

# ANALISIS PENGARUH KONDISI FASILITAS *LAND SIDE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI PENERBANGAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL AHMAD YANI SEMARANG

Imaniar Dea. A<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

## Abstrak

Fasilitas sisi darat merupakan unsur terkait terhadap kepuasan penumpang, semakin memadai fasilitas yang ada maka penumpang puas dengan kinerja perusahaan dan berkelanjutan untuk menggunakan jasa penerbangan kembali. Secara garis besar tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kondisi fasilitas sisi darat (*land side*) terhadap kepuasan penumpang maskapai penerbangan yaitu, Garuda Indonesia, Citilink, Air Asia, dan Lion Air di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini menggunakan data kuesioner dengan pengukuran skala likert dan diolah menggunakan SPSS 15.0. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana, dengan kriteria penerimaan hipotesis yaitu jika nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha=0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, sedangkan jika nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha=0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kondisi fasilitas *land side* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia, Citilink dan Air Asia karena dapat memberikan kontribusi sebesar 96%, 49,2% dan 10%, sedangkan variabel kondisi fasilitas *land side* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai Lion Air, karena hanya dapat memberikan kontribusi 9,8%.

**Kata kunci:** pengaruh, fasilitas sisi darat (*land side*), kepuasan penumpang, analisis regresi linier sederhana

## Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan pembangunan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, maka bandara ini mempunyai daya saing tersendiri untuk memikat para pengguna jasa memakai jasa pelayanan yang ada di bandara. Untuk membangun sebuah bandar udara tidak semudah itu, sebab membangun suatu bandara harus mempertimbangkan berbagai faktor, mulai dari faktor alam seperti angin, ketinggian daratan maupun kondisi tanah dan harus membangun berbagai fasilitas, menyediakan sistem peralatan seperti radar dan navigasi, dalam tugas akhir ini akan diulas sedikit mengenai kondisi fasilitas *land side* yang terdapat di bandara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Fasilitas bandar udara merupakan unsur yang sangat terkait bagi tingkat kepuasan para pengguna jasa. Dengan adanya fasilitas yang sangat memadai maka para penumpang akan merasa puas dengan kinerja perusahaan. Fasilitas yang memadai akan menarik minat calon penumpang untuk terus memakai jasa perusahaan di kemudian hari dengan kontinu.

Dalam kaitannya dengan hal tersebut, maka fasilitas bandar udara harus dibangun dengan standar internasional. Tujuan pembangunan tersebut adalah untuk memenuhi kriteria internasional dalam halnya keselamatan dan juga untuk menarik minat-minat maskapai penerbangan dunia untuk transit di bandara tersebut.

Dengan tercapainya tujuan tersebut maka para konsumen merasa puas dalam hal pelayanan maupun keamanan yang ada di bandar udara tersebut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan kajian Analisis Pengaruh Kondisi Fasilitas *Land Side* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

## Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

### Bandar Udara

Surat Keputusan Dirjen Perhubungan Udara Nomor SKEP/100/XI/1985 Bandar udara ialah daerah tertentu di daratan atau perairan termasuk setiap hubungan instansi dan perlengkapan yang diperuntukkan baik seluruh atau sebagian bagi kedatangan dan keberangkatan serta gerakan pesawat udara di permukaan bumi.

### Klasifikasi Daerah /Wilayah Bandar Udara

Daerah Bandar Udara sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 87/PR 303/Phb-87 Keputusan Menteri Perhubungan KM 219/PR 303/Phb -87 terdiri dari:

