

PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN PETUGAS RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL EL TARI KUPANG

Grace Yunissa Abraham¹, Desiana Rachmawati²
abrahamgraceyunissa@gmail.com¹, desiana.rachmawati@sttkd.ac.id²
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

ABSTRAK

Bandar Udara Internasional El Tari Kupang sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, tentunya perlu memberikan perhatian khususnya terhadap fasilitas dan pelayanan petugas kepada penumpang di ruang tunggu. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa untuk fasilitas (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai signifikansi $T 0,000 < 0,05$ dengan nilai T hitung sebesar 6,059, serta pelayanan petugas juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai signifikansi $T 0,000 < 0,05$ dengan nilai T hitung sebesar 8,071. Hasil dari uji F sebesar $0,005 < 0,05$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas dan pelayanan petugas secara simultan terhadap kepuasan penumpang. Untuk nilai F hitung yaitu 612,33 yang bernilai positif. Hasil dari uji Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan sebesar 0,905 atau 90,5% dipengaruhi oleh variabel fasilitas (X1) dan pelayanan petugas.

Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan Penumpang, Pelayanan, Ruang Tunggu.

ABSTRACT

El Tari Kupang International Airport as a company operating in the service sector, of course needs to pay special attention to the facilities and service of officers to passengers in the waiting room. The results of the research show that facilities (X1) have a significant effect on passenger satisfaction with a significance value of $T 0.000 < 0.05$ with a calculated T value of 6.059, and officer service also has a significant effect on passenger satisfaction with a T value of $0.000 < 0.05$ with a calculated T value of 8.071. The results of the F test of $0.005 < 0.05$ indicate that there is a significant influence between facilities and officer service simultaneously on passenger satisfaction. The calculated F value is 612.33 which is positive. The results of the coefficient of determination () test show that it is 0.905 or 90.5% influenced by the facility variables (X1) and officer service.

Keyword: Facilities, Passenger Satisfaction, Service, Waiting Room.

PENDAHULUAN

Pelayanan yang diberikan di ruang tunggu diberikan oleh petugas Customer Service, Terminal Inspection Service. Pelayanan sangat menentukan kepuasan penumpang. Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2020) menghasilkan bahwa Kualitas Pelayanan Petugas Customer Service memiliki pengaruh terhadap Pengguna Jasa PT Angkasa Pura II di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Petugas Customer Service merupakan aspek yang perlu diperhatikan. Fasilitas yang dimiliki Ruang Tunggu Bandar Udara Internasional El Tari Kupang berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti pada bulan September 2023, antara lain: tempat duduk, AC, charging station, ruang pojok baca, free wifi, nursering room, toilet, serta tenant. Fasilitas yang disediakan seperti wifi yang masih kurang baik, fasilitas yang baik seperti wifi yang jaringan selalu kencang tanpa hambatan. Penumpang akan memerlukan fasilitas yang lengkap selama di ruang tunggu. Ketika fasilitas dapat memenuhi harapan penumpang, maka diharapkan penumpang akan merasa puas. Hal ini merupakan salah satu tujuan dari penyelenggaraan fasilitas di bandar udara. Pada kenyataannya, ketika penulis melakukan pengamatan di ruang tunggu bandar udara El Tari Kupang pada tahun

lalu, ditemukan bahwa Kesediaan fasilitas di area ruang tunggu salah satu yang harus diperhatikan adalah Suhu Air Conditioner (AC) yang terlalu dingin yang berkisar pada suhu 16°C untuk standar suhu Air Conditioner berkisar 25°C serta suara Announcement yang terkadang terdengar terlalu kecil di area ruang tunggu.

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode kuesioner. Metode kuantitatif dilakukan terhadap sekumpulan objek yang biasanya bertujuan untuk melihat gambar fenomena yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu (Notoatmodjo, 2012).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas

Hasil pengujian diatas menunjukkan bahwa pernyataan yang telah diuji dikatakan valid karena nilai r hitung lebih lebih dari r tabel.

Uji reliabilitas

Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam variabel penelitian dapat dianggap dapat dipercaya dan digunakan dalam penelitian ini.

Uji Deskriptif

Uji deskriptif dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif Dimana data yang disajikan berbentuk angka.

Uji normalitas

Tabel 1
Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Kolmogorov Smirnov	Kriteria Sign	Nilai Sign	Keterangan
Unstandarized Residual	$> 0,05$	0,113	Data terdistribusi normal

sumber : Data diolah oleh peneliti (2024)

Hasil uji Kolmogorov-Smirnov pada tabel menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,113. Nilai ini menunjukkan bahwa tidak ada cukup bukti untuk menolak asumsi bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi secara normal, karena nilai signifikansi $0,113 > 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini dapat dianggap berdistribusi secara normal.

