

# Analisis Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah pada Terminal Keberangkatan terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hassanudin Makassar

<sup>1,\*</sup> Yudith Delta Cerria Ariesti, <sup>2</sup> Elfi Amir, <sup>3</sup> Dian Anggraini Purwaningtyas

<sup>1,\*)</sup> *Jurusan Operasi Bandar Udara*  
Politeknik Penerbangan Indonesia Curug  
[yudithdelta@gmail.com](mailto:yudithdelta@gmail.com)

<sup>2)</sup> *Jurusan Operasi Bandar Udara*  
Politeknik Penerbangan Indonesia Curug  
[elfi.amir@ppicurug.ac.id](mailto:elfi.amir@ppicurug.ac.id)

<sup>3)</sup> *Jurusan Operasi Bandar Udara*  
Politeknik Penerbangan Indonesia Curug  
[diananggraini@ppicurug.ac.id](mailto:diananggraini@ppicurug.ac.id)

## Article history:

Received July 22, 2025

Revised July 29, 2025

Accepted July 30, 2025

## Abstract

*This study analyzes the impact of value-added facilities at the departure terminal on passenger satisfaction at Sultan Hasanuddin International Airport Makassar. The main objective is to measure how much influence these facilities have. Using a quantitative analysis, this study involved 100 passenger respondents. Data were collected through a validated and reliability-tested questionnaire. The t-test results showed a significance value of 0.01 (<0.05), indicating that value-added facilities have a significant impact on passenger satisfaction. The coefficient of determination (R-squared) of 0.503 indicates that 50.3% of passenger satisfaction at Sultan Hasanuddin International Airport Makassar is influenced by value-added facilities at the departure terminal, while 49.7% is influenced by other variables outside the study. The conclusion of this study is that value-added facilities have a positive and significant impact on passenger satisfaction at Sultan Hasanuddin International Airport Makassar.*

**Keywords:** airport, value-added facilities, passenger satisfaction, quantitative analysis

## Pendahuluan

Transportasi udara menjadi pilihan yang paling diminati saat ini. Transportasi udara memiliki kelebihan dalam kenyamanan dan kecepatan. Sehingga transportasi ini lebih unggul dari transportasi lainnya [1]. Data terbaru dari Badan Pusat Statistik menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam lalu lintas penerbangan di Indonesia sepanjang tahun 2024. Untuk penerbangan domestik, jumlah penumpang naik sebesar 1,76%, mencapai 63,69 juta penumpang di tahun 2024. Angka ini sedikit lebih tinggi dibandingkan 62,56 juta penumpang pada tahun 2023. Sementara itu, lalu lintas penerbangan internasional mengalami lonjakan yang lebih drastis, yaitu sebesar 21,46%. Total penumpang internasional mencapai 19 juta di tahun 2024, naik dari 15,64 juta penumpang di tahun sebelumnya.

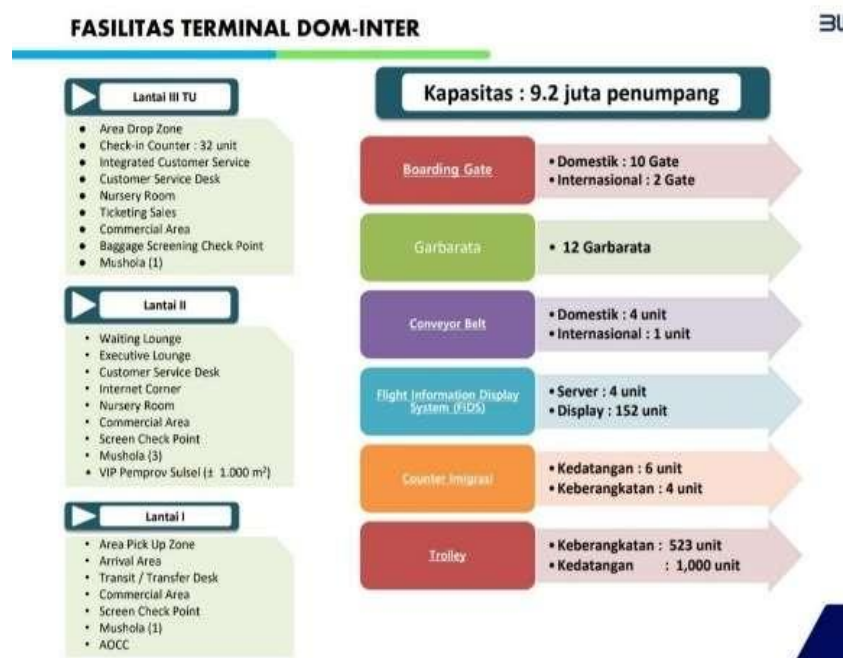
Transportasi udara mengacu pada penggunaan pesawat terbang sebagai sarana transportasi serta bandar udara sebagai prasarana yang berperan dalam penyediaan layanan transportasi udara. Terdapat dua pelayanan yang disediakan oleh bandar udara, yaitu pelayanan sisi darat dan udara. Salah satu area yang memiliki banyak melakukan aktivitas adalah pada sisi darat, yaitu area terminal penumpang [2]. Selain memiliki kelebihan dalam kenyamanan dan kecepatan, transportasi ini harus memiliki pelayanan fasilitas yang memadai pada area terminal penumpang. Sehingga, penumpang akan merasakan kepuasan ketika menggunakan fasilitas dan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang terdapat pada bandar udara merupakan rangkaian dalam memenuhi kebutuhan penumpang demi tercapainya kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang bisa diartikan sebagai tingkat kebahagiaan atau rasa puas yang dialami penumpang setelah menerima pelayanan dari para petugas. Ini adalah perasaan yang muncul ketika ekspektasi mereka terpenuhi atau bahkan terlampaui oleh kualitas layanan yang diberikan [3]. Penumpang akan memiliki perasaan yang senang atau bahkan kecewa pada saat mendapatkan pelayanan yang diberikan. Menurut Kotler dkk, senang dan kecewa dari penumpang muncul pada saat membandingkan antara persepsi kepada kinerja yang tidak memenuhi harapan sehingga penumpang tidak puas [4]. Apabila kinerja mampu memenuhi harapan dari penumpang maka penumpang tersebut dapat merasakan senang dan puas. Dengan demikian,

penting bagi bandar udara untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada penumpang sudah memenuhi harapan penumpang tersebut sehingga dapat menciptakan pengalaman yang baik.

Dalam mewujudkan kepuasan penumpang, diperlukan beberapa hal yang dapat mempengaruhinya. Menurut Tjiptono (2005) dalam [5], terdapat tiga sumber utama yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang, yaitu kinerja, prediksi kualitas layanan, dan evaluasi kualitas. Ketiga hal tersebut dapat dianggap sebagai strategi dalam mempertahankan penumpang dan dapat menarik penumpang yang baru. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan udara, terdapat standar pelayanan berupa fasilitas yang diberikan kepada penumpang. Ini adalah fasilitas yang memberikan kenyamanan bagi para penumpang, fasilitas yang digunakan selama proses keberangkatan dan fasilitas yang dapat memberikan nilai tambah bagi pengunjung di Bandar Udara manapun.

Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar adalah penyedia layanan udara. Saat ini, Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar menyediakan berbagai layanan penerbangan domestik dan internasional dan merupakan pintu gerbang ke wilayah timur Indonesia. Bandar Udara ini dapat menampung hingga 9,2 juta penumpang dan memiliki sejumlah fasilitas.



**Gambar 1. Fasilitas terminal Bandar Udara Sultan Hasanuddin**

(Sumber: Admin Bandar Udara)

Kualitas fasilitas terminal yang disediakan oleh Bandar Udara sangat penting untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa Bandar Udara. Sebuah Bandar Udara tidak hanya menjadi tempat di mana penumpang dijemput dan diturunkan, dan di mana barang atau kargo dimuat dan dibongkar, tetapi juga harus memiliki berbagai fasilitas dan layanan yang baik untuk memastikan kepuasan pengguna jasa Bandar Udara. Sebagai tempat menunggu, Bandar Udara harus menyediakan layanan yang mengutamakan kenyamanan penumpang. Layanan pendukung yang tidak memadai dapat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan penumpang.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang harus diprioritaskan oleh Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar untuk mempertahankan bisnisnya. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, Bandar Udara Internasional Sultan Hassanuddin Makassar selalu berfokus pada faktor-faktor seperti fasilitas untuk menunjang kepuasan penumpang. Penting bagi Bandar Udara untuk

selalu fokus pada fasilitas dan lokasi untuk memastikan kepuasan pelanggan, termasuk fasilitas tambahan untuk penumpang yang akan berangkat. Fasilitas tambahan tersebut antara lain tempat ibadah, ruang merokok, ruang bermain anak, internet atau Wi-Fi, layanan maskapai penerbangan, konter *check-in* mandiri, penyediaan air minum dan *charging station*.

