

PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN FASILITAS TERMINAL KEBERANGKATAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA DOUW ATURURE NABIRE

¹Aninda Rahmasari ²Kifni Yudianto, S.E., M.M

^{1,2} Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kerdigantaraan

Abstrak

Bandar Udara Douw Aturure adalah bandar udara yang merupakan akses keluar masuknya masyarakat Nabire baik keluar daerah atau ke daerah pedalaman Meepago (Dogiyai, Deiyai, Nabire, Intan Jaya, Paniai dan Mimika). Bandar Udara Nabire Merupakan aset atau infrastruktur penting bagi masyarakat Nabire. Dan merupakan salah satu pintu keluar masuknya kegiatan perekonomian maupun perpindahan, dimana jasa pelayan bandar udara memberikan fasilitas dan kinerja terbaiknya. Maka fasilitas dan pelayanan bandar udara ini perlu adanya pendukung untuk kenyamanan dan keamanan penumpang dijelaskan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Pasal 1 ayat 8-9. Tetapi dari hasil penelitian masih terdapat keluhan dari pengaruh kinerja dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang, sebab itu maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kinerja dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Douw Aturure Nabire, dengan jumlah responden atau sampel sebanyak 118 orang minimal menggunakan jasa Bandar Udara Nabire dua kali. Alat uji hipotesis yang di gunakan adalah regresi Linier berganda. Dari hasil pengujian diketahui bahwa ketiga hipotesis yang di ajukan dua di terima dan satu di tolak, dalam hal ini dapat di artikan bahwa kinerja pegawai bandara sudah baik namun untuk fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Dari hasil penelitian ini juga dapat diketahui kinerja dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang sebesar 71,3%, sedangkan sisanya sebesar 28,7% dijelaskan oleh variabel lain

Kata kunci: kinerja, fasilitas, kepuasan penumpang

Abstract

Douw Aturure airport is an airport that is an entry and exit for the people of Nabire, either out of the area or into the remote Meepago (Dogiyai, Deiyai, Nabire, Intan Jaya, Paniai, and Mimika). Nabire airport is a vital asset or infrastructure for the people of Nabire. It is one of the entrances and exits for economic activities and migration, where airport services provide the best facilities and performance. Thus, the facilities and services of this airport need support for the comfort and safety of passengers as described in the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia, Number PM 178 of 2015, Article 1 paragraph 8-9. However, the research results showed that there were still complaints related to the effect of performance and facilities on passenger satisfaction. Therefore, this study aimed to determine whether there was an effect of performance and facilities on passenger satisfaction at Douw Aturure Nabire Airport with a total of 118 respondents or samples using the Nabire Airport services at least twice. The hypothesis-test tool used was multiple linear regression. Based on the test results, it was known that two hypotheses were accepted and one was rejected from the three hypotheses proposed. It meant that the performance of airport employees was good; hence, facilities affect passenger satisfaction. From the research results, it could also be seen that performance and service affect passenger satisfaction by 71.3%. Meanwhile, the remaining 28.7% was explained by other variables.

Keywords: performance, facilities, passenger satisfaction.

Pendahuluan

Transportasi dapat diartikan sebagai proses penggunaan suatu sistem tertentu untuk memindahkan orang atau barang antar tempat yang sah dalam rangka mencapai suatu maksud atau tujuan tertentu. Transportasi yang sangat di minati atau sangat mempermudah antar wilayah nusantara adalah transportasi udara. Dengan waktu yang efisien dan keamanan serta kenyamanannya yang membuat banyak manusia memilih transportasi udara. Transportasi udara juga merupakan transportasi yang menghubungkan antar pulau-pulau dan daerah terpencil yang tidak bisa di lalui oleh transportasi lain. Dan salah satu daerah yang membutuhkan sarana transportasi udara adalah wilayah Papua dimana di daerah ini terkenal dengan hutannya yang begitu lebat dan sarana transportasi darat yang belum