Uji Multikonearitas

Tabel 2
Hasil Uji Multikonearitas

Variabel	Tollerance		VIF		Keterangan
	Kriteria	Nilai	Kriteria	Nilai	
Fasilitas	$>0,10$	0,238	<10	4,198	Bebas Multikolinearitas
Pelayanan	$>0,10$	0,238	<10	4,198	Bebas Multikolinearitas

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan tabel yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai VIF di bawah 10. Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa tidak

ada indikasi multikolinieritas yang signifikan dalam penelitian ini.
 Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3
 Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Kriteria Sign	Nilai Sign	Keterangan
Fasilitas	> 0,05	0,892	Bebas Heteroskedastisitas
Pelayanan	>0,05	0,225	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan hasil uji Glejser untuk heteroskedastisitas, signifikansi pada setiap variabel lebih besar dari 0.05. Ini menunjukkan bahwa tidak ada bukti heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini. Dengan kata lain, variabel independen dalam model dapat dianggap tidak mengalami heteroskedastis.

Analisis regresi linier berganda

Hasil perhitungan regresi linear berganda menggunakan program SPSS dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2$$

$$Y = 1,611 + 0,285X_1 + 0,288X_2$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan sebagai berikut :

Jika koefisien variabel fasilitas dan pelayanan dianggap konstan, maka nilai Y adalah 1,611 dengan nilai konstanta (α) sebesar 1,611 yang menunjukkan Ketika tidak dipengaruhi oleh variabel fasilitas dan pelayanan maka nilai Y adalah 1,611.

Dengan nilai koefisien regresi variabel fasilitas sebesar 0,285, peningkatan variabel fasilitas sebesar 1 satuan akan mengakibatkan kenaikan sebesar 0,285 satuan dalam variabel kepuasan penumpang. Koefisien regresi yang positif menunjukkan arah pengaruh variabel X terhadap Y yang positif.

Dapat disimpulkan bahwa peningkatan 1 satuan variabel pelayanan akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,288 satuan, mengindikasikan arah pengaruh yang positif dari variabel X terhadap Y.

Uji T

Dari hasil uji parsial (uji t) untuk variabel fasilitas ruang tunggu (X1), memiliki nilai signifikansi $0,000 <$ kriteria pengujian signifikansi sebesar 0,05, dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas ruang tunggu (X1) memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang. T hitung sebesar 6,059 bernilai positif menunjukkan bahwa arah pengaruh fasilitas ruang tunggu (X1) terhadap kepuasan penumpang (Y) adalah pengaruh positif.

Dari hasil uji parsial (uji t) untuk variabel pelayanan petugas di ruang tunggu (X2), memiliki nilai signifikansi $0,000 <$ kriteria pengujian signifikansi sebesar 0,05, dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan petugas ruang tunggu (X2) memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang. T hitung sebesar 8,071 bernilai positif menunjukkan bahwa arah pengaruh pelayanan petugas ruang tunggu (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y) adalah pengaruh positif.

Uji F

Nilai signifikansi F sebesar $0,000 <$ kriteria signifikansi 0,05, artinya terdapat pengaruh signifikan variabel fasilitas ruang tunggu (X1) dan variabel pelayanan petugas (X2) secara simultan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Nilai f_{hitung} 612,33 bernilai positif artinya arah pengaruh simultan fasilitas ruang tunggu dan pelayanan petugas terhadap kepuasan penumpang adalah pengaruh positif.

Koefisien Determinasi

Skor koefisien R Square (R^2) sebesar 0,905 atau 90,5%. Ini berarti sebanyak 90,5% dari variasi dalam kepuasan penumpang dapat dipengaruhi oleh variabel fasilitas (X1) dan pelayanan (X2). Sisanya, yaitu 9,5% (100% - 90,5%), dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

1. Fasilitas di ruang tunggu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional El Tari Kupang.
2. Pelayanan petugas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional El Tari Kupang.
3. Fasilitas dan Pelayanan petugas di ruang tunggu secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional El Tari Kupang sebesar 0,905 atau 90,5%.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung.
- Afitasari, E., & Puspitasari, Y. A. (2023). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang. *Manajemen*, 3(1), 9-19.
- Armistead, C. G., & Clark, G. (1999). *Layanan dan Dukungan kepada Pelanggan: Penerapan Strategi yang Efektif*. (M. K. Djunaedi, Trans.) Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Astutik, H. P., & Tapatab, J. T. A. (2022, July). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara El Tari Kupang NTT Pada Masa Pandemi. In *Seminar Nasional Riset & Inovasi Teknologi* (Vol. 1, No. 1, pp. 529-537).
- Awan, F. H. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(11), 2174-2183.
- Bagozzi, et al. 1998. "Marketing Management". New Jersey. Prentice Hall
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- ICAO Annex 14 Volume 1, 2009, *Aerodrome Design And Operations*, Fifth Edition.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: unitomo press
- Ismail, Y. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT FIF Cabang Semarang. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Jumawan, J., & Susanto, P. C. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara. *Aviasi: Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 19(2), 45-52.
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 7-16. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/widyacipta/article/view/5011/pdf>
- Kasmir. 2017. *Customer service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.