Menurut pengamatan penulis saat *On The Job Training* pada tanggal 7 OktobeR2024 - 21 Februari 2025, masih sering ditemui keluhan dari penumpang mengenai ketersediaan fasilitas keberangkatan hal tersebut didasari dimana masih kurangnya fasilitas yang memberikan nilai tambah di terminal keberangkatan terhadap kepuasan penumpang. Keluhan yang paling sering dihadapi ialah mengenai fasilitas ruang merokok dan ketersediaan air minum bagi penumpang. Penulis mengamati belum tersedianya fasilitas ruang merokok yang disediakan khusus oleh Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, ruang merokok hanya terdapat pada beberapa tenant dengan syarat minimum pembelian serta keluhan mengenai ketersediaan fasilitas air minum yang belum mencukupi kebutuhan penumpang. Penelitian ini dibuat untuk mengkaji permasalahan yang diuraikan dalam paragraf ini.

## Metode Penelitian

**Desain Penelitian.** Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode kuantitatif. Metode ini berfokus untuk meneliti sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan suatu instrumen, menganalisis data, serta menguji hipotesis yang telah ditentukan [6]. Sesuai dengan judul penelitian “Analisis Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah pada Terminal Keberangkatan Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hassanudin Makassar” di dalamnya mengaitkan dua variabel, sehingga membentuk hubungan simetris, sebab akibat, dan interaktif [7]. Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer yang digunakan didapatkan dari sumber pertama secara langsung, yaitu melalui pengumpulan kuesioner yang selanjutnya diolah dengan menggunakan SPSS. Sedangkan, data sekunder diambil dari hasil kaji yang didapatkan oleh peneliti dari artikel, jurnal, serta buku yang dapat dijadikan sebagai rujukan dalam penelitian.

**Variabel Penelitian.** Variabel merupakan karakteristik atau ciri yang bisa berbeda-beda pada suatu objek, individu, atau aktivitas, yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari guna mengumpulkan data dan menyimpulkan hasilnya [8]. Penelitian ini menggunakan 2 jenis variabel yang meliputi variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y):

Variabel bebas adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel yang lain. Variabel X dalam penelitian ini adalah Fasilitas yang memberikan nilai tambah di terminal keberangkatan.

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi dengan variabel lain. Variabel Y dalam penelitian ini adalah kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar.

Pada penelitian kali ini, sesuai dengan judul yang ditentukan oleh penulis, variabel penelitian dibagi menjadi berikut:



**Gambar 2. Variabel penelitian**

**Populasi, Sampel dan Objek Penelitian.** *Populasi* – Sugiyono mendefinisikan populasi sebagai wilayah kesimpulan dari suatu penelitian [9]. Domain ini mencakup seluruh objek atau subjek yang menjadi dasar penarikan kesimpulan.

Pada penelitian kali ini, populasi dipilih berdasarkan kriteria tertentu agar hasil penelitian dapat diterapkan secara lebih luas pada kelompok tersebut. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

*Sampel* – Menurut Sugiyono, sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang hendak diwakili [9]. Artinya, sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang sama. Pengambilan sampel sangat penting dilakukan bila populasi terlalu besar untuk diteliti secara keseluruhan, misalnya karena keterbatasan data, tenaga, atau waktu.

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik penarikan sampel probabilitas, spesifiknya *simple random sampling*, untuk menyeleksi elemen sampel. Tujuan dari teknik pemilihan ini adalah untuk memastikan bahwa Setiap orang yang ada di area keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar punya peluang yang setara untuk terpilih menjadi bagian dari penelitian. Dalam pendekatan ini, penulis tidak perlu memperhitungkan strata atau tingkatan tertentu dari populasi. Diharapkan dengan cara ini dapat mengurangi faktor subjektivitas dalam pemilihan sampel dan lebih mencerminkan kondisi populasi yang sebenarnya, seperti yang dijelaskan oleh Sugiono [6].

**Tabel 1. Rata-rata pergerakan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar**

Bulan	Jumlah Hari	Penumpang	
		Total	Rata-Rata
1	31	776.776	25.057
2	29	670.941	23.135
3	31	722.068	23.292
4	30	889.944	29.664
5	31	793.696	25.603
6	30	817.981	27.266
7	31	919.849	29.672
8	31	849.114	27.390
9	30	816.792	27.226
10	31	823.948	26.578
11	30	755.215	25.173
12	31	879.783	28.380
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>9.716.109</b>	<b>26.536</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik

Untuk menghitung sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini, digunakan penghitungan dengan rumus Slovin agar mampu merepresentasikan seluruh populasi yang ada, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

di mana  $n$  adalah jumlah sampel yang dibutuhkan,  $N$  merupakan jumlah populasi, dan  $e$  adalah *margin of error* (yang dalam hal ini digunakan harga 10%)

Berdasarkan data yang didapatkan, rata-rata harian sepanjang tahun 2024 (hingga bulan Desember) berupa 26.536 penumpang untuk menjadi jumlah populasi. Dengan demikian jumlah sampel akan sebesar  $n = 99,624 \approx 100$ . Hasil kalkulasi mengindikasikan bahwa sekitar 100 individu diperlukan sebagai subjek untuk pelaksanaan penelitian ini. Penggunaan *margin of error* berupa 5% digunakan dengan pertimbangan waktu pelaksanaan penelitian serta diharapkan sudah cukup mampu untuk memastikan sampel yang diambil mampu mewakili keseluruhan populasi dengan tingkat ketelitian

yang sesuai. Dengan jumlah sampel yang sudah diestimasi, diharapkan data yang didapat sudah dapat memberi gambaran atas kondisi yang sudah ada dan valid.

*Objek Penelitian* – Menurut Tanujaya, objek penelitian didefinisikan sebagai karakteristik, atribut, atau nilai dari individu, entitas, atau aktivitas yang diseleksi untuk diinvestigasi dan dianalisis [10]. Pada penelitian ini, aspek yang menjadi pokok bahasan utama adalah fasilitas yang memberikan nilai tambah di terminal keberangkatan dan kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Hassanuddin Makassar.

### Definisi operasional variabel

1. *Fasilitas* – Menurut Philip, fasilitas didefinisikan sebagai peralatan fisik yang disediakan oleh penyedia layanan dengan tujuan meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pelanggan [11]. Terdapat beberapa indikator fasilitas seperti berikut: pertimbangan, perencanaan ruang, perlengkapan, dan unsur pendukung.

2. *Kepuasan Penumpang* – Kepuasan penumpang/pelanggan merupakan sebuah konsep yang dapat menggambarkan perasaan yang puas dari seorang penumpang setelah mendapatkan pengalaman atau pelayanan tertentu [13]. Terdapat lima indikator kepuasan penumpang, yaitu: (1) aspek barang dan jasa, (2) aspek emosional pelanggan, (3) aspek pengaruh kesuksesan atau kegagalan jasa, (4) aspek persepsi, dan (5) pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja.

### Teknik pengumpulan data

**Kuesioner.** Untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan, para peneliti memakai kuesioner yang pilihan jawabannya telah ditentukan. Kuesioner tertutup adalah metode pengumpulan data yang mencakup serangkaian pertanyaan dengan jawaban yang telah ditentukan [7]. Kuesioner yang diberikan kepada penumpang berisikan pernyataan mengenai pengaruh fasilitas yang memberikan nilai tambah terhadap kepuasan penumpang. Penumpang akan menjawab kuesioner tersebut berdasarkan pengalaman masing-masing penumpang pada saat berada di terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Hassanuddin Makassar.

**Studi Pustaka.** Studi Pustaka merupakan proses pengumpulan informasi yang didapatkan melalui data-data sekunder. Data tersebut didapatkan melalui informasi dari literatur, buku, dan sumber dari dokumen yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian.

**Dokumentasi.** Beberapa ahli berpendapat bahwa pengertian dari dokumentasi adalah penghipunan dokumen atas suatu objek tertentu [14]. Teknik dokumentasi digunakan sebagai bukti pendukung penelitian, agar fenomena yang diteliti oleh penulis benar-benar terjadi secara nyata dan dapat dibuktikan kebenarannya. Pada saat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Sultan Hassanuddin Makassar penulis sudah mengumpulkan dokumentasi pendukung untuk mendukung penelitian ini.

