimal mungkin.

Bandar udara Yogyakarta *Internasional Airport* untuk menunjang operasioanl terdapat dua wilayah bandar udara yaitu sisi udara (*airside*) dan sisi darat (*landside*). Terminal penumpang terbagi menjadi 3 komponen yaitu keberangkatan (*departure*), kedatangan (*arrival*), serta peralatan fasilitas penunjang bandar udara seperti *check-in area*, *baggage claim*, ruang tunggu, serta gate penumpang.

PT. Angkasa Pura I adalah badan usaha milik negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandar udaraan dan pelayanan jasa terkait Bandar udara, salah satu bandara yang dikelola Angkasa Pura I adalah Yogyakarta *Internasional Airport*. Manajemen perusahaan Angkasa Pura berupaya meningkatkan pelayanan yang ada di bandar udara demi tercapainya suatu kepuasan pengguna bandara, salah satunya di dalam bidang pelayanan fasilitas. Fasilitas yang ada pada perusahaan/bandara memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu usaha untuk kemudian bisa mempertahankan dan mengembangkan perusahaan saat menghadapi tuntutan lingkungan dan perkembangan zaman. Jadi optimalisasi fasilitas yang ada harus di perhatikan perusahaan. Angkasa Pura I menghadirkan fasilitas area *concordia lounge* untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan konsumen.

Dalam suatu bandar udara, peranan fasilitas sangat penting untuk memberikan nilai kepuasan bagi penumpang, fasilitas yang menunjang akan memberi dampak positif bagi bandar udara tersebut. *concordia lounge* adalah sebuah ruang tunggu yang terdapat pada terminal keberangkatan yang digunakan untuk menunggu sebelum memasuki pesawat. *concordia lounge* hadir untuk menambah kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa angkutan udara di bandar udara, banyak sekali manfaat dari hadirnya *concordia lounge* seperti dapat menghilangkan kejenuhan saat menunggu *boarding* dan lain lain, *concordia lounge* juga memiliki banyak fasilitas seperti *shower room* hingga *entertainment*.

Namun edukasi mengenai *concordia lounge* di bandar udara sangat kurang di gencarkan bagi penumpang, sehingga penumpang baru yang ingin merasakan fasilitas tersebut kurang mengerti, dan juga banyak fasilitas yang

jarang digunakan oleh penumpang di *concordia lounge* seperti *shower room*. Sehingga dari masalah diatas dapat mengurangi tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas yang ada di *concordia lounge* Bandar udara Yogyakarta *International Airport*.

Berdasarkan latar belakang di atas dan masalah yang ada maka penulis melakukan penelitian dengan judul pengaruh fasilitas *concordia lounge* terhadap kepuasan penumpang bandar udara di Yogyakarta *Internasional Airport*.

TINJAUAN PUSTAKA

Bandar Udara

Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) : Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (Persero) Angkasa Pura I adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

Dari dua definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Bandar udara adalah kawasan di daratan atau di perairan yang digunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik turunnya penumpang, tempat perpindahan antar moda transportasi, dan proses bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan.

Fasilitas

Menurut Youti, (1997) dalam Susanti dan Wahyuni (2017) fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang, maupun perusahaan industri. Menurut kasmir (2017, p.317) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan suatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus di pertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa saja yang dirasakan oleh konsumen secara langsung. Presepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata konsumen. Menurut Tjiptono (2014, p.318) terdapat 6 indikator dalam penyediaan fasilitas usaha yaitu perencanaan spasial, perencanaan ruang, perlengkapan, tata cahaya dan warna, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, serta unsur pendukung.

Concordia Lounge

Berdasarkan surat keputusan direktur jendral perhubungan udara SKEP.77/2005 tentang persaratan teknis pengoperasian fasilitas tehnik bandar udara, dinyatakan bahwa ruang tunggu keberangkatan adalah fasilitas yang tersedia pada terminal keberangkatan. Dilansir dari laman website

www.aph.co.id pada 28 Juli 2021 *concordia lounge* adalah fasilitas ruang tunggu yang di dalamnya terdapat *VIP room*, musholla dan juga *rest room*.

Kepuasan Penumpang

Menurut Kotler (2016, p. 27) kepuasan penumpang adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Howard dan Sheth, dalam Susanti dan Wahyuni (2017) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Westbrook dan Reilly, (1983) dalam Susanti dan Wahyuni (2017) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai, ritel. Dari beberapa pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau gembira atau positif yang muncul dari konsumen setelah kebutuhan/jasanya terpenuhi.

Menurut Kasmir (2017, p. 238), terdapat lima indikator yang mempengaruhi kepuasan penumpang, yaitu loyalitas pelanggan, mengulangi lagi pembelian produknya, menambah pembelian, memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut (merekomendasikan pelayanan), serta keuntungan/laba.

Kualitas

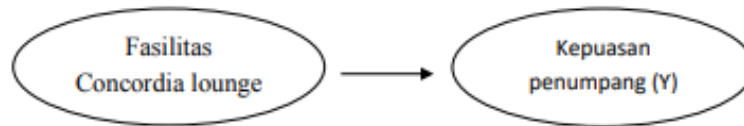
Menurut Sanjaya dan Klemeniz dikutip oleh Aeni (2021), kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas), dan kinerja yang dibeli oleh pelanggan, maka kualitas merupakan dasar bagi pemasaran sebuah jasa. Goetsch dan Davis (2013) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan sifat karakteristik suatu produk atau kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk menciptakan kepuasan pelanggan atas jasa yang diberikan dan mendapatkan penilaian yang baik. Menurut Kasmir (2017, p. 237) terdapat 8 pendorong kualitas penumpang kualitas produk, harga, lokasi, merek, pembungkus, design, warna, serta kualitas pelayanan.

Hipotesis

Menurut Sugiyono (2015, p. 24) hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah hipotesis korelatif sebagai berikut:

Ho : Adanya pengaruh antara fasilitas *concordia lounge* terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Yogyakarta *International Airport*.

Ha : Tidak terdapat pengaruh antara fasilitas *concordia lounge* terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Yogyakarta *International Airport*.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODOLOGI

Dalam penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Populasi penelitian yaitu seluruh pengguna *concordia lounge* dengan jumlah 301 pengguna pada tanggal 31 Agustus sampai tanggal 7 September 2021. Dari populasi ditentukan sampel penelitian dengan metode purposive sampling dengan bantuan rumus slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 75 penumpang yang berada di *concordia lounge* bandar udara Yogyakarta *International Airport*. Dalam memperoleh data dilakukan teknik pengumpulan data yang terdiri dari beberapa tahap yaitu kuesioner, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Analisis data penelitian dilakukan dengan beberapa tahap yaitu regresi linear sederhana, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi, serta uji hipotesis.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah Responden	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Pria	24	32 %
Wanita	51	68 %
Usia		
17-22	41	54,7 %
23-28	7	9,3 %
> 28	27	36 %

Tabel 1 menunjukkan karakteristik responden yang terbagi menjadi berdasarkan jenis kelamin dan usia. Berdasarkan jenis kelamin responden pria sebanyak 24 orang dan responden wanita 51 orang. Dari segi usia mayoritas responden berasal dari usia 17-22 tahun berjumlah 41 orang atau 54,7 %, usia 23-28 tahun berjumlah 7 orang atau 9,3 %, usia diatas 28 tahun berjumlah 27 orang atau 36 %.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,724	2,814		-,613	,542
	Fasilitas	1,416	,067	,926	21,003	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

$$Y = -1,724 + 1,416 X$$

Interpretasi dari persamaan regresi linier sederhana diatas yaitu :

- Nilai konstanta sebesar - 1,724 artinya kepuasan penumpang pengguna *concordia lounge* sebesar - 1,724 satuan, dengan asumsi fasilitas *concordia lounge* dalam keadaan konstan atau tetap.
- Niali koefisien regresi variabel kepuasan penumpang sebesar 1,416. Jika asumsi responden terhadap variabel fasilitas *concordia lounge* satu satuan maka asumsi responden variabel kepuasan penumpang pengguna *concordia lounge* akan bertambah sebesar 1,416.

Analisis Koefisien Korelasi (r)

Tabel 3. Hasil Analisis Koefisien Korelasi (r)

Correlations			
		Fasilitas	Kepuasan
Fasilitas	Pearson Correlation	1	,926**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	75	75
Kepuasan	Pearson Correlation	,926**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	75	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui kedekatan pengaruh antara variabel X dan variabel Y. Nilai koefisien korelasi ini paling rendah -1 dan paling besar +1, maka dapat dinyatakan dalam persamaan berikut:

$$r = -1 \leq r \leq +1$$

Yang dapat diartikan sebagai berikut:

- Jika $r = 1$ atau mendekati 1, sehingga pengaruh variabel X dan variabel Y dapat dinyatakan positif atau sangat kuat antara variabel fasilitas *concordia lounge* (X) terhadap variabel kepuasan penumpang atau (Y).
- Jika $r = -1$ atau mendekati -1, maka pengaruh variabel X dan variabel Y dapat dinyatakan negatif atau sangat rendah antara variabel fasilitas *concordia lounge* (X) terhadap variabel kepuasan penumpang atau (Y).
- Jika $r = 0$ atau mendakati 0, maka tidak ada pengaruh variabel X dan variabel Y atau hubungannya sangat rendah antara variabel fasilitas *concordia lounge* (X) terhadap variabel kepuasan penumpang atau (Y).

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa koefisien korelasi (r) terdapat pengaruh fasilitas *concordia lounge* (X) terhadap kepuasan penumpang sebesar 0,926 atau dapat dikatakan pengaruhnya kuat.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,926 ^a	,858	,856	2,998

a. Predictors: (Constant), Fasilitas

Berdasarkan tabel 4 ditemukan hasil koefisien determinasi sebesar 85,8% menunjukkan bahwa sebanyak 85,8% kepuasan penumpang dipengaruhi oleh fasilitas *concordia lounge* sedangkan sisanya 14,2 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak di dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis (Uji t)

Tabel 5. Hasil Uji Signifikansi (Uji t parsial) X dengan Y

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	-1,724	2,814		-,613
	Fasilitas	1,416	,067	,926	21,003

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan dari data diatas dapat diketahui bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,000 dan *thitung* sebesar 21,003, maka dapat dicari *ttabel* dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t_{tabel} = \frac{0,05}{2}; n - k - 1.$$

Maka diperoleh hasil perhitungan bahwa nilai *thitung* 21,003 > dari nilai *ttabel* sebesar 1,993 dengan tingkat signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian fasilitas *concordia lounge* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang telah di uji dengan statistik dapat dilihat bahwa variabel fasilitas *concordia lounge* berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang. Penjelasan masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

1. Hasil regresi linier sederhana $Y = - 1,724 + 1,416 X$ diketahui bahwa terdapat signifikan variabel fasilitas *concordia lounge* terhadap kepuasan penumpang.

2. Yang berarti terdapat pengaruh positif antara variabel fasilitas *concordia lounge* terhadap kepuasan penumpang sebesar $r = 0,926$ yang dapat dikatakan kuat tingkat pengaruhnya.
3. Berdasarkan hasil R^2 diketahui bahwa dari variabel fasilitas *Concordia lounge* terhadap variabel kepuasan penumpang adalah sebesar 85,8 % sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.
4. Dan berdasarkan uji hipotesis secara parsial dapat diketahui terdapat pengaruh variabel fasilitas *concordia lounge* terhadap kepuasan penumpang dengan nilai *thitung* 21,003 > dari nilai *ttabel* sebesar 1,993 dan dengan tingkat signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$ yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan.

Hasil analisis diatas sudah cukup dalam memberikan bukti tentang hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini dan apabila dilihat dari ada tidaknya pengaruh variabel independent maka hasil tersebut sudah menjawab dalam permasalahan penelitian. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara fasilitas *concordia lounge* terhadap kepuasan penumpang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan penulis mengenai pengaruh fasilitas *concordia lounge* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Yogyakarta International Airport pada tahun 2021 maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan $Y = -1,724 + 1,416X$ perubahan satuan variabel fasilitas *concordia lounge* 1,416 skor variabel kepuasan penumpang.
2. Dari uji koefisien korelasi dan dihubungkan dengan interpretasi hasil dari nilai r sebesar 0,926 berada pada interval (0,8 – 1,0) yang dapat diartikan memiliki pengaruh yang sangat kuat/tinggi antara fasilitas *concordia lounge* terhadap kepuasan penumpang.
3. Dari hasil koefisien determinasi dengan nilai sebesar 85,8 % dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini.
4. Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial antara variabel fasilitas *concordia lounge* (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) di dapat *thitung* sebesar 21,003 > dari *ttabel* 1,993 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian terdapat hubungan positif dan signifikan terhadap fasilitas *concordia lounge* dengan kepuasan penumpang

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian peneliti berusaha memberikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat bagi perusahaan yaitu untuk meningkatkan kepuasan penumpang dipastikan fasilitas yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan oleh penumpang, karena salah satu faktor pendorong kepuasan penumpang adalah kualitas produk. Apabila fasilitas yang

diberikan memiliki kualitas yang baik maka kepuasan penumpang akan terpenuhi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada pembimbing Ibu Nuning Agustina Ambarsari, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam menyelesaikan penelitian serta rekan-rekan yang membantu dalam penyelesaian laporan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aeni, N. 2021. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab Ejen: *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*
- Aerodrome : Annex 14.2013. Diperoleh dari www.warningspheres.com/pdf/icao-annex-14-2013.pdf
- Berliana, Febri. 2019. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Lion Pada PT.Angkasa Pura I (Persero) Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Tahun 2019. <http://repository.itltrisakti.ac.id>
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Jakarta: Rajawali Persada.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2015 Pasal 1 Fasilitas Bandar Udara*. Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Perhubungan. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor. PM 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*.
- Philip, K. 2016. *Manajemen Pemasaran (15th ed)*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*
- Sugiyono. 2017. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan r&d*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, Desi, and Dewi Urip Wahyuni. 2017: *Pengaruh faktor kepercayaan, kualitas layanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan kereta api*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian, Kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi Offset.