

# PENGARUH FASILITAS KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SUPADIO PONTIANAK

<sup>1</sup>Hairun Nissa, <sup>2</sup>Awan

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

## Abstrak

*Fasilitas kenyamanan merupakan fasilitas yang dapat membantu memudahkan penumpang dalam melakukan aktivitas saat berada di bandara dengan memberikan rasa aman dan nyaman sehingga perasaan yang didapat oleh penumpang yaitu kepuasan dengan menggunakan fasilitas yang disediakan oleh bandara. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah fasilitas kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dan mengukur seberapa besar pengaruh fasilitas kenyamanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif serta melalui teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner atau angket, observasi dan dokumentasi dengan teknik sampel purposive sampling yaitu teknik pengumpulan sampel dengan karakteristik tertentu yang berjumlah 50 responden. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, dengan hasil nilai  $t$  (Parsial) sebesar 9.154 dimana nilai ini dinyatakan positif yang artinya terdapat pengaruh fasilitas kenyamanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Hasil dari uji  $R$  (koefisien Determinasi) sebesar 0,628 nilai ini memiliki korelasi kuat. Dari nilai tersebut menunjukkan bahwa fasilitas kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang sebesar 62,8%.*

**Kata Kunci :** Fasilitas Kenyamanan, Bnadar Udara, Kepuasan Penumpang

## Abstrak

*Comfort facilities are facilities that can help facilitate passengers in carrying out activities while at the airport by providing a sense of security and comfort so that the feelings obtained by passengers are satisfied by using the facilities provided by the airport. The purpose of this study was to determine whether comfort facilities affect passenger satisfaction at Supadio Pontianak International Airport and to find out how much influence comfort facilities have on passenger satisfaction at Supadio Pontianak International Airport. This type of research is quantitative and through data collection techniques by distributing questionnaires, observation, and documentation with purposive sampling technique, namely the technique of collecting samples with certain characteristics totaling 50 respondents. The results of this study state that  $H_a$  is accepted and  $H_o$  is rejected, with the result that the  $t$  value (partial) is 9.154 where this value is declared positive, which means that there is an influence of facilities comfor on passenger satisfaction at Supadio Pontianak International Airport. The results of the  $R$  test (Coefficient of Determination) of 0.628 this value have a strong correlation. From this value, it shows that comfort facilities affect passenger satisfaction by 62.8%.*

**Keywords:** Comfort Facilities, Airport, Passenger

## Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan, Bandar Udara merupakan kawasan di daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turunnya penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Terkait dengan meningkatnya pariwisata, salah satu dari provinsi di Indonesia yang berdekatan dengan negara lain yaitu Kalimantan Barat yang dimana negara tersebut seperti, Negara Singapura, Malaysia, Brunai Darussalam, yang menjadikan salah satu alasan layaknya Bandara Supadio Pontianak bertaraf internasional. Sebagai Bandara Internasional, Bandara Supadio menanggapi peningkatan dalam pertumbuhan penduduk yang cepat pesat di Kalimantan Barat sehingga dengan

---

<sup>1</sup>Email Address : [180509206@students.sttkd.ac.id](mailto:180509206@students.sttkd.ac.id)

Received 01 Mei 2022, Available Online 01 Juli 2022

adanya peningkatan pertumbuhan penduduk maka masyarakat akan menentukan bahwa transportasi udara sebagai salah satu kebutuhan manusia yang dapat beroperasi dalam jangka waktu singkat, efektif dan efisien.

Bandara Supadio adalah bandara yang ada di Kota Pontianak, Provinsi Kalimantan Barat, Angkasa Pura II adalah pengelola Bandara Supadio ini dengan kondisi terkini luasnya sebesar 528 Hektar. Berdasarkan Peraturan Daerah tahun 2016-3036, Bandar Udara Supadio sebagai pengumpul dengan skala pelayanan sekunder dengan mempunyai gedung terminal 32.913 m<sup>2</sup> yang cukup luas dan dapat menampung penumpang sebanyak 4,2 juta orang per tahunnya.

