

# ANALISIS PENGARUH FASILITAS TERMINAL KEBERANGKATAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL LOMBOK PRAYA

<sup>1</sup>Iye Yazid

<sup>1</sup>DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

## Abstrak

Fasilitas ialah sarana atau alat-alat yang digunakan untuk mendukung dan membantu sebuah kegiatan. Di Bandar Udara sendiri, fasilitas memberikan peranan yang sangat penting untuk membantu kegiatan operasional di Bandar Udara. Fasilitas yang memadai dan dapat memenuhi segala kebutuhan kegiatan operasional tentu tidak hanya membantu melancarkan kegiatan, namun juga memberikan rasa nyaman dan kepuasan bagi para penumpang yang memakai jasa angkutan Udara. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Terminal Keberangkatan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok Praya. Kegiatan penelitian dilakukan bulan Juli 2021 dimana populasi dalam penelitian ini ialah penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok Praya serta sampel yang digunakan untuk melakukan penelitian ialah sebanyak 100 orang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini ialah angket/kuesioner, serta Analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana, uji t, dan uji determinasi. Dari hasil Uji Regresi pada penelitian ini, maka diperoleh koefisien regresi Variabel Fasilitas Terminal Keberangkatan ialah sebesar 0,936 dimana jika dilihat hasil koefisien tersebut ialah positif, sehingga disimpulkan jika pengaruh Fasilitas Terminal terhadap kepuasan penumpang bernilai positif. Hasil dari Uji T dalam untuk menentukan hipotesis memperoleh hasil probabilitas (signifikan  $0,000 < 0,05$  dan hasil t hitung  $> t$  tabel yaitu  $17,445 > 1,984$  sehingga didapatkan  $H_a$  diterima serta  $H_0$ . Maka diperoleh kesimpulan Ada Pengaruh Yang Signifikan dari Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok Praya. Berdasarkan dari uji koefisien Determinasi yang dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa besar pengaruh Fasilitas Terminal Keberangkatan di Bandar Udara Internasional Lombok Praya terhadap Kepuasan Penumpang adalah sebesar 20,7%.

**Kata kunci:** fasilitas, terminal keberangkatan, kepuasan penumpang

## Abstract

Facilities are tools or everything used to facilitate and expedite an activity. Facilities at the airport have a very important role in helping smooth and comfortable activities during the process of activities at the airport. Adequate facilities certainly provide a sense of comfort and satisfaction for passengers who use air transportation services. This study aims to determine the effect of Departure Terminal Facilities on Passenger Satisfaction at Lombok Praya International Airport. The population in this study were passengers at Lombok Praya International Airport with a sample of 100 people. The instrument in this study used a questionnaire/questionnaire. Data analysis used simple linear regression, t test, and determination test. Based on the regression test, the regression coefficient for the Departure Terminal Facility Variable was 0.936. The regression coefficient is positive, it is concluded that the effect of Terminal Facilities on passenger satisfaction is positive. Based on the results of the T test carried out in determining the hypothesis, the probability results obtained (significant  $0.000 < 0.05$  and the results of t count  $> t$  table are  $17.445 > 1.984$  so that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. So it can be concluded that there is a significant effect of departure terminal facilities on Passenger Satisfaction at Lombok Praya International Airport Based on the results of the coefficient of determination, it can be concluded that the influence of Departure Terminal Facilities at Lombok Praya International Airport on Passenger Satisfaction is 20.7%.

**Keywords:** facilities, departure terminal, passenger satisfaction

## Pendahuluan

Perkembangan dan kemajuan suatu Negara tentu tak luput oleh jasa transportasi yang memadai, karena tanpa ada sarana transportasi yang menunjang mobilitas penumpang dan pengangkutan barang tentu sulit memperoleh tercapainya hasil yang direncanakan dengan memuaskan dalam

<sup>1</sup>Email Address: [170109005@students.sttkd.ac.id](mailto:170109005@students.sttkd.ac.id)

Received 20 September 2022, Available Online 01 Desember 2022

usaha penanganan ekonomi dalam suatu Negara. Hal ini juga berlaku pada Negara kita Republik Indonesia, Negara Indonesia adalah salah satu Negara kepulauan yang membutuhkan jasa transportasi yang menunjang aktivitas dan kegiatan ekonomi di suatu Negara seperti transportasi laut, udara, dan juga darat. Salah satu transportasi yang paling sering digunakan ialah Transportasi Udara karena lebih efisien, aman dan tidak memerlukan waktu yang lama dalam perjalanan.

