



PENGARUH FASILITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT

Suryati Setyaningsih^a, Kifni Yudianto^b

^a Manajemen Transportasi Udara, suryatisetyaningsih12@gmail.com, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

^b Manajemen Transportasi Udara, kifni.yudianto@sttkd.ac.id, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

ABSTRACT

The terminal is one of the important components of the transportation system. To achieve passenger satisfaction, in improving airport facilities it is necessary to have high awareness in the scope of service facilities. From the results of research conducted by Catharina Tiffani Wulandari (2018), there were problems regarding the arrival and departure movement facilities for passengers at (NYIA) with information that the distance of passenger transfer from the plane to the baggage claim was 775 m. While the farthest walking distance from the international arrival terminal, the distance from the plane to immigration is 485 m. Based on the IATA standard (2004), the longest walking distance between facilities for passengers to walk so that passengers still feel comfortable is 300 m. Therefore, it is necessary to have a traveller facility to help passengers walk to feel comfortable. This study uses a quantitative method with a population of passengers arriving and departing through Yogyakarta International Airport. The sample in this study were 100 respondents. Data collection techniques using questionnaires, and literature study. The results of the regression equation analysis show that the value of the regression coefficient is positive, which means that service facilities have a positive effect on passenger satisfaction. The higher the service facilities, the higher the passenger satisfaction at Yogyakarta International Airport. The results of the hypothesis test show that the significance probability value is $0.000 < 0.05$ and means $t_{count} 9.268 > 1.661$ table, so it is found that H_0 is rejected and H_a is accepted. These results indicate that service facilities at Yogyakarta International Airport affect passenger satisfaction. The coefficient of determination analysis shows the adjusted r square value is 0.462, so the value of the coefficient of determination in this study is 46.2%. This shows that service facilities affect passenger satisfaction as much as 46.2% and 53.8% passenger satisfaction at Yogyakarta International Airport is influenced by other factors outside of service facilities.

Keywords: facilities, service, passenger satisfaction.

ABSTRAK

Terminal merupakan salah satu komponen penting dari sistem transportasi. Untuk mencapai kepuasan penumpang, dalam peningkatan fasilitas bandar udara perlu kesadaran tinggi dalam lingkup pelayanan fasilitas. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Catharina Tiffani Wulandari (2018), diperoleh permasalahan mengenai fasilitas pergerakan kedatangan maupun keberangkatan penumpang di (NYIA) dengan keterangan didapatkan jarak perpindahan penumpang dari pesawat menuju ke *baggage claim* adalah 775 m. Sedangkan jarak berjalan terjauh dari terminal kedatangan internasional, didapatkan jarak perpindahan penumpang dari pesawat ke *immigration* adalah 485 m. Berdasarkan standar IATA (2004), jarak berjalan antar fasilitas yang paling jauh untuk penumpang berjalan kaki agar penumpang tetap merasa nyaman adalah 300 m. Oleh karena itu, perlu adanya fasilitas *travellator* untuk membantu penumpang berjalan agar tetap merasa nyaman. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi penumpang yang datang dan berangkat melalui Yogyakarta *International Airport*. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan studi pustaka. Hasil analisis persamaan regresi menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi bernilai positif yang artinya fasilitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Semakin tinggi fasilitas pelayanan maka semakin tinggi juga kepuasan penumpang di Yogyakarta *International Airport*. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai probabilitas signifikansi adalah $0,000 < 0,05$ dan berarti thitung $9,268 > 1,661$ tabel, sehingga didapatkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan di Yogyakarta *International Airport* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Analisis

Received september 29, 2023; Revised April 2, 2023; Accepted Mei , 2023

koefisien determinasi menunjukkan nilai *adjusted r square* adalah 0,462, sehingga nilai koefisien determinasi penelitian ini adalah 46,2%. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang sebanyak 46,2% dan 53,8% kepuasan penumpang di Yogyakarta *International Airport* dipengaruhi oleh faktor lain di luar fasilitas pelayanan.

Kata kunci: fasilitas, pelayanan, kepuasan penumpang.