Penumpang akan menuntut fasilitas yang lebih baik sesuai dengan kebutuhannya dan penumpang mengharapkan kenyamanan pada saat di area bandara, sehingga penumpang akan memilah dalam segala sesuatu yang akan digunakan. Masalah terpenting fasilitas, harus sesuai dengan penilaian standar pelayanan khususnya fasilitas *land side* yang ada di Bandar Udara Supadio, yang biasanya dilengkapi berbagai fasilitas seperti, fasilitas yang digunakan dalam proses keberangkatan maupun kedatangan, fasilitas yang akan memberikan kenyamanan pada penumpang, serta fasilitas yang dapat memberi nilai tambah bagi penggunaannya. Peningkatan jumlah penumpang yang berangkat dan datang ke Kalimantan Barat yang mobilitasnya tertinggi di enam tahun terakhir terbanyak pada tahun 2018 tercatat 4,2 juta penumpang. Tahun 2019-2020 mengalami penurunan yang signifikan begitu pula di tahun 2021 dari bulan januari-agustus penumpang masih berjumlah 604.816.

Permasalahan ini dikarenakan adanya kemunculan virus corona yang melanda dunia. Dengan demikian penyebab adanya pandemi covid -19 mengakibatkan Bandar Udara Internasional Supadio melakukan penghematan listrik agar meminimalisir adanya pemborosan dan melakukan penghematan biaya operasional bandara. Akan tetapi hal tersebut tidak dapat dijadikan hambatan dalam memperhatikan dan menjaga tiap fasilitas pada Bandar Udara Supadio, karena faktor dari kepuasan penumpang adalah kualitas dan fungsi produk, dan kualitas dalam pelayanan, emosional terhadap produk dan fasilitas yang digunakan. Bandara Supadio memiliki unit TIS yang bertugas melakukan kegiatan inspeksi di area terminal Bandar Udara dan sekitarnya guna melakukan pengawasan penunjang layanan operasi maka dari itu saat ini pihak Bandar Udara Supadio Pontianak melakukan upaya menanggulangi penyebaran virus corona yang mungkin disebabkan oleh penumpang yang telah terinfeksi dari dalam maupun luar daerah Kalimantan Barat.

Upaya yang dilakukan tersebut yaitu dengan menambahkan fasilitas pelayanan, berupa posko Covid-19, termometer, hand sanitizer, penerapan social distancing berupa garis pembatasan pada antrian, penerapan social distancing berupa penempelan sejumlah garis silang di tempat duduk area *crubside* dan ruang keberangkatan untuk meberikan jarak tiap penumpang. Dapat diketahui penyebab menularnya virus corona salah satunya yaitu tidak menjaga kebersihan tiap ruangan maupun fasilitas, tidak menjaga jarak antara penumpang satu dan penumpang lainnya. Dengan demikian dikhawatirkan pula untuk tahun-tahun mendatang jumlah penumpang dapat meningkat, sehingga perlu diperhatikan kembali mengenai kondisi, fungsi, kelengkapan dan kebersihan fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan penumpang.

Pelayanan fasilitas untuk menciptakan kenyamanan pada penumpang harus sesuai standar pelayanan Nomor 178 tahun 2015. Tujuan dari adanya fasilitas kenyamanan adalah untuk memudahkan penumpang dalam menjalankan aktivitasnya saat di bandara dan dapat memberikan kenyamanan penumpang dalam upaya meningkatkan kepuasan penumpang yang menggunakan jasa bandara. Berdasarkan uraian diatas tentang kebutuhan fasilitas kenyamanan pada Bandar Udara Supadio Pontianak.

Mengacu pada latar belakang mengenai keadaan yang ada di bandara maka rumusan masalah peneliti yaitu: 1) Apakah fasilitas kenyamanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar

Udara Supadio ?. 2) Seberapa besar fasilitas kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Supadio ?.

Adapun tujuan dari penelitian ini yang ingin peneliti capai yaitu : 1) Mengetahui fasilitas kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak. 2) Mengetahui seberapa besar nilai fasilitas kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak

## **Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis**

### **Bandar Udara**

Menurut Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan, Bandar Udara merupakan kawasan di daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turunnya penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

### **Fasilitas**

Menurut Tjiptono (dalam Haryanto, 2013:75), Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan penumpang dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu, kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan, fasilitas yang harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat secara langsung.

### **Standar Fasilitas Pelayanan Bandar Udara**

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan serta sebagai kestandaran dalam pelayanan yang wajib dilakukan dan janji penyelenggaraan kepada penumpang dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, terjangkau, cepat dan terukur. Standar pelayanan pengguna jasa Bandar udara ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa keBandarudaraan bagi badan usaha Bandar udara dan unit penyelenggaraan Bandar udara sesuai PM Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. 1. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang. 2. Fasilitas Yang memberikan kenyamanan pada penumpang : a) pengkondisian suhu b) pengkondisian cahaya c) kemudahan pengangkutan bagasi d) kebersihan e) pelayanan informasi f) toilet g) tempat parkir h) fasilitas bagi pengguna kebutuhan khusus. 3. Fasilitas yang memberikan nilai tambah.

