

Analisis Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya

Bella Nova Rosefira

Sekolah Tinggi teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

bellanovarosefira@gmail.com

ABSTRACT

Airport services and facilities greatly affect the level of passenger satisfaction, with very adequate facilities, Tjilik Riwut Airport service users will feel satisfied from the company's performance. The level of quality of service and facilities cannot be measured from the airline's point of view but must be seen from the point of view of passenger satisfaction. Evaluate the airline's current position with other competitors. The formulation of the problem from this research Is there an effect of service on passenger satisfaction at Tjilik Riwut Airport Palangkaraya, Is there an effect of facilities on passenger satisfaction at Tjilik Riwut Palangkaraya Airport, Is there an effect of facilities and services on passenger satisfaction at Tjilik Riwut Airport Palangkaraya. Research Objectives This study aims to determine whether there is an effect of service on passenger satisfaction at Tjilik Riwut Airport, Palangkaraya, then whether there is an effect of facilities on passenger satisfaction at Tjilik Riwut Airport, Palangkaraya, and whether there is an effect of service facilities on passenger satisfaction at Tjilik Riwut Airport, Palangkaraya. This research uses quantitative methods. The population in this study were all passengers or service users of Palangkaraya Tjilik Riwut Airport, totaling 142,379 passengers. The number of samples is 100 respondents. Service variable (X1) has a positive effect on passenger satisfaction (Y). The coefficient of the facility variable is 0.142, for the facility T count (X2) is 3.411 > 1.984 so it can be concluded that the facility variable (X2) has a positive effect on passenger satisfaction (Y).

Keywords: Service, facilities, Passenger Satisfaction

ABSTRAK

Pelayanan dan Fasilitas Bandar Udara sangat berpengaruh dengan tingkat kepuasan penumpang, dengan adanya fasilitas yang sangat memadai maka para pengguna jasa Bandar Udara Tjilik Riwut akan merasa puas dari kinerja perusahaan. Tingkat kualitas pelayanan dan fasilitas tidak dapat diukur berdasarkan sudut pandang maskapai tetapi harus dilihat dari sudut pandang kepuasan penumpang. Dalam merencanakan strategi dan program pelayanan serta fasilitas perusahaan harus berdasarkan pada kepentingan penumpang dengan memperhatikan kualitas pelayanan. Dengan mengukur kepuasan penumpang sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi maskapai saat ini dengan pesaing lain. Rumusan masalah dari penelitian ini Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya, Apakah ada pengaruh fasilitas

terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya, Apakah ada pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Tujuan Penelitian ini Untuk Mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya, lalu apakah ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya, Dan apakah ada pengaruh pelayanan fasilitas terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang atau pengguna jasa layanan Bandar Udara Tjilik Riwut, Palangkaraya yang berjumlah 142.379 penumpang. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Dari Koefisien variabel pelayanan sebesar 0,630, Untuk T hitung pelayanan (X1) sebesar 7,514 > 1,984 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan (X1) terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang (Y). Koefisien variabel fasilitas 0,142, Untuk T hitung fasilitas (X2) sebesar 3,411 > 1,984 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X2) terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang (Y).

Kata Kunci : Pelayanan, fasilitas, Kepuasan Penumpang

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi adalah alat untuk memindahkan manusia atau barang dengan menggunakan suatu fasilitas yang dijalankan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk mempermudah aktivitas dan mobilitas manusia dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Modernisasi telah meningkatkan permintaan untuk jasa transportasi. Hal ini didorong akibat perubahan yang dibawa oleh teknologi informasi. Perkembangan teknologi sangat berpengaruh terhadap perkembangan perekonomian termasuk sektor pariwisata. Hal ini mempengaruhi keinginan masyarakat yang semakin beragam dan juga sangat berpengaruh terhadap sektor transportasi udara. Transportasi udara mengalami perkembangan pesat dilihat dari banyaknya maskapai yang melayani jasa penerbangan ke berbagai tujuan baik dalam negeri maupun luar negeri. Peran transportasi udara terutama penerbangan produktif sangat penting dalam perkembangan ekonomi yang ditunjukkan oleh peningkatan permintaan jumlah maskapai penerbangan yang dilihat dari bertambahnya penumpang transportasi udara. Bandar udara adalah jasa transportasi udara yang menggunakan pesawat terbang dan memiliki landasan pacu untuk mendarat dan maupun lepas landas yang sudah dilengkapi berbagai fasilitas dan juga operator layanan penerbangan. Bandar udara ialah tempat bertemu dan berkumpulnya banyak orang dari berbagai tempat dengan tujuan melakukan aktivitas untuk menunjang kegiatan penerbangan yang aman dan nyaman baik bagi pesawat terbang yang mendarat maupun lepas landas.