1. PENDAHULUAN

Terminal merupakan salah satu komponen penting dari sistem transportasi. Untuk mencapai kepuasan penumpang, dalam peningkatan fasilitas bandar udara perlu kesadaran tinggi dalam lingkup pelayanan fasilitas. Dalam industri bandar udara, ukuran peningkatan fasilitas pelayanan didasarkan pada persepsi penumpang yang digunakan sebagai ukuran kinerja operasional dan tujuan benchmarking. Gomes (2016), menyatakan bahwa pada kompleksitas lingkungan pelayanan bandar udara, pengukuran proses yang efektif dan analisis persepsi penumpang merupakan hal yang tidak mudah untuk dilakukan. Seiring berjalannya waktu, adanya perkembangan perekonomian di Kota Yogyakarta menyebabkan meningkatnya aktifitas di Bandar udara Adisutjipto hingga melebihi batas daya tampung penumpang di bandara tersebut. Oleh karena itu, Menteri Perhubungan bersama dengan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta memutuskan untuk memindahkan Bandar udara ke Kabupaten Kulonprogo, tepatnya di Kecamatan Temon. Bandara baru ini diberi nama *New Yogyakarta International Airport* (NYIA). Pada ruang tunggu calon penumpang terdapat berbagai macam aspek yang berkaitan dengan fasilitas pelayanan di Bandar Udara yang diantaranya adalah fasilitas *free wifi*, *charging station*, fasilitas pergerakan kedatangan penumpang, dan lain sebagainya. Hal tersebut sangat perlu untuk diperhatikan demi kenyamanan penumpang saat menggunakan fasilitas di Bandar udara. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Catharina Tiffani Wulandari (2018), diperoleh permasalahan mengenai fasilitas pergerakan kedatangan maupun keberangkatan penumpang di (NYIA) dengan keterangan didapatkan jarak perpindahan penumpang dari pesawat menuju ke *baggage claim* adalah 775 m. Sedangkan jarak berjalan terjauh dari terminal kedatangan internasional, didapatkan jarak perpindahan penumpang dari pesawat ke *immigration* adalah 485 m. Berdasarkan standar IATA (2004), jarak berjalan antar fasilitas yang paling jauh untuk penumpang berjalan kaki agar penumpang tetap merasa nyaman adalah 300 m. Oleh karena itu, perlu adanya fasilitas *travellator* untuk membantu penumpang berjalan agar tetap merasa nyaman. Kemudian sebagai perbandingan, dari penelitian yang dilakukan oleh Sudirman Hi Umar dan Fahmi Parameswari pada tahun 2019 mengenai fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Hasil *survey* menunjukkan bahwa keluhan terbesar di bandara adalah baterai gadget mati (41,4%) dan tidak adanya tempat untuk mencolokkan gadget atau perangkat komputer jinjing mereka (26,3%), fasilitas paling penting di atas pesawat adalah colokan listrik (24%), lebih dari 90% responden membawa *notebook* dan ponsel saat terbang, adanya *wifi* di dalam pesawat akan membuat penumpang memilih menggunakan *notebook* untuk bekerja (70,5%), sedangkan sebagian memilih menggunakan ponsel dengan kemampuan telepon dimatikan (19,8%). Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut peneliti ingin mengetahui tanggapan konsumen mengenai fasilitas-fasilitas yang ada pada saat ini di Yogyakarta *International Airport*, kaitannya dengan pengaruh dari fasilitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan konsumen tersebut.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Fasilitas

Menurut Sam (2012), adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksana suatu usaha tertentu. Fasilitas dapat juga diartikan sarana dan perasarana yang tersedia dilingkungan maupun didalam kantor perusahaan, dalam hal ini dimaksudkan dapat memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pengguna merasakan kenyamanan dan puas. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2011), adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sama seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono (2011), kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Faktor yang mempengaruhi kualitas menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011), adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima

sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Dari beberapa pendapat, dapat diambil garis besar bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung.

2.3 Kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen menurut Umar (2015), adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya. Seorang konsumen, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan konsumen menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2014), dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) jasa yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan.

2.4 Hipotesis

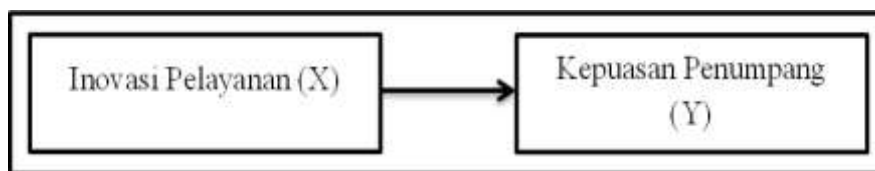
Hipotesis merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam kalimat pertanyaan. Berikut merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian diatas :

Ho : Fasilitas pelayanan (X) tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) Yogyakarta *International Airport*.

