

# PENGARUH FASILITAS *FREE WIFI* DAN *CHARGING STATION* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL SUPADIO PONTIANAK

Sudirman Hi Umar<sup>1</sup>, Fahmi Parameswari<sup>2</sup>

<sup>1,2)</sup> *Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia*

## Abstrak

*Salah satu unit pelayanan Bandar udara Internasional Supadio Pontianak adalah Unit Terminal Inspection Service. Unit ini bertugas untuk mengatur semua bentuk aktifitas yang ada di daerah terminal sisi darat Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak, meliputi penyediaan fasilitas penunjang dan pengecekan fasilitas pendukung bandara, serta menjaga kebersihan disekitar terminal sisi darat Bandar Udara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Free Wifi dan Charging Station berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dan berapa besar pengaruh fasilitas Free Wifi dan Charging Station terhadap kepuasan penumpang Unit Terminal Inspection Service.*

*Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang menggunakan fasilitas free wifi dan charging station yang mana semua calon penumpang pesawat terbang atau yang sudah merasakan fasilitas sekitar terminal di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden, penelitian ini memiliki dua variable yang terdiri dari varibel independent free wifi (X1) dan charging station (X2), sedangkan variable dependennya adalah kepuasan penumpang (Y). Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan program SPSS 15.0. Hasil Penelitian yang diperoleh dari pembahasan menggunakan analisis linier berganda adalah  $H_1$  ditolak dan  $H_2$  diterima yang berarti bahwa ada pengaruh signifikan antara free wifi dan freecharging station terhadap kepuasan penumpang unit terminal inspection service Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 6,010. Hasil nilai uji  $R^2$  sebesar 0,204 dimana nilai ini dinyatakan termasuk dalam korelasi rendah. Hal ini membuktikan bahwa free wifi dan Free Charging Station terhadap kepuasan penumpang sebesar 20,4%.*

**Kata Kunci:** *Free wifi, Free Charging Station, Kepuasan Penumpang*

## Pendahuluan

Salah satu unit pelayanan Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak adalah Unit *Terminal Inspection service*. Unit ini bertugas untuk mengatur semua bentuk aktifitas yang ada di daerah terminal sisi darat Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak meliputi penyediaan fasilitas penunjang dan pengecekan fasilitas pendukung bandara, serta menjaga kebersihan disekitar terminal sisi darat bandar udara.

Hasil survei yang dilakukan Hewlett-Packard (HP) dan *American Airlines* di Amerika Serikat. Survei terhadap *frequent flyer* (penumpang pesawat terbang dengan frekuensi tinggi) menunjukkan bahwa ketersediaan *Wifi* di bandara lebih penting dari pada makanan. *Wifi* adalah fasilitas paling penting di bandara, seperti yang dilaporkan pada (Detik I Net). Lebih dari 47 persen responden menyebutkan. Kebutuhan dasar lain, seperti makanan misalnya, terlampaui hingga 30 persen. Responden survei yang digelar oleh *American Airlines* secara online ini adalah penumpang pesawat yang tercatat melakukan lebih dari 20 perjalanan udara dalam setahun pada tiga atau lebih

<sup>1</sup> E-mail address: [Sudirman.umar@sttkd.ac.id](mailto:Sudirman.umar@sttkd.ac.id)

<sup>2</sup> E-mail address: [Miaparameswari24@gmail.com](mailto:Miaparameswari24@gmail.com)

