



## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERMINAL BANDAR UDARA SENTANI BERDASARKAN KEPUASAN PENUMPANG**

**An’Nisa Fath Tanar Renngur<sup>a</sup>, Elnia Frisnawati, S.Pd., M.M<sup>b</sup>**

<sup>a</sup> Manajemen Transportasi Udara, [annisafrenngur@gmail.com](mailto:annisafrenngur@gmail.com), Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

<sup>b</sup> Manajemen Transportasi Udara, [elnia.frisnawati@sttkd.ac.id](mailto:elnia.frisnawati@sttkd.ac.id), Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

### **ABSTRACT**

*One of the services at Sentani Airport is service at the departure and arrival terminals which are handled by TIS (Terminal Inspection Service) officers. This unit is tasked with carrying out inspections of operational support facilities in the curbside area, RPA, and passenger waiting rooms that have been provided by the airport manager.*

*This study aims to determine how big the influence of service quality on passenger satisfaction at Sentani airport and how big the level of passenger satisfaction with services at Sentani airport. The research was conducted on September 02-October 29, 2021 at Sentani Airport, this research is a quantitative study, the population in this study were passengers at Sentani Airport where the passengers had experienced the facilities at the departure terminal and arrival terminal, while the sample in this study this is 100 respondents.*

*The data collection technique used a questionnaire/questionnaire and observation. This study has one variable consisting of the independent variable service quality (X) and the dependent variable passenger satisfaction (Y). Data collection using simple linear regression analysis through SPSS.*

*The results showed that H<sub>0</sub> was rejected and H<sub>a</sub> was accepted, which means that there is a significant influence between the quality of terminal services at Sentani Airport based on passenger satisfaction with the t-test results found to be 0.000, which means the value is significantly less than 0.05 (0.000 < 0.05). The results of the R<sup>2</sup> test found that service quality affects passenger satisfaction, which is 0.646. So this means that service quality affects passenger satisfaction by 64.6% and in the category of a strong correlation and the remaining 35.4% is influenced by other variables.*

**Keywords:** *Service Quality, Terminal, Passenger Satisfaction.*

### **PENDAHULUAN**

Pembangunan suatu wilayah membutuhkan jasa angkutan yang harus memadai, tanpa adanya transportasi sebagai sarana menunjang mobilisasi penumpang dan barang maka sulit mengharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi bagi sebuah negara. Salah satu jasa layanan transportasi yang sering digunakan saat ini adalah transportasi menggunakan pesawat udara yang memerlukan infrastruktur pendukung berupa bandar udara. Untuk memperlancar kegiatan penerbangan tidak dipungkiri dengan adanya pelayanan untuk semua pengguna jasa pelayanan. Untuk menghadapi persaingan di lingkungan bisnis jasa, Bandar udara dituntut untuk selalu meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan jasanya dengan cara memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan para pengguna jasa.

Bandar Udara Sentani di Jayapura Papua, perannya begitu strategis bagi perkembangan ekonomi, lalu lintas orang dan barang ke dan dari Jayapura dan Papua.