### Instrumen penelitian

Menurut Nasution, instrumen penelitian adalah perkakas yang dimanfaatkan oleh seorang akademisi dalam proses akuisisi informasi [15]. Dalam konteks perolehan data kuantitatif, peneliti mengaplikasikan instrumen berupa kuesioner. Kuesioner ini digunakan untuk mengukur pengaruh fasilitas yang memberi nilai tambah di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hassanuddin Makassar terhadap kepuasan penumpang. Instrumen penelitian perlu disusun dalam runtutan tertentu agar membantu jalannya proses penelitian. Proses penyusunan instrumen penelitian dapat dibagi menjadi berikut:

*Membuat Kisi-kisi Instrumen Penelitian* – Tabel instrumen survei dikembangkan berdasarkan definisi setiap variabel yang diidentifikasi dalam kajian teori. Dari situ, indikator-indikator tersebut kemudian

diterjemahkan ke dalam butir-butir pertanyaan. Tabel 2 merupakan daftar instrumen yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 2. Tabel kisi-kisi instrumen penelitian**

Variabel	Dimensi	Indikator	Item Pernyataan
Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah (x)	Pertimbangan	Ketersediaan	Demi kenyamanan penumpang perokok dan penumpang non-perokok, tentu saja perlu disediakan tempat khusus merokok yang layak di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar
			Ketersediaan fasilitas air minum gratis yang melimpah dan berkualitas sangat penting bagi kepuasan penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar
		Kepraktisan pengguna	Agar perjalanan penumpang lebih menyenangkan, ketersediaan ruang merokok gratis yang praktis dan mudah diakses di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar adalah sebuah kebutuhan.
			Fasilitas air minum gratis yang disediakan di Bandar Udara Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar seharusnya mudah dan praktis untuk digunakan oleh siapapun.
	Perencanaan ruang	Tata letak	Saya tidak keberatan jika ruang merokok gratis berada agak jauh dari ruang tunggu utama, yang terpenting adalah keberadaannya tidak mengganggu kenyamanan penumpang lain
			Saya berharap ruang merokok gratis mudah dijangkau dari ruang tunggu penumpang, sehingga tidak perlu menempuh jarak yang jauh atau merasa terburu-buru.
		Kenyamanan Ruang	Saya akan merasa lebih nyaman jika ruang merokok gratis adalah ruangan terbuka atau memiliki sistem ventilasi yang sangat baik
			Saya bersedia menerima ruang merokok gratis yang didesain tertutup, asalkan dilengkapi dengan penyejuk udara (AC) untuk kenyamanan
	Perlengkapan	Kelengkapan	Ruang merokok gratis yang ideal seharusnya dilengkapi dengan fasilitas exhaust (penghisap udara) yang berfungsi optimal demi kenyamanan bersama.
			Demi kenyamanan dan kebersihan, ruang merokok gratis yang tersedia sebaiknya dilengkapi dengan asbak yang layak dan dalam jumlah yang mencukupi.
Agar kebersihan terjaga, ruang merokok gratis yang tersedia idealnya memiliki tempat sampah khusus untuk membuang puntung rokok yang mudah ditemukan dan dijangkau			
Kondisi fasilitas		Fasilitas ruang merokok gratis yang nyaman dan bersih yang tersedia di ruang tunggu Bandar Udara ini sangatlah esensial bagi penumpang perokok.	
		Menurut saya, lokasi fasilitas air minum gratis di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar masih sulit ditemui oleh semua orang.	
Unsur Pendukung	Akseibilitas	Agar dahaga terpuaskan selama menunggu, jumlah fasilitas air minum gratis yang cukup dan mudah diakses di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sangat dibutuhkan seluruh penumpang.	
		Lokasi fasilitas air minum gratis yang strategis dan mudah dijangkau oleh seluruh penumpang di berbagai area Bandar Udara adalah sebuah hal yang sangat dibutuhkan penumpang.	
Kepuasan Penumpang (Y)	Aspek barang dan jasa	Kualitas Pelayanan	Untuk memberikan pengalaman yang baik, ruang merokok gratis yang disediakan seharusnya selalu dalam kondisi bersih dan terawat dengan baik.
			Untuk memberikan pengalaman yang baik, fasilitas air minum gratis yang disediakan seharusnya selalu memenuhi kebutuhan penumpang

		<p>di terminal keberangkatan Terminal Keberangkatan Bandar Udara sultan hasanuddin makassar.</p> <p>Saya akan merasa lebih aman dan tenang jika informasi mengenai lokasi fasilitas air minum dan ruang merokok gratis mudah diakses melalui papan petunjuk atau aplikasi Bandar Udara.</p>
Aspek emosional pelanggan	Kepuasan Emosional	<p>Sebagai penumpang, saya merasa sangat terbantu dan dihargai dengan keberadaan fasilitas ruang merokok gratis yang tersedia di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.</p>
		<p>Saya merasa sangat puas dan terlayani dengan baik jika ketersediaan fasilitas air minum gratis mencukupi kebutuhan penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar</p>
		<p>Saya merasa ketersediaan fasilitas air minum gratis saat ini belum mencukupi kebutuhan penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar</p>
Aspek pengaruh Kesuksesan atau kegagalan jasa	Dampak Pelayanan	<p>Tentu saja, saya akan merasa terbantu jika dapat dengan mudah menemukan fasilitas air minum gratis yang segar dan bersih untuk digunakan di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar</p>
		<p>Sebagai penumpang, saya merasa sangat terbantu dan diperhatikan dengan keberadaan fasilitas air minum gratis yang tersedia di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar</p>
		<p>Sebagai penumpang saya merasa puas jika fasilitas air minum selalu tersedia (terisi) agar dapat memenuhi kebutuhan penumpang di terminal keberangkatan bandar udara internasional sultan hasanuddin makassar</p>
Aspek persepsi	Fasilitas Memadai	<p>Ketersediaan ruang merokok gratis yang memadai dan dilengkapi ventilasi baik di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sangat penting agar asap rokok tidak mengganggu kenyamanan penumpang lain.</p>
		<p>Saya merasa sangat nyaman dan dihargai jika tersedia ruang merokok gratis beserta fasilitas lengkap di terminal keberangkatan Bandar Udara sultan hasanuddin makassar.</p>
		<p>Saya merasa lebih puas jika fasilitas ruang merokok yang akan disediakan oleh Bandar Udara sultan hasanuddin makassar dilengkapi dengan ventilasi dan tempat pembuangan sampah khusus rokok.</p>
Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja	Pengaruh opini	<p>Saya dengan senang hati akan merekomendasikan fasilitas ruang merokok gratis yang jika tersedia sangat baik di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar kepada keluarga dan rekan kerja saya.</p>
		<p>Saya dengan senang hati akan merekomendasikan fasilitas air minum gratis yang dapat digunakan selalu memenuhi kebutuhan penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar kepada keluarga dan rekan kerja saya.</p>
		<p>Secara keseluruhan, penting bagi Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar untuk terus meningkatkan kualitas dan ketersediaan fasilitas gratis demi kepuasan dan kenyamanan penumpang.</p>

*Skala Pengukuran* – Untuk mengukur data dalam penelitian ini, digunakan sebuah alat ukur berbasis lima tingkatan penilaian, yaitu model Likert. Kisi-kisi instrumen dibuat dengan menguraikan variabel menjadi sub variabel yang akan diukur dalam penelitian dilakukan sebelum menyusun daftar pertanyaan. Hal ini berfungsi sebagai panduan dalam penyusunan instrumen yang menggunakan

sekala likert dengan jawaban yang berkisar dari negatif hingga positif. Berikut adalah model skala likert 5 poin,

**Tabel 3. Tabel Skala Likert**

Notasi	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

**Teknik Pengujian Instrumen Penelitian.** Teknik ini memegang peranan sentral dalam proses meneliti. Fokus utama dari proses analisis data yaitu untuk menggali pemahaman mendalam atau menyimpulkan temuan yang signifikan dari kumpulan data penelitian yang telah dikumpulkan oleh peneliti, sehingga dapat dipahami dengan jelas oleh pihak lain yang tertarik. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif sehingga proses pengolahan data akan dibantu dengan program SPSS. Perangkat lunak ini mampu mengolah data statistik secara asosiatif dengan berbagai macam distribusi. Dalam penelitian ini, uji statistik berikut digunakan untuk menganalisis data

### Uji Instrument

*Uji Validitas* – Uji ini digunakan untuk mengukur tingkat keabsahan kuesioner untuk memastikan konsistensi data yang dikumpulkan. Uji validitas ini bertujuan untuk mengukur kualitas pertanyaan dan konsistensi kuesioner.

Koefisien korelasi Pearson merupakan salah satu dari dua pendekatan yang digunakan untuk mengukur magnitudo dan tendensi hubungan linier antara dua peubah. Metode ini lazim diterapkan dalam validasi instrumen kuesioner. Menurut Statistikapedia (2022), korelasi antar-variabel terbentuk ketika modifikasi pada satu peubah diikuti oleh alterasi pada peubah lainnya, baik dalam direksi yang sama maupun berlawanan.