Bandar Udara Tjilik Riwut (*Tjilik Riwut Airport*) (IATA: PKY, ICAO: WAGG), sebelumnya bernama Bandar Udara Panarung. Bandara ini adalah

sebuah bandara di Palangkaraya, Kalimantan Tengah, Indonesia. Bandara ini adalah Bandara Terbesar di Kalimantan Tengah. Landasan pacu di bandar udara ini akan di perpanjang menjadi 3.000 oleh 45 meter (10 ft × 148 ft) dan penambahan landasan sepanjang 3.000 m. Dan Presiden Jokowi telah meresmikan terminal baru Bandara Tjilik Riwut di Palangka Raya dengan luas 29.124 meter persegi yang dapat menampung hingga 2.200 orang per hari. Sebelumnya hanya memiliki luas 3.865 meter persegi dan hanya berkapasitas 600 orang. Bandar Udara Tjilik Riwut diusulkan menjadi bandara internasional. Transportasi adalah alat untuk memindahkan manusia atau barang dengan menggunakan suatu fasilitas yang dijalankan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk mempermudah aktivitas dan mobilitas manusia dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Modernisasi telah meningkatkan permintaan untuk jasa transportasi. Hal ini didorong akibat perubahan yang dibawa oleh teknologi informasi. Perkembangan teknologi sangat berpengaruh terhadap perkembangan perekonomian termasuk sektor pariwisata. Hal ini mempengaruhi keinginan masyarakat yang semakin beragam dan juga sangat berpengaruh terhadap sektor transportasi udara.

Dalam era pembangunan dimana semakin meningkatnya perekonomian membuat semakin banyak orang melakukan perjalanan baik untuk keperluan bisnis maupun pribadi. Tingkat aktivitas masyarakat Palangkaraya dan sekitarnya mendorong tumbuh dan berkembangnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan sektor pariwisata. Bandar udara Tjilik Riwut Palangkaraya merupakan bandar udara dibawah kementerian perhubungan yang bergerak dalam jasa transportasi udara dibidang penerbangan didaerah tersebut. Bandar udara Tjilik Riwut Palangkaraya berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan semua bentuk pelayanan dan fasilitasnya. Hal ini dilakukan dengan tujuan meningkatkan keamanan dan kenyamanan penumpang, ketepatan dan kecepatan menuju tujuan ataupun tersedianya fasilitas yang layak dan memadai.

Seiring dengan perkembangan pembangunan Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya maka bandara ini memiliki daya saing tersendiri untuk memikat para penumpang yang menggunakan jasa pelayanan di Bandar Udara Tjilik Riwut, untuk membangun sebuah bandar udara yang layak tentunya tidak semudah itu, karena membangun bandar udara yang layak kita harus melihat faktor-faktor lainnya mulai dari faktor ketinggian daratan maupun kondisi tanah, dan harus membangun berbagai fasilitas seperti radar dan navigasi, serta membangun fasilitas *land side* di bandar udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Penyedia fasilitas tersebut diharapkan mampu memberikan kenyamanan, kemudahan dan keamanan bagi para pengguna jasa.

Masalah bandar udara, Pelayanan dan fasilitas, berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak. Dari fungsi Bandar Udara baik masa kini maupun masa datang akan dikembangkan sesuai dengan tuntutan kebutuhan jumlah penumpang dan barang yang dilayani dengan mempertimbangkan fasilitas-fasilitas yang diperlukan sebuah bandara. Ada dua bagian bandara yaitu, sisi udara (*Air Side*) yang merupakan bagian bandara yang berhubungan dengan kegiatan *take off* (lepas landas) maupun *landing* (pendaratan) dan sisi darat (*Land Side*) merupakan bagian yang terbuka bagi publik yang berada pada daerah bandara dan gedung-gedung dimana penumpang dan non penumpang memiliki akses tanpa batas.

Pelayanan dan Fasilitas Bandar Udara sangat berpengaruh dengan tingkat kepuasan penumpang, dengan adanya fasilitas yang sangat memadai maka para pengguna jasa Bandar Udara Tjilik Riwut akan merasa puas dari kinerja perusahaan. Tingkat kualitas pelayanan dan fasilitas tidak dapat diukur berdasarkan sudut pandang maskapai tetapi harus dilihat dari sudut pandang kepuasan penumpang. Sebab itu dalam merencanakan strategi dan program pelayanan serta fasilitas perusahaan harus berdasarkan pada kepentingan penumpang dengan memperhatikan kualitas pelayanan. Dengan mengukur kepuasan penumpang sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi maskapai saat ini dengan pesaing lain. Menurut Wardani, Ari Kusuma (2016) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang 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 penumpang secara langsung.

Bandar Udara Tjilik Riwut ini mempunyai terminal yang lumayan luas jadi ada beberapa fasilitas yang perlu dievaluasi karena fasilitas kenyamanan yang berada di area Bandara Tjilik Riwut merupakan tempat tujuan akhir penumpang sebelum keberangkatan dan tempat kedatangan penumpang setelah penerbangan maka untuk memenuhi kebutuhan penumpang agar tidak merasa kecewa perlu adanya pelayanan dan fasilitas yang nyaman agar dapat menghilangkan rasa penat dan menarik perhatian para penumpang. Fasilitas lainnya yang dapat memberikan kenyamanan pada penumpang yaitu : kebersihan, kemudahan dalam pengangkutan bagasi, pelayanan informasi, fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus. Fasilitas yang memiliki ketersediaan dan kelengkapan yang diberikan oleh pihak bandara diharapkan dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen sebagai sarana penunjang penerbangan serta memudahkan penumpang untuk mendapatkan yang mereka butuhkan.

Saat ini jumlah bandar udara di Indonesia sangat banyak bahkan hampir di setiap provinsi sudah tersedia bandar udara. Bandar udara yang cukup layak di analisis tingkat pelayanan dan fasilitas bandar udaranya adalah Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya hal itu karena bandar udara ini merupakan bandar udara terbesar di Kalimantan Tengah. Bandar udara ini juga merupakan embarkasi calon Jemaah haji di Kalimantan Tengah. Bandar Udara Tjilik Riwut atau yang biasanya disebut Bandar Udara Panarung berlokasi di Jalan Adonis Samad Palangkaraya Kalimantan Tengah. Nama bandar udara ini diambil dari nama Gubernur Kalimantan Tengah yang pertama yaitu Tjilik Riwut.

Akomodasi dan transportasi penting bagi wisatawan terutama dalam pelayanan dan fasilitas agar penumpang merasa aman dan nyaman sehingga iklim bisnis dan ekonomi pada sektor pariwisata Palangkaraya lebih maju dan kondusif. Oleh karena itu diperlukan rencana atau strategi khusus untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas demi terciptanya kepuasan penumpang terhadap Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Berdasarkan latar belakang masalah diatas yang telah dipaparkan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya ?
2. Apakah ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya ?
3. Apakah ada pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya ?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian yang tertulis dalam latar belakang, peneliti memberi batasan masalah yaitu mulai dari Juli 2019 hingga Januari 2021, pada pelayanan dan fasilitas yang diberikan Bandar udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan fasilitas terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya

Kajian Teori

Bandar udara Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*): 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.

