

STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DOMESTIK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO YOGYAKARTA

¹Awan

¹Manajemen Transportasi Udara, STTKD Yogyakarta

Abstrak

Pelayanan jasa penumpang pesawat udara adalah pelayanan jasa yang diberikan kepada setiap penumpang di terminal keberangkatan (*departure*) maupun di terminal kedatangan (*arrival*), yang diusahakan oleh penyelenggara bandar udara atau badan usaha bandar udara. Pelayanan jasa yang diberikan oleh pengelola bandar udara ini diharapkan dapat menumbuhkan minat penumpang menggunakan transportasi udara. Tujuan penelitian ini 1) untuk mengetahui pengaruh standar pelayanan pengguna jasa bandar udara secara parsial dan gabungan terhadap kepuasan penumpang domestik di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. 2) untuk mengetahui besarnya pengaruh standar pelayanan pengguna jasa bandar udara terhadap kepuasan penumpang domestik di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode kuesioner. Alat analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear berganda, uji T, uji F, dan determinasi.

Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa fasilitas keberangkatan dan kedatangan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, sedangkan fasilitas kenyamanan dan nilai tambah berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. kemudian F hitung sebesar $46,414 > F$ tabel $2,77$ ($df=56-3$) sig. $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas keberangkatan dan kedatangan, fasilitas kenyamanan, dan fasilitas nilai tambah secara bersama sama (*simultan*) berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang. Koefisien determinasi memberikan nilai sebesar $71,3\%$. Hal ini menunjukkan bahwa dari fasilitas kedatangan dan keberangkatan, fasilitas keamanan, dan fasilitas nilai tambah memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap kepuasan penumpang, sedangkan sisanya sebesar $28,7\%$ merupakan variabel yang tidak masuk dalam penelitian.

Kata kunci : *fasilitas keberangkatan dan kedatangan, fasilitas kenyamanan, fasilitas nilai tambah, kepuasan penumpang*

Pendahuluan

Bandar udara merupakan prasarana bagi pelayanan jasa angkutan udara (penerbangan), dimana didalamnya tersedia berbagai fasilitas baik untuk pelayanan terhadap pesawat udara maupun pelayanan terhadap penumpang dan barang. Jenis-jenis pelayanan jasa yang disediakan oleh bandar udara untuk mendukung kegiatan penerbangan antara lain meliputi kegiatan pelayanan jasa pendaratan, penempatan dan penyimpanan pesawat udara, pelayanan jasa penerbangan, pelayanan jasa penumpang pesawat udara, pelayanan jasa pemakaian *counter*, dan pelayanan jasa pemakaian *garbarata (aviobridge)*.

Pelayanan jasa penumpang pesawat udara adalah pelayanan jasa yang diberikan kepada setiap penumpang di terminal keberangkatan (*departure*) maupun di terminal kedatangan (*arrival*), yang diusahakan oleh penyelenggara bandar udara atau badan usaha bandar udara. Pelayanan jasa yang diberikan oleh pengelola bandar udara ini diharapkan dapat menumbuhkan minat penumpang menggunakan transportasi udara.

Bandar Udara internasional Adisutjipto dengan kode *International Civil Aviation Organization (ICAO) WAHH* dan kode *International Air Transport Association (IATA) JOG* adalah bandar

¹Email Address : awan.aviation@gmail.com

Received 16 Februari 2021, Available Online 1 Juli 2021

udara internasional yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura I (Persero), melayani penerbangan komersial berjadwal dengan rute domestik dan internasional, berlokasi di Daerah Istimewa Yogyakarta. dua tahun terakhir jumlah penumpang di Bandar Udara Internasional Adisutjipto mengalami peningkatan. Menurut General Manager PT Angkasa Pura I Adisutjipto jumlah penumpang di Bandar Udara Internasional Adisutjipto dari tahun 2017 ke tahun 2018, jumlah penumpang tahun 2017 sebanyak 7.854.201 penumpang dan tahun 2018 sebanyak 8.417.089 penumpang sehingga ada peningkatan jumlah penumpang sebesar 7,6 %.