Dalam penelitian ini, nilai validitas diperoleh dengan membandingkan hasil korelasi Pearson ( $r$ ) dari awal produksi pada tingkat signifikansi 0,05 (5%) dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir/item pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid.
- Jika nilai  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , maka butir/item pernyataan pada kuesioner dinyatakan tidak valid.

*Uji Reliabilitas* – Pengujian ini digunakan untuk mengevaluasi seberapa stabil suatu kuesioner sebagai indikator atau konstruk. Kuesioner dianggap reliabel jika responden dan sampel memberikan tanggapan yang sama secara teratur. Uji statistik Cronbach Alpha digunakan untuk mengevaluasi kuesioner ini. Kriteria perhitungannya dapat dijabarkan sebagai berikut:

**Tabel 1. Tabel Cronbach Alpha**

Nilai	Keterangan
$0,80 > \alpha \geq 1,00$	Sangat Reliabel
$0,60 > \alpha \geq 0,80$	Reliabel
$0,40 > \alpha \geq 0,60$	Cukup Reliabel
$0,20 > \alpha \geq 0,40$	Agak Reliabel
$\alpha \leq 0,20$	Kurang Reliabel

Sumber: Mulyani, A., & Austin, 2020

### Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini, yang dilakukan peneliti sebelum analisis data lebih lanjut, dikenal sebagai pengujian hipotesis klasik dan melibatkan tiga pengujian: normalitas, heteroskedastisitas, dan linearitas [17].

*Uji Normalitas* – Uji normalitas merupakan tahapan esensial dalam analisis regresi guna memverifikasi bahwa asumsi distribusi normal pada model telah terpenuhi. Uji normalitas merupakan bagian dari uji penerimaan klasik, dimana perlu dibuktikan bahwa data penelitian berdistribusi normal sebelum analisis lebih lanjut dapat dilakukan. Dalam penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan terhadap data dari kuesioner yang disebarakan.

Ini bertujuan untuk membuktikan bahwa data yang diambil sebagai contoh berasal dari kelompok besar yang sebarannya wajar. Guna memeriksa kondisi ini, tersedia beberapa teknik, seperti grafik batang (histogram), plot P-P normal, perhitungan *chi-square*, pengukuran kemiringan dan keruncingan data, atau uji *Kolmogorov-Smirnov*.

Dalam pelaksanaan uji Kolmogorov-Smirnov, peneliti memanfaatkan perangkat lunak SPSS versi 30. Kriteria penentuan normalitas distribusi data didasarkan pada nilai Asymp. Sig. atau P-value yang dihasilkan; distribusi dianggap normal apabila nilai tersebut melampaui 0,05.

*Uji Linearitas* – Dalam kerangka model regresi linear, uji linearitas bertujuan untuk memverifikasi eksistensi korelasi antara variabel dependen dan independen. Analisis regresi secara intrinsik berfungsi menganalisis keterkaitan statistik di antara dua peubah. Guna mengambil keputusan terkait uji linearitas, terdapat dua pendekatan utama yang dapat diterapkan, salah satunya melalui komparasi nilai signifikansi (Sig.) pada segmen *linearity*.

- a. Nilai signifikansi *linearity* > 0,05 maka tidak linear
- b. Nilai signifikansi *linearity* < 0,05 maka linear

*Uji Heteroskedastisitas* – Uji heteroskedastisitas menilai apakah model regresi memiliki variasi kesalahan yang tidak sama. Model ideal seharusnya stabil (homoskedastis). Penulis memakai uji Glazer. Hasil SPSS diinterpretasikan dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.) dengan  $\alpha$  yaitu 0,05.

- a. Bila nilai signifikansi (p-value) di atas 0,05, berarti tidak ada heteroskedastisitas.
- b. Bila nilai signifikansi (p-value) di bawah 0,05, berarti terjadi heteroskedastisitas.

### **Analisis Regresi Linear Sederhana**

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mencari tahu dampak keseluruhan dari sebuah faktor penyebab (X) terhadap sebuah faktor akibat (Y). Dalam studi ini, faktor penyebab (X) adalah berbagai fitur yang memberi nilai tambah, sedangkan faktor akibat (Y) yang ingin diperkirakan adalah tingkat kepuasan pengguna. Persamaan regresi linear sederhana yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX \quad (2)$$

Dalam persamaan ini, *Y* adalah variable terikat, *X* adalah variable bebas, *a* adalah konstanta —yakni nilai *Y* apabila *X* = 0—, dan *b* merupakan koefisien regresi yang menunjukkan pengaruh variabel *X* terhadap variabel *Y*. Nilai *b* ini mencerminkan peningkatan apabila positif, atau penurunan apabila negatif.

### **Uji Hipotesis**

Hipotesis berperan sebagai dugaan sementara atau jawaban awal terhadap masalah penelitian. Setelah data terkumpul, dilakukan pengolahan untuk memvalidasi hipotesis yang diajukan. Untuk keperluan pengujian hipotesis, digunakan formulasi sebagai berikut:

*Uji T (Uji Hipotesis Parsial)* – Pengaruh dianggap signifikan jika tingkat signifikansi dalam subtes kurang dari 0,05. Jika kondisi ini terpenuhi,  $H_0$  ditolak. Jika kondisi ini terpenuhi,  $H_0$  ditolak. Apabila kriteria ini terpenuhi, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) akan ditolak, mengindikasikan adanya pengaruh signifikan dari variabel *X* terhadap variabel *Y*. Sebaliknya, jika nilai signifikansi melampaui 0,05,

maka  $H_0$  diterima. Dalam kondisi  $H_0$  tidak valid,  $H_0$  ditolak; hal ini berarti variabel X tidak memiliki dampak terhadap variabel Y.

*Uji Determinasi ( $R^2$ )* – Dalam hubungan atau pengaruh, uji determinasi atau  $R^2$  sangat penting karena dapat menunjukkan sejauh mana variabel X memberikan kontribusi atau dampak terhadap variabel Y. Pada pengujian ini jika hasil  $R^2$  semakin besar, maka semakin baik model regresinya. Dengan kriteria interpretasi  $R^2$  sebagai berikut. Apabila nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah 0, ini mengindikasikan bahwa variabel X tidak mampu menjelaskan seluruh variabilitas pada variabel Y. Sebaliknya, jika nilai  $R^2$  mencapai 1, maka seluruh variasi variabel Y sepenuhnya dapat diterangkan oleh variabel X. Koefisien determinasi berfungsi untuk mengukur sejauh mana variabel fasilitas yang memberikan nilai tambah dapat menjelaskan atau mempengaruhi variasi variabel kepuasan penumpang.

**Tempat dan Waktu Penelitian.** Penelitian ini dilaksanakan oleh penulis saat menjalani periode pelatihan kerja yang berlangsung kurang lebih lima bulan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dilanjutkan dengan penyusunan penulisan tugas akhir sampai dengan *timeline* yang sudah ditentukan. Lokasi penelitian yang digunakan untuk penelitian ini di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dan berlokasi di terminal keberangkatan. Waktu penelitian dalam penyusunan dimulai pada bulan Oktober 2024 – Agustus 2025

**Tabel 2. Jadwal pelaksanaan penelitian**

Uraian	2024			2025							
	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags
Tahap persiapan											
Observasi Penelitian											
Pengumpulan data											
Pengolahan data											
Penyusunan Proposal											
Ujian Proposal											
Penyusunan TA											
Pengumpulan TA											
Publikasi Jurnal											
Sidang TA											

Sumber: Penulis tahun 2025

## Hasil dan Pembahasan

**Profil Responden.** Penelitian ini melibatkan 100 pengunjung di area keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Penulis mengelompokkan responden berdasarkan umur dan gender. Berdasarkan gender, karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 6.

**Tabel 6. Jenis kelamin responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	47	47%
Perempuan	53	53%
Total	100	100%

Sumber: Penulis 2025

Tabel 6 menampilkan bahwa jumlah partisipan perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki. Dari

total jumlah kuesioner yang terkumpul, 53 dijawab oleh perempuan (53%) dan 47 dijawab oleh laki-laki (47%).

Komposisi usia responden di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hassanuddin Makassar dapat dilihat pada Tabel 7. Tabel menampilkan bahwa di antara responden yang mengisi kuesioner untuk penelitian ini, kelompok usia yang paling banyak adalah 21-30 tahun dengan jumlah 46 orang atau 46%. Sebanyak 23 responden atau 23 % berusia 17-20 tahun, 19 orang atau 19 % berusia 31-35 tahun, 1 orang atau 1 % berusia di atas 40 tahun dan 11 orang atau 11 % berusia 36-40 tahun.