### **Kepuasan Penumpang**

Menurut Kotler (dalam Lupiyaodi, 2014:116) kepuasan penumpang adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan.

### **Indikator Kepuasan Penumpang**

Menurut Syaifullah dan Mira (2018:87) terdapat empat indikator atau kepuasan penumpang dapat diukur dengan :

- 1) Perasaan Puas
- 2) Selalu membeli produk
- 3) Akan merekomendasikan kepada orang lain
- 4) Terpenuhnya harapan penumpang setelah membeli produk.

## Hipotesis

Ha : Ada pengaruh signifikan fasilitas kenyamanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak.

Ho : Tidak ada pengaruh signifikan fasilitas kenyamanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak.

## Metode Penelitian

Peneliti akan menggunakan metode kuantitatif sebagai upaya dalam pemecahan masalah penelitian kuantitatif, dapat diartikan sebagai metode penelulian yang berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis (Sugiyono, 2016:7)..

## Populasi dan Sampel

Populasi data dalam penelitian ini adalah semua penumpang Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dengan menggunakan 50 sampel teknik sampling yang digunakan yaitu *probability sampling* metode *Purposive sampling*.

## Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan pengumpulan data saat penelitian dibuktikan dari kegiatan langsung ke lapangan, teknik yang peneliti gunakan yaitu penyebaran kuesioner kepada semua penumpang yang memenuhi ketentuan karakteristik sampel, observasi dan dokumentasi fasilitas-fasilitas kenyamanan yang ada di Bandar Udara Internasional Supadio. Pengujian instrumen yang digunakan peneliti yaitu uji *validitas* dan uji reliabilitas.

## Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lainnya terkumpul, kemudian data ini akan diolah dengan statistik dan melakukan pengolahan data untuk menjawab dari rumusan masalah dan teknik analisis data untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2016:147). Ada beberapa teknik analisis data yang dapat digunakan untuk menganalisa suatu hubungan antara variabel fasilitas kenyamanan dan variabel kepuasan penumpang yaitu Analisis data Uji t (parsial) dan Koefisien destermine, regresi linier sederhana adalah didasarkan pada hubungan fungsional satu variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiyono, 2017:156) Adapun persamaan dari regresi linear sederhana yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan

a = konstanta (nilai y apabila nilai x=0)

b = Koefisien Variabel X

X = Variabel Independen

## Hasil dan Pembahasan

Dari penyebaran angket dilakukan secara terpilih memastikan bahwa sesuai dengan karakteristik. Pada penelitian hanya menggunakan 1 variabel X (fasilitas kenyamanan) dan Variabel Y (kepuasan penumpang) dan dibuat dengan 30 item pertanyaan, Data yang digunakan dari penyebaran angket sebanyak 50 penumpang yang menggunakan jasa Bandar Udara Supadio minimal 2 kali.

### Hasil Uji Validitas

Sugiyono (2016:168), Butir instrumen penelitian berupa kuesioner dengan menggunakan korelasi *pearson prdoct moment*, melihat variabel fasilitas kenyamanan dan kepuasan penumpang dari rhitung  $>$  rtabel dengan tingkat signifikan pada tingkat kepercayaan 5% maka variabel tersebut dinyatakan valid dan jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel dengan signifikan pada tingkat kepercayaan 5% maka variable tersebut dinyatakan tidak valid . Atau dapat menggunakan tingkat signifikannya  $<$  0,05 atau dibawah 0,05. Untuk menentukan nilai R tabel maka diperlukan substitusi persamaan sebagai berikut:

*Degrees of Freedom (DF) = n-2 Degrees*

*Of freedom (DF) = 50-2*

*Degrees of Freedom (DF) = 48*

Berdasarkan substitusi persamaan diatas, maka nilai R tabel pada *Degrees of Freedom (DF)* 48 dalam signifikansi 0,05 adalah 0,278.