¹Email Address : anindarz@gmail.com

Received 1 Mei 2022, Available Online 01 Juli 2022

memenuhi, sehingga untuk ke kabupaten yang berbeda menggunakan transportasi udara, karena belum tersedianya akses jalan darat, salah satu daerah yang akan menjadi tempat studi kasus peneliti adalah Nabire, Papua. Nabire adalah daerah yang terus melakukan perbaikan infrastruktur baik dalam hal pembangunan kota maupun ke wilayah pelayanan transportasi keluar masuknya manusia dan kargo, Nabire memiliki 2 akses transportasi keluar daerah yaitu Pelabuhan Nabire, dan Bandar Udara Douw Aturure Nabire. Bandara Douw Aturure terletak di Pusat Kota Nabire, di JL Trikora Morgo, Kecamatan Nabire, Kabupaten Nabire, Papua 98811. Jam operasional bandara ini dari pukul 07.00-16.00 WIT, berstatus Bandara UPBU kelas dua dibawah di Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Yang berkode *IATA:NBX*, *ICAO:WABI* dan luas *runaway* 1400m x 30 m (42000 m²), *Taxiway* 95m x 21m (1995m²). Fasilitas sisi darat terminal 1156 m² dan kargo 680m². Bandar Udara Nabire Merupakan aset atau infrastruktur penting bagi masyarakat Nabire. Maka fasilitas dan pelayanan bandar udara ini perlu adanya pendukung untuk kenyamanan dan keamanan penumpang dijelaskan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Pasal 1 ayat 8-9. Dalam ketentuan di atas menjadi acuan bahwa setiap penumpang berhak merasakan pelayanan jasa Bandar Udara yang berkualitas namun faktanya masih banyak Bandar udara yang masih memiliki kekurangan dalam hal pelayanan dan fasilitas. Berdasarkan pengalaman penulis Bandara Douw Aturure Nabire merupakan salah satu bandar udara yang masih terdapat kekurangan dari fasilitas dan pelayanan. Mesin X-ray yang tidak di fungsikan dengan baik, kebersihan toilet dan fasilitas umum yang masih kurang pemeliharaan. Dan pada (jurnal sipil statik 2014) didapat pada tahun 2014 luas kargo 652m² dan pada saat ini tahun 2021 luas kargo 680 m², luas *runaway* pada tahun 2014 adalah 1400m dan masih dengan ukuran yang sama pada tahun 2021, menurut laporan, rencana harian Boeing 737-400 2016-2021 telah mengundang maskapai lain untuk beroperasi di wilayah tersebut, tetapi hanya ATR72-500 terbesar, yang dapat mengangkut 78 penumpang, yang masih beroperasi. Dari 2014 hingga 2021 tidak terdapat perubahan yang signifikan. Oleh karena itu penelitian ini di lakukan untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada terminal keberangkatan Bandar Udara Douw Aturure Nabire, apakah kinerja pelayanan berpengaruh pada kepuasan penumpang pada terminal keberangkatan Bandar Udara Douw Aturure Nabire. Menganalisis seberapa besar pengaruh kinerja dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Douw Aturure Nabire.

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Bandar Udara

Menurut UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan bandar udara adalah kawasan dengan batas daratan dan / atau perairan yang bersih, digunakan untuk lepas landas dan mendarat, area boarding penumpang, area bongkar muat dan dilengkapi dengan perangkat keamanan. Sarana dan prasarana penunjang seperti keamanan dan penerbangan.

Pengertian bandar udara adalah suatu wilayah daratan dan atau perairan dengan batas-batas yang jelas untuk menjelaskan pesawat, lepas landas dan mendaratkan penumpang, penanganan kargo, dan lokasi dalam ruangan. Dan transportasi bersifat multimoda. Dilengkapi dengan peralatan dan fungsi dasar seperti peralatan keselamatan penerbangan yang disempurnakan.

Konsep Kinerja

Kinerja merupakan sebuah aksi nyata, bukan peristiwa. Kinerja itu sendiri terdiri dari banyak elemen, bukan hasil yang terlihat. Pada dasarnya, kinerja bersifat pribadi karena setiap karyawan memiliki tingkat pengetahuan yang berbeda yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan (Tun Huseno, 2016).