Ha : Fasilitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) Yogyakarta *International Airport*.

2.5 Kerangka Penelitian

Kerangka berfikir menurut Sugiyono (2011), adalah suatu model konseptual mengenai bagaimana teori itu berhubungan dengan segala macam faktor yang telah atau sudah diidentifikasi yakni sebagai masalah yang penting. Adapun kerangka berfikir dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.2 Kerangka Berfikir

Sumber : Peneliti (2021)

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif memuat banyak angka-angka mulai dari pengumpulan, pengolahan, serta hasil yang didominasi angka. Peneliti memilih untuk menggunakan metode ini karena peneliti ingin mengetahui adakah pengaruh dan seberapa besar persentase pengaruh dari fasilitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta *International Airport*.

3.1 Sumber dan jenis data

a. Data primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap penumpang yang melakukan perjalanan dengan pesawat udara melewati Yogyakarta *International Airport*. Data primer yang dikumpulkan adalah meliputi tanggapan penumpang terhadap fasilitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang tersebut.

b. Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari kajian pustaka dan jurnal-jurnal mengenai pengaruh dari fasilitas pelayanan.

3.2 Populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel

a. Populasi

Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui dan tidak dapat dihitung secara pasti, oleh karena itu populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang ada di Yogyakarta *International Airport* dengan kriteria : penumpang tersebut merupakan penumpang yang datang dan berangkat melalui Yogyakarta *International Airport*.

b. Sampel

Penentuan jumlah sampel yang dikembangkan oleh Roscoe dalam Sugiyono (2015), adalah ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Sedangkan menurut Frankel dan Wallen dalam Amiyani (2016), menyarankan besar sampel minimum untuk penelitian deskriptif adalah sebanyak 100. Maka, berdasarkan teori tersebut sampel yang menjadi acuan oleh peneliti adalah sebanyak 100 responden untuk mewakili seluruh populasi Penarikan kesimpulan

Setelah dilakukan interpretasi, maka peneliti dapat menarik simpulan berdasarkan gambaran pola data dan situasi yang telah disajikan.

c. Teknik pengambilan sampel

Pengambil sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode non *probability* sampling. Menurut Sugiyono (2015), non *probability* sampling adalah teknik yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik non *probability* sampling yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini lebih tepatnya peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*.

3.3 Teknik analisis data

Setelah teknik pengumpulan data dilakukan, selanjutnya adalah melakukan pengolahan data. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melakukan uji instrumen penelitian kemudian melakukan uji validitas untuk mengukur seberapa valid dan tidaknya suatu kuesioner. Setelah melakukan uji validitas maka peneliti melakukan uji reliabilitas untuk mengetahui seberapa reliabelnya variabel x dan y. Kemudian peneliti melakukan uji hipotesis dengan cara melakukan analisis regresi linier sederhana, uji parsial (uji t) dan melakukan analisis koefisien determinasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji instrumen

a. Uji validitas

Tabel 1

Hasil uji validitas instrumen fasilitas pelayanan Yogyakarta *International Airport* (variabel x)

No	Item (pernyataan)	<i>Pearson Correlation</i>	r tabel (5 %)	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,768	0,195	Valid
2	Pernyataan 2	0,670	0,195	Valid
3	Pernyataan 3	0,400	0,195	Valid
4	Pernyataan 4	0,649	0,195	Valid
5	Pernyataan 5	0,625	0,195	Valid
6	Pernyataan 6	0,391	0,195	Valid
7	Pernyataan 7	0,656	0,195	Valid
8	Pernyataan 8	0,749	0,195	Valid
9	Pernyataan 9	0,641	0,195	Valid

Sumber : Olahan data peneliti

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa semua nilai korelasi antara item (pernyataan) dengan skor totalnya (r_{xy}) menunjukkan hasil yang lebih besar dari r tabel dengan taraf signifikansi 5%. Item yang memiliki korelasi tertinggi adalah item pernyataan 1 dengan nilai korelasi sebesar 0,768 dan valid pada taraf signifikansi 5%. Item yang memiliki korelasi terendah adalah item pernyataan 6 dengan nilai korelasi sebesar 0,391 dan valid pada taraf signifikansi 5%.