**Tabel 1. Hasil Uji Fasilitas Kenyamanan**

NO.	Pertanyaan	R hitung	R tabel	Hasil
<b>Pengkondisian Suhu</b>				
1.	X1	<b>0,593</b>	0,278	Valid
2.	X2.	<b>0,745</b>	0,278	Valid
3.	X3	<b>0,688</b>	0,278	Valid
4.	X4	<b>0,714</b>	0,278	Valid
<b>Pengkondisian Cahaya</b>				
5.	X5	<b>0,577</b>	0,278	Valid
6.	X6	<b>0,590</b>	0,278	Valid
7.	X7	<b>0,324</b>	0,278	Valid
<b>Kemudahan Pengangkutan bagasi</b>				
8.	X8	<b>0,565</b>	0,278	Valid
9.	X9	<b>0,520</b>	0,278	Valid
10.	X10	<b>0,579</b>	0,278	Valid
<b>Kebersihan</b>				
11.	X11	<b>0,834</b>	0,278	Valid
12.	X12	<b>0,682</b>	0,278	Valid
13.	X13	<b>0,694</b>	0,278	Valid
<b>Pelayanan Informasi</b>				
14.	X14	<b>0,814</b>	0,278	Valid
15.	X15	<b>0,706</b>	0,278	Valid
16.	X16	<b>0,752</b>	0,278	Valid
<b>Toilet</b>				
17.	X17	<b>0,657</b>	0,278	Valid
18.	X18	<b>0,598</b>	0,278	Valid

NO.	Pertanyaan	R hitung	R tabel	Hasil
19.	X19	<b>0,664</b>	0,278	Vlaid
<b>Tempat Parkir</b>				
20.	X20	<b>0,558</b>	0,278	Valid
21.	X21	<b>0,644</b>	0,278	Valid
<b>Fasilitas Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus</b>				
22.	X22	<b>0,688</b>	0,278	Valid
23.	X23	<b>0,797</b>	0,278	Valid
24.	X24	<b>0,744</b>	0,278	Valid

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2021

Berdasarkan hasil uji validitas, dan dibandingkan dengan r hitung person product moment (pada signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi) dengan r tabel. Sehingga output yang diperoleh yaitu 24 item pertanyaan dinyatakan valid karena r hitung > r tabel. Jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pertanyaan mengenai fasilitas kenyamanan adalah valid dan dinyatakan layak sebagai instrumen dalam mengukur data penelitian.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Penumpang**

NO	Pertanyaan Kepuasan Penumpang	r hitung	r tabel	Hasil
25.	Y1	<b>0,806</b>	0,278	Valid
26.	Y2	<b>0,691</b>	0,278	Valid
27.	Y3	<b>0,700</b>	0,278	Valid
28.	Y4	<b>0,619</b>	0,278	Valid
29.	Y5	<b>0,569</b>	0,278	Valid
30.	Y6	<b>0,726</b>	0,278	Valid

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2021

Dari hasil uji validitas, kemudiam dibandingkan dengan r hitung *product moment* (pada signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi) dengan r tabel. Dari hasil output maka diperoleh 6 item pertanyaan kepuasan penumpang dinyatakan valid. Karena r hitung > r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pertanyaan tentang kepuasan penumpang adalah valid dan dinyatakan layak sebagai instrumen dalam mengukur data penelitian.

### Hasil Uji Reliabilitas

Suharsimi Arikunto (2016:100) sebagai salah satu bagian dalam persyaratan tes, reliabilitas memiliki hubungan dengan masalah kepercayaan. . Item pertanyaan pada kuesioner dapat dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's alpha > 0,60 yang artinya reliabilitas mencukupi atau reliabel.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variable	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Item	N of Item	Keterangan
<b>Fasilitas Kenyamanan</b>	0,939	0,943	24	<b>Reliabel</b>
<b>Kepuasan Penumpang</b>	0,750	0,777	6	<b>Reliabel</b>

Sumber : Hasil Olahan Peneliti,2021.

Pertanyaan tentang fasilitas kenyamanan yang dilakukan pengujian reliabilitas sebanyak 24 item pertanyaan dan jumlah item pertanyaan tentang kepuasan penumpang yang dilakukan pengujian reliabilitas sebanyak 6 item. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa untuk variable fasilitas kenyamanan dan variabel kepuasan penumpang adalah **reliable tinggi** karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0.6.

### Analisis Regresi Linear Sederhana

Sugiyono (2017:156), regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan fungsional satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

**Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Sederhana**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandarlized Coefficients		Standardized coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(constant)	7,303	1,886		3,872	,000
	Fasilitas Kenyamanan (X)	,174	,019	,797	9,154	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Sumber : Hasil Olahan Penelitian, 2021.

a. Nilai konstanta sebesar 7.303, artinya jika tidak terjadinya perubahan variabel fasilitas kenyamanan (nilai X=0) maka kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak ada sebesar 7.303.

b. Nilai koefisien regresi fasilitas kenyamanan adalah 0.174, artinya jika variabel fasilitas kenyamanan (x) meningkat sebesar 1% dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio meningkat = 0.174.

### Hasil Uji T ( Parsial )

**Tabel 5. Hasil Uji T ( Parsial )**

		Coefficient <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7,303	1,886		3,872	,000
	Fasilitas Kenyamanan (X)	,174	,019	,797	9,154	,000

a. Dependent variabel : Kepuasan Penumpang (Y)

Sumber : Hasil Olahan Penelitian, 2021.

Nilai t hitung variabel fasilitas kenyamanan (X) sebesar 9.154 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 (< 0,05) yang berarti variabel Fasilitas kenyamanan (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio. Hal ini terlihat dari signifikan Fasilitas kenyamanan (X) 0,000 > 0,05, dan nilai t tabel = t (α/2:N-1 + t (0,025:49) = 2.00958.

Dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung > t tabel ( 9.154 > 2.00958). Sehingga Ha diterima dan Ho ditolak dengan hipotesis yang berbunyi “ Ada pengaruh fasilitas kenyamanan terhadap

kepuasan penumpang”. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel fasilitas kenyamanan berpengaruh positif bagi penumpang.

### Hasil Koefisien Determine

**Tabel 6. Hasil Koefisien Determine**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of The Estimate
1	,797	,636	,628	1,36197
a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kenyamanan (X)				

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2021.

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa nilai koefisien determine dengan melihat nilai *adjusted R Square* sebesar 0,628 dengan interpretasi koefisien korelasi kuat. Hasil ini menyatakan bahwa kemampuan variabel fasilitas kenyamanan telah menjelaskan variabel kepuasan penumpang sebesar 62,8% sisanya 37,2% yang dijelaskan dari variabel lain.

### Pembahasan

#### Analisis Fasilitas Kenyamanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Dari hasil hipotesis menyatakan bahwa fasilitas kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan nilai koefisien regresi variabel fasilitas kenyamanan sebesar 0,174. Nilai signifikan yang digunakan 0,05 dengan p value 0,000. Hasil dari regresi linear sederhana dibuktikan dari hasil perhitungan  $t$  hitung  $9.154 > t$  tabel 2.009.

#### Analisis Seberapa Besar Pengaruh Fasilitas Kenyamanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan dari hasil uji data maka besarnya pengaruh fasilitas kenyamanan terhadap kepuasan sebesar 9.154 yang artinya sangat signifikan atau diterima. Dapat dilihat pula dari nilai *adjusted R Square* yaitu 0,628. Kemampuan variabel fasilitas dapat menjelaskan variabel kepuasan sebesar 62,8%. Dimana indikator-indikator dari fasilitas kenyamanan yaitu pengkondisian suhu, pengkondisian cahaya, kemudahan dalam pengangkutan bagasi, pelayanan informasi, kebersihan, toilet maupun fasilitas bagi pengguna khusus mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan penumpang dan di nilai dengan baik oleh penumpang, dapat dilihat dari rata-rata deskriptif.

Banyak fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan kepada penumpang seperti penerangan ruangan yang memadai, kejelasan informasi, dan kemudahan dalam menggunakan fasilitas. Karena itu setiap ruangan harus terdapat beberapa fasilitas pelengkap yang memadai untuk memberikan rasa nyaman bagi para penumpang karena segala sesuatu yang dapat memberikan kemudahan akan menimbulkan kepuasan bagi penumpang dengan lebih di perhatikan mengenai kondisi fasilitas, kebersihan, dan kelengkapan. Bandar Udara Internasional Supadio juga menyediakan fasilitas lainnya demi kenyamanan penumpang seperti *executive lounge*, musholla, nursery, toko-toko, ruang merokok (*Smoking Area*), ATM, ruang bermain anak, *charging station*, dan kounter pembelian tiket.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam kegiatan seperti observasi, penyebaran kuesioner, dan dokumentasi sehingga menganalisis data dan menjabarkan dalam pembahasan setiap variabel, maka peneliti menarik kesimpulan antara lain:

1. Hasil analisis regresi membuktikan secara parsial hasil perhitungan nilai  $t$  hitung  $9.154 > t$  tabel 2.009, dapat diartikan bahwa berdasarkan fasilitas kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan penumpang. Fasilitas kenyamanan telah dinilai dengan baik oleh penumpang terutama dari fasilitas *trolley*, pelayanan informasi, kebersihan, tempat parkir, dan fasilitas pengguna berkebutuhan khusus. Tetapi ada beberapa fasilitas secara khusus mempunyai nilai yang rendah dan harus dilakukan perbaikan untuk meningkatkan fasilitas kenyamanan. Nilai terendah pada fasilitas tersebut antara lain: Pengkondisian suhu pada ruang tunggu dan pengambilan bagasi.