Tiga hal tersebut yang dibahas dalam penelitian dijabarkan dibawah ini :

Kualitas kerja merupakan capaian kerja yang hampir bagus atau tercapainya tujuan kerja yang telah ditetapkan. Standar untuk mengukur kualitas kerja adalah: ketepatan karyawan dalam bekerja, karyawan melakukan prosedur operasi sesuai dengan peraturan organisasi, dan karyawan memperhatikan kebutuhan pelanggan yang mereka layani.

Produktivitas adalah jumlah produksi atau aktivitas yang dapat dicapai. Standar untuk mengukur produktivitas adalah sebagai berikut: karyawan menggunakan waktu kerja dengan hati-hati, dan karyawan dapat bekerja sesuai dengan tujuan yang ditetapkan oleh organisasi.

Tanggung jawab mengacu pada tanggung jawab karyawan untuk organisasi mereka (organisasi). Tanggung jawab adalah sebagai berikut: karyawan dapat berpartisipasi dalam organisasi secara teratur dan tepat waktu, karyawan dapat menjalankan perintah yang dikeluarkan oleh organisasi, dan karyawan dapat melakukan tugas dan menyelesaikan periode tugas dalam waktu yang ditentukan

Fasilitas

Kotler (2005:75) berpendapat bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang ada berupa peralatan fisik yang disediakan oleh penyedia jasa untuk menunjang kenyamanan konsumen. Oleh karena itu, objek adalah aset berwujud yang ada sebelum jasa diberikan kepada konsumen. Definisi lain dari fasilitas adalah segala sesuatu yang memungkinkan pelanggan untuk dengan mudah menggunakan layanan perusahaan (Haryanto, 2013).

Indikator Fasilitas

Menurut Tjiptono (2011: 184) indikator fasilitas ada 4 yaitu :

Pertimbangan/perencanaan ruang, yaitu proporsi, kenyamanan, dll. diperhitungkan, digabungkan dan dikembangkan untuk memperoleh tanggapan intelektual dan emosional dari pengguna atau pemirsa.

Penataan ruang, yaitu proyek yang melibatkan interior dan arsitektur, seperti penempatan, desain, dan aliran pergerakan furnitur dan peralatan dalam suatu ruangan.

Lumener dan furniture, yaitu perlengkapan dan perkakas, merupakan fasilitas yang menjamin kenyamanan, penampilan, dan infrastruktur yang mendukung penerima layanan.

Perlengkapan tambahan lainnya seperti: toilet, Wi-Fi, tempat makan dan minum, dll.

Pada konsep teori di atas dapat diartikan bahwa setiap fasilitas diciptakan untuk memberikan kenyamanan kepada konsumen baik dibidang jasa maupun perusahaan, fasilitas fisik dan non fisik yang di berikan perusahaan atau pemberi jasa dapat menciptakan rasa puas pada konsumen sehingga konsumen pun merasa nyaman dan aman.

Kepuasan Penumpang

Indikator kepuasan pelanggan

Khuong & Uyen (2014) mengatakan ada 4 indikator kepuasan pelanggan, yaitu:

Kualitas layanan yang dirasakan, pengalaman, dan persepsi hasil aktual secara langsung mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap keseluruhan kualitas layanan yang diberikan. Pendapat atau penilaian pelanggan selalu beragam dan tidak konsisten, dan secara bertahap dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan penyedia layanan.

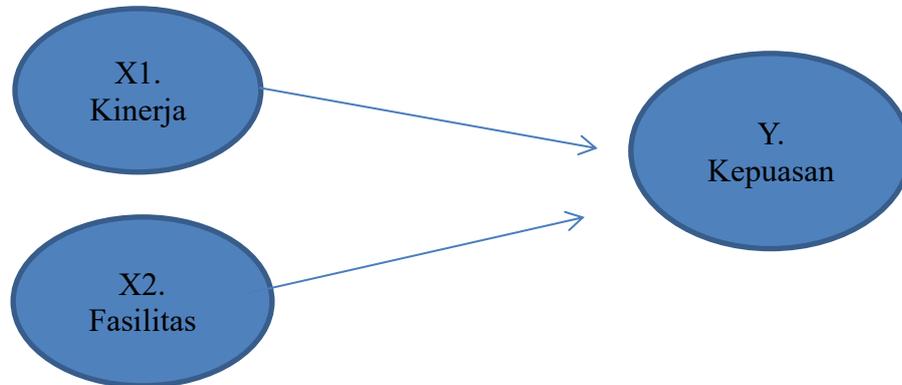
Faktor layanan karyawan/faktor tenaga kerja karyawan Faktor tenaga kerja karyawan di industri dirgantara dibagi menjadi dua bagian, yaitu personel di tempat dan anggota awak. Faktor ini memegang peranan yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, karena karyawan berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan penumpang.