Bandar Udara Sentani jaraknya 40 km dari Ibukota Propinsi Papua Jayapura. Melayani rata-rata 160 pesawat datang dan berangkat, yang mengangkut 4000 orang penumpang per hari, juga 185 ton cargo per hari. Pelayanan Bandar Udara harus pula ditingkatkan kualitasnya, dalam arti kelancaran, keamanan, keselamatan dan kenyamanannya (*safety and quality service*). Sesuai dengan peran bandar udara baik masa kini maupun masa datang, bandar udara dimasa datang akan dikembangkan sesuai dengan tuntutan kebutuhan jumlah penumpang dan barang yang harus dilayani dengan mempertimbangkan fasilitas-fasilitas yang diperlukan sebuah bandar udara. Ada beberapa fasilitas penunjang yang perlu diperhatikan dan diperbaiki oleh petugas yang berwenang, baik itu AC , rambu petunjuk arah, layar informasi tempat check in, ketersediaan konveyor, eskalator keberangkatan, toilet yang rusak, serta kurangnya stok tissue toilet hal-hal tersebut perlu diperhatikan dari sebuah bandar udara agar para pengguna jasa merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam Standard Operational Prosedure Airport Services Informastion System (SOP ASIS) PT Angkasa Pura II (2014), mendeskripsikan bahwa “*Terminal Inspection Service (TIS)* atau biasa disebut juga TOS (*Terminal Operation Service*) merupakan petugas pelayanan bandara yang bertugas untuk melaksanakan pengawasan /inspeksi fasilitas penunjang operasional pada area publik (curbside), public terbatas (RPA) dan ruang tunggu penumpang yang disediakan oleh pengelola bandara, untuk menjaga kesiapan operasional dan kenyamanan pengguna jasa di terminal”. unit *Terminal Inspection Service (TIS)* memiliki tanggung jawab yaitu mengawasi kelancaran operasional dan kebersihan yang ada di terminal maupun diluar terminal faktor kebersihan merupakan prioritas utama di terminal baik itu di daerah kedatangan, keberangkatan, ruang tunggu penumpang serta di daerah parkir. Selain itu unit ini juga mengatur penggunaan dan pengawasan *trolleys*, porter serta kebersihan di area Bandar Udara Internasional Sentani. Tingkat penilaian tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas *Terminal Inspection Service (TIS)* dapat memberikan tolak ukur terhadap pelayanan petugas terhadap kepuasan yang diterima oleh penumpang atau pengguna jasa di Bandara.

Maka dari itu petugas *Terminal Inspection service (TIS)* masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Sentani, karena disaat terminal di Bandar Udara Internasional Sentani meningkat maka kualitas dan kuantitas juga harus meningkat. Pengukuran kualitas pelayanan perlu dilakukan agar mendapatkan peningkatan kualitas pelayanan dan juga evaluasi sehingga nantinya memiliki pelanggan yang setia. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Bandar Udara Sentani Berdasarkan Kepuasan Penumpang**”

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1.1. Bandar Udara

Pengertian 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 (Dephub,2017).

### 1.2. Bandar Udara Sentani Jayapura

Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura merupakan bandara kelas IA yang terletak di kota Sentani, Kabupaten Jayapura. Berjarak kurang lebih 40 km dari pusat Kota Jayapura. Merupakan bandara terbesar di pulau Papua dan hubungan utama untuk menuju wilayah pedalaman Papua, sejak tanggal 14 Oktober 2019 Bandar Udara Internasional Sentani dikelola PT Angkasa Pura I (Persero). Kode IATA (DJJ) sedangkan kode ICAO (WJJJ).Jenis pesawat yang beroperasi antara lain Batik Air, Citilink, Garuda Indonesia, Lion Air, Sriwijaya Air, PNG Air, Express Air, Wings Air, Trigana Air Service.

Gubernur daerah Papua Lukas Enembe menyatakan akan mengumumkan pada tanggal 20 Oktober 2020 bahwa nama Bandar Udara Internasional Sentani atau biasa diketahui sebagai *Sentani Internasional Airport* (SIA) akan berganti nama menjadi Bandar Udara Theis Hiyo Eluay. Sebagaimana gubernur mengatakan bahwa penamaan Theis Eluay merupakan penghormatan terhadap salah satu seorang kharismatik Papua, yang merupakan pemimpin masyarakat adat di Kabupaten Sentani dan Jayapura serta pemilik hak ulayat di bandara (Lelemuku, 2020). Namun pergantian nama Bandar Udara Sentani dapat dikatakan belum resmi, sehingga masyarakat masih mengenal dengan Bandar Udara Sentani.