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Menurut Kotler (2016) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Tjiptono (2014:317), fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa di tawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan elemen utama dari sebuah usaha jasa, oleh karena itu kondisi interior serta kebersihan harus dipertimbangkan oleh pihak perusahaan demi tercapainya suatu kepuasan terhadap pihak konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2018:138), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas.

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Data

1. Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang ada dalam penelitian ini merupakan data dari penyebaran kuesioner yang bersumber pada responden yang berjumlah 100 Penumpang Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.
2. Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder

adalah buku-buku, literatur, artikel, jurnal, serta situs di internet yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

3.2 Pengambilan Sampel dan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik nonprobability sampling dengan metode sampling insidental untuk menentukan sampel penelitian. Menurut Sugiyono (2018:136) nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

3.3 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu Pelaksanaan Penelitian akan tergantung pada keberadaan sumber data dan tujuan penelitian. Dan juga tergantung pada cakupan penelitian, dan bagaimana cara peneliti mengatur waktu yang ada. Adapun waktu yang akan digunakan peneliti yaitu mulai dari Tanggal 1 September sampai tanggal 30 September dan hingga memenuhi ketentuan sidang skripsi. Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Peneliti memilih penelitian ditempat tersebut karena peneliti ingin mengetahui apakah Penumpang puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

3.4 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018:482) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Saat melakukan suatu penelitian, kita perlu menganalisis data agar data tersebut mudah dipahami. Analisis data juga diperlukan agar kita mendapatkan solusi atas permasalahan penelitian yang tengah dikerjakan.

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji Validitas menurut Sugiyono (2017:125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019:176) Hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel

adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi.

2. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda Menurut Arifin (2017), terdapat satu variabel tergantung dan dua atau lebih variabel bebas. Peneliti menggunakan analisa regresi berganda dikarenakan dalam penelitian ini memiliki lebih dari satu variabel. Hal ini untuk menunjukkan hubungan antara variabel bebas (X_1 , X_2) terhadap variabel tetap (Y), sehingga dapat mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

3. Uji Hipotesis

a. Uji T

Menurut Sugiyono (2010) Uji T adalah salah satu test statistik yang dipergunakan untuk menguji kebenaran atau kepaluan hipotesis nihil yang menyatakan bahwa diantara dua buah mean sampel yang diambil secara *random* dari populasi yang sama, tidak terdapat perbedaan yang signifikan.

b. Uji F

Menurut Ghozali (2016, p. 96), uji F dilakukan dengan membandingkan hasil perhitungan nilai F dengan nilai F menurut tabel. Bila nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel, maka H_0 ditolak dan menerima H_1 .

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan SPSS 22 dan taraf signifikan 10% , jika r hitung $>$ r tabel maka instrumen tersebut dinyatakan valid. Berdasarkan data yang diperoleh dapat dilihat dari Rhitung dengan Rtabel masing-masing variabel pelayanan, fasilitas dan kepuasan penumpang menunjukkan bahwa pernyataan memiliki Rhitung lebih dari Rtabel 0,165. Maka hasil uji pada semua butir pernyataan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, dan konsistensi meskipun kuesioner ini digunakan dua kali atau lebih pada lain waktu. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan dalam kuesioner yang telah dinyatakan valid. Dalam penelitian ini pengukuran reliabilitas menggunakan program SPSS 22.

Pertanyaan	Cronbach's Alpha if Item Deleted	skala nunnaly	Keterangan
X1.1	0,965	0,60	RELIABEL
X1.2	0,981	0,60	RELIABEL
X1.3	0,963	0,60	RELIABEL
X1.4	0,962	0,60	RELIABEL
X1.5	0,968	0,60	RELIABEL
X2.1	0,955	0,60	RELIABEL
X2.2	0,956	0,60	RELIABEL
X2.3	0,952	0,60	RELIABEL
X2.4	0,950	0,60	RELIABEL
X2.5	0,950	0,60	RELIABEL
X2.6	0,951	0,60	RELIABEL
X2.7	0,968	0,60	RELIABEL
X2.8	0,949	0,60	RELIABEL
X2.9	0,960	0,60	RELIABEL
X2.10	0,952	0,60	RELIABEL
X2.11	0,951	0,60	RELIABEL
Y1	0,969	0,60	RELIABEL
Y2	0,964	0,60	RELIABEL