1. *Non Public Area* (bukan daerah publik) meliputi:
  - a. *Platform* dan daerah sisi udara (*air side*), sisi darat (*land side*) lainnya.  
Daerah sisi udara meliputi: landasan pacu (*runway*), landasan hubung (*taxiway*), tempat *parking* pesawat (*apron*), fasilitas pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadam kebakaran (PKP PK). Daerah sisi darat meliputi: terminal, trotoar (*curb*), tempat parkir kendaraan.
  - b. Daerah imigrasi, bea cukai dan *waiting room* (ruang tunggu naik pesawat ) dan sebagainya. Daerah imigrasi dan bea cukai berada di dalam ruang keberangkatan internasional sedangkan *waiting room* berada di ruang tunggu keberangkatan untuk domestik maupun internasional sesuai rute penerbangannya.
  - c. Menara pengawas (*tower*), gedung untuk radar (*radar head building*), bangunan meteo (*meteo building*), gedung pembangkit tenaga listrik (*main power station*) jalan inspeksi dan gedung tempat pengurusan barang (*cargo building*) dan gedung operasi.
2. *Restricted Public Area* atau RPA (daerah publik terbatas):
  - a. Daerah *check in*  
Daerah ini berada di dalam sebelum ruang tunggu keberangkatan. Di daerah ini penumpang melakukan *check in ticket*, penimbangan bagasi, pengambilan *boarding pass* dan melakukan pembayaran bila kelebihan bagasi.
  - b. Daerah kedatangan  
Daerah tempat penumpang datang dan menunggu bagasi yang dibawanya.
  - c. Halaman (di dalam pagar ) *cargo area* (daerah pengurusan barang).
3. *Public Area* atau PA (daerah publik)  
Daerah publik adalah daerah di luar daerah bukan publik dan daerah publik terbatas atau daerah yang terbuka untuk umum misalnya anjungan bandara, musholla, lobby kedatangan.

### Fasilitas Bandar Udara

Fasilitas bandar udara yang terpenting ada 2 yaitu sisi udara (*Air Side*) dan sisi darat (*land side*).

1. Sisi Udara (*Air side*)
  - a. *Runway* atau landas pacu yang mutlak diperlukan pesawat.
  - b. *Apron* atau tempat parkir pesawat yang dekat dengan terminal atau *building*, sedangkan *taxiway* menghubungkan *apron* dan *runway*.

- c. Untuk keamanan dan pengaturan, terdapat *Air Traffic Controller (ATC)*, berupa menara khusus pemantau yang dilengkapi radio *control* dan radar.
  - d. Karena dalam bandar udara sering terjadi kecelakaan, maka disediakan unit penanggulangan kecelakaan (*air rescue service*) berupa peleton penolong dan pemadam kebakaran, mobil pemadam kebakaran, tabung pemadam kebakaran, *ambulances*, dan peralatan penolong lainnya.
  - e. Juga ada *fuel service* untuk mengisi bahan bakar *avtur*.
2. Sisi Darat (*Land Side*)
- a. Terminal bandar udara atau *concourse* adalah pusat urusan penumpang yang datang atau pergi. Di dalamnya terdapat pemindai bagasi sinar X, *Check-in Counter*, *Custom Immigration Quarantine (CIQ)* untuk bandar udara internasional, dan ruang tunggu (*boarding lounge*) serta berbagai fasilitas untuk kenyamanan penumpang.
  - b. *Curb*, adalah tempat penumpang naik –turun dari kendaraan darat ke dalam bangunan terminal.
  - c. Parkir kendaraan (*Transportation parking*), untuk parkir kendaraan para penumpang dan pengantar/ penjemput, termasuk taksi. Area parkir bandar udara tidak hanya untuk para pengantar/ penjemput saja, juga diperuntukan kepada penumpang yang membawa kendaraan sendiri. Penumpang dapat menginapkan kendaraan pribadinya di area parkir bandara dari keberangkatan sama tiba kembali namun tetap mengikuti batas waktu yang telah ditentukan oleh pihak bandar udara.

### **Pengertian Kepuasan Penumpang**

Menurut Tjiptono (1997;1), kepuasan penumpang yang diartikan secara umum yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diinginkan. Sedangkan menurut Tjipto (1996;1) dimana kepuasan atau ketidak puasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja *actual* yang diberikan.

### **Tugas Fasilitas land side bandar udara**

Fasilitas sisi darat (*land side*) mempunyai tugas yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan pelataran *parking* terminal.
2. Pelayanan fasilitas terminal, pengecekan dilakukan berkala oleh terminal inspektur.
3. Pelayanan penerangan bandar udara.
4. Pelayanan *Customers Service Centre (CSC)*, sebagai *frontliner* yang menerima komplain dan menindaklanjuti ke unit relevan.