Airline Image/Airline Passenger Brand Image Menurut merek maskapai, penumpang dapat memilih maskapai mana yang ingin digunakan. Melalui merek, maskapai secara tidak langsung memberikan informasi kepada penumpang tentang kualitas mereka secara keseluruhan.

Ketepatan waktu layanan, kecepatan dan ketepatan waktu memiliki dampak terbesar pada kualitas layanan itu sendiri dan kepuasan pelanggan.

Kerangka Berfikir dan Hipotesis

Dalam penelitian ini menggambarkan pengaruh dari variabel bebas dalam hal ini adalah kinerja dan pelayanan dan variabel terikat adalah kepuasan penumpang. Tingkat keberhasilan pada pencapaian tujuan kegiatan tergantung dari bagaimana tingkat maksimal pelaksanaan kegiatan tersebut.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Berdasarkan kerangka pemikiran dan paradigma penelitian pada halaman sebelumnya, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1 : Terdapat pengaruh kinerja pegawai (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Nabire (Y).
- H2 : Terdapat pengaruh kinerja pegawai (X1) terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Nabire (Y).
- H3 : Terdapat pengaruh fasilitas (X2) terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Nabire (Y).

Metode Penelitian

Rancangan Penelitian

Metode ini disebut juga dengan penemuan, karena dapat menemukan dan mengembangkan berbagai ilmu pengetahuan dan teknologi baru. Metode ini disebut kuantitatif karena data penelitian berbentuk digital dan analisisnya menggunakan data statistik. Penelitian ini berkaitan dengan data statistik. Dalam penelitian ini data akan diolah menggunakan bantuan *software* SPSS.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Nabire yang menggunakan bandara Douw Aturure Nabire. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik probability sampling. Simple random sampling maka peneliti mengambil sampel adalah masyarakat Nabire yang aktif menggunakan fasilitas Bandar Udara Douw Aturure Nabire minimal dua kali.

Pengumpulan Data

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilengkapi dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Melalui kuesioner ini, peneliti dapat memahami data dan pengetahuan pribadi orang yang diwawancarai, serta pengalaman dan pendapat

orang yang diwawancarai., dengan cara peneliti membagikan angket kepada responden yang menjadi (sampel).

Analisis Data

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilengkapi dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Melalui kuesioner ini, peneliti dapat memahami data dan pengetahuan pribadi orang yang diwawancarai, serta pengalaman dan pendapat orang yang diwawancarai., dengan cara peneliti membagikan angket kepada responden yang menjadi (sampel).

Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2016), analisis regresi linier berganda adalah regresi dengan satu variabel terikat dan dua atau lebih variabel bebas. Persamaan regresi berganda dapat dinyatakan sebagai:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 \dots\dots(1)$$

Uji t (Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya mendapatkan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji f (Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan seberapa besar variabel independen dalam menjelaskan variabilitas variabel dependen pada waktu yang bersamaan (same time).

Uji R² (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur sejauh mana model menjelaskan variabilitas variabel dependen. Rentang koefisien determinasi adalah 0-100.