Sedangkan hasil uji validitas instrumen variabel (Y) yaitu kepuasan penumpang Yogyakarta *International Airport* dapat dilihat melalui Tabel 2 berikut ini :

Tabel 2

Hasil uji validitas instrumen kepuasan penumpang Yogyakarta *International Airport* (variabel y)

No	Item (pernyataan)	Pearson Correlation	r tabel (5 %)	Keterangan
1	Pernyataan 10	0,790	0,195	Valid
2	Pernyataan 11	0,794	0,195	Valid
3	Pernyataan 12	0,387	0,195	Valid
4	Pernyataan 13	0,793	0,195	Valid
5	Pernyataan 14	0,455	0,195	Valid
6	Pernyataan 15	0,857	0,195	Valid

Sumber : Olahan data peneliti

Hasil uji validitas instrumen variabel (Y) yaitu kepuasan penumpang Yogyakarta *International Airport* seperti yang terlihat pada Tabel 2 menunjukkan bahwa semua nilai korelasi antara item (pernyataan) dengan skor totalnya (r_{xy}) menunjukkan hasil yang lebih besar dari r tabel dengan taraf signifikansi 5%. Item yang memiliki korelasi tertinggi adalah item pernyataan 15 dengan nilai korelasi sebesar 0,857 dan valid pada taraf signifikansi 5%. Item yang memiliki korelasi terendah adalah item pernyataan 12 dengan nilai korelasi sebesar 0,387 dan valid pada taraf signifikansi 5%.

b. Uji reliabilitas

Tabel 3

Hasil uji reliabilitas instrumen fasilitas pelayanan Yogyakarta *International Airport* (variabel X)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,805	9

Sumber : Olahan data peneliti

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,805 dan nilai tersebut di atas 0,600, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pengukur variabel X dari kuesioner adalah reliabel dan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

Adapun hasil analisis data untuk uji reliabilitas variabel (Y) yaitu kepuasan penumpang Yogyakarta *International Airport* dengan menggunakan program SPSS versi 22 dapat dirangkum pada Tabel 4.8 berikut ini :

Tabel 4

Hasil uji reliabilitas instrumen kepuasan konsumen penumpang Yogyakarta *International Airport* (variabel Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,756	6

Sumber : Olahan data peneliti

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,756 dan nilai tersebut di atas 0,600, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pengukur variabel Y dari kuesioner adalah reliabel dan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

4.2 Analisis regresi linear sederhana

Tabel 5

Hasil perhitungan persamaan regresi linear sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.526	1.898		4.491	.000
	Fasilitas	.451	.049	.683	9.268	.000

Sumber : Olahan data peneliti

Pada Tabel 5 dapat diketahui persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 8,526 + 0,451X$$

Dimana :

Y = Kepuasan Penumpang X = Fasilitas Pelayanan

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi *standardized* adalah sebagai berikut :

1. Koefisien konstanta sebesar 8,526 menerangkan bahwa apabila nilai fasilitas pelayanan adalah 0 (nol), maka nilai kepuasan penumpang Yogyakarta *International Airport* adalah 8,526.
2. Nilai koefisien regresi bernilai positif, artinya pelayanan fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang, hal tersebut menunjukkan adanya hubungan searah antara fasilitas pelayanan dengan kepuasan penumpang.
3. Nilai koefisien regresi pada fasilitas pelayanan adalah 0,451, hal ini menunjukkan bahwa apabila nilai fasilitas meningkat sebesar satu satuan maka nilai kepuasan penumpang Yogyakarta *International Airport* akan meningkat sebesar 0,451 satuan.

4.3 Uji parsial (uji t)

Uji t pada dasarnya dilakukan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya (Ghozali, 2018). Variabel terikat yang dimaksud adalah kepuasan penumpang sedangkan variabel bebasnya yaitu pelayanan fasilitas. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan taraf signifikansi kesalahan 0,05 (α) atau t hitung.

