

The Effect of Terminal Entrance Access Facilities on Passenger Satisfaction at Tebelian Airport Sintang West Kalimantan

Wahyu Saputro^{1*}, Djoko Widagdo²

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

ABSTRACT: The high demand for air transportation services, more adequate facilities and the rapidly growing number of passengers are the background of research on the effect of terminal access access facilities on passenger satisfaction at Tebelian Sintang airport, West Kalimantan. This study aims to determine how much influence the terminal entrance access facilities have on passenger satisfaction at Tebelian Sintang Airport, West Kalimantan. The data for this study were collected from the Journal Report Station 2010 - 2021 at Tebelian Sintang Airport and distributed questionnaires to 100 respondents using a closed questionnaire. The results of the analysis show that the effect of the availability of road access facilities on passenger satisfaction is 71.4% which has a very high influence and the remaining 28.6% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: Facilities, Access Road, Passenger Satisfaction

Corresponding Author: wahyusaputro548@gmail.com

Pengaruh Fasilitas Akses Jalan Masuk Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat

Wahyu Saputro^{1*}, Djoko Widagdo²

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

ABSTRAK: Tingginya permintaan jasa angkutan udara, fasilitas semakin memadai dan jumlah penumpang semakin berkembang pesat itulah yang menjadi latar belakang penelitian pengaruh fasilitas akses jalan masuk terminal terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas akses jalan masuk terminal terhadap kepuasan penumpang di bandar udara tebelian sintang kalimantan barat. Data penelitian ini dikumpulkan dari *Report Station Journal* 2010 - 2021 pada Bandar Udara Tebelian Sintang dan penyebaran kuesioner kepada 100 responden dengan jenis kuesioner tertutup. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh ketersediaan Fasilitas Akses Jalan masuk terhadap Kepuasan Penumpang sebesar 71,4% yang memiliki pengaruh tinggi sekali dan selebihnya 28,6% dipengaruhi oleh faktor variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Fasilitas, Akses Jalan Masuk, Kepuasan Penumpang

Submitted: 8 June; Revised: 19 June; Accepted: 26 June

Corresponding Author: wahyusaputro548@gmail.com

PENDAHULUAN

Transportasi udara mempunyai karakteristik mampu mencapai tujuan dalam waktu cepat, berteknologi tinggi dan memerlukan tingkat keselamatan tinggi, perlu lebih dikembangkan potensinya dan ditingkatkan peranannya sebagai penghubung wilayah baik nasional maupun internasional. Menurut martono (2011) mengemukakan bahwa transportasi udara dengan menggunakan pesawat udara lebih cepat, nyaman dapat menjangkau tujuan yang jauh tanpa hambatan atau kemacetan seperti perjalanan dengan menggunakan moda transportasi jalan. Kegiatan transportasi udara itu sendiri melibatkan pesawat udara sebagai sarana transportasi udara dan juga Bandar udara sebagai prasarana transportasi udara. Berdasarkan informasi pada 19 Februari 2019 Anggota Komisi V DPR-RI bapak Lasarus. “ Yang paling utama jalan masuk ke Bandara harusnya sudah selesai diaspal, pagar sepanjang 1,3 Km di pinggir jalan masuk juga belum di bangun padahal pagar ini penting untuk keamanan bandara sebelum bandara ini diresmikan oleh presiden,”. Hingga tahun 2021 menurut pengamatan saya belum ada pembangunan mengenai akses jalan masuk bandar udara Tebelian Sintang. Hasil observasi awal yang saya lakukan pada tanggal 5 Juli 2021 bapak Tyo Pangestu selaku karyawan Bandar Udara Tebelian mengatakan “Sudah dari 2019-2021 Bandar Udara Belum juga ada pembangunan infrastruktur berkelanjutan seperti akses jalan masuk yang sudah di ajukan pada tahun 2019 hingga saat ini juga belum ada tanggapan dari pemerintah daerah, padahal akses jalan masuk sudah banyak mendapat kritikan dari pejabat daerah”. Bandara Tebelian merupakan bandar udara yang terletak di Kecamatan Sungai Tebelian, Kabupaten Sintang, Kalimantan Barat yang di kelola oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU). Bandar Udara ini beroperasi sejak 2018 menggantikan Bandara lama yang berada di Kabupaten Sintang dan Kabupaten Melawi karena sudah tidak dapat beroperasi lagi, Bandar Udara Tebelian melayani penerbangan untuk penduduk Kabupaten Sintang dan wilayah sekitarnya, seperti Kabupaten Melawi, Sekadau, dan Sanggau untuk mendapat akses jalur udara yang lebih mudah.

Bandara Tebelian merupakan bandar udara yang terletak di Kecamatan Sungai Tebelian, Kabupaten Sintang, Kalimantan Barat yang di kelola oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU). Bandar Udara ini beroperasi sejak 2018 menggantikan Bandara lama yang berada di Kabupaten Sintang dan Kabupaten Melawi karena sudah tidak dapat beroperasi lagi, Bandar Udara Tebelian melayani penerbangan untuk penduduk Kabupaten Sintang dan wilayah sekitarnya, seperti Kabupaten Melawi, Sekadau, dan Sanggau untuk mendapat akses jalur udara yang lebih mudah. Akan tetapi ketersediaan fasilitas akses jalan masuk di Bandar Udara Tebelian Sintang sampai saat ini masih belum memenuhi standar PM 77 Tahun 2015 pasal 6 tentang fasilitas perlengkapan akses jalan masuk guna mewujudkan keselamatan, keamanan, ketertiban, dan kelancaran berlalu lintas belum memenuhi standar PM 167 Tahun 2018 tentang pengendalian jalan masuk (*access control*) ke daerah keamanan terbatas di bandar udara dalam negeri. Yang dimana seharusnya fasilitas akses jalan masuk ada lampu penerangan yang berfungsi untuk memberi penerangan pada lalu lintas

berdasarkan PM 27 Tahun 2018 dan sistem darinase yaitu saluran atau pengairan yang menekan resiko terjadinya penggenangan air di wilayah bandar udara menurut PM 27 tahun 2018 pasal 2. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh dan mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas akses jalan masuk terminal terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat.

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 adalah "lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat".

Bandara atau Bandar Udara atau juga yang populer disebut dengan *Airport* merupakan sebuah fasilitas di mana pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Suatu bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu atau helipad (untuk pendaratan helikopter), sedangkan untuk bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya seperti bangunan terminal dan hangar.

Fasilitas

Pengertian fasilitas menurut Kotler (2014) fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan di sediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Jadi fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Contoh fasilitas meliputi kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Akses jalan masuk merupakan fasilitas utama di sebuah bandar udara. Akses jalan masuk merupakan fasilitas yang berfungsi sebagai area bagi para calon penumpang maupun pengantar calon penumpang dan taksi bandara untuk menuju titik *drop point* atau parkir untuk aktivitas antar jemput penumpang.

Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan oleh seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan produk yang dirasakan dalam hubungan dengan harapan seseorang. Kepuasan menurut kamus bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa sesuai dengan yang diharapkannya. Menurut Tjiptono (2014). Kepuasan berasal dari Bahasa latin "*Satis*" yang

berarti cukup baik, memadai dan “*Facio*” yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai

Penumpang

Penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak mengoperasikan dan melayani transportasi tersebut. Penumpang mempunyai dua status, yaitu sebagai subjek karena ia adalah pihak dalam perjanjian, dan sebagai objek karena dia adalah muatan yang diangkut.

Menurut Zainal (2012), pengertian penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut atau semua orang atau badan hukum pengguna jasa angkutan, baik angkutan darat, laut, dan udara. Menurut Suherman (2012), menyatakan bahwa dalam penerbangan teratur (*schedule*) definisi penumpang adalah setiap orang yang diangkut dengan pesawat udara oleh pengangkut berdasarkan suatu perjanjian angkutan udara dengan atau tanpa bayaran. Sedangkan menurut Hartono (2012), penumpang pesawat udara adalah pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan dengan perusahaan penerbangan, penumpang bersedia membayar harga tiket dan pengangkut sanggup membawa penumpang ke tempat tujuan.

Setiap kegiatannya, konsumen selalu cenderung pada proses pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuannya yaitu kepuasan. Dalam pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuannya yaitu kepuasan. Dalam menggunakan suatu jasa pelayanan tidak dapat ditentukan apakah harga tiket, pelayanan dan juga kecepatan waktu tempuh dapat menjadi faktor utama dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai, dan tidak bias hanya dilihat dari satu faktor saja melainkan dari faktor pendukung lainnya yaitu fasilitas akses jalan masuk. Jalan masuk merupakan area yang harus dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang lengkap karena jalan masuk merupakan tempat dimana para penumpang memasuki area terminal bandara sebelum melakukan *check-in*, dengan adanya fasilitas akses jalan masuk yang memadai akan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan penumpang. Semakin tinggi fasilitas yang diberikan kepada penumpang maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang akan dirasakan oleh penumpang.