Y3		0,967	0,60	RELIABEL
Y4	b	0,967	0,60	RELIABEL
Y5	e	0,968	0,60	RELIABEL
	r			
	d			

asarkan hasil uji reliabilitas, dilihat dari nilai cronbach's alpha masing-masing variabel ini > 0.60 artinya variabel-variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel bebas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap variabel Terikat Kepuasan Penumpang (Y).

Tabel 4.11 Uji Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model	D	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.379	.797		1.730	.087
	Pelayanan	.630	.084	.654	7.514	.000
	Fasilitas	.142	.042	.297	3.411	.001

Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber : Hasil Output SPSS2

Dari hasil analisis regresi linear berganda diatas, dapat disimpulkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 1,379 + 0,630 X1 + 0,142 X2 + \epsilon$$

Interpretasi dari persamaan diatas yaitu :

$$\text{Koefisien} = 1,379$$

Konstanta sebesar 1,379; artinya jika kepuasan (X1) dan Fasilitas (X2) nilainya adalah 0, maka kepuasan penumpang (Y) nilainya adalah 1,379.

Koefisien X1 = 0,630

Koefisien variabel pelayanan 0,630 maka dapat diartikan bahwa variabel ini berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan penumpang. Dan apabila variabel independen nya tetap maka pengaruh pelayanan akan bertambah sebesar 0,630.

Koefisien X2 = 0,142

Koefisien variabel fasilitas 0,142 maka dapat diartikan bahwa variabel ini berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan penumpang. Dan apabila variabel independen nya tetap maka pengaruh fasilitas akan bertambah sebesar 0,142.

3. Uji Hipotesis

a. Uji T

Uji T bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Uji T bertujuan menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian ini dilakukan menggunakan signifikansi level 0,05.

Tabel 4.12 Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.379	0.797		1.73	0.087
1 Pelayanan	0.63	0.084	0.654	7.514	0
Fasilitas	0.142	0.042	0.297	3.411	0.001

Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber : Hasil Output SPSS2

H1 : Terdapat pengaruh Pelayanan (X1) terhadap kepuasan penumpang (Y)

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikansi sebesar 0.000. signifikan level yang digunakan sebesar 5% , Maka $0.000 < 0.05$ yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan (X1) terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y). Untuk nilai T hitung pelayanan (X1) adalah $7,514 > 1,984$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan (X1) terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang (Y).

H2 : Terdapat pengaruh fasilitas (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y)

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikansi sebesar 0.001. Signifikan level yang digunakan sebesar 5% , maka $0.001 > 0.05$ yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X2) terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y). Untuk nilai T hitung fasilitas (X2) adalah $3,411 > 1,984$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X2) terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang (Y).

b. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 4.13 Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	647.305	2	323.652	316.682	.000 ^b
	Residual	99.135	97	1.022		
	Total	746.44	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan

il output SPSS22

H3 : Terdapat pengaruh Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) secara simultan terhadap kepuasan penumpang (Y)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai F hitung 316,682 dengan nilai signifikansi 0.000. signikansi level yang digunakan adalah sebesar 5%, maka $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara simultan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Untuk nilai F hitung $316,682 > 3,089$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang (Y).

