

PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERMINAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BANDAR UDARA MATAHORA-WAKATOBI

Ary Subiyantoro¹, Sri Wahyuning², Ode Sarni Sri Lestari³
^{1,2,3}Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta

Corresponding Author: ¹arysub63@amayogyakarta.ac.id, ²wahyuning@amayogyakarta.ac.id

Article History

Received: 09-09-2022

Revised: 26-09-2022

Accepted: 09-10-2022

Kata Kunci:

Fasilitas Ruang Tunggu,
Kepuasan Konsumen

Keywords:

Waiting Room Facilities,
Consumer Satisfaction

ABSTRAK:

Fokus penelitian ini adalah Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Terhadap Kepuasan Konsumen Bandar Matahora-Wakatobi. Dengan rumusan masalahnya yaitu seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan konsumen Bandar Udara Matahora- Wakatobi. Penulisan ini dilakukan pada 19 Februari Sampai 21 Maret 2022. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen atau penumpang dalam sehari adalah 78 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 65. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan penyebaran angket. Teknik sampling menggunakan teknik simple roudom sampling. Dalam penelitian, analisis data yang dilakukan dengan menggunakan perhitungan regresi linier sederhana. Berdasarkan skor yangdidapat dari hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan konsumen atau penumpang Bandar Udara Matahora-Wakatobi, dengan koefisien korelasi yang didapat sebesar 0,692 yang termasuk pada kategori kuat dengan taraf kesalahan 5%. Dengan demikian, kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta sebesar 48,3% dan sisanya 52,7% dipengaruhi faktor lain yang tidak masuk dalam variabel penulisan ini.

ABSTRACT:

The focus of this research is the Effect of Terminal Waiting Room Facilities on Customer Satisfaction at Bandar Matahora-Wakatobi. With the formulation of the problem, namely how much influence waiting room facilities have on customer satisfaction at Matahora-Wakatobi Airport. This writing was conducted from February 19 to March 21, 2022. The method used in this research is quantitative

associative. The population in this study were 78 consumers or passengers a day, with a total sample of 65. Data was collected by means of observation and questionnaires. sampling technique used a simple random sampling technique. In this study, data analysis was carried out using simple linear regression calculations. Based on the scores obtained from the results of the study, it shows that there is a significant influence between waiting room facilities on consumer or passenger satisfaction at Matahora-Wakatobi Airport, with a correlation coefficient of 0.692 which is included in the strong category with an error rate of 5%. Thus, the quality of service affects the level of customer satisfaction at Terminal 3 Soekarno Hatta Airport by 48.3% and the remaining 52.7% is influenced by other factors that are not included in this writing variable.

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya di bidang kedirgantaraan berkembang dengan cepat. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain faktor kebutuhan akan jasa penerbangan yang terus meningkat seiring dengan perubahan zaman secara global. Permintaan akan jasa penerbangan yang semakin meningkat menuntut untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa transportasi. Dalam hal ini tidak sedikit peran dari PT Angkasa Pura I (persero) yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara di bawah Departemen Perhubungan yang bergerak di bidang pengelolaan dan pengusahaan jasa bandar udara di Indonesia. Salah satu faktor pendukung utama dalam keberhasilan pengelolaan dan pengusahaan Bandar udara adalah faktor keselamatan dan keamanan. Divisi Operasi PT Angkasa Pura I (persero) bertanggung jawab untuk menjaga keamanan, kenyamanan, dan keselamatan bandara. Salah satu kegiatan yang berhubungan dengan hal tersebut di atas adalah fasilitas di ruang tunggu bandara. Ruang tunggu bandara adalah sebuah ruangan yang digunakan untuk menunggu sebelum memasuki pesawat sebagai tempat menunggu, para penumpang diberikan pelayanan yang mengutamakan kenyamanan. Faktanya, masih banyak bandara di Indonesia yang masih kurang memperhatikan hal tersebut. Jumlah kursi yang terbatas serta sempitnya ruangan menjadi masalah klasik yang banyak ditemui di bandara-bandara di Indonesia, terutama bandara-bandara yang terletak di kota kecil. Di beberapa bandara, ruang tunggu ini tidak dilengkapi dengan penyejuk udara dan hampir di semua bandara ruang tunggu ini merupakan satu ruangan besar tanpa pemisah, sehingga seluruh penumpang berada dalam satu ruangan tersebut.

