

## Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas Terminal Keberangkatan, dan Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima

Tri Nofiyati

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

[trinofiyati03@gmail.com](mailto:trinofiyati03@gmail.com)

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine whether the influence of service quality and departure terminal facilities on passenger satisfaction at Sultan Muhammad Salahuddin airport, Bima. The type of research taken is quantitative. The source of this research data is primary data that comes from distributing questionnaires with 50 samples, namely passengers who have traveled via air transportation at Sultan Muhammad Salahuddin Airport, Bima. This research uses Multiple Linear Regression analysis method. The results obtained from this study indicate that: (1) H1 service quality has a significant effect on passenger satisfaction at Sultan Muhammad Salahuddin Airport Bima (2) H2 available facilities have a significant effect on passenger satisfaction at Sultan Muhammad Salahuddin Airport Bima.*

**Keywords: Service, Facilities and Passenger Satisfaction.**

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Jenis penelitian yang di ambil adalah kuantitatif. Sumber data penelitian ini merupakan data primer yang berasal dari penyebaran kuesioner dengan 50 sampel yaitu penumpang yang pernah melakukan perjalanan melalui transportasi udara Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Penelitian ini menggunakan metode analisis Regresi Linear Berganda. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) H1 kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima (2) H2 fasilitas yang tersedia berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

**Kata Kunci : Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Penumpang.**

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Transportasi bisa diartikan usaha memindahkan, mengerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek berasal suatu kawasan ke daerah lain, di mana di tempat lain ini objek tadi lebih berguna atau bisa bermanfaat buat tujuan-tujuan eksklusif. Galat satu jasa layanan transportasi yg sering digunakan saat ini artinya transportasi udara yg memerlukan infrastruktur penunjang yaitu transportasi udara menjadi fasilitator yang mempertemukan penyedia jasa penerbangan (maskapai) dengan pengguna jasa penerbangan (penumpang).

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, bandar udara adalah 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.

Pelayanan menurut Kasmir (2017) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

Menurut Youti dalam Mardiyani & Murwatiningsih (2015) menyatakan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan petugas terhadap kepuasan penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima?

## 1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari terjadinya penyimpangan atau pelebaran pokok bahasan agar penelitian ini lebih terarah dan menggeser pembahasan sehingga tercapai tujuan penelitian, maka ruang lingkup pembahasannya, pada penelitian ini di batasi khusus masalah-masalah sebagai berikut :

1. Pengaruh kualitas pelayanan petugas terhadap kepuasan penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.
2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang yang ada di terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat pengaruh kualitas pelayanan petugas terhadap kepuasan penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.
2. Untuk mengetahui tingkat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

## Kajian Teori

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

Menurut Ahmad Tanzeh dan Suyitno (2018), Fasilitas diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas.

Goetsch dan David dalam Donni (2017) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi yang dinamis, yang berhubungan dengan jasa, produk, manusia serta proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013), kepuasan penumpang adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1. Jenis Data**

1. Data Primer Data primer adalah sumber data yang didapatkan langsung kepada pengumpul data, Sugiyono (2018). Data diperoleh dari angket yang dibagikan kepada responden, kemudian responden akan menjawab pertanyaan sistematis. Pilihan jawaban juga telah tersedia, responden memilah jawaban yang sesuai dan dianggap benar setiap individu.
2. Data Sekunder Menurut Sugiyono (2018) data yang tidak diberikan secara langsung kepada pengumpul data disebut data sekunder, biasanya dalam bentuk file dokumen atau melalui ornglain. Peneliti mendapatkan tambahan data melalui berbagai sumber, mulai dari buku, jurnal online, artikel, berita dan penelitian terdahulu sebagai penunjang data maupun pelengkap data.