- a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka artinya fasilitas layanan (X) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) artinya H_0 ditolak dan H_a diterima
- b. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka artinya fasilitas layanan (X) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) artinya H_0 diterima dan H_a ditolak

Tabel 6
Hasil uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.526	1.898		4.491	.000
	Fasilitas	.451	.049	.683	9.268	.000

Sumber : Olahan data peneliti

Berdasarkan hasil t hitung *output* uji t yaitu 9,268 dan membandingkan dengan t tabel dari rumus $df : n - 2 = 100 - 2 = 98$ yaitu bernilai 1,661 yang berarti $t_{hitung} 9,268 > 1,661$ t tabel. Sehingga dapat ditarik kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis tersebut terbukti bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya hasil ini menunjukkan fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta *International Airport*.

4.4 Analisis koefisien determinasi

Tabel 7
Koefisien determinasi

			Adjusted r	Std. Error of the

Model	R	R Square	<i>square</i>	Estimate
1	.683 ^a	.467	.462	1.924

Sumber : Olahan data peneliti

Berdasarkan Tabel 7, diketahui bahwa nilai *adjusted r square* adalah 0,462, sehingga nilai koefisien determinasi penelitian ini adalah 46,2%. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang sebanyak 46,2% dan 53,8% kepuasan penumpang di Yogyakarta *International Airport* dipengaruhi oleh faktor lain di luar fasilitas pelayanan misalnya kualitas pelayanan.

4.5 Pembahasan

1. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang

Hasil analisis persamaan regresi menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi bernilai positif yang artinya fasilitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Semakin tinggi fasilitas pelayanan maka semakin tinggi juga kepuasan penumpang di Yogyakarta *International Airport*. Nilai koefisien regresi pada pelayanan fasilitas adalah 0,451 menunjukkan bahwa jika fasilitas pelayanan naik satu satuan, maka kepuasan penumpang naik 0,451 satuan. Selanjutnya, hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai probabilitas signifikansi adalah $0,000 < 0,05$ dan berarti thitung $9,268 > 1,661$ t tabel, sehingga didapatkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan di Yogyakarta *International Airport* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

2. Besarnya pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang

Analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai *adjusted r square* adalah 0,462, sehingga nilai koefisien determinasi penelitian ini adalah 46,2%. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang sebanyak 46,2% dan 53,8% kepuasan penumpang di Yogyakarta *International Airport* dipengaruhi oleh faktor lain di luar fasilitas pelayanan. Faktor lain diluar pelayanan fasilitas yang mungkin mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Yogyakarta *International Airport* adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yaitu penumpang merasa puas bila pelayanan yang mereka gunakan juga berkualitas. Bisa juga dari faktor biaya yaitu penumpang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa sehingga penumpang akan cenderung lebih buat terhadap produk atau jasa tersebut.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut:

1. Fasilitas pelayanan di bandar udara Yogyakarta *International Airport* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Semakin tinggi fasilitas pelayanan maka semakin tinggi juga kepuasan penumpang di Yogyakarta *International Airport*
2. Fasilitas pelayanan di Yogyakarta *International Airport* berpengaruh sebesar 46,2% terhadap kepuasan penumpang.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan hasil penelitian, dapat dirumuskan saran-saran sebagai berikut ini.

1. Fasilitas pelayanan di Yogyakarta *International Airport* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, maka pihak bandar udara Yogyakarta *International Airport* seharusnya memperhatikan, mempertahankan serta meningkatkan fasilitas pelayanannya agar tetap baik karena fasilitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang
2. Penelitian ini hanya mengambil satu variabel pelayanan fasilitas, untuk itu penelitian berikutnya bisa menambahkan variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amiyani, R., & Widjajanti, D. B. (2019). Self - confidence and mathematics achievement using guided discovery learning in scientific approach. *Journal of Physics: Conference Series*, 1157 (2019), 1-6.
- [2] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.

- [3] Gomes, Faustino Cardoso. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi, Yogyakarta.
- [4] Sam, Arianto. (2012). *Sahabat Bersama*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- [5] Umar, Sudirman Hi dan Parameswari, Fahmi. (2019). “Pengaruh Fasilitas *Free Wifi* dan *Charging Station* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak” *Jurnal Manajemen Dirgantara* Vol. 12, No. 2
- [6] Wulandari, Catharina Tiffany. (2018). “Perencanaan Fasilitas Pergerakan Kedatangan Penumpang di Terminal Bandara New Yogyakarta Internasional Airport” Surabaya: Universitas Sepuluh November