Semakin meningkatnya mobilitas masyarakat sebagai akibat dari peningkatan aktivitas Bandar Udara Internasional Adisutjipto, maka bandar udara dihadapkan dengan tantangan terhadap kinerja pelayanannya. Oleh karena itu maka perlu dilakukan evaluasi terhadap ketersediaan prasarana dan sarana infrastruktur serta mengukur kinerja di Bandar Udara Internasional Adisutjipto sehingga mampu memberikan kualitas pelayanan yang memadai kepada pengunanya. Untuk mengetahui bagaimana prasarana dan sarana infrastruktur Bandar Udara Internasional Adisutjipto dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka diperlukan suatu penelitian yang dapat memberikan penjelasan tentang pelayanan yang diberikan pada pengguna jasa. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh standar pelayanan pengguna jasa bandar udara terhadap kepuasan penumpang domestik di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Bandar Udara

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landar, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Dalam *Annex 14 ICAO (International Civil Aviation Organization), Vol I Aerodrome Design Operation, Fourth Edition, July 2001*. “*Aerodrome, a defined area on land or water (including any building, installations, and equipmen) intended to be used either wholly or in part for the arrival, departure, and surface movement of aircraft*”. Bandar udara memiliki fungsi sebagai fasilitator penumpang pesawat terbang. Bandar udara di Indonesia dikelola oleh PT. Angkasa Pura I untuk wilayah Indonesia bagian tengah dan bagian timur, sedangkan PT Angkasa Pura II untuk wilayah Indonesia bagian barat.

Fasilitas

Lupiyoadi (2013) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh penyediaan jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan maksimal. Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, uang, dan juga ruang tempat kerja. Dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior, serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Kinerja Pelayanan

Kinerja berdasarkan Irawan (2002), merupakan hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati serta dapat diukur dengan 3 (tiga) tujuan yaitu untuk organisasi, tujuan unit, dan tujuan pegawai, maka dikenal tiga macam kinerja, yaitu kinerja organisasi, kinerja unit, serta kinerja pegawai. Tjiptono (2012) pelayanan merupakan sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu *service operations* (tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan) dan *service delivery* (tampak atau diketahui oleh pelanggan).

Standar Pelayanan Pengguna Jasa

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor: PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan yang diatur dalam peraturan ini mencakup standar pelayanan calon penumpang dan penumpang di terminal bandar udara. Standar pelayanan pengguna jasa bandar udara ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan bagi badan usaha bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara. Standar pelayanan dimulai sejak memasuki area pelayanan sebagai pengguna jasa bandar udara di area keberangkatan sampai dengan keluar area pelayanan di area kedatangan.

Standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa bandar udara dalam PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, yaitu:

1. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang disebut dengan tingkat pelayanan (*level of service*), meliputi: pemeriksaan penumpang dan bagasi, pelayanan *check in*, imigrasi keberangkatan, imigrasi kedatangan, pelayanan bea cukai, ruang tunggu keberangkatan, dan pelayanan bagasi.
2. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, meliputi: pengkondisian suhu, pengkondisian cahaya, kemudahan pengangkutan bagasi, kebersihan, pelayanan informasi, toilet, tempat parkir, dan fasilitas bagi pengguna kebutuhan khusus.
3. Fasilitas yang memberikan nilai tambah merupakan layanan tambahan, meliputi: musholla, *nursery*, fasilitas berbelanja, restoran, ruang merokok, ruang bermain anak, atm/*money changer*, internet/wifi, fasilitas pembelian tiket, *charging station*, fasilitas air minum, dan *lounge* eksekutif.
4. Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada waktu sibuk digunakan sebagai prakiraan awal kebutuhan pengembangan fasilitas meliputi: luas per penumpang pada jam sibuk dan indikasi awal pembangunan, pendayagunaan, pengembangan, dan pengoperasian.