### **3.2 Pengambilan sampel dan data**

Metode pengambilan sampel dilakukan bertahap dengan *Simple Random Sampling* tahap pertama dengan mencari jumlah populasi dengan melihat secara langsung penumpang yang ada di bandar udara sultan muhammad salahuddin bima. Pengambilan data menggunakan data primer. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada para penumpang yang ada di bandar udara sultan muhammad salahuddin bima melalui link yang diberikan oleh peneliti.

### **3.3 Waktu Dan Tempat Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian pada tanggal 1 September – 30 September 2021 di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, yang terletak di Jl. St. Salahuddin No. 22 Kelurahan Belo, Kecamatan Palibelo, Kabupaten Bima, Provinsi Nusa Tenggara Barat.

### **3.4 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data adalah metode atau cara untuk mendapatkan data menjadi informasi tentang karakteristik data agar mudah dipahami dan juga berguna untuk menemukan solusi atas masalah yang terutama masalah tentang suatu penelitian.

## **1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

### **a. Uji Validitas**

Uji validitas adalah uji yang bertujuan untuk menilai apakah seperangkat alat ukur sudah tepat mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas menurut Sugiyono (2018) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Pengujian ini

dilakukan untuk menguji kesalahan setiap item pertanyaan mengukur variabelnya. Uji validitas menggunakan metode *Pearson Product Moment*. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada taraf kepercayaan 95% berarti instrumen adalah valid dengan nilai koefisien korelasinya lebih dari 0,278 maka pertanyaan tersebut dianggap valid.

## b. Uji Reabilitas

Pengertian reliabilitas menurut Sugiyono (2018) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh ( $r_{\alpha}$ )  $>$  0,60. Hal ini ditunjukkan apabila  $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$ , maka instrumen tersebut dapat diandalkan.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini dilakukan untuk memenuhi syarat analisis regresi linear, yaitu menguji kualitas data sehingga data diketahui keabsahannya dan menghindari terjadinya estimasi bias.

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan *Test Normality Kolmogorov-Smirnov*, menurut Menurut Ghozali (2016) dasar pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymptotic Significant*), yaitu:

- 1) Jika probabilitas  $>$  0,05 maka distribusi dari model regresi adalah normal.
- 2) Jika probabilitas  $<$  0,05 maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

### b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016) variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya diukur oleh nilai *cut off multikolinearitas* sebesar  $VIF \geq 10$  dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika  $VIF \geq 10$ , maka terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika  $VIF < 10$ , maka tidak terjadi multikolinearitas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Sunyoto (2016) menjelaskan bahwa penjelasan uji heteroskedastisitas sebagai berikut: Dalam persamaan regresi berganda perlu juga diuji mengenai sama atau tidak varian dari residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variasi dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Persamaan regresi yang baik adalah jika tidak terjadi heteroskedastisitas.

### d. Autokorelasi

Menurut Ghozali (2016) autokorelasi dapat muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu yang berkaitan satu sama lainnya. Permasalahan ini muncul karena residual tidak bebas pada satu observasi ke observasi lainnya.

Dengan hipotesis sebagai dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut (Ghozali, 2016):

- 1) Apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) kurang dari 5% atau 0,05, maka untuk  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal tersebut berarti data residual terjadi secara tidak acak (*sistematis*).
- 2) Apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih dari 5% atau 0,05, maka untuk  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal tersebut berarti data residual terjadi secara acak (*random*).

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Analisis Regresi Linier Berganda.

menurut Sugiyono (2018) Regresi linear berganda adalah model regresi linear dengan melibatkan lebih dari satu variable bebas atau predictor.

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel  $X_1$  (Kualitas Pelayanan), dan  $X_2$  (Fasilitas), dan  $Y$  (Kepuasan Penumpang). Persamaan regresi linier ganda dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan :

$Y$  = Kepuasan Penumpang

$A$  = Konstanta

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$  = Koefisien regresi

#### b. Uji T

Pengujian dilakukan dengan uji statistik dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1.  $H_0 : b_1 = 0$ , tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

$H_1 : b_1 \neq 0$ , terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

2.  $H_0 : b_2 = 0$ , tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang.

