

## PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL EI TARI KUPANG

Fanesa Hanoek Awan  
[henoekfanesa1@gmail.com](mailto:henoekfanesa1@gmail.com)  
Sekolah Tinggi Teknologi  
Kedirgantaraan Yogyakarta

### **ABSTRACT**

*Air transportation at this time has become a mode of transportation that is in great demand by most people, including the lower middle class, this is because the ticket prices are relatively cheap and the travel time is very short. The problems that occur at El Tari Kupang International Airport are that the air conditioner is not cold enough and the lack of reading materials such as magazines and newspapers which result in passengers being uncomfortable with the facilities at El Tari Kupang airport. This study aims to: 1) To determine the effect of facilities on passenger satisfaction at El Tari International Airport Kupang. 2) To find out how much influence the facilities have on passenger satisfaction at El Tari Kupang International Airport.*

*This study uses a quantitative method in which the data obtained in the form of numbers that will be calculated using SPSS. The variables in this study are waiting room facilities as the independent variable (X) and passenger satisfaction as the dependent variable (Y). The total sample used in this study was 50 respondents, of which the respondents in this study were users of the waiting room at El Tari Airport Kupang.*

*The results of this study indicate that there is an effect of waiting room facilities (X) on passenger satisfaction (Y) at El Tari Kupang International Airport, which can be seen from the tcount  $7,871 > ttable 2,010$ . (X) has an effect on Passenger Satisfaction (Y) at El Tari Kupang International Airport by 56.3%. This shows that the waiting room facility is an important aspect that needs to be considered and 43.7% is influenced by other variables outside of the waiting room facility.*

**Keywords:** facilities, passenger satisfaction, waiting room

### **I. PENDAHULUAN**

Angkutan udara pada saat ini telah menjadi moda transportasi yang sangat diminati oleh sebagian besar kalangan masyarakat, tidak terkecuali kalangan menengah

kebawah, hal tersebut dikarenakan harga tiket yang relatif murah serta waktu perjalanan yang tergolong sangat singkat. Bandar Udara merupakan prasarana dari angkutan udara, tempat lepas landas dan mendarat pesawat udara dengan

berbagai macam fasilitas, peralatan dan pelayanan yang tersedia sesuai dengan ketentuan yang berlaku baik untuk penumpang maupun barang.

Ruang tunggu penumpang pada bandar udara merupakan fasilitas yang ada diterminal yang memiliki fungsi sebagai area bagi para penumpang untuk menunggu keberangkatan pesawat. Terdapat beberapa fasilitas yang ada diruang tunggu untuk menunjang kegiatan para penumpang selama berada di ruang tunggu seperti area duduk bagi penumpang, kamar mandi, kantin, AC, dan lain-lain. Ruang tunggu Bandar udara harus memiliki fasilitas yang sangat nyaman bagi para penumpang sehingga setiap penumpang dapat memperoleh kepuasan. Kepuasan penumpang merupakan hal terpenting untuk diperhatikan, akan tetapi masih ada Bandar udara yang kurang memperhatikan hal tersebut, misalnya jumlah kursi yang terbatas, sempitnya ruang tunggu, kursi yang sangat keras bahkan ada beberapa bandar udara yang tidak menggunakan penyejuk udara. Fasilitas yang memadai dan mencukupi yang diberikan pihak Bandar udara diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi penumpang sebagai sarana penunjang serta dapat memudahkan penumpang untuk memperoleh berbagai macam hal yang dibutuhkan pada saat berada di ruang tunggu.

### **Fasilitas**

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan sarana dan prasarana

yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan, hal-hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Karena hampir segala aspek kehidupan membutuhkan media fasilitas. Fasilitas menurut Kotler Apriyadi (2017) mengemukakan bahwa “segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Jadi fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen”.