Tingginya berbagai kegiatan masyarakat yang melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat lainnya menunjukkan adanya minat yang besar serta kebutuhan masyarakat terkait transportasi. Dengan tingkat kebutuhan akan transportasi yang sangat tinggi saat ini, tentu memerlukan penyedia jasa transportasi yang dapat memenuhi segala kebutuhan masyarakat akan kebutuhan transportasi. Saat ini sudah sangat banyak perusahaan yang menyediakan jasa di bidang transportasi untuk memenuhi segala tuntutan dan kebutuhan masyarakat dalam melakukan berbagai perjalanan tanpa memerlukan waktu yang lama. Adanya perkembangan teknologi saat ini membuat manusia lebih ingin sesuatu yang bersifat cepat dan praktis, sehingga saat ini salah satu produk jasa yang menawarkan jasa transportasi yang cepat, praktis dan terjamin aman ialah transportasi udara. Transportasi ini memiliki beberapa hal yang lebih unggul dibandingkan jenis transportasi lainnya. Keunggulannya ialah waktu perjalanan yang sangat singkat, presentase keamanan yang tinggi, dan pelayanan dan kenyamanan selama perjalanan dimana dengan keunggulan-keunggulan inilah maka banyak masyarakat yang lebih memilih transportasi udara sebagai pilihan utama untuk perjalanannya. Hal ini dikarenakan kecepatan perjalanan dan jarak jelajah yang lebih luas serta kemajuan teknologi yang lebih canggih menjadi pertimbangan dan alasan rasa minat masyarakat yang tinggi terhadap transportasi udara.

Fasilitas dan layanan dengan kualitas yang tinggi tentu memberikan dampak terhadap biaya yang cukup besar yang harus dikeluarkan konsumen dibanding menggunakan transportasi lainnya. Tetapi untuk orang-orang yang memerlukan kecepatan dan ketepatan waktu dalam kegiatan perpindahan atau perjalanannya dari satu daerah ke daerah lainnya, biaya besar yang harus dibayar sebagai balasan atas jasa transportasi yang ingin digunakan tentunya tidak menjadi masalah. Dikarenakan penumpang sudah memberikan biaya yang cukup besar untuk menikmati pelayanan transportasi udara, maka kualitas layanan dan fasilitas di Bandar udara haruslah baik dan perlu adanya peningkatan agar para pengguna jasa bisa memperoleh kualitas yang sesuai dengan ekspektasi dan harapan mereka. Bandar Udara merupakan sarana fasilitas yang menunjang kegiatan transportasi angkutan udara. Agar bisa melaksanakan kegunaannya dengan baik, bandara harus diolah dan diatur secara terpadu sehingga pemberian layanan dan fasilitas pada konsumen dijalankan dengan baik dan sesuai dengan ekspektasi pelayanan para pengguna jasa itu sendiri. Tata penyelenggaraan bandara udara tentu wajib disesuaikan dengan isi dari Keputusan Menteri Perhubungan No. 48 tahun 2002 yang isinya ialah tentang Penyelenggaraan Bandar Udara dimana untuk mewujudkan penyelenggaraan kegiatan operasional penerbangan yang baik, handal serta berkualitas tinggi sesuai standar yang telah ditetapkan oleh Badan Standarisasi Indonesia (SNI) dan International Civil Aviation Organization (ICAO).

Bandar Udara Internasional Lombok Praya merupakan salah satu bandara yang menjadi sarana penunjang kegiatan transportasi di daerah Lombok. Hal ini dikarenakan Lombok menjadi salah satu tempat wisata andalan Negara Republik Indonesia. Tingkat pengunjung di Bandar udara Internasional Lombok selalu naik setiap tahunnya, hal ini pun berpengaruh dalam kinerja Bandar udara Internasional Lombok Praya. Seiring berjalannya peningkatan perkembangan Bandar Udara Internasional Lombok Praya, sehingga bandara memiliki ciri khas sendiri dalam menarik minat para konsumen untuk menggunakan jasa angkutan udara yang diberikan di Bandar Udara dengan rasa nyaman dan puas. Untuk meningkatkan kualitas sebuah bandar udara tentunya tidaklah mudah, dikarenakan meningkatkan bandara perlu melakukan pertimbangan dengan berbagai macam faktor, faktor yang dipertimbangkan antara lain alam seperti angin, kondisi dan ketinggian tanah dan

daratan serta perlu menyediakan berbagai fasilitas penunjang dan peralatan operasional seperti radar dan navigasi, pada penelitian ini akan dilihat bagaimana kondisi fisik dan keadaan dari berbagai fasilitas yang terdapat pada bandara Internasional Lombok Praya.