Received 11 November 2019; Available online 31 December 2019

maskapai. Jumlah responden adalah 1.500 penumpang. Temuan lain dalam survei ini adalah keluhan terbesar di bandara adalah baterai *gadget* mati (41,4 persen) dan tidak adanya tempat untuk mencolokkan *gadget* atau perangkat komputer jinjing mereka (26,3 persen), fasilitas paling penting di atas pesawat adalah colokan listrik (24 persen), lebih dari 90 persen responden membawa *notebook* dan ponsel saat terbang, adanya *wifi* di dalam pesawat akan membuat penumpang memilih menggunakan *notebook* untuk bekerja (70,5 persen), sedangkan sebagian memilih menggunakan ponsel dengan kemampuan telepon dimatikan (19,8 persen).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah *free wifi* dan *charging station* di unit terminal *inspection service* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak, dan berapa besar pengaruh fasilitas *free wifi* dan *charging station* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *free wifi* dan *charging station* di unit terminal *inspection service* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak, dan mengetahui berapa besar pengaruh fasilitas *free wifi* dan *charging station* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang menggunakan fasilitas *free wifi* (X1) dan *charging station* (X2) yang mana semua calon penumpang pesawat terbang atau yang sudah merasakan fasilitas sekitar terminal di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak, variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah kepuasan penumpang (Y) sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden. Instrumen dalam penelitian ini sebagaimana pada Tabel 1 dibawah ini.

**Tabel 1. Instrumen Penelitian**

No	Variabel	Indikator
1	Kepuasan Penumpang (Y)	1. Kesesuaian dan harapan 2. Minat berkunjung 3. Ketersediaan merekomendasikan
2	<i>Free Wifi</i> (X1)	1. Ketersediaan 2. Kestabilan 3. Kemudahan menggunakan
3	<i>Charging Station</i> (X2)	1. Ketersediaan 2. Kestabilan 3. Kemudahan menggunakan

Penilaian angket dalam penelitian ini dengan skala *Likert*. Menurut (Sugiyono, 2009:86) menyatakan bahwa dengan skala *Likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan berdasarkan tingkat preferensi jawaban masing-masing skor 1-4 dengan rincian Sangat Setuju (SS) diberi skor 4, Setuju (S) diberi skor 3, Tidak Setuju (TS) diberi skor 2.

### Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*): Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (Persero) Angkasa Pura I adalah

lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat. Sedangkan menurut UU NO 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Bandar Udara didefinisikan sebagai kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun 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.

Bandar Udara International Supadio (IATA: PNK, ICAO: WIOO) adalah sebuah bandar udara yang terletak di Kabupaten Kubu Raya, Kalimantan Barat, Indonesia. Jaraknya dari Kota Pontianak adalah 17 km. Bandara ini dikelola oleh PT. Angkasa Pura II. Luas Bandar Udara Supadio adalah 528 ha. Awal dibangunnya Bandara ini pada tahun 1940 dikenal sebagai Bandara Sungai Durian. Pada tahun 1980 berganti nama menjadi Bandar Udara Supadio.

### **Fasilitas Bandar Udara**

Fasilitas Bandar udara terdiri dari Sisi darat (*land side*) merupakan bagian yang terbuka bagi publik, meliputi terminal penumpang domestik dan terminal penumpang Internasional dan beberapa *counter* pengguna jasa. Bandar Udara di rancang dan dikelola untuk mengakomodasi *ground-based vehicles* (kendaraan didarat), penumpang dan kargo. Terminal Bandar Udara dirancang untuk memfasilitasi pergerakan penumpang. Terminal Bandar Udara atau *councourse* adalah pusat urusan penumpang yang datang atau pergi. Dan sisi udara (*air side*) merupakan bagian yang tertutup untuk umum dan hanya dapat terbuka oleh orang yang mempunyai kewenangan dan pihak-pihak yang terlibat langsung dengan operasi pesawat udara. Bandar udara di rancang dan dikelola untuk mengakomodasi pergerakan pesawat di sekitar bandar udara, maupun saat menuju dan kembali dari udara. Adapun komponen yang terdapat pada daerah sisi udara (*air side*) adalah landasan pacu (*runway*), *taxyway*, *apron*, terminal penumpang, dan *boarding gate*, hanggar, dan lain-lain.

