

## Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Bandar Udara Internasional

**Marthaleina Ruminda Sitorus, Rohana Sitanggang, Alit Sodikin, Mohammad Daffa Haekal**

Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Indonesia

Email: [marthaleina@itltrisakti.ac.id](mailto:marthaleina@itltrisakti.ac.id), [rohanadems@gmail.com](mailto:rohanadems@gmail.com), [alitsodikin@yahoo.com](mailto:alitsodikin@yahoo.com), [haekal.daffa@gmail.com](mailto:haekal.daffa@gmail.com)

---

### Abstrak

Bandar udara internasional berperan sebagai gerbang utama suatu negara, di mana kepuasan penumpang menjadi indikator kunci kesuksesan operasionalnya. Di Indonesia, khususnya di Pulau Jawa yang memiliki lalu lintas udara yang padat, tuntutan terhadap kenyamanan dan kualitas layanan bandara semakin meningkat. Namun, masih sering ditemui keluhan dari penumpang terkait fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai, seperti kapasitas kursi yang terbatas dan kualitas layanan petugas yang belum optimal. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan penumpang dan memengaruhi citra bandara secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh fasilitas ruang tunggu dan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang di salah satu bandara internasional di Pulau Jawa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di salah satu bandara internasional di pulau Jawa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner. Sampel diperoleh melalui metode non-probability sampling sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan dari variabel fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang. Pada variabel kualitas layanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Variabel fasilitas ruang tunggu dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Implikasi pada penelitian adalah pengelola bandara internasional perlu meningkatkan jumlah kapasitas kursi agar dapat menampung lebih banyak penumpang. Monitoring dan evaluasi terhadap petugasnya sebaiknya lebih ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan penumpang.

**Kata kunci:** fasilitas ruang tunggu; kualitas layanan; kepuasan penumpang.

---

### Abstract

International airports serve as the main gateway of a country, where passenger satisfaction is a key indicator of its operational success. In Indonesia, especially on the island of Java which has heavy air traffic, the demand for comfort and quality of airport services is increasing. However, there are still frequent complaints from passengers regarding inadequate waiting room facilities, such as limited seat capacity and not optimal service quality of officers. This condition has the potential to reduce passenger satisfaction levels and affect the overall image of the airport. Therefore, this study was conducted to analyze the influence of lounge facilities and service quality on passenger satisfaction at one of the international airports on the island of Java. This study aims to determine the influence of waiting room facilities on passenger satisfaction at one of the international airports on the island of Java. The method used in this study is a quantitative method. The sample was obtained through the non-probability sampling method of 100 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis with the help of SPSS software. The results show that there is a positive and significant influence of the waiting room facilities on passenger satisfaction. The service quality shows a positive and significant influence on passenger satisfaction. The waiting room facilities and service quality together have a positive and significant effect on passenger satisfaction. The implication of the study is that international airport managers need to increase the number of seats in order to accommodate more passengers. Monitoring and evaluation of its officers should be further improved to meet passenger satisfaction.

**Keywords:** waiting room facility, service quality, passenger satisfaction.

---

## PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan salah satu tempat yang berperan penting dalam kelangsungan kegiatan transportasi udara di seluruh dunia, salah satunya di Indonesia (Widodo & Prabowo, 2018). Di mana banyak aktivitas terkait pesawat dapat ditemukan di bandara. Fasilitas dan kualitas layanan yang diberikan petugas di terminal keberangkatan dan kedatangan di sebuah

bandara, baik domestik maupun internasional, menjadi hal pertama yang diamati dan dinilai penumpang selama berlangsungnya aktivitas di bandara. Pengelola bandara harus selalu memperhatikan hal-hal yang akan menjadi fokus utama penumpang, seperti lingkungan yang nyaman dan bersih, guna menciptakan citra positif bagi perusahaan di era globalisasi yang semakin maju, perkembangan dunia penerbangan memainkan peran penting dalam menyediakan layanan transportasi udara. Fasilitas yang teratur dan disusun dengan baik serta memadai akan berkontribusi pada daya tarik bandara bagi penumpang. Hal tersebut menjadi sorotan untuk semua bandara yang ada di Indonesia salah satunya adalah bandara yang terdapat di pulau Jawa.