### 1.3. Terminal

Perusahaan jasa selain pelanggan dan konsumen kita juga akan mengenal istilah penumpang, dimana sebenarnya secara harfiah sendiri tidak ada perbedaan mendasar dalam mengartikan pelanggan dan penumpang, karena pada hakikatnya sendiri penumpang juga merupakan seseorang atau sekumpulan pelanggan dan konsumen yang menggunakan suatu produk yang diberikan oleh perusahaan jasa. Peraturan Menteri (PM) No. 49 Tahun 2012 Bab 1 ayat 5 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal, dimana dalam peraturan tersebut ditegaskan bahwa penumpang adalah seseorang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah serta memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).

### 1.4. Kualitas Pelayanan

Persaingan antar perusahaan jasa yang semakin kompetitif yang ada pada jaman modern seperti sekarang ini membuat beberapa perusahaan jasa yang ada terdorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka kepada para pelanggannya, dimana hal tersebut dilakukan demi menjaga loyalitas para pelanggannya agar

senantiasa tetap selalu menggunakan jasa layanan yang telah perusahaan jasa tersebut berikan. Selain dapat menjaga loyalitas pelanggan peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan jasa juga dapat menjadi nilai tambah tersendiri bagi publik secara luas terhadap suatu perusahaan jasa tersebut.

### 1.5. Kepuasan (Pegguna Jasa)

Lovelock dan Wirtz (2011:74) Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Konsep kepuasan pelanggan terdapat dua elemen yang mempengaruhi, yaitu harapan dan kinerja. Kinerja adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk. Harapan adalah perkiraan konsumen tentang apa yang akan diterima apabila ia mengkonsumsi produk (barang atau jasa) kepuasan pelanggan.

### 1.6. Terminal

Terminal Bandar Udara merupakan semua bentuk bangunan yang menjadi penghubung sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang menampung kegiatan-kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya, pemrosesan penumpang datang, berangkat, maupun transit dan transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dari dan ke pesawat terbang. Terminal menurut surat Keputusan Direktorat Jendral Perhubungan Udara nomor: SKEP.347/XII/99 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara, bangunan terminal penumpang Bandar Udara adalah penghubung utama antara sistem transportasi darat dan sistem transportasi transportasi udara yang bertujuan untuk menampung kegiatan - kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya; pemrosesan penumpang datang, berangkat maupun transit dan transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dari dan ke pesawat udara.

## PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Hipotesis menurut Sugiyono (2017:63) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dalam bentuk pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data atau kuesioner.

Berdasarkan rumusan masalah, maka hipotesis penelitian yang dilakukan peneliti yaitu :

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh terhadap kualitas pelayanan di terminal Bandar udara Sentani berdasarkan kepuasan penumpang

H<sub>a</sub> : Ada pengaruh kualitas pelayanan di terminal Bandar udara Sentani berdasarkan kepuasan penumpang

### Kerangka Pemikiran

Perlu diketahui bahwa setiap tahunnya jumlah pengguna jasa transportasi udara akan terus meningkat maka dari itu Bandar udara perlu meningkatkan fasilitas dan pelayanan yang diberikan petugas Bandar udara kepada penumpang agar dapat dipercaya oleh penumpang.



### METODOLOGI PENELITIAN

#### Sumber dan Jenis Data

##### 1. Angket/Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet (Sugiyono, 2018). Kuesioner pada penelitian ini berupa kuesioner tertutup dimana daftar pernyataan yang alternatif jawabnya telah disiapkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini peneliti membagikan kuesioner secara online dan offline. Kuesioner dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup dimana berisi mengenai sebuah pertanyaan yang jawabannya telah disiapkan penulis. Peneliti menyebarkan sebanyak 100 kuesioner secara online dan offline di Bandar Udara Sentani.

##### 2. Observasi

Observasi pada penelitian ini peneliti mengobservasi dengan cara melihat langsung cara petugas *Terminal Inspection Service* dalam memberikan sebuah pelayanan kepada penumpang dan fasilitas yang ada di lokasi terminal keberangkatan Bandar Udara Sentani.

#### Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi dapat dikatakan sebagai kumpulan subjek atau objek topik yang akan menjadi sasaran dalam penelitian, dan topik penelitian sebagai lokasi atau variabel yang digunakan. Menurut (Sugiyono, 2018) populasi adalah dominan wilayah umum yang meliputi: objek atau subjek dengan memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini yaitu penumpang Bandar Udara Sentani, untuk lebih tepatnya populasi di penelitian ini yaitu

populasi infinit. Populasi infinit merupakan populasi dengan jumlah suatu anggota populasinya tidak dapat ditentukan secara pasti.

## 2. Sampel

Sampel merupakan salah satu karakter utama dan ciri utama yang dimiliki populasi (Sugiyono, 2018). Jenis sampel yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu *non-probability sampling* yaitu merupakan pengumpulan data atau pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan peluang yang sama bagi setiap unsur elemen atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan atau penentuan sampel dengan beberapa pertimbangan (Sugiyono, 2017).

Sehingga dalam hal ini, peneliti menetapkan ciri khusus yang akan sesuai dengan tujuan dalam penelitian sehingga kemudian dapat menjawab permasalahan yang ada pada penelitian. Ciri khusus tersebut yaitu peneliti akan memilih sampel berdasarkan umur minimal 17 tahun hingga di atas 34 tahun, dimana umur tersebut dapat dipercaya memberikan penilaian dengan baik dan pernah menggunakan jasa di terminal keberangkatan Bandar Udara Sentani.

## Teknik Pengolahan Data

Bentuk penyajian hasil analisis data pada dasarnya dapat dilaksanakan dengan dua cara yaitu secara formal dan informal. Dengan penyajian tersebut hasil pada analisis data dengan cara formal dapat disajikan berupa bentuk bagan, tabel dan gambar. Sedangkan penyajian analisis data secara informal menggunakan kalimat penjelasan atau dalam bentuk naratif. Namun untuk hasil analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan cara formal dan informal, sehingga hasil dari analisis data akan berbentuk tabel dari pengolahan aplikasi SPSS versi 25 memakai uji regresi linier sederhana, Uji t dan Uji  $R^2$  dan berupa penjelasan dari tabel tersebut dalam bentuk naratif yang mudah dipahami.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana dilakukan guna untuk menguji pengaruh dari kualitas pelayanan terminal Bandar Udara Sentani berdasarkan kepuasan penumpang. Hasil uji regresi linier sederhana disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Hasil Regresi Linier Sederhana

*Coefficiens<sup>a</sup>*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,995	1,096		1,819	0,072
Kualitas Pelayanan	0,119	0,009	0,804	13,382	0,000

a. Dependent Variabel: Kepuasan Penumpang

Sumber: data diolah (2022)

## 2. Uji Signifikansi (Uji t)

Melakukan uji hipotesis dilaksanakan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan (X) atau independen berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) atau dependen. Hasil uji hipotesis yaitu:

**Tabel 4.2 Hasil Uji Signifikansi (Uji t)**

*Coefficients<sup>a</sup>*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,995	1,096		1,819	0,072
Kualitas Pelayanan	0,119	0,009	0,804	13,382	0,000

a. Dependent Variabel: Kepuasan Penumpang

Sumber: data diolah (2022)

Nilai signifikasni yang didapat dari tabel diatas yaitu nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$  sehingga diketahui bahwa kualitas pelayanan (X) atau indepeden berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) atau dependen. Sehingga dapat menjawab hipotesis yang di ajukan yaitu  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  di terima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terminal Bandar Udara berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang yang ada di terminal Bandar Udara Sentani.