$H_1 : b_2 \neq 0$ , terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang.

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus uji t dengan taraf signifikan 5%, dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{\bar{y} - a - b_1x_1 - b_2x_2}{\sqrt{\frac{1}{n} \left( \frac{1}{n} \sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n} \right)}}$$

Sumber: Sugiyono (2018:184)

Keterangan :

n = Jumlah sampel

r = Nilai korelasi parsial

Kemudian hasil hipotesis thitung dibandingkan dengan ttabel, dengan ketentuan sebagai berikut :

Jika thitung > ttabel, maka H0 ditolak dan H1 diterima.

Jika thitung < ttabel maka H0 diterima dan H1 ditolak.

### c. Uji F

Pengujian ini menggunakan Uji F dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Merumuskan hipotesis. H0 : b1 = b2 = 0, maka tidak dapat berpengaruh terhadap secara simultan dari pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang.

H1 : b1 = b2 ≠ , maka terdapat pengaruh secara simultan dari pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang.

b. Menentukan tingkat signifikan,yaitu 5% atau 0,05 dan derajat bebas (db) = n – k -1, untuk mengetahui daerah f<sub>tabel</sub> sebagai batas daerah penerimaan dan penolakan hipotesis.

c. Menghitung nilai f<sub>hitung</sub> untuk mengetahui apakah variabel-variabel koefisien korelasi signifikan atau tidak. dengan rumus sebagai berikut:

$$F = R^2 / K (1-R^2) / (n-k-1)$$

Sumber : Sugiyono (2018:192)

Keterangan :

R<sup>2</sup> = Koefisien korelasi ganda yang telah ditentukan

K = Banyaknya variabel bebas

N = Ukuran sample

F = Fhitung yang selanjutnya dibandingkan dengan Ftabel (n-k-1) = Derajat kebebasan d. Perhitungan tersebut akan diperoleh F dengan pembilang K dan penyebut dk (n-k-1) dengan ketentuan sebagai berikut: Tolak H0 jika Fhitung > Ftable → Ha diterima (signifikan) Terima H0 jika Fhitung < Ftable → Ha ditolak (tidak signifikan).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1 Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Berdasarkan data tabel diatas, dapat dilihat hasil dari r<sub>hitung</sub> dengan r<sub>tabel</sub> masing-masing variabel pelayanan, fasilitas dan kepuasan penumpang menunjukkan bahwa butir pernyataan memiliki r<sub>hitung</sub> lebih dari r<sub>tabel</sub> (0,278). Oleh

karena itu, bahwa hasil uji validitas pada semua butir pernyataan dapat dinyatakan valid.

## b. Uji Reabilitas

Tabel 3.1

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
X1	0,795	Realiabel
X2	0,788	Realiabel
Y	0,792	Realiabel

Sumber : Hasil analisis data SPSS

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa semua butir pernyataan diantara variabel kualitas pelayanan (0.795), fasilitas (0,788) dan kepuasan penumpang (0,792) dinyatakan reliabel. Karena nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

## 4.2 Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Berdasarkan dari tabel diatas pengujian one sample Kolmogorov-test menghasilkan asymptotic sebesar  $0,000 \leq 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel tidak berdistribusi normal.

### b. Multikolinieritas

Berdasarkan data pada tabel diatas bahwa nilai VIF (*Variances Inflation Factor*) pada tabel variasi independen sebesar 2.237 dan angka *tolerances* sebesar 0,447 dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multilonearitas dikarenakan nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* > 0,1.

### c. Autokorelasi

Berdasarkan data dari analisis DW diperoleh sebesar 2,346, sedangkan nilai DW tabelnya batas bawah (dl =1,462 dan du=1,628) dan batas atas (4-du = 2,372).

Dari data diatas dapat dibuat persamaan sebagai berikut :

$$1,628 < 2,346 < 2,372$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat diketahui bahwa tidak terjadi autokorelasi dalam penelitian ini.