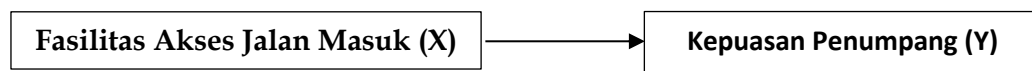
Fasilitas merupakan sesuatu yang bersifat fisik yang ditawarkan kepada konsumen. Contohnya kelayakan tempat duduk di ruang tunggu, kelayakan AC, kelayakan toilet serta kelayakan loby keberangkatan, pelayanan dan kinerja petugas bandara, misalnya petugas bandara seperti Avsec (Aviation Security) melakukan pengecekan boarding pass dan barang di Screening Check Point maupun mengarahkan penumpang di ruang tunggu keberangkatan, sehingga konsumen dapat melakukan penerbangan dengan aman dan nyaman. Tempat ruang tunggu keberangkatan yang disediakan antara lain ruang tunggu umum dan ruang tunggu vip (Tjiptono, 2005). Fasilitas merupakan sesuatu yang berbentuk fisik atau terlihat, yang diberikan perusahaan guna memberikan kenyamanan kepada konsumen yang dimana sebagai tanda bahwa telah sesuai

dengan harapan konsumen atau sudah melampaui harapan konsumen (Pantilu et al., 2018).

Fasilitas adalah objek penting untuk menaikkan tingkat kepuasan seperti kenyamanan pelanggan (William da Purba, 2020). Fasilitas adalah bagian paling utama dalam pemasaran jasa, karena sebuah produk yang disampaikan kepada konsumen sangat memerlukan sebuah fasilitas pendukung untuk membantu dalam menyampaikan produk mereka (Santosa, 2007). Fasilitas adalah suatu bentuk fisik yang mempunyai fungsi meningkatkan suatu nilai produk atau layanan yang diberikan (Andari, 2017). Fasilitas merupakan salah satu alat ukur dari sebuah pelayanan, dimana mempengaruhi kepuasan pelanggan. Karena dengan adanya fasilitas, hal tersebut dapat membantu pelanggan dalam beraktifitas dan merasa nyaman (Srijani, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Aji (2011) menyatakan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada klinik As Syifa Bekasi. Penelitian yang dilakukan oleh Susilo et al. (2015) menunjukkan terdapat pengaruh fasilitas belajar terhadap kepuasan siswa SMK Satrya Budi Karang Rejo. Penelitian yang dilakukan oleh Adawia et al. (2017) dimana variabel fasilitas mempengaruhi variabel kepuasan konsumen PT Kereta Commuter Indonesia. Berdasarkan uraian tersebut, maka Hipotesis (H_1):

H1: Ada pengaruh fasilitas akses jalan masuk terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sitang Kalimantan Barat



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODOLOGI

Berdasarkan data yang diketahui bahwa penumpang pesawat di Bandar Udara Tebelian Sintang dengan total jumlah pengguna jasa sebanyak 3.211 penumpang datang dan 3.361 penumpang yang berangkat dengan masih aktif dalam periode 2020-2021. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode *survey*, untuk mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini mengkaji pengaruh fasilitas akses jalan masuk (X) terhadap kepuasan konsumen (Y). teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *probability sampling*, dimana kriteria sampel tersebut yaitu konsumen yang sudah pernah menggunakan jasa dan fasilitas di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. Indikator dan skala pengukuran di sajikan dalam rincian pada tabel 1.

Tabel 1. Indikator dan Skala Pengukuran

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
1	Fasilitas	Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi	<ol style="list-style-type: none"> 1. PM 77 Tahun 2015 Pasal 6 ayat tentang Fasilitas Bandara 2. PM 27 tahun 2018 Pasal 2 tentang Lampu Penerangan 3. PM 20 Tahun 2014 Pasal 8 ayat 2c tentang Sistem Drainase (saluran) Air 	Di ukur dengan menggunakan skala likert 1-5
2	Kepuasan Konsumen	Kepuasan konsumen merupakan rasa bahagia atau rasa kecewa dari seseorang, dimana seseorang tersebut telah membandingkan antara kinerja dan harapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Re-purchase 2. Word-of-mouth 3. Citra Merek 4. Menciptakan Keputusan Pembelian 	Di ukur dengan menggunakan skala likert 1-5

HASIL PENELITIAN

Responden dalam penelitian ini yaitu penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. Jumlah sampel dalam penelitian ini, mengacu pada Roscoe dalam Sugiono (2014) dimana sampel yang diambil antara 30 sampai 500 sampel, sudah mencukupi untuk suatu penelitian. Kuesioner yang digunakan peneliti sebanyak 100.