Kepuasan

Menurut Kotler dikutip Tjiptono (2012) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan yang dirasakan oleh seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap harapan/ekspektasi yang diinginkan. Apabila kinerja tidak memenuhi ekspektasi maka pelanggan tidak akan puas, namun apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan akan merasa puas begitu pula pelanggan akan sangat puas atau senang apabila kinerja melebihi ekspektasi. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

Konsumen akan memiliki harapan mengenai bagaimana produk tersebut seharusnya berfungsi (*Performance expectation*). Harapan tersebut adalah standar kualitas yang akan dibandingkan dengan fungsi atau kualitas produk yang sesungguhnya dirasakan konsumen. Fungsi produk yang sesungguhnya dirasakan konsumen sebenarnya adalah persepsi konsumen terhadap kualitas produk tersebut. Dalam mengevaluasi kualitas suatu produk atau jasa, konsumen akan menilai berbagai atribut (dimensi kualitas pelayanan dan dimensi kualitas produk).

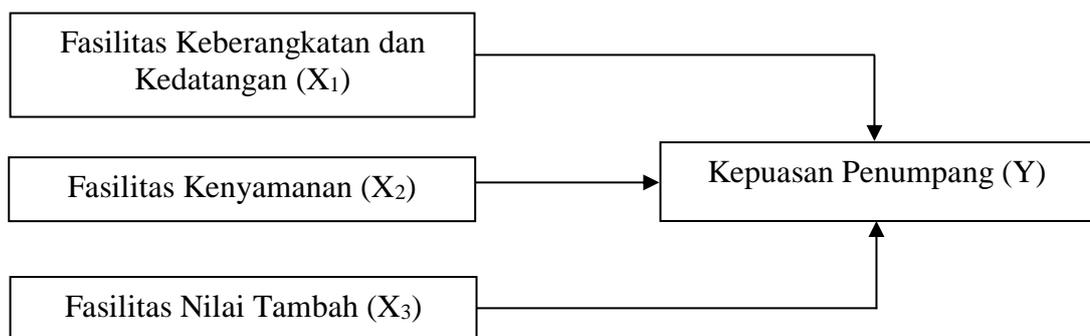
Konsumen mungkin tersenyum ketika mereka berbicara mengenai barang atau jasa. Konsumen mungkin mengatakan hal-hal yang bagus tentang barang atau jasa. Senyum merupakan suatu bukti bahwa seseorang puas, cemberut sebaliknya mencerminkan kekecewaan.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan tentang sikap dan persepsi konsumen mengenai barang jasa dengan meneliti manifestasi yang terkait dengan produk/jasa yang dilihat. Manifestasi yang terlihat adalah jawaban-jawaban yang diberikan para pelanggan melalui pengisian kuesioner kepuasan konsumen.

Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan definisi kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Metode Penelitian

Berikut adalah model penelitian yang menunjukkan hubungan antara fasilitas keamanan keberangkatan dan kedatangan, fasilitas kenyamanan, dan fasilitas nilai tambah dengan kepuasan penumpang domestik di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.



Gambar 1 Model Penelitian

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti, sedangkan populasi adalah penumpang domestik Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta yang akan diteliti. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah metode *Probability sampling* dengan menggunakan teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel dari elemen populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi (Sugiyono. 2017)

Analisis Regresi Berganda

Model Analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah regresi linear berganda dengan pengolahan data menggunakan software SPSS (*Statistical Package for Social Science*) dengan formulasi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Uji T

Pengujian ini pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali,2006). Pengujian dilakukan dengan menggunakan *significance level* 0,05 ($\alpha=5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

$H_0 : b_i = 0$ artinya H_0 tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara standar pelayanan pengguna jasa bandar udara terhadap kepuasan penumpang.

$H_a : b_i \neq 0$ artinya H_a ada pengaruh yang positif dan signifikan antara standar pelayanan pengguna jasa bandar udara terhadap kepuasan penumpang.

Uji F

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel secara bersama-sama dalam menerangkan variabel dependen.

$H_0 : b_1=b_2=b_3=0$, secara serempak standar pelayanan pengguna jasa bandar udara tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$; secara serempak standar pelayanan pengguna jasa bandar udara berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak digunakan statistik F (*Ftest*) dengan tingkat kepercayaan adalah 95% dan level pengujian yang digunakan $\alpha = 5\%$.