Hasil dan Pembahasan

Rincian Penyebaran Kuesioner

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan mengirimkan kuesioner kepada 118 responden pengguna jasa Bandar Udara Nabire, yang telah terpilih menjadi sampel atau sesuai kriteria sampel dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Rincian Penyebaran Kuesioner

No	Daftar Klarifikasi	Jumlah
1	Kuesioner yang disebar	118 kuesioner
2	Kuesioner yang kembali	118 kuesioner
3	Kuesioner yang tidak kembali	0 kuesioner
4	Kuesioner yang tidak memenuhi syarat	0 kuesioner
5	Kuesioner yang dapat di olah	118 kuesioner

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini diklasifikasikan menurut karakteristik berikut: frekuensi perjalanan, jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendapatan. Di bawah ini adalah uraian mengenai sumber data pengguna jasa bandara Nabire

Tabel 2. Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan

Karakteristik Responden	Keterangan	Total Responden	Presentase
Frekuensi Perjalanan	1-3 kali	67	56,8%

	4-6 kali	25	21,2%
	7-12 kali	13	11,0%
	>12 kali	13	11,0%
Total		118	100%

Dari tabel 2 dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan Frekuensi Perjalanan yaitu: 1-3kali 67 responden (56,8%), 4-6 kali 25 responden (21,2%), 7-12 kali 13 responden (11,0%) dan lebih dari 12 kali 13 responden (11,0 %). Maka dapat disimpulkan bahwa untuk responden berdasarkan Frekuensi perjalanan di dominasi oleh 1-3 kali.

Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden	Keterangan	Total Responden	Presentase
Jenis Kelamin	Wanita	83	70,3%
	Pria	35	29,7%
Total		118	100%

83 responden (70,3%) perempuan dan 35 responden (29,7%). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa responden wanita dominan dalam hal jenis kelaminnya

Tabel 4. Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik Responden	Keterangan	Total Responden	Presentase
Usia	17 – 22 Tahun	101	85,6%
	23 – 26 Tahun	11	9,3%
	27 – 30 Tahun	2	1,7%
	30 – 35 Tahun	2	1,7%
	>35 Tahun	2	1,7%
Total		118	100%

Responden berdasarkan usia yaitu: 17 – 22 Tahun sebanyak 101 responden (85,6%), 23 – 26 Tahun sebanyak 11 responden (9,3%), sebanyak 2 responden (1,7%), 27 – 30 Tahun sebanyak 2 responden (1,7%), 30 – 35 Tahun sebanyak 2 responden (1,7%), dan >12 Tahun sebanyak 2 responden (1,7%). Maka dapat disimpulkan bahwa untuk responden berdasarkan usia di donimasi oleh responden 17 – 22 Tahun.

Tabel 5. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik Responden	Keterangan	Total Responden	Presentase
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	84	71,2%
	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	4	3,4%
	Wiraswasta	7	5,9%
	TNI/Polri	5	4,2%
	Lainnya	18	15,3%
Total		118	100%

Dari tabel 5 dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan yaitu: Pelajar/Mahasiswa sebanyak 84 responden (71,2 %), Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 4 responden (3,4%), Wiraswasta sebanyak 7 responden (5,9%), TNI/Polri sebanyak 5 responden (4,2%), dan Lainnya sebanyak 18 responden (15,2%). Maka dapat disimpulkan bahwa untuk responden berdasarkan Pekerjaan di donimasi oleh responden Pelajar/Mahasiswa.

Pengujian dan Pembahasan Hipotesis

Tabel 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	<i>Standardized Coefficients Beta</i>	t	Sig.
(Constanta)		3.072	.003
Kinerja (X1)	0.053	0.613	.541
Fasilitas (X2)	0.803	9.300	.000

Tabel 7. Uji F

Model	<i>Mean Square</i>	F	Sig.
1 Regression	196,941	146.047	0.000
Residual Total	1,348		

Tabel 8. Uji t

Model	Variabel	<i>Standardized Coefficients Beta</i>	t	Sig.
1	(Constanta)		3.072	.003
	Kinerja (X1)	0.053	0.613	.541
	Fasilitas (X2)	0.803	9.300	.000