## 3. Uji Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi atau  $R^2$  dilakukan agar diketahui seberapa besar kah kemampuan dalam variabel independen yaitu kualitas pelayanan yang mampu menjelaskan variabel dependen kepuasan penumpang di terminal Bandar Udara Sentani. Berikut hasil uji  $R^2$ :

**Tabel 4.3 Hasil Uji  $R^2$**

*Model Summary*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,804	0,646	0,643	1,698

Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: data diolah (2022)

- a. Besar nilai regresi atau pengaruh R yaitu sebesar 0.804
- b. Besar nilai koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0.646 berarti bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan (x) atau independen terhadap kepuasan penumpang (Y) atau dependen dengan sebesar 64.6%.

Sehingga dapat dibuktikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di terminal Bandar Udara Sentani yaitu sebesar 0.646 atau 64.6% yang dinyatakan dalam korelasi kuat dan sisanya sebesar 35.4% yang dijelaskan oleh variabel lain.

## PEMBAHASAN

Dalam pembahasan penelitian ini tujuannya adalah untuk memberikan hasil serta gambaran yang telah diperoleh dari penelitian yang diteliti. Telah diketahui hasil uji hipotesis yang diajukan pada penelitian secara ringkas pada tabel 4.1 sampai 4.3. Hasil penelitian ini akan dijelaskan lebih terperinci dengan bagian pembahasan ini, sebagai berikut:

### 1. Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Bandar Udara Sentani berdasarkan Kepuasan Penumpang.

Dengan hasil uji hipotesis menggunakan analisis regresi linier sederhana yang menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antar kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Sentani. Dari hasil uji t yang ditemukan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini kualitas terminal Bandar Udara berdasarkan kepuasan penumpang atau pengguna jasa berpengaruh, dikarenakan tugas dari *Terminal Inspection Service* melakukan tata letak fasilitas Bandar Udara khususnya di terminal Bandar Udara Sentani. Sesuai pada Instruksi Kerja No. Dokumen IK/DJJ-AO/OL-02-01 yang dibuat oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sentani mengenai Inspeksi Kesiapan Fasilitas Penunjang Operasional dan Pengawasan Kebersihan Terminal. Petugas *Terminal Inspection Service*, melakukan pengawasan fasilitas penunjang operasi di terminal keberangkatan maupun kedatangan, pengawasan pelayanan trolley terminal keberangkatan maupun kedatangan, pengawasan kebersihan terminal keberangkatan maupun kedatangan, penempatan peralatan lainnya dengan berkoordinasi dengan unit terkait mulai dari terminal keberangkatan sampai dengan terminal kedatangan.

### 2. Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap kualitas pelayanan di Terminal Bandar Udara Sentani.

Agar mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bandar Udara Sentani dilakukan dengan menguji hipotesis, sehingga diketahui apakah hipotesis yang telah diajukan pada penelitian ini diterima atau ditolak. Pengujian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui hipotesis



yang mengatakan bahwa variabel pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sentani

Hasil analisis yang diterima peneliti yaitu analisis data regresi linier sederhana yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan atau variabel (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang (Y). Untuk nilai signifikan yang didapat yaitu  $0.000 < 0.05$  dan koefisien regresi = 0,119 yang bersifat positif, sedangkan hasil nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0,646 atau yang berarti kontribusi variabel X dalam membentuk variabel Y yaitu sebesar 64,6%. Dikarenakan nilai koefisien regresi yang didapat positif maka dapat dinyatakan bahwa dapat ditingkatkan lagi pelayanan yang diberikan Bandar Udara Sentani melalui petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) sehingga tingkat kepuasan penumpang akan semakin besar atau tinggi khususnya di Terminal Bandar Udara Sentani.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Analisis kualitas terminal Bandar Udara Sentani berdasarkan Kepuasan Penumpang. Sehingga dapat ditarik kesimpulan dari penelitian yaitu:

1. Hasil hipotesis yang telah diperoleh dari pengujian hipotesis bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Bandar Udara Sentani. Dengan hasil Uji t yang diperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) sehingga hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Kemudian hasil nilai yang diperoleh dari hasil uji hipotesis Uji  $R^2$  diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X) mempengaruhi variabel kepuasan penumpang (Y) yaitu sebesar 0.646 dengan demikian hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan penumpang dengan nilai 64,6% yang dinyatakan dalam korelasi kuat. Untuk sisanya yaitu 35,4% yang dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Analisis kualitas terminal Bandar Udara Sentani berdasarkan Kepuasan Penumpang. Sehingga peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang di terminal Bandar Udara Sentani sehingga saran dari peneliti adalah Bandar Udara Sentani dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti aksesibilitas, pemeriksaan keamanan penumpang, pelayanan check in, ruang tunggu, serta fasilitas pendukung lainnya agar dapat ditingkatkan lebih baik lagi ke depannya.

2. Hasil nilai yang diperoleh diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X) mempengaruhi variabel kepuasan penumpang (Y) dengan nilai 64,6% yang dinyatakan dalam korelasi kuat. Sehingga saran dari peneliti adalah Bandar Udara Sentani dapat meningkatkan kepuasan penumpang seperti kesesuaian harapan antara lain terpenuhinya harapan penumpang saat menggunakan fasilitas Bandar Udara Sentani, Minat berkunjung kembali, serta kesediaan merekomendasi Bandar Udara Sentani agar dapat menjadi salah satu daya tarik wisatawan yang ingin berkunjung.

## DAFTAR PUSTAKA

Departemen perhubungan, Peraturan Menteri perhubungan RI PM Nomor 39 Tahun 2019 Bab VIII pasal 20 tentang Bandar Udara.

Departemen perhubungan, Peraturan Menteri perhubungan RI PM Nomor 11 Tahun 2010 Tentang Tata Negeri Kebandarudaraan Nasional.

Fandy, Tjiptono. (2012). *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi Offset, Yogyakarta.

Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

International Civil Aviation Organization, Annex 14: *Aerodrome*, edisi 7, amandemen 13.

Jubi. (2021). Warga keluhkan fasilitas umum di bandara Sentani. 1 April. Halaman 3. Jayapura.

Kotler, Philip dan Keller, (2007). *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.

Linardi, Ricky. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, kualitas layanan dan harga terhadap pelayanan konsumen. PT.Indeks, Jakarta.

Lelemuku, (2020). Bandara Internasional Sentani Berubah Nama Menjadi Bandara Theis Hiyo Eluway. *Lelemuku.com*. Diakses 15 Juni 2021 (22.09)

Mahalli, Muhammad Dhio Darus Kasyful. (2011). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* 3(6) 10-21.

Pasha, Afifah Cinthia. (2019). 10 perbedaan penelitian kualitatif dan kuantitatif. *Liputan 6*. 10 Januari. Halaman 4. Jakarta.

Prasetya, oce. (2011). Penanganan penumpang berdasarkan kategori penumpang. <https://kumpulankaryasiswa.wordpress.com/2011/04/11/penanganan-penumpang-berdasarkan-kategori-penumpang/>. Diakses 25 Juni 2021 (13.28)

Peraturan Menteri (PM) Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2012 Bab 1 ayat 5 Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal. Jakarta.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001, tentang Kebandarudaraan. (2010).

Subekti, Sitti. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Bandar Udara Sentani. *Badan Litbang Perhubungan*. 26 (5) : 276-277.

Salsabila, Adinda Viola. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Bandara. *Journal of Industrial Engineering and Management* 15 (2) : 13-24.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: PT. Alfabeta.

Undang- Undang Pemerintah Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

Syaputra, A., & Zuniarti, D. (2020). Pengaruh Kinerja Petugas Terminal Service Terhadap Kepuasan Penumpang. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*.

Yuliansyah, M. S. (2020). Pengaruh Pelayanan Petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) PT Angkasa Pura II Terhadap Pengguna Jasa Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma. Tugas Akhir. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.