**Tabel 7. Usia responden**

Usia	Jumlah	Presentase
17-20 tahun	23	23%
21-30 tahun	46	46%
31-35 tahun	19	19%
36-40 tahun	11	11%
>40 tahun	1	1%
Total	100	100%

Sumber: Penulis 2025

### Pengujian Instrumen

*Uji Validitas* – Program SPSS versi 30 dipakai untuk menguji keabsahan alat ukur pada penelitian ini. Hasil dari pengujian keabsahan beragam faktor dalam studi ini, yang melibatkan 30 partisipan, bisa dilihat di bawah ini dengan tingkat kepercayaan 5%.

**Tabel 8. Hasil olah data statistika SPSS 30, 2025**

Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
X.1	0,768	0,361	valid
X.2	0,854	0,361	valid
X.3	0,436	0,361	valid
X.4	0,734	0,361	valid
X.5	0,768	0,361	valid
X.6	0,484	0,361	valid
X.7	0,591	0,361	valid
X.8	0,663	0,361	valid
X.9	0,854	0,361	valid
X.10	0,563	0,361	valid
X.11	0,591	0,361	valid
X.12	0,436	0,361	valid
X.13	0,563	0,361	valid
X.14	0,591	0,361	valid
X.15	0,854	0,361	valid

Sumber: Hasil Olah data Statistik SPSS 30, 2025

Tabel 8 memperlihatkan bahwa nilai 'r' hitung yang didapat dari perhitungan setiap pernyataan yang dites semuanya positif dan lebih besar dari angka 'r' yang ada di tabel standar pada batas kepercayaan 5% (yaitu 0,361). Ini berarti, semua pertanyaan yang berkaitan dengan 'Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah' sudah tepat. Karena alat ukur ini telah memenuhi syarat keabsahan, maka dapat dipercaya dan sesuai untuk digunakan dalam analisis selanjutnya untuk mengukur hal-hal yang sedang diteliti.

**Tabel 9. Hasil olah data Statistika SPSS 30, 2025**

Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
Y.1	0,521	0,361	valid
Y.2	0,667	0,361	valid
Y.3	0,709	0,361	valid
Y.4	0,738	0,361	valid
Y.5	0,501	0,361	valid
Y.6	0,731	0,361	valid
Y.7	0,548	0,361	valid
Y.8	0,731	0,361	valid
Y.9	0,633	0,361	valid
Y.10	0,667	0,361	valid
Y.11	0,521	0,361	valid
Y.12	0,521	0,361	valid
Y.13	0,434	0,361	valid
Y.14	0,738	0,361	valid
Y.15	0,709	0,361	valid

Sumber: Hasil Olah data Statistik SPSS 30, 2025

Tabel 9 memperlihatkan bahwa tiap nilai 'r' yang dihitung dari setiap pertanyaan yang diuji adalah positif dan lebih tinggi dari angka 'r' tabel (0,361) pada batas kepercayaan 5%. Ini menunjukkan bahwa semua pernyataan yang berkaitan dengan variabel kepuasan penumpang adalah valid dan instrumen tersebut dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Pernyataan-pernyataan tersebut memenuhi kriteria validitas yang diperlukan untuk penelitian ini dan oleh karena itu dapat mengukur variabel-variabel yang diteliti.

*Uji Reliabilitas* – Hasil pengujian reliabilitas instrumen terhadap hasil kuesiener dari 30 responden dengan menggunakan SPSS 30 ditampilkan pada Tabel 10. Tabel menunjukkan bahwa faktor fasilitas yang memberikan nilai tambah memiliki angka Cronbach's Alpha sebesar 0,896. Jadi, bisa disimpulkan bahwa faktor tersebut sangat dapat diandalkan, dan studi ini bisa dilanjutkan.

**Tabel 10. Hasil Olah Data Statistika SPSS 30, 2025**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,896	15

Sumber: Hasil Olah data Statistik SPSS 30, 2025

**Tabel 11. Hasil Olah Data Statistika SPSS 30, 2025**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,876	15

Sumber: Hasil Olah data Statistik SPSS 30, 2025

Tabel 11 menampilkan bahwa faktor tingkat kesenangan pengguna memiliki angka Cronbach's Alpha

0.876. Ini menunjukkan bahwa faktor kepuasan sangat bisa diandalkan, dan studi ini bisa terus berjalan.

### Deskripsi Variabel

Analisis deskriptif digunakan untuk mengumpulkan jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan pada variabel fasilitas nilai tambah dan kepuasan penumpang. Dari data yang diperoleh, dapat ditentukan bagaimana tanggapan responden terhadap variabel-variabel tersebut dengan dikelompokkan ke dalam kategori skor dalam bentuk rentang skala.

$$RS = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Banyak kelas}} \quad (3)$$

Penilaian untuk hasil kuesioner pada penelitian ini adalah skor terendah 1 dan tertinggi 5. Banyaknya kelas yang digunakan adalah 5. Standar untuk kategori lima kelas yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a) 1,00 hingga 1,80 artinya sangat rendah atau sangat tidak baik
- b) 1,81 hingga 2,60 artinya rendah atau tidak baik
- c) 2,61 hingga 3,40 artinya sedang atau cukup
- d) 3,41 hingga 4,20 artinya tinggi atau baik

Dengan demikian persamaan (3) akan memberikan hasil sebagai berikut:

$$RS = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

**1. Variabel Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah.** Pengukuran variabel-variabel yang menambah nilai pada objek dilakukan pada 15 laporan. Pengukuran yang dihasilkan dapat dilihat selengkapnya pada Tabel 12.

**Tabel 12. Hasil olah data statistika SPSS 30, 2025**

Variabel	Dimensi	Skor rata-rata dimensi	Item pernyataan	Skor rata-rata dimensi item pernyataan
Fasilitas yang memberikan nilai tambah	Pertimbangan	4,27	1	4,35
			2	4,25
			3	4,4
			4	4,08
	Perencanaan Ruang	4,08	5	3,94
			6	4,04
			7	4,28
			8	4,09
	Perlengkapan	4,16	9	4,18
			10	4,04
			11	4,24
			12	4,01
			13	4,36
	Unsur Pendukung	4,005	14	4,01
			15	4
Skor Rata-rata Variabel				<b>4,15</b>

Sumber: Hasil Olah data Statistik SPSS 30, 2025

Dari Tabel 12, disimpulkan bahwa pernyataan nomor 3 (Agar perjalanan penumpang lebih menyenangkan, ketersediaan ruang merokok gratis yang praktis dan mudah diakses di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar adalah sebuah kebutuhan.)

memiliki skor rata-rata tertinggi sebesar 4,4. Sedangkan skor rata-rata item pernyataan paling rendah adalah item pernyataan no 5 (Saya tidak keberatan jika ruang merokok gratis berada agak jauh dari ruang tunggu utama, yang terpenting adalah keberadaannya tidak mengganggu kenyamanan penumpang lain) sebesar 3,94. Apabila dilihat dari total rata-rata skor variabel fasilitas check-in adalah sebesar 4,15 atau dapat dikatakan baik.

Berdasarkan skor rata-rata dimensi pertimbangan yaitu sebesar 4,27, dimensi ini termasuk dalam kategori interval yang sangat baik. Artinya penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar mendambakan peningkatan signifikan dalam kenyamanan dan kemudahan akses terhadap fasilitas dasar. Para penumpang menginginkan ruang merokok khusus yang layak dan mudah diakses, demi mengakomodasi kebutuhan perokok tanpa mengganggu kenyamanan non-perokok. Selain itu, kebutuhan akan ketersediaan air minum gratis yang melimpah, berkualitas, dan mudah digunakan juga sangat ditekankan. Penumpang berharap fasilitas ini tidak hanya tersedia, tetapi juga praktis serta digunakan oleh semua orang, memastikan kebutuhan hidrasi terpenuhi sepanjang perjalanan

Berdasarkan skor rata-rata dimensi Perencanaan Ruang sebesar 4,08, dimensi ini termasuk dalam kategori interval yang baik. Artinya penumpang perokok tidak keberatan jika lokasi ruang merokok gratis sedikit berjarak dari ruang tunggu utama, asalkan keberadaannya tidak mengganggu kenyamanan penumpang lain. Namun, di sisi lain, mereka juga berharap ruang merokok tersebut mudah dijangkau, sehingga tidak membutuhkan perjalanan yang jauh atau terburu-buru. Ini menunjukkan adanya kebutuhan akan keseimbangan antara privasi/isolasi dan aksesibilitas.