### **Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen adalah perasaan atau *feeling* yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka, namun ditinjau dari perseptif perilaku konsumen, “kepuasan konsumen” lantas menjadi sesuatu yang kompleks. Kotler dan Keller (2008) menjelaskan bahwa secara umum senang atau kecewa seseorang yang timbul karena mempertimbangkan kinerja yang dipersiapkan produk terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak puas. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu; Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga, dan Biaya. Menurut Parasuraman, Zeitham dan Berry (dalam Lovelock dan Wirtz, 2011) dalam mengukur kepuasan pelanggan ada lima dimensi besar melalui kualitas jasa, yaitu; *Reability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan dapat diandalkan. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan. *Emphaty* (empati) yaitu kepedulian dan perhatian yang diberikan karyawan terhadap kebutuhan konsumen. *Tangible* (kasat mata) yaitu apresiasi terhadap fasilitas fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi.

## Fasilitas *Free Wifi* dan *Charging Station*

*Wifi* adalah kependekan dari *Wireless Fidelity* yang bermakna sebuah teknologi yang memanfaatkan peralatan elektronik untuk bertukar data menggunakan gelombang radio (nirkabel) melalui jaringan komputer dan termaksud dalam koneksi internet kecepatan tinggi. Fasilitas Bandar Udara merupakan unsur yang sangat terkait dalam menentukan pelayanan jasa yang prima dalam penyelenggaraan penerbangan maka fasilitas bandara saat ini telah didukung fasilitas *wifi* atau internet gratis yang disediakan oleh pihak pengelola bandara untuk memberikan kenyamanan bagi penumpang yang ada di Bandara. Karena akses internet menjadi suatu kebutuhan bagi orang dalam mengetahui perkembangan teknologi dan informasi yang semakin canggih. Menurut Yuhefizar (2008) *wifi* adalah singkatan dari *Wireless Fidelity*, yaitu seperangkat standar yang digunakan untuk komunikasi jaringan lokal tanpa kabel *Wireless Local Area Network* (WLAN) yang didasari pada spesifikasi IEEE (*Institute of Electrical and Electronics Engineers*) 802.11.

Keberadaan *gadget* bagi masyarakat saat ini merupakan terpenting bagian dari hidup. Lebih ekstrem lagi, benda ini bahkan dianggap sebagai setengah dari jiwa, kehabisan baterai tentu menjadi penyakit yang paling menakutkan. Teknologi yang terdapat pada perangkat dan *charger* untuk mengatur pengisian baterai lebih cepat yaitu *fast charging*. Teknologi ini diterapkan pada sebuah perangkat seperti HP/*Smartphone*, Tablet, Laptop, *Powerbank*. *Free charging station* adalah salah satu fasilitas yang di berikan oleh *terminal inspection service* yang berupa box colokan, yang berjenis *box* samsung dan *box* vivo. Fasilitas ini bertujuan untuk memenuhi batrai pada telpon genggam atau alat elektronik lainnya yang dapat dipergunakan oleh seluruh penumpang yang ada di Bandara tersebut. Melalui *charger* energi listrik untuk batrai yang di alirkan, tidak mungkin listrik secara langsung di transfer ke batrai tanpa alat perantara bernama *charger*.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Ho : Tidak terdapat pengaruh kepuasan penumpang terhadap fasilitas *Free Wifi* dan *Free Charging Station* Unit Terminal *Insepction Service*.

Ha : Terdapat pengaruh kepuasan penumpang terhadap fasilitas *Free Wifi* dan *Free Charging Station* Unit Terminal *Insepction Service*.

## Hasil dan Pembahasan

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. dalam penelitian ini data primer yang diperoleh melalui kuesioner, wawancara, dan observasi. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari studi kepustakaan (makalah, jurnal artikel, buku laporan penelitian, *website* internet dan sebagainya). Waktu dan tempat penelitian dilaksanakan di PT Angkasa Pura II (Persero) khususnya di Unit Terminal *Inspection Service* Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Selama 1 (satu) bulan dari tanggal 11 Februari sampai 11 Maret 2019.