Pengelola bandara sebaiknya selalu mengetahui apa saja kebutuhan dari pengunjung bandara tersebut, seperti fasilitas apa yang dibutuhkan oleh penumpang maupun pengunjung bandara tersebut. Tidak hanya fasilitas namun layanan dari petugas sangat berperan penting demi terciptanya kepuasan seorang pengguna (Astria et al., 2023; Thaher et al., 2022). Sikap simpati dan empati harus melekat dalam diri petugas bandara. Daya tanggap untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan penyampain informasi yang jelas menjadi daya tarik tersendiri bagi pengguna. Tingkat layanan yang diberikan menentukan seberapa puas penumpang. Kualitas layanan sering digunakan untuk menentukan apakah layanan perusahaan dapat memuaskan kebutuhan dan harapan pengguna. Secara umum fasilitas dan kualitas layanan menjadi prioritas utama bagi perusahaan jasa (Antwi et al., 2022).

Fasilitas dan kualitas layanan menjadi tolak ukur daya saing perusahaan. Layanan yang baik dapat membuat pengguna jasa pesawat senang. Oleh karena itu, pengelola bandara berupaya untuk selalu melebihi ekspektasi penggunanya dengan memberikan layanan terbaik kepada penumpang pesawat. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia menyatakan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas layanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2015; Standarisasi Dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara, 2015).

Bandar udara bertanggung jawab untuk menjaga keamanan, kenyamanan, dan keselamatan bandara. Untuk itu, salah satu kegiatan yang berhubungan dengan kenyamanan adalah dengan memperhatikan fasilitas ruang tunggu bandara (Indriyati et al., 2022). Fasilitas ruang tunggu bandara merupakan tempat penumpang menunggu sebelum memasuki pesawat (Pahrudin Cecep & dkk, 2020). Di ruang tunggu ini penumpang diberi layanan yang mengutamakan kenyamanan, mulai dari tempat duduk yang layak, penyejuk ruangan, toilet, charging station, televisi hiburan dan cafe. Bandar udara masih perlu meningkatkan dan memperhatikan hal tersebut. Fasilitas seperti kecukupan kursi, kelayakan kursi yang digunakan, kecukupan ruang tunggu, serta penyejuk ruangan yang dapat memberikan kenyamanan bagi penumpang. Di bandara udara internasional perlu diperhatikan fasilitas seperti penyejuk ruangan (Fakfare et al., 2021).

Meskipun menjadi gerbang utama internasional, beberapa bandara di Pulau Jawa masih menerima keluhan dari penumpang terkait fasilitas ruang tunggu yang tidak nyaman, seperti kapasitas kursi yang terbatas, penyejuk ruangan yang tidak optimal, kebersihan, serta kualitas layanan petugas yang kurang responsif dan empatik. Keluhan-keluhan ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan penumpang dan pada akhirnya memengaruhi citra bandara secara keseluruhan. Tingginya tingkat kompetisi antar bandara internasional, khususnya di wilayah strategis seperti Pulau Jawa, menuntut setiap pengelola untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Kepuasan penumpang menjadi indikator kunci kesuksesan operasional dan kelangsungan bisnis sebuah bandara. Oleh karena itu, penelitian yang mengidentifikasi faktor-faktor determinan kepuasan penumpang, khususnya fasilitas fisik dan kualitas layanan,

menjadi sangat mendesak dan relevan untuk dilakukan guna memberikan dasar empiris bagi perbaikan berkelanjutan.

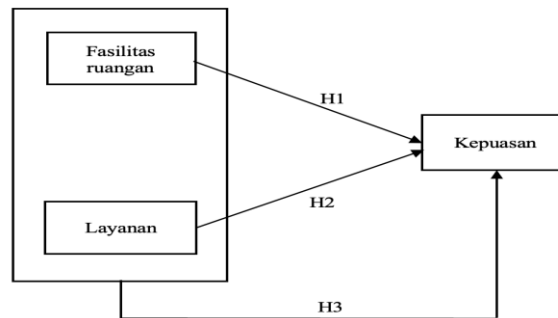
Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang bandara. Penelitian oleh Noverio & Fajar Nieamah (2022) dan Pahrudin Cecep & dkk (2020) menemukan bahwa fasilitas ruang tunggu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Sementara itu, penelitian Marina et al. (2018) dan Usman et al. (2023) mengonfirmasi peran kualitas layanan yang positif dan signifikan. Namun, masih terdapat kesenjangan dimana penelitian yang mengintegrasikan kedua variabel tersebut (fasilitas ruang tunggu dan kualitas layanan) secara simultan dalam konteks bandara internasional di Pulau Jawa masih terbatas. Sebagian besar penelitian juga cenderung fokus pada aspek tertentu dan belum menyajikan analisis komprehensif yang menggabungkan perspektif fasilitas fisik dan layanan manusiawi.

Dengan demikian fasilitas ruangan seperti kondisi tersebut dan kualitas layanan akan memberikan dampak pada kepuasan penumpang. Oleh karena itu, bandara sebaiknya selalu memperhatikan setiap fasilitas yang ada di bandara dalam upaya memuaskan penumpang yang menggunakan jasa bandara internasional. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk menguji dan mengidentifikasi bahwa faktor-faktor kondisi fasilitas ruangan dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna bandara udara internasional. Penelitian ini juga sebagai dukungan kepada industri transportasi udara mengenai faktor-faktor yang dapat memperkuat argumen mengenai pentingnya perhatian berkelanjutan pihak pengelola bandara terhadap fasilitas ruang tunggu dan kualitas layanan demi kepuasan pengguna bandara internasional.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada upaya untuk menganalisis pengaruh simultan dan parsial antara fasilitas ruang tunggu dan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang, dengan studi kasus pada sebuah bandara internasional di Pulau Jawa. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan perspektif yang lebih holistik dan terintegrasi, yang dapat menjadi pembeda dari penelitian-penelitian sebelumnya yang lebih parsial. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengidentifikasi pengaruh fasilitas ruang tunggu dan kualitas layanan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan penumpang di bandara internasional. Secara praktis, manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola bandara dalam mengalokasikan sumber daya untuk peningkatan dan pemeliharaan fasilitas fisik serta peningkatan kualitas layanan SDM, sehingga dapat meningkatkan kepuasan penumpang dan daya saing bandara di kancah internasional.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian kuantitatif dipilih penulis berdasarkan permasalahan yang ada. Penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif menyajikan temuannya dalam bentuk deskripsi angka. Metode penelitian ini dipilih dikarenakan penelitian kuantitatif merupakan jenis kegiatan penelitian dengan persyaratan yang tersistem, terkonsep, dan terstruktur (Sugiyono, 2018). Mulai dari awal membuat rencana penelitian, baik yang berkenaan dengan subjek penelitian, objek penelitian, pengujian informasi, sumber data, dan metodologinya. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas yaitu fasilitas dan layanan, serta variabel terikat yaitu kepuasan. Selanjutnya disusun instrumen penelitian yang akan digunakan mengukur masing-masing variabel penelitian tersebut. Variabel penelitian diukur dengan menggunakan skala tingkat lima. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada para penumpang yang menggunakan Google Form.



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**  
 (Sumber: Peneliti 2024)

Penelitian ini dilaksanakan pada penumpang pada salah satu Bandar Udara Internasional di pulau Jawa dengan sampel sebesar 100 responden. Teknik analisis data penelitian yang digunakan antara lain teknik analisis regresi, analisis koefisien korelasi, analisis determinasi serta uji hipotesis statistik yaitu uji t dan uji F, dengan bantuan software SPSS (Ghozali, 2016, 2018).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner, didapat rekapitulasi jawaban dari penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, berikut ini data karakteristik responden.

**Tabel 1 Karakteristik Responden**

	Jumlah	%
<b>Jenis Kelamin:</b>		
Laki-Laki	41	41%
Perempuan	59	59%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Usia:</b>		
17 – 20 Tahun	16	16%
21 – 30 Tahun	76	76%
31 – 40 Tahun	5	5%
> 50 Tahun	3	3%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Pekerjaan:</b>		
Pelajar	75	75%
Karyawan Swasta	15	15%
Pegawai Negeri	5	5%
Wirausaha	0	0%
Ibu Rumah Tangga	2	2%
Lainnya	3	3%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Pendidikan Terakhir:</b>		
SMP	0	0%
SMA/SMK	73	73%
Diploma	7	7%
Sarjana	17	17%
Pascasarjana	3	3%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Frekuensi Menggunakan Pesawat:</b>		
1 Kali	33	33%
2 Kali	39	39%

**Marthaleina Ruminda Sitorus, Rohana Sitanggang, Alit Sodikin, Mohammad Daffa Haekal**  
 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Bandar Udara Internasional

	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
3 Kali	9	9%
> 4 Kali	19	19%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Tujuan Berpergian:</b>		
Keperluan Kuliah/Sekolah	24	24%
Liburan	41	41%
Perjalanan Bisnis	12	12%
Mengunjungi Keluarga/Saudara	23	23%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Source: Data processed by researchers, 2024

Berdasarkan Tabel 1., diatas dapat diketahui responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 41 responden dengan presentase 41% dan perempuan sebanyak 59 dengan presentase 59%. Dengan ini maka lebih banyak responden dengan jenis kelamin perempuan. Sedangkan responden pada usia 21-30 tahun merupakan jumlah responden yang banyak menggunakan perjalanan udara yaitu sebanyak 84 orang atau 75%, sedangkan responden pada usia >50 sebanyak 3 orang atau 2,7% merupakan jumlah terendah yang menggunakan bandara udara internasional di Semarang pada saat penelitian ini dilakukan. Responden dengan frekuensi menggunakan pesawat sebanyak 2 kali berjumlah 39 orang atau 39%, responden, sedangkan frekuensi menggunakan pesawat sebanyak 3 kali berjumlah 9 orang atau 9%. Responden dengan tujuan berpergian untuk liburan sebanyak 41 orang atau 41%, lalu responden dengan tujuan berpergian untuk perjalanan bisnis sebanyak 12 orang.

Selanjutnya berdasarkan hasil uji validitas pada indikator variabel penelitian, dapat diketahui bahwa seluruh indikator penelitian memiliki nilai yang Valid. Hal ini dapat diketahui berdasarkan nilai r-hitung > r-tabel, seperti pada Tabel 2.

**Tabel 2 Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Kode Indikator</b>	<b>r-hitung</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Fasilitas (Fas)</b>	Fas1	0,699	Valid
	Fas2	0,834	Valid
	Fas3	0,688	Valid
	Fas4	0,729	Valid
	Fas5	0,733	Valid
	Fas6	0,720	Valid
	Fas7	0,813	Valid
<b>Layanan (Lay)</b>	Lay1	0,725	Valid
	Lay2	0,722	Valid
	Lay3	0,743	Valid
	Lay4	0,660	Valid
	Lay5	0,583	Valid
<b>Kepuasan (Puas)</b>	Puas1	0,788	Valid
	Puas2	0,821	Valid
	Puas 3	0,812	Valid
	Puas4	0,700	Valid
	Puas5	0,791	Valid

**Keterangan: Nilai r-hitung > r-tabel (0,195)**

Source: Data processed by researchers, 2024

Pada uji reliabilitas seperti pada Tabel 3, dihasilkan nilai Cronbach alpha pada variabel fasilitas ruang tunggu sebesar 0,864 dan pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,855 serta

pada variabel kepuasan penumpang sebesar 0,825. Nilai ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen pada variabel penelitian ini dapat digunakan (reliabel).

**Tabel 3. Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
Fasilitas (Fas)	0,864	Reliabel
Layanan (Lay)	0,718	Reliabel
Kepuasan (Puas)	0,841	Reliabel

Keterangan: Nilai Cronbach's alpha > Nilai Koefisien (0,600)

Source: Data processed by researchers, 2024

Hasil uji normalitas pada Tabel 4., dengan menggunakan metode One Sample Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa nilai residual dari variabel independen dan variabel dependen adalah 0,051. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data dari penelitian ini berdistribusi normal dikarenakan nilai residualnya signifikan sebesar  $0,051 > 0,05$ . Sehingga model regresi dapat digunakan untuk pengujian hipotesis.

**Tabel 4. Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1.39823381
Most Extreme Differences	Absolute	0,089
	Positive	0,089
	Negative	-0.081
Test Statistic		0,089
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,051

Source: Data processed by researchers, 2024

Hasil uji multikolinearitas pada Tabel 5., menunjukkan bahwa 8434variable fasilitas ruang tunggu dan kualitas layanan memiliki nilai Tolerance sebesar  $0,585 > 0,1$  dan nilai VIF sebesar  $1,709 < 10$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel 5. Uji Multikolinearitas**

	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Fasilitas (Fas)	0,585	1,709
Layanan (Lay)	0,585	1,709

Source: Data processed by researchers, 2024

Pada hasil uji heteroskedastisitas pada Tabel 6., menunjukkan bahwa nilai Sig. (2-tailed) pada variabel fasilitas ruang tunggu adalah  $0,227 > 0,05$  dan variabel kualitas layanan adalah  $0,188 > 0,05$ . Dengan ini, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada kedua variabel karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

**Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas**

		Fasilitas	Layanan	Unstandardized Residual	
Spearmans's rho	Fasilitas (Fas)	Correlation Coefficient	1,000	0,634	0,122
		Sig. (2-tailed)	.	0,000	0,227
		N	100	100	100
	Layanan (Lay)	Correlation Coefficient	0,634	1,000	0,133
		Sig. (2-tailed)	0,000	.	0,188
		N	100	100	100

Source: Data processed by researchers, 2024

Pada persamaan regresi linear berganda Tabel 7., dapat diketahui bahwa koefisien regresi variabel fasilitas ruang tunggu memiliki nilai 0,382. Jika variabel fasilitas ruang tunggu mengalami peningkatan 1 poin, maka variabel kepuasan penumpang akan meningkat sebesar 0,382 poin. Begitu juga sebaliknya, jika variabel fasilitas ruang tunggu mengalami penurunan 1 poin, maka variabel kepuasan penumpang akan mengalami penurunan sebesar 0,382 poin. Dan jika koefisien regresi variabel kualitas layanan bernilai 0,235, maka bisa diartikan jika variabel kualitas layanan mengalami peningkatan 1 poin, maka variabel kepuasan penumpang akan meningkat sebesar 0,235 poin. Begitupun juga sebaliknya, jika variabel kualitas layanan mengalami penurunan 1 poin, maka variabel kepuasan penumpang akan mengalami penurunan sebesar 0,235 poin. Berdasarkan Tabel 7., diperoleh persamaan regresi yaitu  $Puas = 5,338 + 0,382(Fas) + 0,235(Lay)$ .

**Tabel 7. Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,338	1,834		2,911	,004
Fasilitas (Fas)	,382	,063	,561	6,070	,000
Layanan (Lay)	,235	,102	,213	2,304	,023

a. Dependen Variable: Kepuasan (Puas)

Source: Data processed by researchers, 2024

Sedangkan hasil nilai koefisien korelasi berganda (R<sup>2</sup>) sebesar 0,717. Dengan demikian, pada Tabel 8., maka tingkat keeratan hubungan antara variabel fasilitas ruang tunggu dan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang mempunyai pengaruh yang kuat dengan koefisien sebesar 0,717.

**Tabel 8. Uji Koefisien Korelasi Berganda**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,717 <sup>a</sup>	,515	,505	1,413

a. Predictors: (Constant), Layanan (Lay), Fasilitas (Fas)

Source: Data processed by researchers, 2024

Koefisien determinasi (Tabel 9.) atau Adjusted R Square sebesar 0,505 artinya 50,5% variabel terikat yaitu kepuasan penumpang variasinya dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas ruang tunggu dan variabel kualitas layanan, sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang digunakan.

**Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,717 <sup>a</sup>	,515	,505	1,413

a. Predictors: (Constant), Layanan (Lay), Fasilitas (Fas)

Source: Data processed by researchers, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan t diatas dapat diketahui  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  ( $6,070 > 1,988$ ) dengan nilai signifikan dari variabel fasilitas ruang tunggu sebesar  $0,000 < 0,05$  atau 5%. Maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa variabel fasilitas ruang tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Tabel 10). Berdasarkan hasil perhitungan t diatas dapat diketahui  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  ( $2,304 > 1,988$ ) dengan nilai signifikan dari variabel kualitas layanan sebesar  $0,023 < 0,05$  atau 5%. Maka dapat disimpulkna  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, aritnya bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Tabel 10).

**Tabel 10. Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,338	1,834		2,911	,004
Fasilitas(Fas)	,382	,063	,561	6,070	,000
Layanan(Lay)	,235	,102	,213	2,304	,023

a. Dependen Variable: Kepuasan (Puas)

Source: Data processed by researchers, 2024

Berdasarkan hasil uji F pada Tabel 11., dapat diketahui  $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$  ( $51.419 > 3.09$ ) dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  atau 5%. Maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa variabel fasilitas ruang tunggu dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

**Tabel 11. Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	205.199	2	102.600	51.419	,000 <sup>b</sup>
	Residual	193.551	97	1.995		
	Total	398.750	99			

a. Dependen Variable: Kepuasan (Puas)

b. Predictors: (Constant), Layanan(Lay), Fasilitas(Fas)

Source: Data processed by researchers, 2024

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa fasilitas ruang tunggu berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di bandara internasional dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  (5%) dan  $t\text{-hitung}$  sebesar 6,070 lebih besar dari  $t\text{-tabel}$  1,988. Hal ini menunjukkan bahwa jika fasilitas ruang tunggu meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,382. Begitupun sebaliknya jika fasilitas ruang tunggu mengalami penurunan 1 satuan maka kepuasan penumpang akan menurun sebesar

0,382. Hal ini menunjukkan bahwa jika fasilitas ruang tunggu meningkat maka akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan penumpang.

Fasilitas ruangan di bandar udara internasional merujuk pada berbagai area pada gedung terminal yang secara fisik dan langsung digunakan atau dialami oleh penumpang. Penelitian secara konsisten menunjukkan bahwa ketersediaan dan kenyamanan fasilitas ruangan ini memiliki pengaruh langsung, nyata, dan signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang selama mereka berada di bandara internasional. Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Noverio & Fajar Nieamah (2022; Pahrudin Cecep & dkk, 2020) yang menunjukkan pada hasil penelitiannya bahwa fasilitas ruangan memiliki pengaruh yang signifikan dan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan penumpang pada bandara internasional (Ruminda et al., 2025).

### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang**

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai signifikansi sebesar 0,023 dimana nilai tersebut lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  (5%) dan t-hitung sebesar 2,304 yang lebih besar dari t-tabel 1,988. Hal ini menunjukkan bahwa jika kualitas layanan meningkat 1 satuan maka akan meningkat kepuasan penumpang sebesar 0,235. Begitupun sebaliknya jika kualitas layanan mengalami penurunan 1 satuan maka kepuasan penumpang akan menurun sebesar 0,235. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin meningkat kualitas layanan maka semakin meningkat kepuasan penumpang di bandara internasional. (Nurfitriah & Widagdo, 2022; Usman et al., 2023).

Kualitas layanan di bandar udara internasional pada penelitian ini mencakup keseluruhan interaksi dan pengalaman yang diterima penumpang dari penyedia jasa bandara. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh langsung yang kuat, dan signifikan terhadap kepuasan penumpang pada bandara internasional di Indonesia (Simarmata et al., 2020). Pengalaman layanan yang diterima penumpang menjadi faktor penting yang membentuk persepsi penumpang secara instan. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Marina et al., (2018); Usman et al., (2023) yang menunjukkan pada bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan penumpang pada bandara internasional.

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pengujian secara bersama-sama dilakukan dengan statistik uji F untuk mengetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Dari hasil perhitungan uji F dapat diketahui F-hitung  $>$  F-tabel ( $51,419 > 3,09$ ) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 (5%), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Aspek fisik seperti kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, toilet, mushola, area gerbang keberangkatan secara langsung membentuk kenyamanan fisik dan persepsi penumpang. Sedangkan pada faktor kualitas layanan, dibutuhkan hak-hal terkait keandalan informasi, daya tanggap dan keramahan staf, jaminan kompetensi, empati dalam pelayanan secara langsung memengaruhi persepsi penumpang bandara terhadap pelayanan yang diterima. Dengan demikian fasilitas ruang tunggu dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan penumpang di bandara internasional (Hanoek Awan, 2022; Novani et al., 2022).

Upaya peningkatan kepuasan penumpang sebaiknya dilakukan secara komprehensif dan terintegrasi. Bandara udara internasional sebaiknya memiliki strategi yang mencakup adanya alokasi sumber daya untuk pemeliharaan dan peningkatan kualitas fasilitas ruangan sekaligus untuk pelatihan dan pengembangan kualitas layanan staf. Pengelola bandara sebaiknya juga dapat memastikan bahwa aspek fasilitas dan layanan saling mendukung untuk menciptakan pengalaman penumpang yang positif (Ruminda et al., 2025). Disamping itu diperlukan

pengawasan dan evaluasi yang menyeluruh perlu dilakukan oleh pengelola bandara internasional agar dapat memperoleh data tentang persepsi penumpang terhadap aspek fasilitas ruangan dan kualitas layanan secara bersamaan saat melakukan survei kepuasan.

## **KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas ruangan dan kualitas layanan secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang secara positif dan signifikan. Fasilitas ruang tunggu dan kualitas layanan masing-masing menunjukkan pengaruh secara parsial yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang bandara internasional. Upaya peningkatan kepuasan penumpang sebaiknya dilakukan secara komprehensif dan terintegrasi. Bandara udara internasional sebaiknya memiliki strategi yang mencakup adanya alokasi sumber daya untuk pemeliharaan dan peningkatan kualitas fasilitas ruangan sekaligus untuk pelatihan dan pengembangan kualitas layanan staf. Pengelola bandara sebaiknya juga dapat memastikan bahwa faktor fasilitas dan layanan saling mendukung untuk menciptakan pengalaman penumpang yang positif. Disamping itu diperlukan pengawasan dan evaluasi yang menyeluruh terhadap kedua faktor tersebut guna meningkatkan kepuasan penumpang bandara internasional. Penelitian tentang kepuasan penumpang pada bandara internasional ini tentu memiliki keterbatasan, sehingga diperlukan perbaikan dan pengembangan penelitian sejenis. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan indikator penelitian maupun melakukan perbandingan antar pengelola bandar udara internasional sehingga memiliki kontribusi yang positif bagi pengembangan yang berkelanjutan dalam mengelola bandara udara internasional.

## **REFERENSI**

- Antwi, C. O., Ren, J., Zhang, W., Owusu-Ansah, W., Aboagye, M. O., Affum-Osei, E., & Agyapong, R. A. (2022). "I Am Here to Fly, but Better Get the Environment Right!" Passenger Response to Airport Servicescape. *Sustainability (Switzerland)*, 14(16). <https://doi.org/10.3390/su141610114>
- Astria, N., Angelica, I., Ruminda, M., Ghafar, A., Transportasi, I., Trisakti, L., & Indonesia, J. (2023). Increasing the Satisfaction and Loyalty of Lion Parcel's Customers in Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 9(2). <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtbtl>
- Fakfare, P., Wattanacharoensil, W., & Graham, A. (2021). Exploring multi-quality attributes of airports and the asymmetric effects on air traveller satisfaction: The case of Thai International Airports. *Research in Transportation Business and Management*, 41. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2021.100648>
- Ghozali, I. (2016). *Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif untuk Akuntansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Yoga Pratama, Semarang.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanoek Awan, F. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) FEB UNARS*, 1(11), 2174–2183. <https://doi.org/https://unars.ac.id/ojs/index.php/jme/article/view/2271/1523#:~:text=DOI%3A-,https%3A//doi.org/10.36841/jme.v1i11.2271,-Abstract>

- Indriyati, I., Ruminda Sitorus, M., & Tarina, F. (2022). Pengaruh Brand Image dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Online Travel Agent Tiket.Com. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 8(1). <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtbtl>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Marina, S., Maulana, D. R., & Ozali, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Angkasa Pura 1 Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok, Praya. In *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik (JMBTL)* (Vol. 5, Issue 1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.54324/j.mbt.v5i1.895>
- Novani, M., Widadgo, D., Studi, P., Manajemen, D.-I., Udara, T., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2022). Analysis of The Effect of Service on Passenger Satisfaction in The Drop Zone and Pick Up Zones of Lombok International Airport (West Nusa Tenggara). *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)*, 2(4), 1779–1794. <https://doi.org/https://doi.org/10.55927/mudima.v2i4.295>
- Noverio, A., & Fajar Niemah, K. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.31316/jk.v6i1.2656>
- Nurfitriah, & Widagdo, D. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Kewarganegaraan*, 12. <https://doi.org/https://doi.org/10.31316/jk.v6i3.4107>
- Pahrudin Cecep, & dkk. (2020). Pengaruh Kinerja dan Fasilitas Terminal Pada Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta Tahun 2020. Institut Transportasi dan Logistik Trisakti.
- Ruminda, M., Liana, E., Savitri, D., Bayu Pratama, A., & Ahmad, F. (2025). Increase Loyalty Through Customer Satisfaction and Moderation of Customer Cash on Delivery Experience on Shopee Marketplace. In *Logistics in The Modern Age* (p. 6). Springer.
- Simarmata, J., Ruminda, M., & Silalahi, S. A. (2020). Faktor yang Mempengaruhi Niat Pembelian Ulang Tiket Pesawat. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 7(2), 87–95.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Manajemen. In Alfabeta (6th ed.). Alfabeta.
- Thaher, R. A., Mahmoud, N., Al-Khatib, I. A., & Hung, Y.-T. (2022). Cesspits as Onsite Sanitation Facilities in the Non-Sewered Palestinian Rural Areas: Users' Satisfaction, Needs and Perception. *Water (Switzerland)*, 14(6). <https://doi.org/10.3390/w14060849>
- Usman, A., Azis, Y., Harsanto, B., & Azis, A. M. (2023). The Role of Innovation and Airport Service Quality on Airport Image: Mediated Effect of Passenger Satisfaction. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 12(3), 1111–1126. <https://doi.org/10.46222/ajhtl.19770720.420>
- Widodo, W., & Prabowo, C. H. (2018). Pengaruh Kesehatan Dan Keselamatan Kerja ( K3 ) Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pt Rickstar Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.224>