Berdasarkan skor rata-rata dimensi perlengkapan sebesar 4,16, dimensi ini termasuk dalam kategori interval yang baik. Artinya untuk ruang merokok gratis, penumpang menginginkan lebih dari sekadar keberadaan, mereka mengharapkan fasilitas tersebut dilengkapi dengan *exhaust* (penghisap udara) yang berfungsi optimal untuk menjaga kualitas udara dan kenyamanan. Selain itu, kehadiran asbak yang layak dan dalam jumlah cukup, serta tempat sampah khusus puntung rokok yang mudah ditemukan dan dijangkau juga dianggap esensial demi menjaga kebersihan ruangan. Hal ini menegaskan bahwa bagi penumpang perokok, ruang merokok yang ideal adalah yang tidak hanya tersedia, tetapi juga nyaman dan bersih, yang menunjukkan perhatian terhadap detail fasilitas pendukung. Sementara itu, terkait fasilitas air minum gratis, masalah utama yang disoroti adalah kemudahan lokasi. Penumpang merasa bahwa fasilitas ini masih sulit ditemukan oleh semua orang, menunjukkan perlunya peningkatan visibilitas dan petunjuk arah yang lebih jelas agar dapat diakses dengan praktis

Berdasarkan skor rata-rata dimensi unsur pendukung sebesar 4,05, dimensi ini termasuk dalam kategori interval yang baik. Artinya penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sangat menginginkan ketersediaan air minum gratis yang melimpah dan strategis. Penumpang menekankan kebutuhan akan jumlah fasilitas air minum gratis yang memadai untuk memastikan dahaga terpuaskan selama menunggu, serta lokasi yang mudah dijangkau di berbagai area Bandar Udara. Ini menunjukkan bahwa kemudahan akses dan ketersediaan yang cukup adalah faktor kunci bagi kepuasan penumpang terkait fasilitas air minum gratis.

**2. Variabel Kepuasan Penumpang.** Pengukuran pada variabel fasilitas yang memberikan nilai tambah dilakukan dengan 15 pernyataan. Hasil yang diperoleh ditunjukkan oleh Tabel 13. Berdasarkan table, diketahui bahwa pada butir pernyataan nomor 6 (Saya merasa ketersediaan fasilitas air minum gratis saat ini belum mencukupi kebutuhan penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.) memiliki skor rata-rata tertinggi sebesar 4,48. Sedangkan skor rata-rata item pernyataan paling rendah adalah item pernyataan no 8 (Sebagai penumpang, saya merasa sangat terbantu dan diperhatikan dengan keberadaan fasilitas air minum gratis yang tersedia di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan

Hasanuddin Makassar.) sebesar 3,9. Apabila dilihat dari total rata-rata skor variabel kepuasan penumpang adalah sebesar 4,19 atau dapat dikatakan baik.

**Tabel 13. Hasil olah data statistika SPSS 30, 2025**

Variabel	Dimensi	Skor Rata-Rata Dimensi	Item Pernyataan	Skor Rata-Rata Dimensi Item Pernyataan
Kepuasan Penumpang	Aspek barang dan jasa	4,23	1	4,35
			2	4,08
			3	4,27
	Aspek emosional pelanggan	4,26	4	4,19
			5	4,2
			6	4,39
	Aspek pengaruh Kesuksesan atau kegagalan jasa	4,14	7	4,22
			8	3,9
			9	4,31
	Aspek persepsi	4,15	10	4,17
			11	4,16
			12	4,14
	Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja	4,16	13	4,2
			14	4,06
			15	4,24
<b>Skor Rata-rata Variabel</b>				<b>4,19</b>

Sumber: Hasil Olah data Statistik SPSS 30, 2025

Berdasarkan skor rata-rata dimensi aspek barang dan jasa yaitu sebesar 4,23 dimensi ini termasuk dalam kategori interval yang sangat baik. penumpang mengharapkan ruang merokok gratis selalu dalam kondisi bersih dan terawat, menunjukkan bahwa kualitas pemeliharaan dan kebersihan sangat memengaruhi pengalaman mereka. Demikian pula, untuk fasilitas air minum gratis, harapan penumpang adalah agar fasilitas tersebut senantiasa mampu memenuhi kebutuhan mereka, menyiratkan pentingnya ketersediaan yang konsisten dan kapasitas yang memadai.

Berdasarkan skor rata-rata dimensi aspek emosional pelanggan yaitu sebesar 4,26 dimensi ini termasuk dalam kategori interval yang sangat baik. Artinya keberadaan fasilitas ruang merokok gratis yang tersedia memicu perasaan terbantu dan dihargai pada penumpang perokok. Ini menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas yang relevan dengan kebutuhan spesifik kelompok penumpang dapat menciptakan dampak emosional positif berupa rasa diakomodasi dan dihormati. Terkait fasilitas air minum gratis, terdapat kontras yang jelas. Ketika ketersediaan fasilitas air minum gratis mencukupi kebutuhan, penumpang merasa sangat puas dan terlayani dengan baik.

Berdasarkan skor rata-rata dimensi Aspek Pengaruh Kesuksesan atau Kegagalan Jasa sebesar 4,14 dimensi ini termasuk dalam kategori interval yang baik. Artinya keberhasilan penyediaan fasilitas air minum gratis di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sangat memengaruhi persepsi dan kepuasan penumpang. Penumpang tidak hanya mengharapkan keberadaan fasilitas ini, tetapi juga kualitas dan ketersediaan yang konsisten.

Berdasarkan poin rata-rata dimensi Aspek Persepsi sebesar 4,15, dimensi ini termasuk dalam kategori interval yang baik. Artinya penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sangat mendambakan ketersediaan ruang merokok gratis yang tidak hanya ada, tetapi juga benar-benar memadai dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang relevan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap fasilitas yang memadai bukan hanya mengikuti ketersediaannya, tetapi juga pada fungsi dan kelengkapannya, yang memberikan kenyamanan,

kebersihan, dan mempertimbangkan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan skor rata-rata dimensi Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja sebesar 4,16, dimensi ini termasuk dalam kategori interval yang baik. Artinya kepuasan penumpang terhadap fasilitas gratis di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar memiliki dampak langsung yang positif. Penumpang mengungkapkan keinginan kuat untuk merekomendasikan fasilitas ruang merokok gratis yang sangat baik kepada keluarga dan rekan kerja mereka. Hal yang sama berlaku untuk fasilitas air minum gratis yang selalu memenuhi kebutuhan. Kedua pernyataan ini mengindikasikan bahwa ketika fasilitas gratis mampu memberikan pengalaman positif dan memuaskan, penumpang secara sukarela akan merekomendasikannya kepada orang lain, yang pada akhirnya memengaruhi citra dan reputasi Bandar Udara.

### Uji Asumsi Klasik

*Uji Normalitas* – Data diperiksa kenormalannya menggunakan pemeriksaan Kolmogorov-Smirnov pada aplikasi SPSS 30 untuk Windows. Patokan untuk menentukan data itu normal adalah nilai (Asymp Sig) atau P-value. Jika angka (Asymp Sig) lebih dari 0,05, berarti data tersebut memiliki sebaran yang standar, yang menunjukkan bahwa perbedaan antara pola data aktual dengan pola normal tidak berarti secara statistik.

**Tabel 14. Hasil olah data statistika SPSS 30, 2025**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	6,18552063	
Most Extreme Differences	Absolute	,044	
	Positive	,044	
	Negative	-,030	
Test Statistic		,044	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		,200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	,917	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,910
		Upper Bound	,924

Sumber: Hasil Olah data Statistik SPSS 30, 2025

Penentuan untuk pemeriksaan kenormalan ini diambil dari nilai probabilitas (p-value). Jika nilai p-value melebihi 0,05, maka dugaan awal ( $H_0$ ) diterima, yang artinya data memiliki pola sebaran yang standar. Sebaliknya, jika p-value lebih rendah dari 0,05, dugaan awal ditolak, yang berarti data tidak mengikuti pola sebaran yang standar.

Pemeriksaan kenormalan menggunakan contoh acak dengan metode Kolmogorov-Smirnov menghasilkan angka tingkat signifikansi (Sig.) senilai 0,200. Karena 0,200 melebihi dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kumpulan data untuk faktor X dan Y memiliki pola sebaran yang standar.

*Uji Linearitas* – Hasil pengujian linearitas ditentukan menggunakan aplikasi SPSS 30 dan disajikan dalam Tabel 15. Tabel menunjukkan bahwa signifikansi dari deviation from linearity adalah 0,173. Karena angka tersebut melebihi 0,05, bisa disimpulkan ada hubungan linear yang kuat antara fasilitas yang memberikan nilai tambah (X) dengan tingkat kepuasan penumpang (Y).

**Tabel 15. Hasil uji linearitas SPSS 30, 2025**

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan * fasilitas	Between Groups	(Combined)	5232,195	31	168,780	4,793	<,001
		Linearity	3838,754	1	3838,754	109,021	<,001
		Deviation from Linearity	1393,441	30	46,448	1,319	,173
	Within Groups		2394,365	68	35,211		
	Total		7626,560	99			

Sumber: Hasil Olah data Statistik SPSS 30, 2025

*Uji Heteroskedastisitas* – Studi ini memakai uji Glaser untuk pengujian heterokedastisitas. Heteroskedastisitas diuji untuk mengontrol perbedaan yang tidak merata pada sisaan dalam model regresi. Hasil pengujian yang diperoleh dengan aplikasi SPSS versi 30 disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 16. Hasil Uji Heteroskedastisitas SPSS 30, 2025**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,231	2,575		2,809	,006
	fasilitas	-,039	,041	-,097	-,964	,337

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber: Hasil Olah data Statistik SPSS 30, 2025

Kriteria Uji Heteroskedastisitas (Metode Glejser):

- Jika angka Sig. bernilai lebih besar dari 0,05, berarti tidak terdapat masalah penyebaran data yang tidak merata.
- Jika angka Sig. kurang dari 0,05, artinya ada masalah penyebaran data yang tidak merata.

Hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa angka signifikansi (Sig.) untuk variabel objek penambah nilai (X) adalah 0,337. Karena angka ini lebih besar dari 0,05, sehingga disimpulkan bahwa tidak terdapat tanda-tanda penyebaran data yang tidak merata dalam model yang digunakan.

**Analisis Data.** Penulis menganalisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan SPSS versi 30 untuk menganalisis pengaruh fasilitas yang memberikan nilai tambah untuk meningkatkan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hassanuddin Makassar.

Untuk menganalisis data menggunakan regresi linear sederhana, peneliti akan menempuh beberapa langkah. Ini meliputi uji linearitas sederhana, kemudian dilanjutkan dengan uji hipotesis, dan terakhir analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ).

*Analisis Regresi Linear Sederhana* – Para peneliti menggunakan aplikasi SPSS versi 30 untuk mendapatkan persamaan dalam model regresi linier sederhana seperti yang dinyatakan oleh persamaan (2). Dengan menggunakan SPSS 30, hasil uji koefisien pengaruh yang dihasilkan dapat dilihat pada Tabel 17.

**Tabel 17. Hasil uji pengaruh SPSS 30, 2025**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22,449	4,104		5,470	<,001
	fasilitas	,649	,065	,709	9,966	<,001

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Hasil Olah data Statistik SPSS 30, 2025

Hasil dari Tabel 17 menunjukkan bahwa analisis regresi linear sederhana, persamaan (2), yang terjadi mempunyai nilai konstanta  $a = 22,449$  dan koefisien  $b = 0,649$ . Dengan demikian, persamaan regresi linear bisa ditulis sebagai

$$Y = 22,449 + 0,649X$$

Di sini,  $X$  merupakan fasilitas yang memberikan nilai tambah sedangkan  $Y$  merupakan kepuasan penumpang. Adapun analisis yang dapat dijelaskan adalah sebagai berikut:

- Konstanta ( $a$ ) sebesar  $22,449$  menunjukkan nilai konstanta yang positif. Hal ini menjelaskan bahwa variable kepuasan penumpang adalah sebesar  $22,449$
- Nilai koefisien ( $b$ )  $0,649$  menunjukkan bahwa Koefisien regresi sebesar  $0,649$  berarti bahwa peningkatan variabel fasilitas yang memberikan nilai tambah ( $X$ ) sebesar satu unit dapat menambah kepuasan penumpang ( $Y$ ) sebesar  $0,649$  unit, dengan anggapan bahwa faktor lain tetap.

### Uji Hipotesis

- Uji-T (Uji Hipotesis Parsial)* – Penilaian terhadap keberadaan pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan penumpang, sebuah uji-t telah dilakukan. Berdasarkan hasil yang ditampilkan di tabel 4.12, didapat nilai sebesar kurang dari  $0,001$  ( $p < 0,001$ ), yang jelas di bawah ambang batas  $0,05$ . Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas yang memberikan nilai tambah dapat berdampak positif signifikan terhadap kepuasan penumpang. Artinya bahwa, semakin baik dari fasilitas yang memberikan nilai tambah yang terdapat pada area terminal keberangkatan dapat meningkatkan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Sehingga, hipotesis yang menyatakan bahwa fasilitas yang memberikan nilai tambah dapat berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, diterima.
- Uji Determinasi ( $R^2$ )* – Untuk menentukan besarnya pengaruh fasilitas yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan penumpang, peneliti berencana menggunakan perangkat lunak SPSS versi 30. Hasil komputasi tersebut akan diuraikan dalam tabel Model Summary seperti yang diperlihatkan pada Tabel 18.

**Tabel 18. Hasil uji determinasi SPSS 30, 2025**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,709 <sup>a</sup>	,503	,498	6,217

a. Predictors: (Constant), fasilitas

Sumber: Hasil Olah data Statistik SPSS 30, 2025

Tabel menunjukkan bahwa nilai  $R^2$  adalah  $0,503$ . Angka ini menunjukkan bahwa fasilitas bernilai tambah memengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar senilai  $50,3\%$ . Sisa  $49,7\%$  dapat dipengaruhi dengan hal-hal yang tidak masuk dalam penelitian ini.

### Pembahasan

Studi ini menemukan bahwa fasilitas yang memberikan nilai tambah secara positif memengaruhi kepuasan penumpang. Berdasarkan dari uji regresi yang telah dilakukan, menghasilkan nilai signifikansi di bawah  $0,001$  lebih kecil dari  $0,05$  membuktikan hipotesis  $H_a$  penelitian ini yaitu "Terdapat pengaruh fasilitas yang memberikan nilai tambah terhadap kepuasan penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar." Dengan kata lain, semakin bagus fasilitas yang ditawarkan, semakin meningkat tingkat kepuasan penumpang. Selain

itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa kontribusi fasilitas nilai tambah sebesar 50,3 persen dan merupakan kategori kuat.

Hasil deskriptif variabel menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel fasilitas nilai tambah adalah 4,15 dan dikategorikan “baik”. Namun demikian, dua indikator dari variabel fasilitas bernilai tambah (X) berada di bawah rata-rata, yaitu aspek tata ruang dan aspek elemen pendukung. Pada aspek perencanaan ruang, skor terendah adalah pada indikator tata letak, yang mana jika ditarik kesimpulan bahwa penumpang mengharapkan tata letak ketersediaan fasilitas ruang merokok dapat mudah dijumpai. Pada aspek unsur pendukung, skor terendah adalah pada aksesibilitas yang terdapat pada area fasilitas yang memberikan nilai tambah. Faktor yang perlu dioptimalkan adalah informasi arah menuju ke fasilitas air minum dan ruang merokok yang membuat penumpang dapat mengetahui lebih jelas. Kurangnya tanda dan petunjuk arah yang jelas di area fasilitas yang memberikan nilai tambah sering kali membuat penumpang kebingungan dan harus bertanya kepada staf dan dapat mengurangi kepuasan penumpang.

Dari hasil deskriptif variabel kepuasan penumpang, skor rata-rata adalah senilai 4,19 dan tergolong pada kategori baik. Meskipun secara keseluruhan fasilitas yang memberikan nilai tambah dinilai baik, beberapa aspek perlu ditingkatkan untuk memastikan kepuasan penumpang yang lebih tinggi. Terdapat tiga skor indikator yang tidak mencapai rata-rata. Pada dimensi pengaruh kesuksesan atau kegagalan jasa, skor terendah adalah pada indikator dampak pelayanan. Artinya, skor ini menunjukkan bahwa penumpang belum sepenuhnya puas dengan pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah yang disediakan di terminal keberangkatan. Indikator dampak pelayanan yang memiliki skor terendah dapat berasal dari kesan penumpang yang tidak memuaskan ketika menggunakan fasilitas yang memberikan nilai tambah, seperti isi galon air yang habis saat ingin menggunakan fasilitas air minum hal ini menunjukkan oleh kurangnya pelayanan pada fasilitas air minum.

Selain itu, skor rendah terdapat pada dimensi aspek persepsi tepatnya pada indikator fasilitas memadai terhadap kondisi fasilitas yang memberikan nilai tambah dengan Bandar Udara lain. Ini berarti masih ada kesempatan untuk memperbaiki layanan yang diberikan kepada penumpang. Penumpang dapat membandingkan pengalaman mereka dengan pengalaman bandar udara lain yang mungkin memiliki fasilitas lebih baik dan efisien, sehingga dapat meningkatkan harapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Skor rendah yang terakhir adalah pada dimensi pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja tepatnya pada indikator pengaruh opini. Persepsi yang diberikan dari pelanggan lain dapat mempengaruhi persepsi yang dimiliki oleh penumpang. Oleh karena itu, penting bagi Bandar Udara untuk memastikan bahwa setiap penumpang dapat merasakan pengalaman yang memuaskan sehingga mereka dapat memberikan rekomendasi yang positif terhadap orang lain.

Penyediaan fasilitas ruang merokok yang memadai di terminal keberangkatan merupakan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kenyamanan seluruh penumpang. Ruang merokok yang didesain secara khusus, dilengkapi dengan sistem ventilasi yang baik dan lokasi strategis, diharapkan dapat membawa sejumlah dampak positif. Fasilitas ini akan mengurangi perilaku merokok ilegal karena perokok cenderung akan menggunakan area yang telah disediakan, sehingga meminimalkan insiden merokok di area terlarang di dalam terminal. Pemisahan area merokok akan meningkatkan kenyamanan baik bagi perokok yang membutuhkan tempat khusus, maupun non-perokok yang akan terhindar dari paparan asap rokok pasif. Dengan terisolasinya asap rokok dalam ruangan khusus, lingkungan terminal akan menjadi lebih sehat dan bebas asap rokok di area umum. Sehingga kesediaan Bandar Udara dalam mengakomodasi kebutuhan pengguna jasa sambil tetap menjaga kenyamanan umum mencerminkan standar pelayanan internasional dan dapat meningkatkan citra Bandar Udara.

Selain ruang merokok, fasilitas air minum gratis juga merupakan aspek penting dalam peningkatan pelayanan. Berdasarkan observasi, jumlah fasilitas air minum gratis saat ini masih terbatas dan lokasinya belum merata di seluruh area terminal keberangkatan. Keterbatasan ini seringkali menyebabkan timbulnya keluhan penumpang. Idealnya, fasilitas ini harus mudah dijangkau dan tersebar secara strategis di dekat area tunggu. Peningkatan kualitas layanan air minum gratis juga mencakup aspek visualisasi dan akses. Beberapa penumpang, terutama yang baru pertama kali berkunjung atau wisatawan asing, sering mengalami kesulitan menemukan informasi mengenai lokasi fasilitas air minum gratis karena kurangnya petunjuk arah yang jelas atau *signage* yang memadai. Oleh karena itu, peningkatan visualisasi petunjuk arah dan penggunaan simbol universal sangat diperlukan.

Aspek kebersihan dan pemeliharaan juga krusial, perlu penambahan jumlah titik fasilitas, perbaikan *signage*, peningkatan frekuensi pembersihan, dan jadwal pemeliharaan yang ketat untuk memastikan kualitas air dan kebersihan fasilitas ruang merokok terjaga. Secara umum, penumpang menghargai keberadaan fasilitas air minum gratis sebagai upaya Bandar Udara dalam meningkatkan kenyamanan.

Untuk mengatasi permasalahan aksesibilitas dan petunjuk arah, terutama dalam menemukan fasilitas seperti ruang merokok dan air minum gratis, penerapan *digital wayfinding* sangat disarankan. *Digital wayfinding* adalah fasilitas yang membantu pengguna menemukan rute dan lokasi di suatu area melalui sistem digital. Pada lingkungan bandar udara, teknologi ini mampu menyajikan data yang akurat dan mendukung penumpang bergerak lebih efisien. Sebagai contoh, Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta berhasil mengimplementasikan *digital wayfinding* sebagai upaya meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman penumpang.



**Gambar 3. Contoh penggunaan *digital wayfinding***

Sumber: Internet

Teknologi ini ditempatkan di lokasi-lokasi strategis di dalam Bandar Udara, memungkinkan penumpang untuk mengakses informasi tanpa perlu berinteraksi secara langsung dengan staf. Dengan demikian, *digital wayfinding* dapat mengurangi kebingungan penumpang, memperlancar alur penumpang di bandar udara, serta memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan efisien, sekaligus membantu staf Bandar Udara dalam melayani penumpang dengan mengoptimalkan alur informasi.

Secara keseluruhan, penyediaan ruang merokok gratis yang layak dan peningkatan pelayanan air minum gratis, dan implementasi *digital wayfinding* memiliki implikasi signifikan terhadap mutu layanan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar. Ini merupakan bagian integral dari upaya bandar udara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan memenuhi kebutuhan penumpang dan memberikan akses mudah menuju fasilitas ruang merokok dan fasilitas air minum, sehingga akan meningkatkan pengalaman positif bagi penumpang secara keseluruhan.

Langkah-langkah ini juga akan menciptakan lingkungan yang lebih aman dan nyaman. Pengelolaan area merokok yang baik akan mengurangi risiko kebakaran dan paparan asap pasif, sementara peningkatan pelayanan pada fasilitas air minum gratis yang bersih meningkatkan kesehatan dan kenyamanan, serta petunjuk arah yang mudah mengurangi stres penumpang. Sehingga Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dapat berkembang menjadi lebih responsif terhadap beragam kebutuhan pengguna jasa serta akan dipandang lebih profesional, sehingga dapat meningkatkan citra dan daya saing Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

## Kesimpulan

1. Fasilitas yang memberikan nilai tambah pada terminal keberangkatan ( $X$ ) berdampak positif terhadap kepuasan penumpang ( $Y$ ) di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.
2. Hasil uji koefisien determinasi pada variabel fasilitas yang memberikan nilai tambah terhadap kepuasan penumpang sebesar 50,3 %. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa fasilitas yang memberikan nilai tambah dapat memberikan kepuasan penumpang, tetapi tidak seluruhnya. Terdapat 49,7 % faktor luar yang tidak dibahas di dalam penelitian yang mampu memengaruhi kepuasan penumpang.

## Daftar Pustaka

- [1] Sefrus, T., Priyanto, S., Irawan, M. Z. 2017. Analisis Awal Permasalahan Transportasi Udara Dan Arah Pengembangan Bandara Di Indonesia. *Transportasi*, Vol. 17, No. 3, pp. 177–184.
- [2] Rohman, S., Sulistio, H., Djakfar, L. 2015. Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Domestik (T1) Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Vol. 7, pp. 107–118.
- [3] Disastra, I. F. (Tahun tidak spesifik, diasumsikan dari jurnal). Pengaruh Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Oleh Pt Garuda Angkasa Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Vol. 6, No. 1, p. 11.
- [4] Kotler, P., Armstrong, G. 2016. *Principles of Marketing*. Pearson Education, Upper Saddle River, New Jersey, USA.
- [5] Fakhrudin. 2021. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadi Negero Jember. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, Vol. 10, No. 1, pp. 97–107.
- [6] Sugiyono. 2021. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D*. Bandung.
- [7] Suryana, A. 2017. *Metode Penelitian. Metodologi Penelitian Kualitatif*, Vol. 3, No. 17, p. 43. Tersedia: [http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf)
- [8] Hikmah. 2020. *Paradigm*. *Computer Graphics Forum*, Vol. 39, No. 1, pp. 672–673.
- [9] Adnyana, I. M. D. M. 2021. *Populasi dan Sampel. Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, Vol. 14, No. 1, pp. 103–116.
- [10] Tanujaya, C. 2017. Perancangan Standart Operational Procedure Produksi Pada Perusahaan Coffeein. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol. 2, No. 1, pp. 90–95.
- [11] Philip, K. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11. PT Indeks, Jakarta.
- [12] Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa: Aplikasi Prinsip, Daya Saing, dan Efektivitas*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- [13] Setiano, R., A.I, Y., F, R., V, S. 2023. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Transportasi Umum di Kota Palembang. *Jurnal Inovasi Pendidikan dan Sains*, Vol. 4, No. 2, pp. 523–532.
- [14] Rizeki, D. N. 2022. *Dokumentasi Adalah: Pengertian, Jenis-jenis, dan Contohnya*. Majoo. Tersedia: <https://majoo.id/solusi/detail/dokumentasi-adalah>
- [15] Nasution, H. F. 2016. Instrumen Penelitian Dan Urgensinya Dalam Penelitian Kuantitatif. *Al-masharif Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman*, Vol. 4, No. 1, pp. 59-75.
- [16] Statistikapedia. 2022. *Uji Validitas Menggunakan Korelasi Product Moment Pearson*. Statistikapedia.

<https://statistikapedia.com/artikel/uji-validitas-menggunakan-korelasi-product-moment-pears>

- [17] Budi, A. S., L., S., B.E, P. M. 2024. Memahami Asumsi Klasik dalam Analisis Statistik: Sebuah Kajian Mendalam tentang Multikolinearitas, Heterokedastisitas, dan Autokorelasi dalam Penelitian. *Jurnal Multidisiplin West Sci.*, Vol. 3, No. 1, pp. 1–11. <https://doi.org/10.58812/jmws.v3i01.878%0A%0A>