Keterbatasan dari bandara memang menjadi masalah utama. Bandara Matahora Wakatobi misalnya, dengan ruang tunggu yang kecil menyebabkan penumpang harus berdesak-desakan. Kursi yang tersedia tidak lagi memadai untuk menampung jumlah penumpang, kemudian fasilitas lain seperti AC, toilet, dan FIDS yang ada kadang mengalami kerusakan sehingga mengurangi kenyamanan para penumpang di ruang tunggu.

Sejalan dengan diberlakukannya perdagangan bebas se-Asia Tenggara (AFTA: Asean Free Trade Area) akan memberi kesempatan bagi setiap warga negara ASEAN dan dunia untuk bebas berdagang di daerah ASEAN dan dunia. Dengan AFTA tersebut maka akan semakin banyak produk maupun jasa yang dipasarkan baik yang diproduksi dari dalam atau

dari luar negeri. Hal ini akan memberi dampak keberuntungan bagi konsumen karena mempunyai kesempatan untuk memilih produk atau jasa yang sesuai dengan harapan dan keinginannya.

Semakin banyak pilihan produk atau jasa bagi konsumen mengharuskan perusahaan untuk memiliki suatu strategi keunggulan dalam bersaing agar dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya dan dapat memperoleh laba yang diharapkan. Strategi yang dilakukan oleh perusahaan sebaiknya memfokuskan pada harapan dan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka konsumen akan merasa tidak puas apabila kinerja sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa puas. Sedangkan apabila kinerja melebihi harapan maka konsumen akan sangat puas. Masyarakat semakin kritis dalam menilai suatu kualitas fasilitas ruang tunggu. Ini disebabkan oleh semakin tingginya tingkat kesadaran akan hak untuk memperoleh pelayanan dengan sebaik-baiknya. Kesadaran itu sangatlah tinggi dalam lingkup pelayanan transportasi udara, karena Wakatobi merupakan salah satu kabupaten dari sepuluh top destinasi pariwisata nasional dengan itu konsumen atau penumpang di Bandara Udara Matahora tergolong kelas menengah keatas. Fasilitas ruang tunggu Bandar udara Matahora-Wakatobi memang masih jauh dari kata kata sempurna. Minimnya fasilitas seperti kursi di ruang tunggu mengaruskan penumpang ataupun konsumen menunggu diluar bahkan ada juga yang berdiri. Salah satu penyebab utama dari kurang fasilitas ruang tunggu di Bandar udara Matahora adalah kurangnya sentuhan dari pemerintah daerah, dan juga pemerintah pusat terkhusus kementerian perhubungan.

Dari beberapa fasilitas yang ada di Bandara yang menjadi perhatian penulis yaitu mengenai fasilitas Ruang Tunggu terminal, karena fasilitas ruang tunggu langsung menjadi tujuan dan berkumpulnya pengguna jasa penerbangan. Maka untuk memenuhi permintaan dari konsumen sehingga konsumen merasa betah dan dapat memenuhi kebutuhan selama menunggu penerbangan, maka didalam fasilitas ruang tunggu tersebut juga terdapat fasilitas – fasilitas penunjang (jasa non aero) yang nantinya konsumen dapat menikmatinya secara langsung sehingga tidak merasa jenuh saat menunggu. Fasilitas yang memadai dan mencukupi yang diberikan pihak bandara diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen sebagai sarana penunjang penerbangan serta memudahkan konsumen untuk mendapatkan yang mereka butuhkan tanpa harus membeli dari luar lingkungan Bandara. Bandar udara matahora kabupaten Wakatobi didirikan pada tahun 2007 dan mulai beroperasi pada tahun 2009 dengan penerbangan perdana Maskapai Susi Iar dengan jenis Pesawat Cessna berkapasitas 12 seat, melayani rute penerbangan Wakatobi-Kendari PP.