Penelitian ini membahas tentang analisis Pengaruh Fasilitas Akses Jalan Masuk Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang. Berdasarkan hasil penyebaran 100 kuesioner terhadap 100 responden, karakteristik responden disajikan dalam Tabel 2 dimana mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 57%. Terkait pekerjaan, mayoritas responden sebagai mahasiswa/pelajar sebanyak 56% dan mayoritas responden dengan rentang umur 17-25 tahun sebanyak 75%.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Kriteria	Jumlah (n=100)	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	44	44%
	Perempuan	57	57%
Pekerjaan	Pegawai Negeri	11	11%
	Swasta	24	24%
	Mahasiswa/Pelajar	56	56%
	TNI/Polri	2	2%
	Lain-lain	11	11%
Usia	17-25 Tahun	75	75%
	26-40 Tahun	21	21%
	>40 Tahun	6	6%

Sumber : Peneliti

Uji validitas memperlihatkan, variabel fasilitas jalan masuk dinyatakan semuanya *valid* dan uji reabilitas diperoleh nilai koefisien sebesar 0,766 dimana variabel fasilitas akses jalan masuk(X) dinyatakan reliabel. Variabel kepuasan penumpang dinyatakan semuanya *valid* dan uji reabilitas variabel kepuasan menunjukkan bahwa nilai koefisien sebesar 0,737 dimana variabel kepuasan konsumen(Y) dinyatakan reliabel.

Berdasarkan analisis regresi linear sederhana pada Tabel 3, digunakan untuk mengetahui pengaruh fasilitas akses jalan masuk (X) dan variabel terikat yaitu kepuasan penumpang (Y) memiliki t-hitung sebesar 15,625 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut membuktikan bahwa nilai t-hitung lebih besar dari pada t-tabel 1,98 dan nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian, variabel fasilitas akses jalan masuk memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat , Sehingga H_1 dapat diterima.

Dari hasil tersebut, penelitian ini mendukung penelitian Juviranto Yuvensius (2018). Hasil uji hipotesis bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bandar Udara Tebelian. Hasil penelitian Arif Fakhruddin (2021) bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bandar Udara Notohadi Jember. Artinya, semakin banyak fasilitas yang tersedia di perusahaan maka akan menaikkan tingkat kepuasan pelanggan. Hasil penelitian Apri Dahlius dan Mariaty Ibrahim (2016) bahwa variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank RiauKepri

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,456	1,259		3,539	0,001
fasilitas	0,716	0,046	0,845	15,625	0,000

Sumber : Peneliti

Hasil dari uji regnerasi linear sederhana, diketahui nilai constant(a) sebesar 4,456, sedangkan nilai pengaruh fasilitas akses jalan msuk sebesar 0,716. Konstanta (α) sebesar 4,456 ini menunjukkan. Yaitu jika variabel fasilitas akses jalan masuk (X) = 0, maka besarnya kepuasan penumpang (Y) adalh 4,456. Koefisien regresi X sebesar 0,716 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai fasilitas akses jalan masuk, maka nilai kepuasan penumpang bertambah sebesar 0,716. Koefisien tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X fasilitas akses jalan masuk dan variabel Y kepuasan penumpang adalah positif.

$$Y=a + bX$$

$$Y= 4,456+0,716X$$

Uji T pada penelitian ini bertujuan membuktikan hipotesis H_a atau H_o yang diterima. Berdasarkan hasil Uji T, diketahui nilai sig variabel nilai sig $0,000 < \text{probabilitas } 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh ketersediaan fasilitas fasilitas akses jalan masuk (X) dan variabel terikat yaitu kepuasan penumpang (Y). Nilai t-hitung variabel fasilitas akses jalan masuk adalah sebesar 15,625. Karena nilai t-hitung $15,625 > t\text{-tabel } 1,6602$ maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh fasilitas akses jalan masuk dengan kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hanim dan Na'imatul (2020) dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh yang baik kepada konsumen untuk menggunakan jasa dan fasilitas Trans Tour Travel. Penelitian yang dilakukan oleh Dina Yuliana (2017) secara simultan kualitas fasilitas dan aksesibilitas berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung.

Tabel 4. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,456	1,259		3,539	0,001
fasilitas akses	0,716	0,046	0,845	15,625	0,000

Sumber : Peneliti

Dari uji koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini ditunjukkan dengan angka R^2 (*R-square*) sebesar 0,714. Hal ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas akses jalan masuk (X) berkontribusi sebesar 71,4% terhadap kepuasan penumpang (Y). Dapat disimpulkan bahwa pengaruh fasilitas akses jalan masuk (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) sebesar 71,4% yang memiliki pengaruh tinggi sekali dan selebihnya yang 28,6% dipengaruhi factor lain.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.845 ^a	0,714	0,711	1,652

Sumber : Peneliti

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji adanya pengaruh variabel ketersediaan fasilitas akses jalan masuk terhadap kepuasan penumpang. Responden pada penelitian ini sebanyak 100 orang pengguna jasa Bandar Udara Tebelian Sintang dengan total jumlah pengguna jasa sebanyak 3.211 penumpang datang dan 3.361 penumpang yang berangkat dengan masih aktif dalam periode 2020-2021. Responden yang berdasarkan jenis kelamin laki - laki sebanyak 44 orang sedangkan perempuan sebanyak 57 orang. Responden berdasarkan usia didominasi oleh responden yang berusia 17-25 tahun yaitu sebanyak 75%. Sementara itu pelanggan yang banyak menggunakan jasa pelayanan ini didominasi oleh kalangan mahasiswa/ pelajar yaitu sebanyak 56 orang atau 56%.

Variabel X dalam penelitian ini yaitu ketersediaan fasilitas akses jalan masuk. Jumlah item pernyataan dalam variabel ini yaitu sebanyak 7 item pernyataan. Indikator yang digunakan untuk membuat pernyataan-pernyataan tersebut adalah indikator fasilitas akses jalan masuk menurut PM 77 Tahun 2015, yakni meliputi gerbang selamat datang, akses dua jalur, trotoar pembatas, saluran air, lampu penerangan jalan, papan pemberitahuan arah, dan rambu maksimal kecepatan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya bahwa mengenai pernyataan 1 yaitu sudah adanya gerbang selamat datang yang terawat menghasilkan tanggapan yang didominasi oleh responden menjawab setuju yaitu sebanyak 52 responden atau sebesar 52%. Hal tersebut menunjukkan bahwa penumpang merasa puas dengan kinerja pihak Bandar Udara karena sudah memberikan fasilitas gerbang selamat datang yang terawat. Gerbang selamat datang merupakan fasilitas yang ditemui diawal guna menyambut para pengguna jasa Bandar Udara. Jika fasilitas gerbang selamat datang terawat, maka para pengguna jasa akan merasa puas.

Hasil penelitian mengenai pernyataan 2 yang telah diuraikan sebelumnya bahwa tersedia akses dua jalur diakses jalan masuk menghasilkan tanggapan yang didominasi oleh responden menjawab setuju yaitu sebanyak 41 responden atau sebesar 41%. Hal tersebut menunjukkan bahwa penumpang merasa puas dengan kinerja pihak Bandar Udara karena sudah memberikan akses dua jalur

pada jalan masuk Bandar Udara. Adanya jalan dua jalur ini memberikan waktu tempuh yang lebih efisien kepada para penumpang. Semakin baik persepsi penumpang terhadap bandar udara yang telah memberikan akses dua jalur ini maka kepuasan penumpang juga akan semakin tinggi.

Pada hasil penelitian pernyataan 3 yang telah diuraikan sebelumnya bahwa pihak Bandar Udara telah memiliki trotoar pembatas jalan menghasilkan tanggapan yang didominasi oleh responden menjawab setuju yaitu sebanyak 52 responden atau sebesar 52%. Hal tersebut menunjukkan bahwa Bandar Udara telah mampu memenuhi harapan penumpang dalam menyediakan trotoar pembatas jalan. Trotoar ini berfungsi untuk membatasi jalur pada jalan agar para pengguna kendaraan menuju ataupun meninggalkan Bandar Udara menjadi lebih aman dan nyaman. Hubungan adanya ketersediaan fasilitas trotoar pembatas jalan dengan kepuasan penumpang yaitu adanya pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang.