### 1. Uji Instrumen

Hasil uji validitas pada Tabel 2 diketahui bahwa semua item pernyataan valid dengan menggunakan ( $\alpha = 5\%$ ;  $n = 15$ ). Terdapat 20 item pernyataan pada Tabel 3 setelah dinyatakan semua valid, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuisiomer**

Variabel	Butir	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
<b>Free Wifi (X1)</b>	P1	0,608	0,514	Valid
	P2	0,667	0,514	Valid
	P3	0,767	0,514	Valid
	P4	0,619	0,514	Valid
<b>Charging Station (X2)</b>	P5	0,758	0,514	Valid
	P6	0,623	0,514	Valid
	P7	0,733	0,514	Valid
	P8	0,808	0,514	Valid
	P9	0,516	0,514	Valid
	P10	0,570	0,514	Valid
<b>Kepuasan Penumpang (Y)</b>	P11	0,892	0,514	Valid
	P12	0,886	0,514	Valid
	P13	0,925	0,514	Valid
	P14	0,930	0,514	Valid
	P15	0,886	0,514	Valid
	P16	0,872	0,514	Valid
	P17	0,909	0,514	Valid
	P18	0,939	0,514	Valid
	P19	0,868	0,514	Valid
	P20	0,691	0,514	Valid

Sedangkan Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang digunakan dapat dipercaya atau dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan ketepatan pengukuran (*reliable*). *Cronbach's Alpha* merupakan sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari nol sampai satu (Hair *et al.*, 2010). Hasil uji reliabilitas kuisiomer seperti pada Tabel 3 berikut ini.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Kuisiomer**

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<b>Free Wifi</b>	0,755	Handal
<b>Charging Station</b>	0,762	Handal
<b>Kepuasan Penumpang</b>	0,789	Handal

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tersebut dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan untuk mendapatkan nilai masing-masing variabel X1, X2 dan Y dinyatakan *reliable* atau handal.

## 2. Analisis Deskriptif

### a. Variabel *Free Wifi*

Variabel *Free Wifi* merupakan sebuah fasilitas yang diberikan oleh unit terminal *inspection service* kepada penumpang. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel *Free Wifi* dapat dilihat pada Tabel 4 berikut:

**Tabel 4. Hasil Kuisioner Terhadap Variabel *Free Wifi***

No	Pertanyaan	Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
		4	3	2	1	
1	Ketersediaan fasilitas <i>free wifi</i>	21	28	1	0	50
2	Jaringan internet pada fasilitas <i>free wifi</i> stabil	20	28	2	0	50
3	Kemudahan dalam menggunakan fasilitas <i>free wifi</i>	22	25	3	0	50
4	Saya selalu menggunakan fasilitas <i>free wifi</i>	25	21	4	0	50

**b. Variabel *Charging Station***

Variabel *Charging Station* merupakan sebuah fasilitas yang diberikan oleh unit terminal *inspection service* kepada penumpang. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel *Free Charging Station* dapat dilihat pada Tabel 5 berikut:

**Tabel 5. Hasil Kuisioner Terhadap Variabel *Charging Station***

No	Pertanyaan	Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
		4	3	2	1	
1	Ketersediaan fasilitas <i>charging station</i> yang memadai	28	22	0	0	50
2	Ketersediaan jumlah kursi di sekitaran <i>charging station</i> yang memadai	26	20	4	0	50
3	Kabel USB <i>charging station</i> sudah tersedia untuk semua tipe <i>handphone</i>	26	17	5	2	50
4	Kemudahan dalam menggunakan fasilitas <i>charging station</i>	24	23	3	0	50
5	Letak fasilitas <i>charging station</i> yang telah ada sudah strategis	22	25	3	0	50
6	Saya selalu menggunakan fasilitas <i>charging station</i>	22	20	8	0	50

**c. Variabel Kepuasan Penumpang**

Variabel Kepuasan Penumpang merupakan bentuk kelebihan atau keunggulan yang diberikan oleh unit terminal *inspection service* kepada penumpang. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan Penumpang dapat dilihat pada Tabel 6 berikut:

**Tabel 6. Hasil Kuisioner Terhadap Variabel Kepuasan Penumpang**

No	Pertanyaan	Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
		4	3	2	1	
1	Fasilitas <i>free wifi</i> sangat membantu saya untuk mengakses informasi.	28	20	20	0	50
2	Fasilitas <i>free wifi</i> sangat membantu saya untuk mengakses hiburan di <i>internet</i> .	28	22	0	0	50
3	Saya merasa puas menggunakan fasilitas <i>free wifi</i> di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.	24	22	4	0	50

No	Pertanyaan	Jawaban				Total
		SS 4	S 3	TS 2	STS 1	
4	Saya suka dengan fasilitas <i>free wifi</i> di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.	23	25	2	0	50
5	Ketersediaan untuk merekomendasikan kepada keluarga, sahabat, bahwa Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak sudah menyediakan fasilitas <i>free wifi</i> .	24	25	0	1	50
6	Fasilitas <i>charging station</i> menjadi <i>alternative</i> ketika <i>handphone low battery</i> saat di ruang tunggu.	27	23	0	0	50
7	Saya merasa puas saat menggunakan fasilitas <i>charging station</i> di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.	26	22	2	0	50
8	Saya suka dengan fasilitas <i>charging station</i> di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.	19	29	1	1	50
9	Ketersediaan untuk merekomendasikan kepada keluarga, sahabat, bahwa Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak sudah menyediakan fasilitas <i>charging station</i> .	25	22	3	0	50
10	Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak menjadi prioritas pilihan saya.	24	25	1	0	50

**a. Pengaruh *Free Wifi* dan *Charging Station* terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.**

Untuk mengetahui pengaruh kepuasan penumpang Bandar udara Internasional Supadio Pontianak maka perhatikan Tabel 7 berikut ini.

**Tabel 7. Uji F Anova (b)**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
<b>Regressi on</b>	188.619	2	94.310	6.010	.005 (a)
<b>Residual</b>	737.561	47	15.693		
<b>Total</b>	926.180	49			

a. Predictors : (Constant), CHARGING STATION, FREE WIFI

b. Dependent Variabel : KEPUASAN PENUMPANG

Dari hasil output tabel 10 menjelaskan apakah ada pengaruh nyata (signifikan) variabel *Free Wifi* (X1) dan *Charging Station* (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Dari output di atas terlihat bahwa F hitung = 6,010 dan F tabel = 3,20 yang berarti  $6,010 > 3,20$  yaitu variabel *Free Wifi* (X1) dan *Charging Station* (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y) dengan tingkat signifikan 0,05 maka regresi linier berganda dapat digunakan untuk memprediksi Kepuasan Penumpang. Analisis data dari hasil output tabel 8 adalah sebagai berikut:

- 1) Angka *Unstandardized Coefficients* Pada kolom B nilai Constanta (a) adalah sebesar 17,529
- 2) Angka koefisien b1 untuk variabel *Free Wifi*(X1) sebesar 0,303
- 3) Angka koefisien b2 untuk variabel *Charging Station*(X2) sebesar 0,808

Sehingga dapat diperoleh persamaan untuk regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y' = 17,529 + 0,303X_1 + 0,808X_2$$

Keterangan:

- Y' = Kepuasan Penumpang  
 a = konstanta  
 b1, b2 = koefisien regresi  
 X1 = *Free Wifi*  
 X2 = *Free Charging Station*

**Tabel 8. Uji T / Uji Hipotesis**

Model	Unstandardized		T	Sig	
	Coefficients			B	Std. Error
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
(Constant)	17.529	5.030		3.485	.001
Free Wifi (X1)	.303	.175	.242	1.734	.000
Charging Station (X2)	.808	.372	.303	2.169	.089

*a Dependent Variabel: Kepuasan Penumpang*

- 4) Nilai T hitung *Free Wifi* sebesar 1,734 serta nilai T hitung *Charging Station* sebesar 2,169.