Uji Determinan

Determinan (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 mendekati satu maka variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai R^2 semakin kecil maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen sangat terbatas.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil regresi linear berganda dari hasil pengolahan SPSS dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1 Analisis Regresi Linear Berganda

Dependent Variable: Y

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|-----------|-------|-------------------------|------------|
| | B | Std. Error | Beta | Tolerance | VIF | B | Std. Error |
| 1 | (Constant) | ,421 | 1,089 | | | | |
| | X1 | -,007 | ,085 | -,011 | -,087 | ,931 | ,318 |
| | X2 | ,162 | ,067 | ,353 | 2,433 | ,018 | ,243 |
| | X3 | ,150 | ,038 | ,537 | 3,944 | ,000 | ,277 |

Hasil perhitungan menggunakan SPSS diperoleh data sebagai berikut:

$$Y = 0,3680,051 + 0,086 + 0,224 + e$$

Dari konstanta dan koefisien regresi pada persamaan regresi linear berganda di atas adalah sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 4,421 bernilai positif berarti jika variabel (fasilitas kedatangan dan keberangkatan, fasilitas kenyamanan, fasilitas nilai tambah) adalah nol (0) maka kepuasan penumpang sebesar 4,421.
2. Variabel fasilitas kedatangan dan keberangkatan sebesar -0,007 bernilai negatif berarti apabila fasilitas kedatangan dan keberangkatan dinaikan 1 satuan, maka kepuasan penumpang akan turun sebesar -0,007 dengan catatan variabel lain nilainya tetap.

3. Variabel kenyamanan sebesar 0,162 bernilai positif berarti apabila fasilitas kenyamanan ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kepuasan penumpang akan naik sebesar 0,062 dengan catatan variabel yang lain tetap.
4. Variabel nilai tambah sebesar 0,050 bernilai positif berarti apabila fasilitas nilai tambah ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kepuasan penumpang akan naik sebesar 0,050 dengan catatan variabel lain tetap.

Uji T

Berdasarkan nilai signifikansi hasil SPSS jika t hitung $>$ t tabel dan signifikansi $<$ 0,05, maka variabel fasilitas keberangkatan dan kedatangan, kenyamanan, dan nilai tambah berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Jika nilai t hitung $<$ t tabel dengan signifikansi $>$ 0,05, maka variabel fasilitas keberangkatan dan kedatangan, kenyamanan, dan nilai tambah berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Dengan nilai df (3:56) dengan menggunakan taraf signifikansi dua sisi yaitu 0,025, maka didapatkan nilai t tabel sebesar 2,003.

Fasilitas Keberangkatan dan Kedatangan (X1)

Hasil t hitung variabel fasilitas keberangkatan dan kedatangan sebesar $-0,087 <$ t tabel 2,003 (sig.0,556 $>$ 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas keberangkatan dan kedatangan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Fasilitas Kenyamanan (X2)

Hasil t hitung variabel kenyamanan sebesar $2,433 <$ t tabel 2,003 (sig. 0,189 $>$ 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Fasilitas Nilai Tambah (X3) terhadap Kepuasan Penumpang (Y)

Hasil t hitung variabel nilai tambah sebesar $3,944 >$ t tabel 2,003 (sig. 0,000 $<$ 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas nilai tambah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel fasilitas keberangkatan dan kedatangan, fasilitas kenyamanan, dan fasilitas nilai tambah secara bersama sama (simultan) terhadap variabel kepuasan penumpang. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Uji F

| | | Anova (b) | | | | |
|-------|-------------------|----------------|----|-------------|--------|---------|
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | <i>Regression</i> | 308,507 | 3 | 102,836 | 46,414 | ,000(a) |
| | <i>Residual</i> | 124,076 | 56 | 2,216 | | |
| | <i>Total</i> | 432,583 | 59 | | | |

a *Predictors: (Constant), X2, X1*

b *Dependent Variable: Y*

Hasil uji F pada tabel di atas menunjukkan F hitung sebesar $46,414 >$ F tabel 2,77 ($df=56-3$) sig. $0,000 <$ 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas keberangkatan dan kedatangan, fasilitas kenyamanan, dan fasilitas nilai tambah secara bersama sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang.