### d. Heteroskedastisita

Berdasarkan pada gambar pola *Scatterplot* diatas dapat disimpulkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tidak mempunyai pola yang teratur. Sehingga dapat dibilang variabel bebas tidak terjadi Heteroskedastisitas, maka bisa digunakan untuk memprediksikan kepuasan penumpang berdasarkan variabel independen yang terdiri dari pelayanan dan fasilitas.

**4.3 Uji Hipotesis**

**a. Uji Regresi Linear Berganda**

**Tabel 3.2**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	-.998	3.879		-.257	.798
	P	.647	.160	.502	4.040	.000
	F	.552	.182	.377	3.033	.004

Sumber : Hasil analisis data SPSS

Berdasarkan tabel di atas  $F_{hitung}$  adalah 48.933 Berdasarkan tabel F dan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 5% diketahui bahwa  $F_{tabel}$  dengan  $df1 = k - 1 = 3-1=2$  dan  $df2 = n-k = 50-3= 47$  maka  $F_{tabel} (df1) (df2) = 3,195$ .

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh  $F_{hitung} = 48,933$  sedangkan  $F_{tabel} = 3,195$ . Maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

**b. Uji T**

**Tabel 3.3**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.998	3.879		-.257	.798		
	P	.647	.160	.502	4.040	.000	.447	2.237
	F	.552	.182	.377	3.033	.004	.447	2.237



Sumber : Hasil analisis data SPSS

Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh pada tabel diatas dengan taraf signifikansi 0,05 (5%) dengan derajat kebebasan (df) =  $n - k - 1 = 50 - 3 - 1 = 46$ . Dengan ketentuan tersebut maka diperoleh  $t_{tabel} = 1,678$  kesimpulan dalam pengujian  $t_{hitung}$  adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan (X1)

Dapat dilihat dari tabel di atas bisa diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  pelayanan (X1) sebanyak 4,040 lebih besar 1.678 ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima merupakan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Semakin baik pelayanan yg diberikan maka semakin tinggi kepuasan penumpang.

2. Fasilitas (X2)

Dapat dilihat dari table diatas diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  fasilitas (X2) sebanyak 3,033 lebih berasal 1,678 ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima merupakan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Semakin baik fasilitas yang diberikan semakin tinggi kepuasan penumpang.

c. Uji F

Tabel 3.4

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1160.559	2	580.279	48.933	.000 <sup>b</sup>
	Residual	557.361	47	11.859		
	Total	1717.920	49			

Sumber : hasil analisis data SPSS

Berdasarkan tabel di atas  $F_{hitung}$  adalah 48.933 Berdasarkan tabel F dan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 5% diketahui bahwa  $F_{tabel}$  dengan  $df_1 = k - 1 = 3 - 1 = 2$  dan  $df_2 = n - k = 50 - 3 = 47$  maka  $F_{tabel} (df_1) (df_2) = 3,195$ .

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh  $F_{hitung} = 48,933$  sedangkan  $F_{tabel} = 3,195$ . Maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

**d. Uji Koefisien Determinasi R Square (R<sup>2</sup>)****Tabel 3.4**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.822 <sup>a</sup>	.676	.662	3.444	2.346

Sumber : Hasil analisis data SPSS

Berdasarkan data tabel hasil output di atas menunjukkan bahwa pada kolom *Adjusted R Square* diketahui jumlah persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas adalah sebesar 0,662 atau 66,2%. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel bebas (variabel kualitas pelayanan, fasilitas) terhadap variabel terikat (kepuasan penumpang) adalah sebesar 66,2%, sedangkan sisanya ( $100 - 66,2\% = 33,8\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

**e. Pembahasan**

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Kualitas pelayanan (X1) yaitu jasa yang diberikan oleh petugas dapat menciptakan suatu tanggapan positif dari penumpang terhadap petugas serta menghasilkan suatu kepuasan dari penumpang itu sendiri. Variabel (X1) kualitas pelayanan mempunyai kontribusi pengaruh terhadap kepuasan penumpang dengan hubungan positif dan signifikan yang dibuktikan pada uji T dengan nilai T tabel 1.678 dan nilai Thitung sebesar 4,040 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Dikatakan nilainya yang positif dan signifikan karena nilai yang diperoleh menunjukkan hasilnya positif dan nilai signifikannya di bawah standar uji yaitu dibawah  $< 0,05$  sehingga dapat dikatakan signifikan.