Seiring perkembangan pembangunan dan mobilitas masyarakat di Kabupaten Wakatobi keberadaan Bandara Matahora terus mengalami peningkatan, baik dari kualitas pelayanan pada sisi terminal bandara maupun layanan penerbangannya. Selain maskapai Susi Air, juga terdapat beberapa maskapai yang pernah beroperasi di Bandara Matahora antara lain Ekspres Air dan Merpati Air Lines. Sampai dengan tahun 2012 Bandara Matahora telah memiliki panjang landasan 2500 M dengan Runway 2000 M dan Uprond 103 x 73 M, Bandara Matahora juga telah dilengkapi dengan terminal penumpang. Saat ini layanan penerbangan di Bandara Mtahora dilayani oleh Maskapai dengan rute Makassar-Kendari PP.

Rumusan Masalah

Apakah ada pengaruh Fasilitas terminal RUANG Tunggu Bandara Matahora Terhadap Kepuasan Konsumen?

LANDASAN TEORI

1. Kajian Empiris

Bandar udara menurut UU No. 1 tahun 2019 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 dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Menurut Kotler (2014: 83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut Equality Theory, teori seseorang akan puas apabila rasio hasil yang dibandingkan dengan yang digunakan terasa adil. Dengan kata lain kepuasan terjadi apabila konsumen merasakan bahwa hasil inputnya proporsional terhadap rasio yang sama dibandingkan yang diperoleh orang lain (Oliver dan De Saebo. 2012, dalam Tjiptono 2015).

Pengertian kepuasan konsumen menurut Walker, et al. (2014) adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dapat terpenuhi. Secara umum, kepuasan konsumen dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya.

Ada beberapa metode yang dapat diterapkan oleh setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan konsumen (juga konsumen perusahaan pesaing). Kotler (2016) mengemukakan 2 indikator untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (customer oriented) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para konsumennya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Misalnya dengan menggunakan media kotak saran, menyediakan kartu komentar atau menyediakan saluran telepon khusus (customer hot lines).

b. Survei kepuasan konsumen

Penelitian kepuasan konsumen dilakukam dengan menggunakan metode survey, misalnya melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi.

2. Kajian Teori

Bandar udara menurut UU No. 1 tahun 2019 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 dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Menurut Kotler (2014: 83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen

dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut Oliver dan DeSarbo. 2012:496, dalam Tjiptono 2015:36) seseorang akan puas apabila rasio hasil (outcome) yang diperolehnya dibandingkan dengan input yang digunakan terasa adil. Dengan kata lain kepuasan terjadi apabila konsumen merasakan bahwa hasil teradap inputnya proporsional terhadap rasio yang sama (outcome dibandingkan input) yang diperoleh orang lain

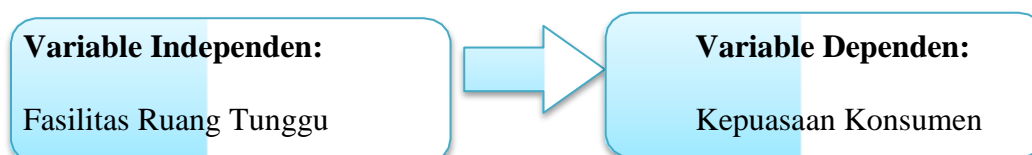
Teori kepuasan konsumen sangat beraneka ragam karena masih terus mengalami perkembangan sehingga belum tercapai kesepakatan tentang konsep yang paling efektif. Equality Theory, menurut teori ini, seseorang akan puas apabila rasio hasil yang dibandingkan dengan yang digunakan terasa adil. Dengan kata lain kepuasan terjadi apabila konsumen merasakan bahwa hasil inputnya proporsional terhadap rasio yang sama dibandingkan yang diperoleh orang lain (Oliver dan De Saebo. 2012, dalam Tjiptono 2015).

Pengertian kepuasan konsumen menurut Walker, et al. (2014) adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dapat terpenuhi. Secara umum, kepuasan konsumen dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya. Day dan Wilton (Nasution, 2014) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja akan dirasakan setelah pemakaiannya. Sama dengan Tjiptono (2015) yang mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen adalah respon konsumen pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah konsumsi produk. Sementara itu, Engel et al dalam Nasution (2014) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan.

3. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penulisan ini akan menjelaskan mengenai masalah pokok penulisan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan konsumen. Dengan mengacu pada beberapa penelitian terdahulu maka kerangka penelitian ini memasukan variable kepuasan konsumen yang mempengaruhi fasilitas ruang tunggu. Kerangka penelitian ini digunakan untuk mempermudah jalan pemikiran terhadap masalah yang akan dibahas.

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2022

4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis (*hypo*: sebelum; *thesis*: pernyataan, pendapat) adalah suatu pernyataan yang pada waktu diungkapkan belum diketahui kebenarannya, tetapi memungkinkan untuk diuji dalam kenyataan empiris (Gulo, 2012). Berdasarkan rumusan masalah, hipotesis, dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

Ho : Tidak pengaruh antara fasilitas ruang tunggu terminal terhadap kepuasan konsumen di Bandar Udara Matahora.

Ha : Ada pengaruh antara fasilitas ruang tunggu terminal terhadap kepuasan konsumen di Bandar Udara Matahora.

METODE PENELITIAN

Tempat penelitian di Bandar Udara Matahora Kabupaten Wakatobi. Penulisan ini menggunakan ragam kuantitatif. Kuantitatif menurut Sugiyono (2018), yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Kemudian digunakan skala likert yang pengukurannya sebagai berikut. (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini yaitu 78 Penumpang, hal ini diambil dari jumlah rata-rata penumpang Periode 19 Februari 2022 sampai dengan 21 Maret 2022 yang sedang berada di Ruang Tunggu di Bandar Udara Matahora Kabupaten Wakatobi. Maka ukuran sampel minimal yang diteliti berjumlah 65 orang dari seluruh populasi untuk mengetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan konsumen. Sugiyono menyatakan bahwa, "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut" (Sugiyono, 2018). Pengambilan sampel dalam penulisan ini menggunakan teknik simple random sampling. Simple random sampling merupakan pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2018). Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif sehingga pembahasan berupa angka-angka dan data dianalisis dengan menggunakan metode statistik. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Yaitu cara pengumpulan data dengan menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis, untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden (Nawawi, 2012:177).

Hasil Penelitian Statistik Deskriptif

Responden dalam penelitian ini adalah penumpang berjenis kelamin laki-laki memiliki jumlah 38 orang (58,5%) dan perempuan sebanyak 27 orang (41,5%) ini menunjukkan bahwa frekuensi jumlah konsumen atau penumpang di Bandar Udara Matahora Kabupaten Wakatobi lebih didominasi oleh laki-laki dibandingkan dengan perempuan. Usia responden yang paling banyak antara 30-39 Tahun yaitu sebanyak 30 responden (46,2%), diikuti oleh usia 40-50 Tahun yaitu sebanyak 21 responden (32,3%), dan selanjutnya diikuti oleh usia 20-29 Tahun yaitu sebanyak 14 responden (21,5%). Pendidikan responden sejumlah 19 responden atau 29,2%, kemudian berpendidikan SD-SMP, 19 responden (29,2%) berpendidikan SMA/ sederajat, dan 27 responden (41,0%) berpendidikan D3-S1 Keatas

Serta karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan Pelajar/Mahasiswa sejumlah 13 responden (20,0%), kemudian yang terbanyak didominasi PNS sejumlah 22 responden (33,8%), Swasta sejumlah 16 responden (24,6%) dan yang lainnya 14 responden (21,5%).

HASIL DAN PEMBAHASAN**a. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas****1. Hasil Uji Validitas**

Untuk perhitungan validitas menggunakan program IBM SPSS Statistik 20. Suatu item pertanyaan dinyatakan valid jika koefisien korelasi setiap butir skor total harus positif, peluang alfa 5% dan koefisien korelasi lebih besar dibandingkan dengan r tabel dengan $df = N-2$ ($65-2 = 63$). (Isna, 2013: 341). Dalam pengukuran ini sampel uji validitas diambil sebanyak 65 responden dan diolah dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika r hitung $>$ r tabel, maka pernyataan tersebut dikatakan valid.
- b) Jika r hitung $<$ r tabel, maka pernyataan tersebut dikatakan tidak valid.