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0.713	1.161

Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis pertama (H1) menunjukkan bahwa kinerja dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil uji F (uji simultan) diperoleh nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari $= 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja dan fasilitas (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Artinya dalam penelitian ini hipotesis pertama (H1) diterima. Hasil pengujian hipotesis kedua (H2) menunjukkan kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil uji performansi t diperoleh nilai signifikansi 0,541 lebih besar dari $= 0,05$ dan koefisien regresi 0,053 (positif). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Nabire yang berarti hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini ditolak. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kinerja di Bandar udara Nabire sudah baik sehingga penumpang sudah merasa puas atas kinerja pegawai Bandar Udara Nabire. Berdasarkan hasil uji-t Student, nilai signifikansi subjek adalah 0,000, lebih kecil dari $= 0,05$, dan koefisien regresinya adalah 0,803 (positif). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Artinya dalam penelitian ini hipotesis ketiga (H3) diterima. Hasil penelitian koefisien determinasi (R²) menunjukkan bahwa variabilitas variabel dependen dalam model penelitian dapat dijelaskan oleh 71,3% variabel, dan sisanya 28,7% dapat dijelaskan oleh variabel selain variabel ini. Variabel penelitian. . variabel di luar penelitian ini adalah pelayanan, kebersihan, keamanan. Semakin baik pelayanan yang di berikan maka penumpang juga akan merasa puas dengan pelayan yang di berikan oleh pegawai, seperti hal nya kebersihan dimana kenyamanan penumpang merupakan hal penting dalam pelayan juga. Rasa aman ketika berada dalam Bandar udara juga dapat membuat penumpang merasa puas. sehingga penumpang mempunyai kesan sendiri ketika menggunakan jasa Bandar Udara nabire. Dan semakin bagus pelayanan dan hal lain nya, maka semakin penumpang terpuaskan dari layanan yang di berikan.

Kesimpulan

Kinerja dan fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di

Bandara Nabire. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja seorang karyawan maka akan semakin besar pula pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang. Sedangkan fasilitas semakin canggih dan bagus fasilitas maka semakin tinggi juga kepuasan penumpang karena merasakan langsung setiap fasilitas ketika berada di Bandar udara Nabire. Kinerja berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan Penumpang, Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Bandar Udara Nabire sudah baik kepada penumpang. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan. Ini menunjukkan bahwa semakin baik dan terjaga fasilitas maka penumpang pun akan semakin merasa nyaman, begitupun sebaliknya.

Daftar Pustaka

- Andriansyah (2015). Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori .(Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama): Jakarta Pusat.
- Undang-Undang No. 2 Tahun 1962
- Direktorat Jendral Perhubungan Udara (2019), Pengertian, Peran Dan fungsi Bandar Udara. <http://hubud.dephub.go.id/website/Bandara.php>. Diakses tanggal 30 maret 2021, jam 15.30 WIT.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Pasal 1 ayat 8-9
- lewi anastasia sinaga, freddy jansen, audie l. e. rumayar, elisabeth lintong (2014). perencanaan pengembangan bandar udara di kabupaten nabire <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jss/article/view/6008>. Jurnal Sipil statistik. (Diakses 28 mei 2021,jam 21.00 WIT).
- uu nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan.
- Fatin, Nur (2020) . pengertian dan fungsi bandar udara <https://seputarpengertian.blogspot.com/2016/06/pengertian-dan-fungsi-bandar-udara.html>.Diakses tanggal 30 maret 2021, jam 15,30 WIT.
- Huseno, Tun (2016). Kinerja Pegawai. (Media Nusa Creative) : Malang
- Indrasari, Meithiana (2017). Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan. (Indomedia Pustaka): Sidoarjo.
- Apriyadi, dede (2017) . Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Di Stasiun Purwosari [https://garuda.kemdikbud.go.id/journal/view/6820?issue=%20Vol%2029,%20No%2099%20\(2017\):%20Magistra%20Maret](https://garuda.kemdikbud.go.id/journal/view/6820?issue=%20Vol%2029,%20No%2099%20(2017):%20Magistra%20Maret). (Diakses tanggal 3 maret 2021, jam 19.04 WIT)
- Syafaat, Rois Arifin, Afi Rahmat (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Malang. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/6264/5156>. Diakses tanggal 09 mei t 2021, jam 15.30 WIT.
- Widjaja, Ezra Laurentia (2017). ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI PENERBANGAN BATIK AIR. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/5943/5428>. Diakses tanggal 09 mei 2021, jam 15.30 WIT.