2. Hasil analisis regresi linear sederhana membuktikan bahwa fasilitas kenyamanan secara uji t berpengaruh pada kepuasan penumpang, dari uji koefisien destermine mendapatkan nilai *adjusted R square* sebesar 0,628. Berdasarkan hasil diatas kemampuan dari variabel fasilitas kenyamanan dalam menjelaskan variabel kepuasan penumpang sebesar 62,8%.
3. Berdasarkan hasil dari observasi penelitian mengenai fasilitas kenyamanan di Bandar Udara Internasional Supadio, salah satu dari fasilitas kenyamanan masih ada yang kurang maksimal seperti pengkondisian suhu dan pengkondisian cahaya karena Bandara Supadio sedang melakukan penghematan listrik yang berpengaruh ke suhu ruangan dan pencahayaan ruangan. Penghematan listrik dilakukan sejak adanya pandemi covid agar pengeluaran tidak melonjak terlalu tinggi, hal ini dilakukan sementara dengan melihat trafic penumpang dan penerbangan masih sedikit di saat kondisi seperti ini maka hal tersebut menjadi langkah untuk mempertahankan operasional Bandara dan yang dilakukan yaitu penghematan biaya operasional pada Bandara Supadio.

## Saran

### Bagi Bandar Udara Internasional Supadio

Berdasarkan dari pembahasan dan kesimpulan yang telah peneliti paparkan diatas mengenai pengaruh fasilitas kenyamanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak, maka saran yang dapat peneliti sampaikan yaitu:

1. Pengelola Bandar Udara dapat mempertahankan fasilitas yang memiliki nilai indikator tertinggi seperti indikator kebersihan, dan tempat parkir di bandara dan dapat memperbaiki fasilitas yang saat ini nilainya masih rendah agar penumpang dapat merasakan kepuasan.
2. Pengelola Bandar Udara dapat terus memperhatikan fungsi fasilitas dan kondisi dari fasilitas kenyamanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan penumpang. Pengelola Bandara Supadio dapat mengetahui dan dapat mengidentifikasi fasilitas-fasilitas yang menjadi kebutuhan penumpang sehingga fasilitas yang masih belum memadai atau pun yang kurang dapat dievaluasi dan ditingkatkan agar meningkatkan rasa kepuasan penumpang.
3. Dapat menambah *environment* meter untuk memudahkan petugas TIS melakukan pengecekan suhu, pencahayaan di berbagai ruangan sekitar bandara.
4. Pengeras suara pada ruang check-in dapat diperhatikan kembali guna untuk memaksimalkan dalam memberikan informasi menggunakan audio, sehingga penumpang dapat terdengar dengan jelas mengenai informasi penerbangan.
5. Pengelola bandara dapat mengevaluasi ulang tiap fasilitas seperti meninjau ulang aspek-aspek fasilitas khususnya, toilet, kebersihan, pengkondisian suhu, maupun pengkondisian cahaya pada ruangan.

### Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti diharapkan bisa meneliti fasilitas lainnya seperti fasilitas keberangkatan maupun kedatangan, fasilitas nilai tambah dan fasilitas lainnya, supaya lebih menyeluruh dan mendapatkan hasil yang lebih maksimal. Banyak fasilitas lain yang menjadi faktor mempengaruhi kepuasan penumpang sehingga peneliti yang akan meneliti di Bandar Udara Internasional Supadio dapat meneliti fasilitas yang belum pernah diteliti.

**Daftar Pustaka**

- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Haryanto, Edy. 2013. *Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado*, *jurnal Emba*, vol. No 1, 3.
- Idfirms.com. 2021. Bandara Internasional Supadio. <https://idfirms.com/kalimantan-barat/supadio-international-airport-9186>. Diakses pada tanggal 15 November 2021.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat*, Jakarta
- Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 7 Tahun 2016 *Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Kubu Raya Tahun 2016-2036*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 *tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syaifulloh dan Mira. 2018. *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Batam*. Skripsi. Universitas Putera Batam.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 1 tahun 2009 *Tentang Penerbangan*.