Kesimpulan yang dapat diambil dari tabel di atas adalah nilai *Free Wifi* T hitung sebesar 1,734 < 2,012 dengan probabilitas 0,000 < 0,05 artinya ada pengaruh signifikan variabel *Free Wifi* terhadap Kepuasan Penumpang. Sedangkan untuk variabel *Charging Station* nilai T hitung sebesar 2,169 > 2,012 dengan probabilitas 0,089 > 0,05 yang artinya tidak ada pengaruh signifikan untuk variabel *Charging Station* terhadap Kepuasan Penumpang.

**b. Besar Pengaruh *Free Wifi* dan *Charging Station* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.**

Untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen fasilitas *Free Wifi* dan *Charging Station* terhadap variabel dependen Kepuasan penumpang Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Koefisien determinasi digunakan untuk menguji pengaruh dari variabel *independent* dan *dependent* tersebut seperti pada Tabel 9 berikut:

**Tabel 9. Koefisien Determinasi Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.415 (a)	.204	.170	3.961

*a Predictors : (Constant), Charging Station, Free Wifi*

Pada tabel 12 menjelaskan besar nilai korelasi atau hubungan (R). Nilai R antara *Free Wifi* (X1), *Free Charging Station* (X2), dengan nilai Kepuasan Penumpang yaitu sebesar 0,451 dan penjelasan presentase sumbangan pengaruh variabel *Free Wifi* terhadap Kepuasan Penumpang yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari pengukuran atau

pengkuadratan dari R. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,204. Hal ini berarti variabel *Free Wifi* dan *Charging Station* mempengaruhi variabel kepuasan penumpang sebesar 20,4%.

## Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Nilai *Free Wifi* T hitung sebesar  $1,734 < 2,012$  dengan probabilitas  $0,000 < 0,05$  artinya ada pengaruh signifikan variabel *Free Wifi* terhadap Kepuasan Penumpang. Sedangkan untuk variabel *Charging Station* nilai T hitung sebesar  $2,169 > 2,012$  dengan probabilitas  $0,089 > 0,05$  yang artinya tidak ada pengaruh signifikan untuk variabel *Charging Station* terhadap Kepuasan Penumpang.
2. Hasil dari uji determinasi menunjukkan bahwa *Free Wifi* dan *Free Charging Station* terhadap kepuasan penumpang memiliki pengaruh yang rendah. Hasilnya didapatkan dari nilai korelasi sebesar 0,204. Hasil ini menjelaskan bahwa pengaruh dari *Free Wifi* dan *Free Charging Station* terhadap kepuasan penumpang adalah sebesar 20,4%. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

## Saran

Saran dalam penelitian ini adalah Bandar udara Internasional Supadio Pontianak untuk melakukan perawatan, peningkatan dan pemeliharaan jaringan *wifi* terutama di lingkungan terminal Bandar udara sebagai salah satu fasilitas pendukung pelayanan pada terminal Bandar udara Internasional Supadio Pontianak.

## Daftar Pustaka

- Arikunto dan Suharsimi. 2006. *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Hair, Joseph F., et.al. 2010. *Multivariate Data Analysis*, 7th Edition. New York: Prentice Hall International, Inc.  
<http://hubud.dephub.go.id/website/BandaraDetail.php?id=123>  
<https://inet.detik.com/consumer/d-1137089/di-bandara-wifi-lebih-penting-dari-makanan>  
<http://supadio-airport.co.id/id/airport/facilities>
- ICAO. 2004. *Aerodromes Annex14*. International Civil Aviation Organization (ICAO), Motreal. Canada.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007 *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Revisi. Andy: Yogyakarta.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz and Jacky Mussry. 2010 *Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia*. Alih Bahasa: Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfa Beta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yanto. H.L.B. 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Wifi di Bandara Soekarno Hatta". *Warta Ardhia*, Jakarta. Indonesia.
- Yuhefizar. 2008. *10 JAM MENGUASAI INTERNET TEKNOLOGI & API*. Bandung, alexmedia.