### **Hipotesis**

Hipotesis adalah kesimpulan sementara yang masih perlu diuji kebenarannya. Berdasarkan teori yang disampaikan maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh kondisi fasilitas *land side* terhadap kepuasan penumpang maskapai penerbangan di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang periode bulan Februari sampai dengan Mei 2015.

H<sub>a</sub> : Ada pengaruh kondisi fasilitas *land side* terhadap kepuasan penumpang maskapai penerbangan di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang periode bulan Februari sampai dengan Mei 2015.

## Metode Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama tiga bulan yaitu, mulai tanggal 16 Februari sampai dengan 16 Mei 2015 di unit *Airport Service Section* PT Angkasa Pura I cabang Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu berupa kuesioner atau angket yang dibagikan kepada responden. Penulis juga menggunakan data sekunder yang berupa literatur terkait, yang bersumber dari perusahaan.

Sumber data yang digunakan yaitu data primer dalam bentuk skor dari jawaban kuesioner atau angket. Data yang diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 200 responden, kemudian data diambil berdasarkan maskapai penerbangan. Setiap maskapai penerbangan diberikan 50 kuesioner dan dibagikan kepada penumpang maskapai penerbangan. Maskapai penerbangan tersebut yaitu Air Asia, Garuda Indonesia, Citilink, dan Lion Air.

## Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode sebagai berikut:

1. Data Primer  
Penelitian *survey*: Penelitian melalui pembagian kuesioner atau angket pertanyaan yang disebarakan kepada responden/ penumpang Maskapai Lion Air, Garuda Indonesia, Citilink, dan Lion Air di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang periode bulan Februari sampai dengan Mei 2015 untuk mendapatkan informasi atau data secara obyektif.
2. Data Sekunder  
Penelitian kepustakaan atau dokumentasi memuat landasan teori dan data dari perusahaan berupa data kondisi fasilitas sisi darat atau *land side* yang berada di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

## Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua penumpang maskapai penerbangan yang ada di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Dalam penelitian ini menggunakan tehnik pengambilan sampel maskapai penerbangan yang digunakan oleh responden yaitu *Non Probability Sampling* dengan menggunakan metode *Purposive Sampling* yaitu tehnik pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan yang diperlukan atau penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel maskapai penerbangan yang digunakan yaitu Air Asia, Garuda Indonesia, Citilink, dan Lion Air. Penulis mengambil sampel dengan memperhatikan maskapai penerbangan yang digunakan, penelitian ini juga menggunakan tehnik pengambilan sampel *Strata Random Sampling* yaitu cara pengambilan sampel dengan memperhatikan kelompok- kelompok tertentu secara acak. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sebanyak 200 responden yang terdiri atas penumpang Maskapai Air Asia, Garuda Indonesia, Citilink, dan Lion Air, kemudian masing- masing maskapai dibagikan kuesioner sebanyak 50 responden.

## Prosedur Penelitian

Beberapa langkah penelitian yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengambil dan memilih sampel dari beberapa penumpang maskapai penerbangan untuk diberikan kuesioner atau angket yang berisi beberapa pertanyaan.

2. Membagikan kuesioner tersebut kepada masing-masing 50 penumpang maskapai penerbangan yaitu Garuda Indonesia, Lion Air, Air Asia, dan Citilink. Total kuesioner yang dibagikan adalah 200.
3. Menghitung kumpulan data dari hasil jawaban kuesioner.
4. Analisis data statistik menggunakan program SPSS.
5. Melakukan pembahasan untuk mendapatkan hasil yang tepat.
6. Mengambil kesimpulan sesuai dengan hasil pembahasan.

### **Pengukuran Variabel Penelitian**

Dalam jawaban daftar pertanyaan yang diajukan pada responden diolah dengan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala yang jawabannya bertingkat, yaitu:

1. Jawaban sangat puas : 4
2. Jawaban puas : 3
3. Jawaban kurang puas : 2
4. Jawaban tidak puas : 1

### **Analisis Data**

Pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS *for Windows Release 15.0*. Model persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana :

Y = Variabel Terikat (Variabel *Dependent*)

X = Variabel Bebas (Variabel *Independent*)

a = konstanta

b = Nilai arah sebagai penentu ramalan(prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan(+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

e = error

### **Uji Validitas**

Pengukuran validitas pada penelitian ini menggunakan metode korelasi. Kriteria pengujian yang digunakan adalah membandingkan nilai signifikansi hasil pengujian dengan nilai signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Apabila nilai signifikansi hasil pengujian lebih kecil dari nilai signifikansi  $\alpha = 0,05$  maka variabel tersebut valid, begitu juga sebaliknya.

Hasil pengolahan data dari 24 indikator yang diuji menunjukkan bahwa semua item memiliki nilai koefisien korelasi positif dan nilai signifikansinya lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , artinya setiap item pertanyaan tersebut valid dan dapat dipakai dalam penelitian.

### **Uji Realibilitas**

Pada penelitian ini digunakan realibilitas dengan model Uji *Statistic Crobach's Alpha*. Suatu Variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai  $\alpha > 0,60$  (Ghozali; 2005). Berdasarkan hasil pengolahan data variabel kondisi fasilitas sisi darat (*land side*) dan variabel kepuasan bahwa item pertanyaan mendapatkan nilai dari masing- masing variabel x dan y dapat dinyatakan reliabel atau handal. Nilai *Crobach's alpha* variabel x dan y pada setiap maskapai Air Asia, Garuda Indonesia,

Citilink dan Lion Air yaitu berada pada nilai 0, 800- 0,1000 atau masuk dalam kriteria realibilitas sangat tinggi.

### Hasil Penelitian dan Pembahasan Karakteristik Responden Berdasarkan Maskapai Penerbangan

Karakteristik responden berdasarkan Maskapai Penerbangan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Maskapai Penerbangan**

No.	Maskapai Penerbangan	Jumlah
1.	Garuda Indonesia	50
2.	Citilink	50
3.	Air Asia	50
4.	Lion Air	50
Total		200

Sumber: Data Diolah;2015

Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa responden berdasarkan maskapai penerbangan yang digunakan berjumlah rata yaitu masing- masing berjumlah 50 penumpang setiap maskapai yang terdiri dari maskapai Garuda Indonesia, Lion Air, Air Asia dan Citilink.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1.	SD	16
2.	SLTP	8
3.	SLTA	58
4.	D1-D2-D3	34
5.	S1	64
6.	S2 keatas	20
Total		200

Sumber: Data Diolah;2015

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar penumpang berpendidikan S1 sebanyak 64 penumpang, sedangkan yang terendah berpendidikan SLTP yang berjumlah 8 penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang yang berpendidikan S1, dan D1-D2-D3 maupun S2 ke atas melakukan berpergian untuk menyelesaikan pekerjaan atau *Study Tour* ke luar kota.

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS	20
2.	Dokter	6

3.	Wiraswasta	16
4.	Buruh	14
5.	Karyawan/i	24
6.	Swasta	42
7.	Pembantu Rumah Tangga(PRT)	6
8.	Tukang Kebun	2
9.	Tukang ternak	2
10.	Tukang cuci mobil	2
11.	Tukang bangunan	4
12.	Mahasiswa/i	22
13.	Pelajar	6
14.	Guru	2
15.	Protokoler	2
16.	BUMN	18
17.	Ibu Rumah Tangga	2
18.	Dosen	4
19.	Freelance	2
20.	Pengusaha	2
21.	Akuntan	2
Total		200