4. Pembahasan

Setelah melakukan uji instrumen yaitu menggunakan uji regresi linear berganda dan uji simultan maka diperoleh faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang pada bandar udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Faktor pengaruh pelayanan ini memberikan hubungan positif terhadap kepuasan penumpang. Faktor pelayanan secara signifikan sangat berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang. Sedangkan untuk faktor pengaruh fasilitas juga memberikan hubungan yang positif terhadap kepuasan penumpang, jika nilai fasilitas meningkat maka nilai kepuasan penumpang juga akan meningkat. Faktor fasilitas secara signifikan sangat berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang. Secara simultan faktor pelayanan dan fasilitas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang pada bandar udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

1. Analisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut palangkaraya.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa analisis regresi linier berganda menunjukkan nilai yang positif terkait pelayanan yang bernilai 0,630 artinya apabila pelayanan meningkat maka akan semakin meningkat nya kepuasan penumpang, dan dibuktikan pula dengan hasil uji T maka variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dengan nilai sebesar 7,514 sehingga dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 dapat diterima yang berbunyi "Terdapat pengaruh antara pelayanan (X1) terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya".

2. Analisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa analisis regresi linier berganda menunjukkan nilai yang positif terkait pelayanan yang bernilai 0,142 artinya apabila fasilitas meningkat maka akan

semakin meningkat nya kepuasan penumpang, dan dibuktikan pula dengan hasil uji T maka variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dengan nilai 3,411 sehingga dapat dikatakan bahwa H0 ditolak dan H2 dapat diterima yang berbunyi "Terdapat pengaruh antara fasilitas (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya

3. Analisis pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

Pada pembahasan yang terkait dengan pelayanan dan fasilitas maka permasalahan dapat diselesaikan dengan melihat hasil dari penelitian yang dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner maka dari hasil uji simultan (uji F) yang bernilai sebesar 316,682 dengan nilai signifikan 0,000 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel X1 dan Variabel X2 berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H3 diterima yang berbunyi "Terdapat pengaruh secara simultan pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y) di bandar udara tjilik riwut Palangkaraya". Apabila pelayanan dan fasilitas ditingkatkan maka kepuasan penumpang akan semakin meningkat.

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan mengenai pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil yang diperoleh pada bab sebelumnya, secara parsial menunjukkan bahwa pelayanan dengan indikator *tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy* dan *credibility* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar udara Tjilik Riwut Palangkaraya yang bernilai sebesar 7,514 , Artinya bahwa variabel pelayanan mempunyai nilai yang positif.
2. Berdasarkan hasil yang diperoleh pada bab sebelumnya, secara parsial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya yang bernilai sebesar 3,411 , Artinya bahwa variabel Fasilitas mempunyai nilai yang positif.
3. Secara simultan terdapat pengaruh secara signifikan dari pelayanan

dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya yang bernilai sebesar 316,682, Artinya bahwa variabel pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan penumpang.

5.2 Saran

Pada bagian akhir ini, peneliti bermaksud mengajukan saran yang berhubungan dengan penelitian. Adapun saran yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. Disarankan kepada perusahaan agar dapat mempertahankan dan terus meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang diberikan sehingga kepuasan penumpang mengalami peningkatan di masa yang akan datang.
2. Bagi peneliti selanjutnya di masa yang akan datang diharapkan dapat memperdalam variabel dan pengukuran variabel penelitian sehingga dapat memudahkan penelitian selanjutnya dalam menilai pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang serta dapat memperluas sampel penelitian agar dapat memperoleh hasil yang bermacam-macam.
3. Diharapkan pengelola bandara Tjilik Riwut Palangkaraya dapat menambahkan fasilitas loket pembelian tiket, Agar dapat memudahkan penumpang untuk pembelian tiket secara offline.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, J. (2017). SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi. Jakarta: Kelompok Gramedia.
- Ghozali. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- ICAO, Internattional Civil Aviation Organization, 1999, Annex 14 *Air Traffic Services*, Montreal, Canada.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Siregar, Syofian. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS. Jakarta: KENCANAPRENADA MEDIA GROUP.
- Sugiyono (2019). Statistika untuk Penelitian. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 5 Nomor 1 (2023) 220-235 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691

DOI: 10.47476/reslaj.v5i1.1416

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy, 2014. Pemasaran jasa (Prinsip, Penerapan, penelitian). Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.