Table 4.5
Hasil Uji Validitas

| Variabel | Pernyataan | R hitung | R tabel | Keterangan |
|--------------------------|--------------|----------|---------|------------|
| Fasilitas (X) | Pernyataan 1 | 0,417 | 0,244 | Valid |
| | Pernyataan 2 | 0,679 | 0,244 | Valid |
| | Pernyataan 3 | 0,612 | 0,244 | Valid |
| | Pernyataan 4 | 0,542 | 0,244 | Valid |
| | Pernyataan 5 | 0,459 | 0,244 | Valid |
| | Pernyataan 6 | 0,716 | 0,244 | Valid |
| | Pernyataan 7 | 0,695 | 0,244 | Valid |
| | Pernyataan 8 | 0,730 | 0,244 | Valid |
| Kepuasan Konsumen (Y) | Pernyataan 1 | 0,743 | 0,244 | Valid |
| | Pernyataan 2 | 0,672 | 0,244 | Valid |
| | Pernyataan 3 | 0,793 | 0,244 | Valid |
| | Pernyataan 4 | 0,725 | 0,244 | Valid |

Sumber: Data Primer Diolah Dengan SPSS (2022)

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan dari variabel fasilitas ruang tunggu terminal Bandar Udara Matahora, dan kepuasan konsumen memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Maka dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

2. Uji Reliabilitas

Untuk perhitungan reliabilitas menggunakan program IBM SPSS 20. Suatu pertanyaan dikatakan reliabel apabila Koefisien Alpha $>$ r tabel. Nilai r tabel dalam penelitian ini yaitu 0,244 ($N = 63$, $\alpha = 5\%$). Kriteria pengujian reliabilitas:

- a) Jika r hitung $>$ r tabel, berarti pernyataan tersebut dinyatakan reliabel.
- b) Jika r hitung $<$ r tabel, berarti pernyataan tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Nilai Hitung <i>Cronbach Alpha</i> | Nilai r tabel | Keterangan |
|----------------------------|---------------------------------------|--------------------|------------|
| Fasilitas Ruang Tunggu (X) | 0,746 | 0,244 | Reliabel |
| Kepuasan Konsumen (Y) | 0,792 | 0,244 | Reliabel |

Sumber: Data Primer Diolah Dengan SPSS (2022)

Dari tabel 4.6 menunjukkan bahwa item dalam fasilitas ruang tunggu terminal Bandar Udara Matahora dan kepuasan konsumen dinyatakan reliabel. Karena berdasarkan keterangan dari masing-masing variable *Cronbach Alpha* lebih besar dari r tabel (*Cronbach Alpha* >0,244). Sehingga seluruh atribut penelitian dinyatakan reliabel dan kuisisioner telah memenuhi syarat reliabilitas. Instrumen yang reliabel artinya apabila digunakan kembali untuk mengukur variabel yang sama akan menghasilkan data yang relatif sama.

b. Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Dalam penulisan ini dilakukan uji t atau uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh variabel bebas (X) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 4.8
Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji T)
Coefficientsa

| Model | Unstandardized | | Standardized | T | Sig. |
|----------------------------|----------------|------------|--------------|-------|------|
| | Coefficients | | Coefficients | | |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 1.129 | 1.870 | | .604 | .548 |
| : 1 fasilitas ruang tunggu | .452 | .058 | .701 | 7.800 | .000 |

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen
Sumber: Data Primer Diolah Dengan SPSS (2022)

Berdasarkan pada tabel 4.8 diketahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (individual) terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

Diketahui t hitung reliabilitas sebesar 7,800 dan t tabel sebesar 2,000 maka perbandingan t hitung dengan t tabel didapatkan hasil $7,800 > 2,000$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$. Jadi variabel reliabilitas atau *reliability* (X) secara parsial berpengaruh terhadapkepuasan konsumen atau penumpang di Bandar Udara Matahora Kabupaten Wakatobi.

Sedangkan perbandingan nilai signifikansinya dengan tingkat kesalahan yang ditentukan sebesar 0,05 adalah $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan tingkat signifikan lebih kecil daripada tingkat kesalahan, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya reliabilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen atau penumpang di Bandar Udara Matahora Kabupaten Wakatobi.

2. Uji Koefisiensi Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan independen atau sebaliknya sejauh mana kontribusi variabel independen mempengaruhi. Hasil uji koefisien determinasi (R²) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary

| Mode | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|------|-------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .701a | .491 | .483 | 1.44579 |

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Ruang Tunggu x
 Sumber: Data Primer Diolah Dengan SPSS (2022)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,483. Hal ini berarti 48,3% variabel dependen berupa kepuasan konsumen atau penumpang yang merasakan fasilitas Bandar Udara Matahora Kabupaten Wakatobi dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu fasilitas ruang tunggu. Sedangkan sisanya sebesar 52,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam variabel penulisan ini.

Berdasarkan hasil pengujian statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa secara parsial (individu) variabel X (fasilitas ruang tunggu) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen atau penumpang (Y). Penjelasan masing-masing pengaruh dari variabel dijelaskan sebagai berikut:

Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu (X) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil penulisan yang dapat dilihat pada tabel diperoleh t hitung sebesar 7,800 sedangkan t tabel 2,000 sehingga t hitung 7,800 > t tabel 2,000 dan signifikan 0.000 < 0.05 maka Ha diterima dan H0 ditolak, yang menyatakan secara parsial fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Bandar Udara Matahora Kabupaten Wakatobi.

Teori fasilitas oleh Fandy Tjiptono bahwa, fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan, memperlancar pelaksanaansuatu usaha. Menurut Fandy Tjiptono (2012) pada sejumlah tipe jasa, persepsiyang terbentuk dari interaksi antara konsumen dengan fasilitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kualitas fasilitas bersangkutan di mata konsumen.

Selaras dengan teori tersebut, penyediaan fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Matahora Kabupaten Wakatobi sangat baik, cenderung memberikan sebuah respon terhadap perilaku konsumen. Konsumen yang berkunjung mayoritas masyarakat sekitar Wakatobi. Berdasarkan fakta di lapangan menunjukkan bahwa fasilitas yang ditawarkan oleh Bandar Udara Matahora Kabupaten Wakatobi terkait Penampilan fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, serta AC, serta unsur pendukung sudahbaik. Fasilitas inilah yang membuat konsumen ingin kembali lagi berkunjung di Wakatobi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan terhadap variabel fasilitas ruang tunggu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen atau penumpang Bandar Udara Matahora Kabupaten Wakatobi. Hal ini menunjukkan dengan hasil positif, perbandingan t hitung dengan t tabel didapatkan hasil 7,800 > 2,000 atau t hitung > t tabel dan signifikan 0.000 < 0.05 maka Ha diterima dan H0 ditolak. Jadi variabel reliabilitas atau *reliability* (X) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen atau penumpang di Bandar Udara Matahora Kabupaten Wakatobi.

1. Persaman regresi sederhana dalam penelitian LTA yaitu : $Y = 1,129 + 0,452 X$

a. Konstanta (α) = 1,129

Nilai konstanta positif menunjukkan positif variabel independen, dimana jika variabel bebas yang terdiri dari variabel fasilitas ruang tunggu terminal bandara (X) dianggap sama dengan nol, maka variable kepuasan konsumen atau penumpang di Bandar Udara Matahora Kabupaten Wakatobi sebesar 1,129 satuan.

b. Koefisien $b = 0,452$ X (Fasilitas Ruang Tunggu Terminal) Menunjukkan bahwa variabel fasilitas ruang tunggu terminal memiliki berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,452 dengan makna berpengaruh positif yang artinya jika fasilitas ditingkatkan 1 satuan saja maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,452 satuan. Sebaliknya jika fasilitas diturunkan 1 satuan saja maka kepuasan konsumen menurun 0,452 satuan dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.