Berdasarkan tabel 3 terlihat bahwa responden dalam penelitian ini didominasi responden yang bekerja sebagai swasta yaitu berjumlah 42 penumpang kemudian bekerja karyawan/i yang berjumlah 24 penumpang, mahasiswa/i berjumlah sebanyak 22 penumpang, PNS berjumlah sebanyak 20 penumpang dan BUMN berjumlah sebanyak 18 penumpang. Responden maskapai penerbangan yang bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 16 penumpang, buruh berjumlah 14 penumpang, dokter berjumlah 6 penumpang, pembantu rumah tangga (PRT) berjumlah 6 penumpang, pelajar berjumlah 6 penumpang, tukang bangunan berjumlah 4 penumpang, dan dosen berjumlah 4 penumpang. Sedangkan responden yang bekerja sebagai tukang kebun, tukang ternak, tukang cuci mobil, guru, protokoler, ibu rumah tangga, *freelance*, pengusaha, dan akuntan masing-masing berjumlah 2 orang penumpang.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki- laki	102
2.	Perempuan	98
Total		200

Sumber: Data diolah; 2015

Berdasarkan tabel 4 nampak bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki- laki yaitu sebanyak 102 orang, sedangkan responden perempuan berjumlah 98 orang.

## Hasil dan Pembahasan

### Maskapai Air Asia

#### 1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Pengolahan data, penulis menggunakan program *Statistical Product Service Solution (SPSS) for Windows Release 15.0*. Adapun rekapitulasi hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji Coefficients Maskapai Air Asia**

Mode	1	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	19,176	7,552		2,539	0,014
	X	0,466	0,202	0,316	2,304	0,026

Sumber: Data diolah;2015

Dependent Variable: Y (Kepuasan)

Persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Y = Variabel Kepuasan penumpang

X = Variabel Fasilitas

$$Y = 19,176 + 0,466X + e$$

#### 2. Uji F

**Tabel 6. Uji ANOVA Maskapai Air Asia**

Mode	1	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	437,548	1	437,548	5,307	,026(a)
	Residual	3957,332	48	82,444		
	Total	4394,880	49			

Sumber: Data Diolah;2015

a. Predictors: (Constant) Variabel fasilitas (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa Fhitung sebesar 5,307 sedangkan nilai Ftabel pada  $\alpha = 5\%$ ,  $df1 = 1$ , dan  $df2 = 48$  sebesar 4,043, dari hasil tersebut diketahui bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $5,307 > 4,043$ ), sedangkan nilai signifikansi F atau probabilitasnya lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,026 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa variabel fasilitas sisi darat (*land side*) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang. Berdasarkan sampel dari penumpang Air Asia di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani



Semarang, bahwa fasilitas sisi darat (*land side*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, secara statistik dapat diterima atau teruji.

### 3. Korelasi dan Koefisien Determinasi

Tabel 7. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,316(a)	,100	,081	9,080

Sumber: Data diolah: 2015

a. Predictors: (Constant), X

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi sederhana (R) sebesar 0,316. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,100 menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel fasilitas *land side* mampu memberikan kontribusi sebesar 10% terhadap kepuasan penumpang, sedangkan sisanya sebesar 90% disebabkan oleh variabel lain yang tidak tercakup dalam penelitian.

### Maskapai Garuda Indonesia

#### 1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Pengolahan data, penulis menggunakan program *Statistical Product Service Solution (SPSS) for Windows Release 15.0*. Adapun rekapitulasi hasilnya sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji *Coefficients* Maskapai Garuda Indonesia

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4,537	1,345		-3,374	0,002
	X	1,130	0,040	0,980	28,509	0,000

Sumber: Data diolah; 2015

Dependent Variable: Y (Kepuasan)

Persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Y = Variabel Kepuasan penumpang

X = Variabel Fasilitas

$$Y = -4,537 + 1,130X + e$$

## 2. Uji F

Tabel 9. Uji ANOVA Maskapai Garuda Indonesia

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	672,746	1	672,746	812,746	,000(a)
	Residual	28,143	34	,828		
	Total	700,889	35			

Sumber: Data diolah;2015

- Predictors: (Constant)*, Variabel Fasilitas X
- Dependent Variable: Variabel Kepuasan Y*

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa Fhitung sebesar 812,746 sedangkan nilai Ftabel pada  $\alpha = 5\%$ ,  $df_1 = 1$ , dan  $df_2 = 34$  sebesar 4,130, dari hasil tersebut diketahui bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $812,746 > 4,130$ ), sedangkan nilai signifikansi F atau probabilitasnya lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa variabel fasilitas sisi darat (*land side*) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang. Berdasarkan sampel dari penumpang Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, bahwa fasilitas sisi darat (*land side*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, secara statistik dapat diterima atau teruji.

## 3. Korelasi dan Koefisien Determinasi

Tabel 10. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,980(a)	,960	,959	,910

Sumber: Data diolah; 2015

a *Predictors: (Constant), X*

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi sederhana (R) sebesar 0,980. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,960 menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel fasilitas *land side* mampu memberikan kontribusi sebesar 96% terhadap kepuasan penumpang, sedangkan sisanya sebesar 4% disebabkan oleh variabel lain yang tidak tercakup dalam penelitian.

## Maskapai Citilink

## 1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Pengolahan data, penulis menggunakan program *Statistical Product Service Solution (SPSS) for Windows Release 15.0*. Adapun rekapitulasi hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 11. Hasil Uji *Coefficients* Maskapai Citilink**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	7,088	4,360		1,625	0,115
	X	0,757	0,145	0,702	5,209	0,000

Sumber: Data diolah; 2015

*Dependent Variable:* Y (Kepuasan)

Persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Y = Variabel Kepuasan penumpang

X = Variabel Fasilitas

$$Y = 7,088 + 0,757X + e$$

## 2. Uji F

**Tabel 12. Uji ANOVA Maskapai Citilink**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	540,949	1	540,949	27,132	,000(a)
	Residual	558,251	28	19,938		
	Total	1099,200	29			

Sumber: Data diolah; 2015

a. *Predictors:* (Constant), Variabel Fasilitas X

b. *Dependent Variable:* Variabel Kepuasan Y

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa Fhitung sebesar 27,132 sedangkan nilai Ftabel pada  $\alpha = 5\%$ ,  $df_1 = 1$ , dan  $df_2 = 28$  sebesar 4,195, dari hasil tersebut diketahui bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $27,132 > 4,195$ ), sedangkan nilai signifikansi F atau probabilitasnya lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa variabel fasilitas sisi darat (*land side*) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang. Berdasarkan sampel dari penumpang Citilink di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, bahwa fasilitas sisi darat (*land side*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, secara statistik dapat diterima atau teruji.

## 3. Korelasi dan Koefisien Determinasi

**Tabel 13. Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,702(a)	0,492	0,474	4,465

Sumber: Data diolah; 2015

a Predictors: (Constant), X

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi sederhana (R) sebesar 0,702. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,492 menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel fasilitas *land side* mampu memberikan kontribusi sebesar 49,2% terhadap kepuasan penumpang, sedangkan sisanya sebesar 50,8% disebabkan oleh variabel lain yang tidak tercakup dalam penelitian.

**Maskapai Lion Air**

## 1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Dalam pengolahan data, penulis menggunakan program *Statistical Product Service Solution (SPSS) for Windows Release 15.0*. Adapun rekapitulasi hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 14. Hasil Uji *Coefficients* Maskapai Lion Air**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28,361	2,983		9,508	0,000
	X	0,192	0,097	0,313	1,977	0,056

Sumber: Data diolah; 2015

*Dependent Variable: Y (Kepuasan)*

Persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Y = Variabel Kepuasan penumpang

X = Variabel Fasilitas

$$Y = 28,361 + 0,192X + e$$

## 2. Uji F

Tabel 15. Uji ANOVA Maskapai Lion Air

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	67,337	1	67,337	3,908	,056(a)
	Residual	620,242	36	17,229		
	Total	687,579	37			

Sumber: Data diolah; 2015

a. Predictors: (Constant), Variabel Fasilitas X

b. Dependent Variable: Variabel Kepuasan Y

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa Fhitung sebesar 3,908 sedangkan nilai Ftabel pada  $\alpha = 5\%$ ,  $df_1 = 1$ , dan  $df_2 = 36$  sebesar 4,113, dari hasil tersebut diketahui bahwa  $F_{hitung} < F_{tabel}$  ( $3,908 < 4,113$ ), sedangkan nilai signifikansi F atau probabilitasnya lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,056 > 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti bahwa variabel fasilitas sisi darat (*land side*) secara simultan atau bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang. Berdasarkan sampel dari penumpang Lion Air di bandar udara Internasional Ahmad Yani Semarang bahwa fasilitas sisi darat (*land side*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, secara statistik dapat diterima atau teruji.

## 3. Korelasi dan Koefisien Determinasi

Tabel 16. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,313(a)	0,098	0,073	4,151

Sumber: Data diolah; 2015

a Predictors: (Constant), X

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi sederhana (R) sebesar 0,313. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,098 menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel fasilitas *land side* mampu memberikan kontribusi sebesar 9,8% terhadap kepuasan penumpang, sedangkan sisanya sebesar 90,2% disebabkan oleh variabel lain yang tidak tercakup dalam penelitian.

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dan hasil analisis regresi linier sederhana maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan uji F pengaruh kondisi fasilitas sisi darat (*land side*) terhadap kepuasan penumpang Air Asia yaitu bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $5,307 > 4,043$ ), sedangkan nilai signifikansi atau probabilitasnya lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,026 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa variabel kondisi fasilitas sisi darat (*land side*) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang Air Asia. Nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,100 yang mampu memberikan kontribusi 10% terhadap kepuasan penumpang Air Asia.

2. Hasil perhitungan uji F pengaruh kondisi fasilitas sisi darat (*land side*) terhadap kepuasan penumpang Garuda Indonesia yaitu bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $812,746 > 4,130$ ), sedangkan nilai signifikansi atau probabilitasnya lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa variabel kondisi fasilitas sisi darat (*land side*) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang Garuda Indonesia. Nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,960 yang mampu memberikan kontribusi sebesar 96% terhadap kepuasan penumpang Garuda Indonesia.
3. Hasil perhitungan uji F pengaruh kondisi fasilitas sisi darat (*land side*) terhadap kepuasan penumpang Citilink yaitu bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $27,132 > 4,195$ ), sedangkan nilai signifikansi atau probabilitasnya lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa variabel kondisi fasilitas sisi darat (*land side*) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang Citilink. Nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,492 yang mampu memberikan kontribusi 49,2% terhadap kepuasan penumpang Citilink.
4. Hasil perhitungan uji F pengaruh kondisi fasilitas sisi darat (*land side*) terhadap kepuasan penumpang Lion Air yaitu bahwa  $F_{hitung} < F_{tabel}$  ( $3,908 < 4,113$ ), sedangkan nilai signifikansi atau probabilitasnya lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,056 > 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti bahwa variabel kondisi fasilitas sisi darat (*land side*) secara simultan atau bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang Lion Air. Nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,098 yang hanya mampu memberikan kontribusi 9,8% terhadap kepuasan penumpang Lion Air.

#### Daftar Pustaka

- Anonim, <http://zeppelinpink.blogspot.com/2013/10/sisi-darat-land-side.html> diakses 22 April 2015 pukul 18.15 WIB
- Anonim, <http://lalugroupaviai.blogspot.com/2013/11/sisi-darat.html> diakses 25 April 2015 pukul 15.00 WIB
- Anonim, <http://bandara.web.id/pengertian-bandar-udara.html> diakses 25 April 2015 pukul 15.13 WIB
- Boni Arionasti Karo Sekali, 2013, Pengaruh Fasilitas di Ruang Tunggu terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Oce Olanda, 2013, Pengaruh Fasilitas Pelayanan Penerbangan Terhadap Kepuasan Penumpang Pembawa *Infant* Pada Maskapai Garuda Indonesia Rute CGK-SIN, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Jejen Zaenal Arifin, 2014, Pengaruh *Airport Facilities* terhadap Total *Flight Depart* Pesawat Garuda Indonesia, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Atmadjati, A. 2012. *Manajemen Bandar Udara - Seri 1*. Leutikaprio. Yogyakarta.