Fasilitas dan pelayanan bandara ialah suatu unsur yang terikat dengan tingkat kepuasan dari penumpang yang memakai jasa angkutan udara. Dengan diberikannya fasilitas dan pelayanan yang memadai, para konsumen tentu akan puas terhadap kinerja dari para penyedia jasa. Fasilitas dan pelayanan yang memadai akan tentu menarik minat para calon konsumen yang akan terus menggunakan jasa pelayanan yang diberikan perusahaan pada masa mendatang. Dilihat dari hal tersebut, disimpulkan bahwa perlu adanya pengembangan fasilitas bandar udara dengan standar internasional. Bandar Udara memiliki bagian-bagian di dalamnya yang perlu memberikan fasilitas-fasilitas yang memadai. Salah satu bagian Bandar udara yang perlu memberikan fasilitas penunjang ialah Fasilitas yang ada di terminal Keberangkatan. Penumpang tentu perlu merasakan kenyamanan selama proses pelaksanaan aktivitas sebelum keberangkatan, hal ini dikarenakan terminal merupakan tempat dimana penumpang bisa menghabiskan waktu yang lama hingga waktu boarding. Hal inilah yang menjadi faktor harus adanya fasilitas yang baik di terminal keberangkatan bandara. Dengan tujuan tersebut tercapai maka para penumpang tentu akan merasa puas untuk menikmati pelayanan ataupun fasilitas yang disediakan bandar udara tersebut. Maka dari itu dilihat dari uraian di atas, penulis memiliki ketertarikan untuk meneliti tentang “Analisis Pengaruh Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Lombok Praya”.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Bandar Udara**

Prasarana yang berperan penting pada kegiatan Transportasi Udara, menurut UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, “bandar udara ialah area yang berada di daratan maupun di perairan yang mempunyai beberapa batasan tertentu dan dipergunakan untuk tempat pesawat melakukan kegiatan pendaratan, kegiatan lepas landas, kegiatan naik dan turun penumpang, membongkar barang/muatan, serta tempat berpindahannya berbagai jenis moda transportasi seperti transportasi darat ke udara, dilengkapi berbagai fasilitas yang menunjang keamanan dan keselamatan, serta fasilitas yang lainnya. Jika dilihat dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2012 Tentang Pembangunan dan pelestarian lingkungan hidup bandar udara, kebandarudaraan merupakan semua hal yang memiliki kaitan terhadap berbagai pelaksanaan operasional bandar udara serta kegiatan-kegiatan lainnya yang menjalankan fungsi kegiatan operasional angkutan udara, para penumpang, kargo dan atau pos secara aman dan efisien, untuk meningkatkan perkembangan ekonomi di Indonesia.

### **Fasilitas**

Fasilitas ialah berbagai macam alat yang memberikan kemudahan dalam upaya memperlancar suatu kegiatan dalam untuk mencapai suatu tujuan”. Menurut Tjiptono (2015:152) “Fasilitas ialah sebuah kondisi fisik dari sumber daya manusia, produk fisik suatu penyedia jasa, jasa yang dirasakan, lingkungan serta proses yang diperlukan untuk memenuhi item-item yang digunakan untuk menambah nilai dari suatu produk maupun jasa agar menarik. Fasilitas ialah prasarana dan alat yang digunakan agar memudahkan dan memperlancar usaha maupun pekerjaan. Fasilitas pada Bandar udara ini mempunyai peranan yang penting untuk menolong kegiatan, kelancaran dan kenyamanan dalam proses kegiatan di Bandara.

## **Fasilitas Bandar Udara**

Dalam Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara, 2005, Adapun dilihat dari pengeoperasiannya, fasilitas yang ada di darat memiliki kaitan yang cukup erat terhadap pergerakan para penumpang dan pengunjung pada sebuah bandar udara. Maka dari itu, pengoperasian fasilitas bandar udara dapat memindahkan penumpang, dan kegiatan bandara lainnya dengan cepat, nyaman dan efisien. Dalam menetapkan suatu standar syarat kegiatan operasional pada fasilitas pada fasilitas yang ada di sisi darat menggunakan acuan dalam memperoleh nilai yang menjadi suatu standar yaitu jumlah penumpang yang ada. Ini dikarenakan faktor keamanan, keselamatan, kenyamanan kecepatan, efisien dan kelancaran dalam kegiatan operasional transportasi udara agar dapat terpenuhi dan menjamin setiap fasilitas yang ada tercukupi oleh segala fasilitas yang memang dibutuhkan. Pada area sisi darat yang ada di bandar Udara Fasilitas yang ada antara lain Terminal Penumpang, bangunan untuk kegiatan operasional, serta berbagai fasilitas penunjang lainnya. Fasilitas terminal penumpang ialah kondisi fisik berupa bangunan untuk tempat melayani segala kegiatan yang para penumpang dari mulai keberangkatan hingga kedatangan. Hal yang menjadi faktor penilaian dan pertimbangan dalam melakukan penilaian terhadap kegiatan operasional di bandar Udara ialah kondisi fisik, kualitas, serta jumlah dari fasilitas yang ada di Bandar Udara. Pada terminal penumpang terbagi dalam tiga bagian yaitu mencakup keberangkatan, kedatangan serta Peralatan penunjang bandar udara.

## **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan memiliki pengertian sebagai perbuatan maupun tindakan dari suatu organisasi atau perusahaan penyedia jasa pelayanan yang memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan pada para pengguna jasa maupun karyawan (Kasmir, 2017 b:47). Tjiptono (2016:59) menjelaskan bahwa “Kualitas dari sebuah pelayanan ialah tingkatan dan nilai suatu pemberian jasa berupa suatu hal yang dilakukan dalam memenuhi segala ekspektasi dan keinginan dari pengguna jasa”. Sebuah kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila kualitas dari jasa pelayanan yang dihasilkan dan dirasakan oleh pengguna jasa sesuai dengan harapan dari pengguna jasa tersebut. Tentunya harus ada kondisi ideal dimana sebuah jasa dapat dikatakan melebihi harapan dari pengguna jasa. Sebaliknya jika kualitas dari jasa pelayanan yang diberikan dirasa jelek atau lebih rendah daripada harapan dan persepsi dari pengguna jasa maka kualitas dari pelayanan tersebut dapat dikatakan buruk. Kesimpulannya baik buruknya suatu kualitas pelayanan dari sebuah penyedia jasa pelayanan dinilai dari bagaimana perusahaan yang menyediakan jasa tersebut dapat memberi sebuah pelayanan yang telah memenuhi atau melebihi ekspektasi dan persepsi dari pengguna jasa itu sendiri.

## **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan ialah sebuah perasaan pelanggan secara menyeluruh tentang produk maupun jasa yang telah dibeli (Priansa, 2017). Menurut Normasari (2013) “kepuasan pelanggan yaitu penilaian seorang pelanggan pada hasil dari sebuah barang atau jasa pelayanan yang telah dibayarnya”. Berdasarkan berbagai definisi di atas, bisa disimpulkan jika kepuasan pelanggan ialah sebuah respon pengguna jasa terhadap produk yang bisa berupa barang maupun jasa pelayanan yang telah dibeli dengan melakukan perbandingan atas produk dan jasa yang diberikan tersebut dengan harapan maupun ekspektasi konsumen atau pengguna jasa.

## **Metode Penelitian**

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik dalam mengumpulkan data yang diperlukan, antara lain:

1. Observasi
2. Kuesioner (Angket)

## Teknik Analisis Data

Penelitian dibantu dengan program SPSS, dengan alat analisis :

1. Uji Validitas
2. Uji Reabilitas
3. Analisis Regresi Linear Sederhana
4. Uji T (Parsial)
5. Koefisien Determinasi

## Hasil dan Pembahasan

### Uji Validitas

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	No. Pernyataan	r hitung	r tabel	Hasil
X	P1	0,591	0,165	VALID
	P2	0,750	0,165	VALID
	P3	0,635	0,165	VALID
	P4	0,595	0,165	VALID
	P5	0,687	0,165	VALID
	P6	0,746	0,165	VALID
	P7	0,714	0,165	VALID
	P8	0,688	0,165	VALID
	P9	0,672	0,165	VALID
	P10	0,641	0,165	VALID
Y	P11	0,701	0,165	VALID
	P12	0,715	0,165	VALID
	P13	0,717	0,165	VALID
	P14	0,690	0,165	VALID
	P15	0,781	0,165	VALID
	P16	0,725	0,165	VALID
	P17	0,691	0,165	VALID
	P18	0,765	0,165	VALID
	P19	0,755	0,165	VALID
	P20	0,765	0,165	VALID

Sumber: data primer yang diolah 2021

Berdasarkan hasil pengujian validitas diketahui bahwa seluruh item pertanyaan kuesioner menyatakan valid. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya r hitung lebih besar daripada r tabel. Maka item pertanyaan dalam kuesioner dapat digunakan sebagai alat ukur variabel.

## Uji Reliabilitas

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Pernyataan	Cronbach's Alpha If Item Deleted	Nilai Uji Validitas	Hasil
P1	0.936	0.6	Reliabel
P2	0.933	0.6	Reliabel
P3	0.936	0.6	Reliabel
P4	0.936	0.6	Reliabel
P5	0.935	0.6	Reliabel
P6	0.934	0.6	Reliabel
P7	0.934	0.6	Reliabel
P8	0.935	0.6	Reliabel
P9	0.935	0.6	Reliabel
P10	0.935	0.6	Reliabel
P11	0.934	0.6	Reliabel
P12	0.934	0.6	Reliabel
P13	0.934	0.6	Reliabel
P14	0.935	0.6	Reliabel
P15	0.933	0.6	Reliabel
P16	0.934	0.6	Reliabel
P17	0.935	0.6	Reliabel
P18	0.933	0.6	Reliabel
P19	0.933	0.6	Reliabel
P20	0.933	0.6	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah 2021

Berdasarkan uraian tabel diatas data hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa untuk setiap pertanyaan pada kuesioner memiliki nilai Cronbach's alpha lebih besar dari koefisien reliabilitas (0,60) yang berarti untuk setiap pertanyaan menunjukkan hasil yang reliabel dan dapat digunakan pada penelitian selanjutnya.

## Regresi Linear Sederhana

**Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	1.665	1.757		.947	.346
	Fasilitas Terminal Keberangkatan	.936	.054	.870	17.445	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber. Lampiran SPSS

Model yang digunakan untuk melakukan analisis ini disajikan dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1,665 + 0,936X$$

Persamaan di atas bisa diterjemahkan sebagai berikut:

1. Konstanta dengan nilai 1,665, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kepuasan Penumpang (Y) ialah 1,665.

2. Koefisien regresi X dengan nilai 0,936 memiliki arti jika setiap penambahan 1% nilai Fasilitas Terminal Keberangkatan, maka nilai Kepuasan Penumpang bertambah sebesar 0,936. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh dari Fasilitas Terminal Keberangkatan terhadap Kepuasan Penumpang adalah Positif.

Maka, dalam mengambil keputusan pada Uji Regresi Sederhana memiliki nilai signifikansi berdasarkan tabel Coefficients yang memperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan jika Variabel Fasilitas Terminal Keberangkatan (X) berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Lombok Praya.

### Uji T (Parsial)

**Tabel 4. Hasil Uji T**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.665	1.757		.947	.346
	Fasilitas Terminal Keberangkatan	.936	.054	.870	17.445	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber. Lampiran SPSS

Dari Tabel Output SPSS di atas nilai diperoleh nilai signifikansi ialah 0.000 dan thitung ialah 17,445, maka probabilitas (signifikansi)  $0,000 < 0,05$  dan  $t$  hitung  $17,445 > t$  tabel 1,984. Maka dapat disimpulkan dari hasil ini bahwa hipotesa terbukti dengan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jadi dalam penelitian ini Ada pengaruh kondisi fasilitas Terminal Keberangkatan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok Praya.

### Koefisien Determinasi

**Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.870 <sup>a</sup>	.756	.754	2.16519	

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Terminal Keberangkatan

Sumber. Lampiran SPSS

Dilihat dari Output SPSS Model Summary diperoleh bahwa nilai R Square (Koefisien Determinasi) sebesar 0,756 yang artinya pengaruh Variabel Fasilitas Terminal Keberangkatan (X) terhadap Variabel Kepuasan Penumpang sebesar 75,6%. Hasil pengujian di atas menunjukkan bahwa besar pengaruh fasilitas Terminal Keberangkatan di Bandar Udara Internasional Lombok Praya terhadap Kepuasan Penumpang ialah sebesar 75,6%.

## Pembahasan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan setelah menyebarkan kuesioner online pada para penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok Praya, terdapat dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel Fasilitas Terminal Keberangkatan (X) dan variabel Kepuasan Penumpang (Y). Penelitian ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang ditunjukkan dengan nilai probabilitas (sig) penelitian variabel Fasilitas Terminal Keberangkatan adalah 0,000 dengan nilai thitung  $17,445 > t_{tabel} 1,984$  artinya Fasilitas Terminal Keberangkatan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok Praya. Penelitian ini juga melihat seberapa besar Variabel Fasilitas Terminal Keberangkatan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y). Besar pengaruh tersebut dilihat dari hasil uji Koefisien determinasi dimana diperoleh hasil nilai R square ialah 0,756 yang berarti besar pengaruh dari Fasilitas Terminal Keberangkatan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok Praya ialah 75,6%, sedangkan sisanya 24,4% kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.
2. Hasil uji yang dilakukan menunjukkan jika besar pengaruh fasilitas terminal di bandar udara Internasional Lombok Praya yang merupakan variabel X terhadap kepuasan penumpang yang merupakan variabel Y ialah sebesar 75,6%, hal ini menunjukkan cukup besar pengaruh kualitas dari fasilitas terminal terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara. Namun tentu saja masih ada fasilitas dalam terminal yang dianggap para penumpang belum cukup memadai dan masih perlu adanya peningkatan. Berdasarkan hasil survey dengan menyebarkan kuesioner online kepada penumpang Bandar Udara Internasional Lombok Praya. Pada Variabel Fasilitas Terminal Keberangkatan indikator pertanyaan tiga memperoleh hasil paling rendah yaitu sebesar 306 dengan isi pertanyaan ialah "Apakah jumlah meja counter check-in memadai di saat banyaknya penumpang di jam sibuk?", hal ini menunjukkan bahwa dari semua upaya pemberian fasilitas di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Lombok Praya, penumpang masih merasa kurang terutama pada fasilitas jumlah meja counter check-in yang ada di bandara. Pihak penyelenggara Bandar Udara perlu memberikan fasilitas yang lebih memadai terkhususnya meja counter check-in untuk mengurangi panjangnya antrian pada saat melakukan check-in di bandara. Pada Variabel Kepuasan Penumpang, dari hasil survey dengan pengisian kuesioner online oleh penumpang Bandar Udara Internasional Lombok Praya, indikator pertanyaan lima memperoleh hasil paling rendah yaitu 311 dengan isi pertanyaan "Apakah anda merasa puas dengan jumlah X-ray di tempat pemeriksaan sebelum masuk ruang tunggu, dan tidak menyebabkan antrian yang panjang?". Hal tersebut menjelaskan bahwa sebagian besar penumpang belum merasa puas dengan fasilitas terminal keberangkatan terkhususnya jumlah mesin X-ray. Pihak penyelenggara Bandar Udara perlu meningkatkan fasilitas dengan menambah mesin X-ray yang ada di area tempat pemeriksaan sebelum masuk ruang tunggu guna mengurangi antrian penumpang di jam sibuk.

## Kesimpulan

Dari berbagai pengujian menggunakan metode Kuantitatif yang telah dilakukan dalam penelitian ini untuk mencari tahu tentang seberapa besar Pengaruh dari fasilitas Terminal Keberangkatan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok Praya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari uji regresi, diperoleh nilai dari koefisien regresi Variabel Kualitas Pelayanan ialah 0,936. Nilai koefisien regresi tersebut ialah positif positif, maka kesimpulannya pengaruh Fasilitas Terminal Keberangkatan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok Praya bersifat positif. Dari hasil Uji T untuk menentukan hipotesis sementara, didapatkan nilai probabilitas (signifikan  $0,000 < 0,05$  dan hasil t hitung  $> t$  tabel yaitu  $17,445 > 1,984$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga diperoleh kesimpulan bahwa Ada Pengaruh Yang Signifikan dari Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok Praya.
2. Berdasarkan uji koefisien Determinasi yang telah dilakukan, hasil dari nilai R square ialah 0,756 sehingga besar pengaruh dari Fasilitas Terminal Keberangkatan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok Praya ialah 75,6%.

#### Daftar Pustaka

- Anonim. 2005. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : KM 20 Tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 Mengenai Terminal Penumpang Bandar Udara Sebagai Standar Wajib*. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hidayat. 2012. *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Salemba Medika : Edisi 2
- Kasmir. 2017. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Normasari, Selvy dkk. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 6 No. 2 Desember 2013.
- Priansa. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Tjiptono F. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. dan Greforius, Chandra. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi
- Zakiah Daradjat. 2012. *Fasilitas Transportasi Konsumen*. CV Alfabeta. Bandung.