Hasil penelitian mengenai pernyataan 4 yang telah diuraikan sebelumnya bahwa tersedia saluran air (selokan) yang terpelihara menghasilkan tanggapan yang didominasi oleh responden menjawab setuju yaitu sebanyak 55 responden atau sebesar 55%. Hal tersebut menunjukkan bahwa Bandar Udara telah mampu memenuhi harapan penumpang dalam ketersediaan fasilitas akses jalan masuk. Saluran air (selokan) yang terpelihara dapat membebaskan akses jalan dari banjir dan pencemaran udara akibat sampah dan tidak terawat. Adanya ketersediaan fasilitas ini akan membuat penumpang merasa aman dan nyaman tanpa rasa ragu untuk menggunakan jasa tersebut. Hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Hubungan ketersediaan fasilitas saluran air (*drainase*) yang terpelihara dengan kepuasan penumpang ialah memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Hal ini memberikan bukti bahwa ketersediaan fasilitas ini dari penyedia jasa akan memberikan peningkatan pada kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian mengenai pernyataan 5 yang telah diuraikan sebelumnya bahwa pihak Bandar Udara telah menyediakan lampu penerangan jalan yang sudah memadai menghasilkan tanggapan yang didominasi oleh responden menjawab setuju yaitu sebanyak 56 responden atau sebesar 56%. Hal tersebut menunjukkan bahwa Bandar Udara telah mampu memenuhi harapan penumpang dalam ketersediaan fasilitas akses jalan masuk. Ketersediaan fasilitas lampu jalan yang memadai sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Adanya fasilitas tersebut dapat membantu pengguna jasa yang berkendara maupun berjalan kaki mendapatkan penerangan di malam hari. Hal tersebut akan memberikan rasa aman dan nyaman kepada para pengguna jasa serta hubungan ketersediaan fasilitas ini dengan kepuasan penumpang ialah memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang sehingga dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Semakin baik persepsi penumpang terhadap ketersediaan fasilitas akses jalan masuk Bandar Udara maka kepuasan penumpang juga akan semakin tinggi.

Hasil penelitian mengenai pernyataan 6 yang telah diuraikan sebelumnya bahwa pihak Bandar Udara telah menyediakan papan pemberitahuan arah yang lengkap menghasilkan tanggapan yang didominasi oleh responden menjawab

setuju yaitu sebanyak 52 responden atau sebesar 52%. Hal tersebut menunjukkan bahwa Bandar Udara telah mampu memenuhi harapan penumpang dalam ketersediaan fasilitas akses jalan masuk. Papan pemberitahuan arah jalan dapat membantu penumpang untuk mengetahui arah atau tempat yang ada di daerah Bandar Udara. Dengan adanya fasilitas tersebut penumpang akan merasa nyaman dan hal ini dapat meningkatkan rasa kepuasan penumpang sehingga kepuasan penumpang akan semakin tinggi.

Hasil penelitian mengenai pernyataan 7 yang telah diuraikan sebelumnya bahwa pihak Bandar Udara telah menyediakan rambu maksimal kecepatan dan rambu lalu lintas umum menghasilkan tanggapan yang didominasi oleh responden menjawab netral yaitu sebanyak 42 responden atau sebesar 42%. Ketersediaan fasilitas rambu maksimal kecepatan dan rambu lalu lintas umum didominasi oleh jawaban netral oleh responden karena terdapat beberapa tempat yang seharusnya diberikan rambu lalu lintas namun tidak diberikan. Hal tersebut dapat memberikan rasa tidak nyaman dan aman kepada pengguna jasa. Namun terdapat 33% responden menjawab setuju yang artinya ketersediaan fasilitas tersebut dapat memenuhi kepuasan penumpang Bandar Udara.

Variabel Y dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Penumpang. Jumlah item pernyataan dalam variabel ini yaitu sebanyak 6 item pernyataan. Indikator yang digunakan untuk membuat pernyataan-pernyataan tersebut diambil dari pendapat Kotler (2015) mengenai kepuasan konsumen yaitu *re-purchase* memiliki 3 item pernyataan, *word-of-mouth* memiliki 2 item pernyataan, dan nilai tambah memiliki 1 item pernyataan.

Hasil penelitian mengenai indikator *re-purchase* pernyataan 1 fasilitas akses jalan masuk yang tersedia sudah mencukupi memberikan kepuasan bagi penumpang menghasilkan tanggapan yang didominasi oleh responden yang menjawab setuju yaitu sebanyak 39 responden atau 39%. Pada pernyataan 2 pelanggan merasa puas dengan akses jalan masuk dalam keadaan bersih menghasilkan tanggapan yang didominasi oleh responden yang menjawab setuju yaitu sebanyak 48 responden atau 48%. Sedangkan pada pernyataan 3 dengan adanya fasilitas akses jalan masuk yang memadai bagi penumpang memberikan kepuasan bagi penumpang menghasilkan tanggapan yang didominasi oleh responden yang menjawab setuju yaitu 51 responden atau 51%.

Secara umum tanggapan responden terhadap item pernyataan pada indikator *re-purchase* di Bandar Udara Tebelian Sintang yaitu setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa Bandar Udara telah mampu memenuhi harapan penumpang. Bandar udara harus memperhatikan fasilitas akses jalan masuk untuk selalu memadai sehingga penumpang akan merasa puas dan nyaman. Hubungan dalam pernyataan-pernyataan ini dengan kepuasan penumpang adalah memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Semakin baik persepsi penumpang terhadap fasilitas yang diberikan Bandar Udara maka kepuasan penumpang juga akan semakin tinggi.

Hasil penelitian mengenai indikator *word-of-mouth* pernyataan 1 dengan fasilitas akses jalan masuk yang baik di Bandar Udara Tebelian penumpang akan bepergian melalui Bandar Udara Tebelian kembali menghasilkan tanggapan yang didominasi responden yang menjawab setuju yaitu 52 responden atau 52%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa Bandar Udara telah mampu memenuhi harapan penumpang. Adanya fasilitas akses jalan masuk yang baik dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada para pengguna jasa sehingga kepuasan penumpang akan semakin meningkat.

Sedangkan pada pernyataan 2 pelanggan akan merekomendasikan kepada teman dan kerabat untuk berpergian melalui Bandar Udara Tebelian didominasi responden yang menjawab netral yaitu 40 responden atau 40%. Hal ketersediaan fasilitas akses jalan masuk yang baik dan memadai akan memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna jasa. Oleh karena itu, memperhatikan dengan baik hal tersebut akan membuat pengguna jasa merasa puas dengan jasa pelayanan di Bandar Udara Tebelian Sintang sehingga para pengguna yang telah menggunakan jasa tersebut akan merekomendasikannya kepada kerabatnya. Semakin baik persepsi penumpang terhadap bandar udara yang telah memberikan akses dua jalur ini maka kepuasan penumpang juga akan semakin tinggi.

Hasil penelitian mengenai indikator nilai tambah pernyataan 1 dengan adanya fasilitas lengkap di akses jalan masuk memberikan nilai tambah tersendiri bagi penumpang menghasilkan tanggapan yang didominasi responden menjawab setuju yaitu sebanyak 53 responden atau sebesar 53%. Hal tersebut menunjukkan bahwa Bandar Udara telah mampu memenuhi harapan penumpang. Para pengguna jasa yang telah menggunakan jasa pelayanan Bandar Udara akan memberikan rasa kepuasan dan memberikan penilaian tersendiri terhadap ketersediaan fasilitas yang diberikan. hubungan ketersediaan fasilitas ini dengan kepuasan penumpang ialah memberikan pengaruh positif terhadap

kepuasan penumpang sehingga dapat meningkatkan kepuasan penumpang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pada penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan mengenai Pengaruh Fasilitas Akses Jalan Masuk Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat maka peneliti dapat menarik kesimpulan yaitu. Berdasarkan nilai sig variabel fasilitas akses jalan masuk terminal adalah sebesar 0,000. Karena nilai sig $0,000 < \text{probabilitas } 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh fasilitas akses jalan masuk terminal (X) terhadap kepuasan penumpang (Y). Nilai T hitung variabel pelayanan informasi adalah sebesar 15,625. Karena nilai T hitung $11,334 > T \text{ tabel } 1,664$ maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh fasilitas akses jalan masuk terminal terhadap kepuasan penumpang. Besar pengaruh variabel fasilitas akses jalan masuk terminal (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) yang dianalisis menggunakan uji determinasi yaitu sebesar 71,4%.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa ketersediaan fasilitas akses jalan masuk terminal Bandar Udara berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang adalah suatu hal yang penting dan perlu diperhatikan oleh Bandar Udara Tebelian

Sintang. Adanya fasilitas akses jalan masuk terminal yang baik akan memberikan rasa kepuasan bagi penumpang. Fasilitas akses jalan masuk terminal di Bandar Udara Tebelian Sintang harus terus dipertahankan dan meningkatkan mutu menjadi lebih baik sehingga penumpang akan merasa nyaman dan akan terus menggunakan jasa Bandar Udara Tebelian Sintang. Terdapat pengaruh dari faktor lain dalam penelitian ini yaitu sebesar 28,6%. Pengaruh dari faktor lain tersebut diharapkan dapat diteliti oleh peneliti lain agar fasilitas akses jalan masuk terminal dan kepuasan penumpang pada Bandar Udara Tebelian Sintang kedepannya menjadi lebih baik.