2. Hasil koefisien determinasi menunjukkan angka yang masih cukup rendah.

Bagi penulis lain masih sangat terbuka peluang untuk melakukan penelitian serupa dan disarankan memilih atau menambahkan variable lain yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Karena masih banyak variabel lain diluar penelitian ini yang mungkin mempengaruhi kepuasan konsumen. Berdasarkan table menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,483. Hal ini berarti 48,3% variabel dependen berupa kepuasan konsumen atau penumpang yang merasakan fasilitas bandar udara Matahora Kabupaten Wakatobi dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu fasilitas ruang tunggu. Sedangkan sisanya sebesar 52,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam variable penulisan ini.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan tentang pengaruh variable dampak psikologis, etos kerja dan omset pengaruh yang cukup signifikan terhadap variabel produktivitas UMKM di Kabupaten Sleman Yogyakarta tahun 2021, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Hasil uji R Square (koefisien determinasi) dalam penelitian ini sebesar 0,722 atau 72,2% (R Square $\times 100\%$). Artinya besarnya pengaruh variable dampak psikologis, etos kerja dan omset pengaruh yang cukup signifikan terhadap variabel produktivitas UMKM di Kabupaten Sleman Yogyakarta tahun 2021 adalah sebesar 72,2%, sedangkan sisanya 27,8% harus dijelaskan oleh faktor-faktor penyebab lainnya yang berasal dari luar metode penelitian ini. Variabel lain yang dimaksud dapat berupa peningkatan motivasi, sarana prasarana, situasi lingkungan yang aman dari pandemi, dan lain-lain.

Hasil uji F ditentukan bahwa f hitung $>$ f tabel ($61,355 > 4,342$), maka jika f hitung $>$ f tabel maka H_0 ditolak secara statistik adalah signifikan, dari hasil uji f nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$) berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel dampak psikologis, etos kerja dan omset pengaruh yang cukup signifikan terhadap variabel produktivitas UMKM di Kabupaten Sleman Yogyakarta tahun 2021.

Persamaan regresi berganda yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : $Y = -0.164 + 0.355 X_1 + 0.447 X_2 + 0.253 X_3$. Menunjukkan bahwa semua variable X berpengaruh secara positif dalam peningkatan nilai variable Y.

Saran.

Setelah mengambil kesimpulan dari penulisan ini, saran penulis baik untuk dipertahankan, sebagai berikut:

1. Fasilitas yang sudah ada di Bandar Udara Matahora Kabupaten Wakatobi dapat dikatakan baik sesuai harapan dengan kualitas yang ditawarkan dan manfaat yang dirasakan. Untuk itu saran penulis sebaiknya fasilitas saat ini perlu dipertahankan, dan terus melakukan perubahan atau berusaha menambah fasilitas baru itu sangat baik dan dapat memaksimalkan kepuasan konsumen. Semakin lengkap fasilitas yang

disediakan pihak bandara, maka akan semakin puas konsumen dan ia akan terus memilih tempat tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang diperoleh terhadap fasilitas yang tersedia.

2. Melakukan peningkatan tingkat kepuasan konsumen atau penumpang di Bandar Udara Matahora-Wakatobi, karena kepuasan merupakan tujuan dari sebuah pelayanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan konsumen atau kepuasan penumpang di Bandar Udara Matahora- Wakatobi harus melakukan perbaikan yang optimal dan menyeluruh terhadap semua aspek yang menyangkut kualitas pelayanan dengan cara melakukan *control* terhadap kualitas pelayanan yang ada dan diberikan kepada pelanggan transportasi udara.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amal, M. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Dealer Resmi Honda Kompo Motor Purbalingga)”, *Skripsi*, Purwokerto: IAIN Purwokerto.
- [2] Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta PT. Asdi Mahasatya.
- [3] Assegaff. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)*. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis. Unissula Semarang. Semarang.
- [4] Atmadjati, 2012. *Meraih Kunci Sukses Service Excellence*, Yogyakarta Leutikaprio.
- [5] Fandy. Tjiptono, 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.
- [6] Wardani fatma, Yunita. 2011. *Pelayanan bandara di bandar udara internasional adisutjipto Yogyakarta*.
- [7] Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit - Undip.
- [8] Kotler, Philip. Alih Bahasa: Benyamin Molan. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jilid 1. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta. Payne, Adrian, 2000, *tentang pemasaran jasa (the essence of service marketing)*, Yogyakarta.
- [9] Sugiyono, P. D. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- [10] Tjiptono & Diana. 2015. *Konsumen Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- [11] _____ BSN. 2004. *Perancangan Fasilitas Bagi Pengguna Kusus di Bandar Udara*. SNI 03-7049-200
- [12] _____ Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 77 Tahun 1998 tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum*, Departemen Perhubungan Udara, Jakarta.