### **Definisi Kepuasan**

Kepuasan dapat dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penjual atau penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri. Harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam membeli suatu barang/jasa, komentar teman dan kenalan, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Pemasar yang ingin unggul dalam persaingan tentu harus memperhatikan harapan pelanggan serta kepuasan pelanggannya. Definisi kepuasan penumpang menurut Kotler (2014) adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan akan merasa puas, namun apabila kinerja produk melampaui harapan, maka tamu hotel akan merasa gembira dan sangat puas. Sedangkan definisi kepuasan pelanggan yang dirumuskan Oliver dalam tjiptono & Diana (2015) ialah Kepuasan

pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang di dapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja ( atau hasil ) produk yang di presepsikan dan ekspektasinya. Dari dua definisi di atas menunjukkan bahwa kepuasan merupakan suatu pemenuhan harapan.

### **Definisi Penumpang**

Penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak mengoperasikan dan melayani wahana tersebut. Menurut Soekarno (2017) berpendapat bahwa penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut

### **Bandar Udara Internasional El Tari Kupang**

Bandara Internasional El Tari terletak di Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Nama "El Tari" diambil dari nama mantan Gubernur provinsi Nusa Tenggara Timur, periode kedua 1966-1978. Berlokasi di sisi timur Kota Kupang dan berstatus sebagai Bandara Internasional, menjadikan Bandara El Tari menjadi salah satu gerbang utama akses ke Provinsi Nusa Tenggara Timur dan satu-satunya akses langsung dari masyarakat internasional untuk mengunjungi Nusa Tenggara Timur yang mengagumkan. Bandara El Tari Kupang merupakan salah satu bandara yang menjadi pintu masuk wisatawan ke Nusa Tenggara Timur.

Bandara El Tari Kupang yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I ini memiliki panjang landasan pacu 2.500 meter dan melayani sekitar 17 penerbangan domestik dan 1 penerbangan Internasional dengan 9 airlines yang beroperasi

## **II. METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik kuisioner sebagai alat pengumpulan data. Peneliti menggunakan penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengetahui gambaran secara deskripsi atau sistematis,factual dan akurat mengenai fakta sifat serta hubungan antara fenomena yang sedang terjadi. Data dalam penelitian ini dalam bentuk statistic deskriptif dan akan di analisis dengan menggunakan SPSS (Statistical Product and Service Solutions). Analisis data penelitian menggunakan program SPSS merupakan analisis yang paling mendasar untuk menggambarkan data secara umum. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena gejala- gejala hasil pengamatan dikonversikan ke dalam angka-angka yang dianalisis menggunakan statistic

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **Deskripsi Data**

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kuantitatif yang metode analisis datanya menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dan seberapa

besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Fasilitas Ruang Tunggu (X) sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Penumpang (Y). pengambilan data dilakukan dengan cara penyebaran angket / kuesioner terhadap responden.

### **Uji Intrumen Penelitian**

#### **1. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasi masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item pertanyaan. *Degree of freedom* Hasil *Output* SPSS Uji Validitas Variabel Fasilitas Ruang Tunggu (X)

(df) =  $n - 2$  dan taraf signifikansi yang digunakan adalah 5%. Untuk melakukan uji validitas dalam penelitian ini peneliti menggunakan 30 orang responden diluar dari 50 sampel yang telah ditentukan. Sesuai dengan rumus yang akan digunakan ( $df = n - 2$ ) maka akan menjadi ( $df = 30 - 2$ ) yaitu 28 ( $df = 28$ ). Berdasarkan ketentuan df atau *Degree of freedom* yang sudah di dapat ( $df = 28$ ) dan taraf signifikansi 5% didapatkan nilai  $r_{tabel}$  dalam tabel *r product moment* adalah sebesar 0,361

Butir Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X.P1	0,887	0,361	Valid
X.P2	0,668	0,361	Valid
X.P3	0,789	0,361	Valid
X.P4	0,693	0,361	Valid
X.P5	0,732	0,361	Valid
X.P6	0,885	0,361	Valid