PENELITIAN LANJUTAN

Hasil penelitian ini akan bermanfaat bagi pembaca atau peneliti selanjutnya mengenai fasilitas akses jalan masuk terhadap kepuasan penumpang

UCAPAN TERIMA KASIH

Keberhasilan penulisan jurnal ini tentu tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua Orang Tua yang selalu memberikan doa dan semangat serta dukungan kepada penulis
2. Dosen dan jajaran seluruh staff Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
3. Semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*). (2016). Tentang Bandar Udara. Montreal. Canada : ICAO
- Assegaff, 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis. Unissula Semarang. Semarang
- Anwar, Suroyo. 2009. *Pemahaman Indicid, Observasi, Checklist, Interview, Kuesioner dan Sosiometri*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Bakri, Muhammad Abu Rizal. 2016. *Perbandingan rata-rata jumlah penumpang keberangkatan dari Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Jakarta ke Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dan keberangkatan dari Bandar Udara Halim Perdana Kusuma Jakarta ke Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada Maskapai Citilink Indonesia Periode Bulan Februari 2016 sampai dengan April 2016*. Skripsi. Program Studi Manajemen Transportasi Udara. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Babbie. 2004. *Metode pengumpulan data*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Dephub, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2019. Profil Bandar Udara.

- Dadan, Ramddani. 2020. *Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Keputusan Menggunakan Transportasi*. Universitas Teknologi Sumbawa
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- ICAO. 1990. *Aerodromes, Annex 14 to The Convention on International Civil Aviation, Vol 1 : Aerodrome Design and Operations*. Canada : International Civil Organization (ICAO).
- Insani, Erlang Prima. 2016. *Analisis Pengaruh Kenyamanan Terhadap Minat Beli secara Online Pada Pemesanan Tiket Kereta Api Melalui Website Resmi PT. KAI*. Magister Manajemen. Universitas Diponegoro.
- Kemenhub.(2019). *Data Bandar Udara : Identitas Bandar Udara Tebelian*. Jakarta : Menteri Perhubungan Udara
- Kasiram, Moh. 2008. *Metodologi Penelitian*. Malang : UIN-Malang Pers.
- Oktavia, Theodora. 2009. *Perbandingan kepadatan penumpang pada Maskapai Garuda Indonesia menurut rute dari Jakarta menuju Surabaya, Denpasar dan Yogyakarta periode April 2009 di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Tugas Akhir*. Program Studi Manajemen Transportasi Udara. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Pendi, Pepen. 2016. *Kupas Tuntas Penerbangan*. Jakarta : Deepublish.
- Punch, Keith F. 1998. *Introduction To Social Research: Quantitative & Qualitative Approaches*. London: Sage Publications dalam Pawito: *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. 2007. Yogyakarta: Lembaga Kajian Islam dan Sosial (LKIS).
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri.(2015). Jakarta : Menteri Perhubungan Indonesia
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 27 Tahun 2018 Tentang pengoptimalan fasilitas perlengkapan jalan.(2018). Jakarta : Menteri Perhubungan Indonesia
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 167 Tahun 2015 Tentang pengendalian jalan masuk (*access control*) ke daerah keamanan terbatas di dalam negeri.(2015). Jakarta : Menteri Perhubungan Indonesia
- Punch, Keith F. 1998. *Introduction To Social Research: Quantitative & Qualitative Approaches*. London: Sage Publications dalam Pawito: *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. 2007. Yogyakarta: Lembaga Kajian Islam dan Sosial (LKIS)
- Saputra, Fharuk Panji. 2013. *Perbandingan nilai rata-rata jumlah penumpang pada hari libur dan hari kerja pada maskapai Merpati Nusantara di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Denpasar periode bulan Februari sampai dengan Juli 2012. Tugas Akhir*. Program Studi Manajemen Transportasi Udara. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.

- Siregar, Syofian. 2017. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Bumi Aksara
- Slamet. 2010. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. 2012. *Statistik untuk penelitian*. ALFABET A. Bandung.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. ALFABETA. Bandung.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Zuhri. 2012. *Penerbangan rata-rata jumlah keberangkatan penumpang Garuda Indonesia rute Jakarta-Singapur dan Jakarta-Kualalumpur di PT. Garuda Angkasa Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Tugas Akhir. Program Studi Manajemen Transportasi Udara. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan*.
- <https://www.detiksaga.com/2017/08/15/milton-sesalkan-akses-jalan-masuk-bandara-belum-selesai/>
- <http://hubud.dephub.go.id/website/BandaraDetail.php?id=70> (diakses pada 28 juni 2021)