Uji Determinasi (R^2)

Tabel 3 Uji Determinasi

| Model | R | R Square | Model Summary(b) | | |
|-------|---------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| | | | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | ,844(a) | ,713 | ,698 | 1,48850 | 1,355 |

a Predictors: (Constant), X2, X1

b Dependent Variable: Y

Nilai R Square (R^2) atau koefisien determinasi adalah 0,713 artinya variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas keberangkatan dan kedatangan, fasilitas kenyamanan, dan fasilitas nilai tambah sebesar 71,3%, sedangkan sisanya sebesar 28,7% dijelaskan oleh variabel bebas lainnya yang tidak diteliti.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil uji hipotesis maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Pengaruh fasilitas keberangkatan dan kedatangan (X_1) terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Hasil t hitung variabel fasilitas keberangkatan dan kedatangan sebesar $-0,087 < t \text{ tabel } 2,003$ (sig. $0,931 > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa adanya fasilitas pemeriksaan keamanan terhadap penumpang dan bagasi, tidak antri hingga sampai ke *counter check in*, cepatnya pelayanan pada saat *check in*, ketersediaan jumlah kursi di ruang tunggu bandar udara dengan kondisi yang baik, serta kecepatan dalam proses pengambilan bagasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Pengaruh fasilitas kenyamanan (X_2) terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Hasil t hitung variabel kenyamanan sebesar $2,433 < t \text{ tabel } 2,003$ (sig. $0,018 > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa sejuknya udara di dalam terminal, intensitas cahaya atau penerangan, ketersediaan jumlah *trolley* yang memudahkan pengangkutan bagasi, kebersihan di area bandar udara, informasi dalam bentuk audio, visual, dan *counter* yang diletakkan di tempat strategis, kebersihan dan kelengkapan fasilitas toilet, serta tempat parkir yang luas dan fasilitas bagi pengguna kebutuhan khusus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

Pengaruh nilai tambah (X_3) terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Hasil t hitung variabel nilai tambah sebesar $3,944 > t \text{ tabel } 2,003$ (sig. $0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan tempat ibadah yang bersih dan nyaman, ketersediaan ruang *nursery* yang bersih dan nyaman, ketersediaan tempat berbelanja yang lengkap bersih dan nyaman, ketersediaan ruang restoran yang bersih dan nyaman, ketersediaan tempat khusus untuk merokok, ketersediaan ruang bermain anak yang bersih dan rapi, serta ketersediaan ATM, *charging station*, ketersediaan fasilitas pembelian tiket berupa komputer untuk pembelian *online*, ketersediaan fasilitas air minum, kemudahan akses wifi dan *lounge* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

Hasil uji simultan semua variabel (variabel fasilitas keberangkatan dan kedatangan, fasilitas kenyamanan, fasilitas nilai tambah) terhadap kepuasan penumpang Hasil uji simultan menunjukkan F hitung sebesar $49,584 > F \text{ tabel } 2,77$ ($df=56-3$) sig. $0,000 < 0,05$. Maka variabel fasilitas kedatangan dan keberangkatan (fasilitas pemeriksaan keamanan terhadap penumpang dan bagasi,

tidak antri hingga sampai ke *counter check in*, cepatnya pelayanan pada saat *check in*, ketersediaan jumlah kursi di ruang tunggu bandar udara dengan kondisi yang baik, serta kecepatan dalam proses pengambilan bagasi, fasilitas kenyamanan (sejuknya udara di dalam terminal, intensitas cahaya atau penerangan, ketersediaan jumlah trolley yang memudahkan pengangkutan bagasi, kebersihan di area bandar udara, informasi dalam bentuk audio, visual, dan *counter* yang diletakan di tempat strategis, kebersihan dan kelengkapan fasilitas toilet, serta tempat parkir yang luas dan fasilitas bagi pengguna kebutuhan khusus), dan fasilitas nilai tambah (tempat ibadah yang bersih dan nyaman, ketersediaan ruang *nursery* yang bersih dan nyaman, ketersediaan tempat berbelanja yang lengkap bersih dan nyaman, ketersediaan ruang restoran yang bersih dan nyaman, ketersediaan tempat khusus untuk merokok, ketersediaan ruang bermain anak yang bersih dan rapi, serta ketersediaan ATM, *charging station*, ketersediaan fasilitas pembeian tiket berupa komputer untuk pembelian *online*, ketersediaan fasilitas air minum, kemudahan akses *wifi* dan *lounge*) berpengaruh secara simultan atau serempak baik secara positif atau negatif terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

Besarnya pengaruh variabel (variabel fasilitas keberangkatan dan kedatangan, fasilitas kenyamanan, fasilitas nilai tambah) terhadap kepuasan penumpang Koefisien determinasi memberikan nilai sebesar 0,726. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas kedatangan dan keberangkatan (fasilitas pemeriksaan keamanan terhadap penumpang dan bagasi, tidak antri hingga sampai ke *counter check in*, cepatnya pelayanan pada saat *check in*, ketersediaan jumlah kursi di ruang tunggu bandar udara dengan kondisi yang baik, serta kecepatan dalam proses pengambilan bagasi, fasilitas kenyamanan (sejuknya udara di dalam terminal, intensitas cahaya atau penerangan, ketersediaan jumlah trolley yang memudahkan pengangkutan bagasi, kebersihan di area bandar udara, informasi dalam bentuk audio, visual, dan *counter* yang diletakan di tempat strategis, kebersihan dan kelengkapan fasilitas toilet, serta tempat parkir yang luas dan fasilitas bagi pengguna kebutuhan khusus), dan fasilitas nilai tambah (tempat ibadah yang bersih dan nyaman, ketersediaan ruang *nursery* yang bersih dan nyaman, ketersediaan tempat berbelanja yang lengkap bersih dan nyaman, ketersediaan ruang restoran yang bersih dan nyaman, ketersediaan tempat khusus untuk merokok, ketersediaan ruang bermain anak yang bersih dan rapi, serta ketersediaan ATM, *charging station*, ketersediaan fasilitas pembeian tiket berupa komputer untuk pembelian *online*, ketersediaan fasilitas air minum, kemudahan akses *wifi* dan *lounge*) memberikan kontribusi yang besar terhadap kepuasan penumpang sebesar 72,6%, sedangkan sisanya sebesar 27,4% merupakan variabel yang tidak masuk dalam penelitian.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel fasilitas kedatangan dan keberangkatan dan kenyamanan kurang memberikan pengaruh terhadap kepuasan penumpang, akan tetapi untuk variabel nilai tambah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Maka dari itu penulis menyarankan kepada pihak pengelola Bandar Udara Internasional Adisutjipto untuk lebih meningkatkan layanan yang berkaitan dengan variabel nilai tambah. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Kemudian peneliti selanjutnya juga dapat mengembangkan metode penelitian lain dalam penelitian, misalnya pengambilan data dengan metode wawancara terhadap penumpang, sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi dari pada angket yang jawabanya telah tersedia.

Daftar Pustaka

- Dharmesta, Basu Swastha & Handoko, Hani (2017). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE
- Ghozali, Imam (2001). *Analisis Multi Variant dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Husein, Umar (2000). *Riset Pemasaran dan Penilaian Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Irawan D., Handi. (2002). *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan. Cetakan Pertama*. Jakarta: ElexmediaKomputindo
- Kotler dan Armstrong. (2008) *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Jilid 1 dan 2)*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip (2007), *Manajemen Pemasaran (edisi dua belas) jilid 1* Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi
- Undang-Undang
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor I Tahun 2009 tentang penerbangan
Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor: PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
- Website
<https://jogja.trubunnews.com/2019/01/01/jumlah-penumpang-di-bandara-adisutjipto-mencapai-angka-8-juta-di-unduh-tanggal-9-juli-2019>