Hasil *Output* SPSS Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)

Butir Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Y.P1	0,792	0,361	Valid
Y.P2	0,570	0,361	Valid
Y.P3	0,939	0,361	Valid
Y.P4	0,674	0,361	Valid
Y.P5	0,641	0,361	Valid
Y.P6	0,707	0,361	Valid
Y.P7	0,563	0,361	Valid
Y.P8	0,848	0,361	Valid

## 2. Uji Reliabilitas

Kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan reliabel atau tidaknya adalah apabila nilai *cronbach's alpha* lebih besar atau sama dengan 0,600 maka item tersebut reliabel. Sebaliknya apabila nilai *cronbach's alpha* lebih kecil

dari 0,600 maka item tersebut tidak reliabel. Sesuai dengan perhitungan menggunakan SPSS v.24.0 untuk uji reliabilitas dengan hasil yang dipaparkan pada tabel berikut :

Hasil *Output* SPSS Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Fasilitas Ruang Tunggu (X)	0,865	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,867	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel penelitian dinyatakan reliabel. Hal tersebut dikarenakan nilai *cronbach's alpha* dari Variabel

Fasilitas Ruang Tunggu dan Variabel Kepuasan Penumpang > 0,600.

### Uji Asumsi Klasik

#### 1.Uji Normalitas Data

Hasil *Output* SPSS Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		50
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	4.07917183
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.075
	<i>Positive</i>	.056
	<i>Negative</i>	-.075
<i>Test Statistic</i>		.075
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.200 <sup>c,d</sup>
a. <i>Test distribution is Normal.</i>		
b. <i>Calculated from data.</i>		
c. <i>Lilliefors Significance Correction.</i>		
d. <i>This is a lower bound of the true significance.</i>		

Berdasarkan hasil *output* SPSS pada tabel diatas diketahui hasil dari uji normalitas data adalah sebesar 0,200. Oleh karena itu, dapat disimpulkan

bawa data terdistribusi normal. Hal tersebut dikarenakan  $0,200 > 0,05$ .

### Analisis Regresi Linier Sederhana

Berikut hasil dari analisis regresi linier sederhana yang dilakukan menggunakan Program SPSS v.24.0.

pengujian analisis regresi linier sederhana antara Variabel Pelayanan Bagasi (X) sebagai variabel Independent terhadap Variabel Kepuasan Penumpang (Y) sebagai variabel Dependent.

Hasil *Output* SPSS Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Variabel	Koefisien Regresi	Std. Error	Sig.
Konstanta	-0,185	3,455	0,958
Fasilitas Ruang Tunggu (X)	1,215	0,154	0,000
R	: 0,751		
R Square	: 0,563		
N	: 50		
Variable Dependent	: Kepuasan Penumpang (Y)		

### Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dan seberapa besar pengaruh dari Variabel Fasilitas Ruang Tunggu (X) terhadap Variabel Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari 7 indikator dan terdiri dari 14 pernyataan untuk memperoleh data, sehingga data yang dikumpulkan benar-benar hanya menggambarkan pendapat penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang mengenai pengaruh dari Fasilitas Ruang Tunggu yang diberikan oleh Bandar Udara Internasional El Tari Kupang terhadap kepuasan penumpang itu sendiri. Jumlah dari sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 50

orang yang merupakan penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang.

Dari pengujian yang telah dilakukan, diperoleh hasil dari penelitian yang menunjukkan bahwa Variabel Fasilitas Ruang Tunggu (X) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil dari pengujian yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 7,871 > t_{tabel} 2,010$ . Berdasarkan hasil tersebut, dalam penelitian ini peneliti berhasil membuktikan bahwa fasilitas ruang tunggu memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang yang ada di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Hasil dari pengujian analisis koefisien determinansi juga

menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang sebesar 56,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu merupakan faktor yang sangat berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan penumpang sehingga pihak Bandar Udara Internasional El Tari Kupang sangat perlu untuk memperhatikan setiap hal yang berkaitan dengan fasilitas ruang tunggu, sedangkan 43,7% permasalahan dipengaruhi oleh variabel lain selain dari pada fasilitas ruang tunggu.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang juga meneliti mengenai pengaruh dari fasilitas terhadap kepuasan penumpang yang salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Yuliana (2017) dengan judul "Pengaruh Fasilitas, Layanan dan Informasi Aksesibilitas terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung". Hasil dari penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pelayanan bandara di Bandara Husein Sastranegara berdasarkan tingkat kepuasan penumpang angkutan udara dalam negeri. Besarnya pengaruh fasilitas terhadap tingkat kepuasan adalah sebesar 56,7%. Walau demikian, penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan mulai dari waktu, tempat, obyek , serta variable dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti lebih berfokus kepada

pengaruh dari fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang yang ada di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan yang telah diuraikan diatas, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- 1.Terdapat pengaruh dari Fasilitas Ruang Tunggu (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang, yang dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung} = 7,871 > t_{tabel} = 2,010$ .
- 2.Dari hasil pengujian yang telah dilakukan diketahui bahwa Fasilitas Ruang Tunggu (X) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang sebesar 56,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan dan 43,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari fasilitas ruang tunggu.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan saran-saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini. Berikut merupakan saran-saran yang diantaranya adalah :

- 1.Hasil dari penelitian dan pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Oleh karena itu, mengikuti perkembangan jumlah penumpang

yang akan selalu mengalami peningkatan, disarankan kepada pihak Badar Udara Internasional El Tari Kupang untuk dapat selalu menyesuaikan kondisi tersebut, melakukan peningkatan, dan mempertahankan hal-hal yang berkaitan dengan fasilitas ruang tunggu yang sudah cukup baik dari segi kualitas.

2.Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat lebih mempersiapkan diri dalam hal pengumpulan data, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan penjelasan beserta hasil wawancara langsung dengan responden untuk lebih mengetahui pendapat mengenai fasilitas ruang tunggu yang ada di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang.

## Daftar Pustaka

- Amsyah, Z. (2015). *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari. *MAGISTRA*, 29(99), 73–77.
- Azhari, A. R., Lubis, N., & Ngatno, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus BRT Trans Semarang (Studi Kasus: Penumpang Bus BRT Trans Semarang koridor II). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(1), 94-104.
- Endang, E., & Cholidah, L. N. (2017). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Rajekwesi Bojonegoro. *Jurnal Teknika*, 9(2), 6.
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, H. (2015). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kotler, P. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Prenhalindo. Jakarta.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Peraturan Pemerintah (2001). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan*. Jakarta.
- Rizki, Y. S., & Nurhayati, Y. (2017). ANALISIS RUANG TUNGGU/BOARDING

- LOUNGE TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH PENUMPANG DI BANDAR UDARA EL TARI KUPANG. *Jurnal Ilmu dan Budaya*, 40(49).
- Angkasapura airports ( 2022 ).  
<https://seleksikoe.ap1.co.id/profil-bandara>
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). “Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center”. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*, 7, 31–38.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- CY Wao. (2021). *Latar belakang Bandara El Tari Kupang*, kupang
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). “Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center”. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*, 7, 31–38.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sujarwени, V. Wiratna. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukardi. (2013). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sulyianto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Supriyati. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Labkat press.
- Tanoni, I. A. (2019). TERMINAL PENUMPANG BANDARA EL TARI DI KOTA KUPANG. *eDimensi Arsitektur Petra*, 7(1), 17-24.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 3. Yogyakarta: ANDY Yogyakarta.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2015).  
*Pelanggan Puas ? Tak Cukup.* Yogyakarta. Andi.

Yuliana, D. (2017). Pengaruh Fasilitas, Layanan dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung. *Warta Ardhia*, 43(1), 27-42.