2. Fasilitas (X2) yaitu barang yang di sediakan oleh bandara yang dapat menciptakan suatu tanggapan positif dari penumpang terhadap bandara serta menghasilkan suatu kepuasan oleh penumpang itu sendiri. Variabel (X2) fasilitas mempunyai kontribusi pengaruh terhadap kepuasan penumpang dengan hubungan positif dan signifikan yang dibuktikan pada uji T dengan nilai T tabel 1.678 dan Thitung sebesar 3.033 dan nilai signifikan sebesar 0,004. Dikatakan nilainya yang positif dan signifikan karena nilai yang diperoleh menunjukkan hasilnya positif dan nilai signifikannya di bawah standar uji yaitu dibawah  $< 0,05$  sehingga dapat dikatakan signifikan.

## KESIMPULAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima dapat disimpulkan dari bahwa :

Hasil dari uji F menunjukkan bahwa pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Dengan nilai sebesar  $48.933 > 3,195$ . Apabila pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh bandar udara meningkat maka pengaruh yang diberikan pelayanan dan fasilitas akan mengalami peningkatan, dan begitu pula sebaliknya jika pelayanan dan fasilitas kurang maka pelayanan dan fasilitas akan mengalami penurunan.

Hasil dari uji T menunjukkan bahwa pelayanan (X1) secara persial berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Dengan nilai sebesar  $t_{hitung} 4,040$  lebih dari  $t_{tabel} 1,678$  ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ). maka hasilnya adalah H1 diterima dan H0 ditolak. Jika pelayanan semakin meningkat maka apa yang penumpang harapkan terhadap pelayanan yang diberikan di Bandar Udara Sultan Muhaammad Salahuddin Bima dapat tercapai dan penumpang merasakan kepuasan.

Fasilitas (X2) secara persial berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di bandara udara sultan muhammad salaahuddin bima, hal ini ditunjukkan dengan nilai pengaruh sebesar  $t_{hitung} 3,033$  lebih dari  $t_{tabel} 1,678$  ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ).

Pelayanan yang diberikan oleh petugas secara menyeluruh sudah berjalan dengan baik dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4.21 yakni dalam kategori sangat baik.

Fasilitas yang disedian oleh pihak pengelola bandar udara sultan muhammaad salahuddin bima secara menyeluruh sudah berjalan dengan baik dengan nilai rata-rata 4.23 yakni dalam kategori sanngat baik.

### 5.1 Saran

Petugas bandar udara sultan muhammad salahuddin bima diharapkan memberi respon cepat kepada para penumpang sehingga para penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Fasilita mengenai ketersediaan handsainitizer paling rendah dibandingkan dengan nilai yang lain. untuk itu pengelola bandar udara diharapkan sebaiknya menambah ketersediaan handsainitizer di beberapa bagian tempat yang terjangkau, sehingga para penumpang mudah dalam mendapatkan kebutuhan yang mereka perlukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Tanzeh & Suyitno (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Akademia Pustaka.  
Donni Junni Priansa. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.

- Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- ICAO, International Civil Aviation Organization, 1999, Annex 14 *Air Traffic Services*, Montreal, Canada.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2012, *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Mardiyani, Yuyun dan Murwatiningsih. 2015. *Pengaruh Fasilitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Kota Semarang*. Management Analysis Journal Vol 4 NO. 1. ISSN 2252-6552.
- Presiden Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 *Tentang Penerbangan*. 2008. Jakarta : Presiden Republik Indonesia
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2016. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama.