



Strategic: Journal of Management Sciences

journal homepage:
<http://jurnal.stiesultanagung.ac.id/index.php/strategic>

E-ISSN 2798-0049



Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Pengguna Di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang Provinsi Kalimantan Barat

Dona Adelia^{1*}, Eka Prayudhista²

¹ Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Penulis Korespondensi. Dona Adelia
e-mail : dnaadeliaa26@gmail.com

² Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

email : dnaadeliaa26@gmail.com¹,
eka.prayudhista@sttkd.ac.id²

ARTIKEL INFO

Artikel History:

Menerima 31 Juli 2023

Revisi 03 Agustus 2023

Diterima 16 Agustus 2023

Tersedia Online 21 Agustus 2023

Kata kunci :

fasilitas ruang tunggu, kepuasan pengguna, Bandar Udara Rahadi Oesman

A B S T R A K

Bandara Rahadi Oesman terletak di Kota Ketapang, Kalimantan Barat. Bandara Rahadi Oesman adalah bandara kecil dengan rute penerbangan terbatas. Setiap bandara akan dilengkapi dengan fasilitas ruang tunggu yang dapat digunakan untuk kebutuhan pelanggan. Kelengkapan fasilitas ini tentu dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan sejauh mana pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan pengguna. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Populasi yang ada akan digunakan sebagai sampel. Uji validitas menggunakan teknik korelasi product moment dengan tingkat signifikansi 5% (0,05) dan derajat r tabel = 0,196. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan pengguna dengan nilai 67,3%

ARTICLE INFO*Artikel History:*

Received 31 July 2023

Revision 03 August 2023

Accepted 16 August 2023

Available Online 21 August 2023

Keywords :*waiting room facilities, user satisfaction, Rahadi Oesman Airport***A B S T R A C T**

Rahadi Oesman Airport is located in Ketapang City, West Kalimantan. It is a small airport with limited flight routes. The airport is equipped with waiting room facilities for customer needs. The completeness of these facilities can influence user satisfaction. The objective of this study is to determine the impact of the waiting room facility on user satisfaction. The research method employed is quantitative, and the study utilizes a sample size of 100 respondents, which represents the existing population. The validity test involves the use of the product-moment correlation technique at a significance level of 5% (0.05), with a critical value of $r = 0.196$. The reliability test is conducted using Cronbach's Alpha. The analysis technique utilized in this study is simple linear regression. The findings indicate a significant effect of the waiting room facilities on user satisfaction, with a coefficient of determination of 67.3%.

© 2023 Strategic: Journal of Management Sciences. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang di dunia yang sebagian wilayahnya terdiri dari perairan (Soemarmi & Diamantina, 2019). Oleh karena itu, Bandar Udara memiliki peran penting dalam transportasi udara untuk menghubungkan antar pulau maupun negara. Bandar Udara Rahadi Oesman terletak di Kota Ketapang, Kalimantan Barat, yang mendukung kebutuhan masyarakat dalam melakukan perjalanan yang cepat. Bandar Udara Rahadi Oesman merupakan bandar udara kecil dengan rute penerbangan terbatas dan lokasinya berada di tengah pemukiman yang padat. Dengan meningkatnya aktivitas manusia terkait pekerjaan dan bisnis, jumlah penumpang juga mengalami pertumbuhan. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (Badan Pusat Statistik, 2018), jumlah penumpang pada tahun 2017 sebanyak 180.960 penumpang dan meningkat menjadi 218.328 penumpang pada tahun 2018. Saat ini, Bandar Udara Rahadi Oesman hanya memiliki satu maskapai penerbangan, yaitu Wings Air, dengan tiga penerbangan per hari pada jam 07.00 WIB, 09.10 WIB, dan 11.20 WIB, dengan jumlah penumpang maksimal 216 per hari. Pelayanan kepada penumpang harus dilakukan dengan baik. Namun, kondisi saat ini menunjukkan bahwa jadwal keberangkatan yang terbatas pada jam-jam tertentu dapat mempengaruhi pelayanan kepada penumpang. Apabila terjadi penumpukan di ruang tunggu keberangkatan domestik, hal ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan bagi penumpang.

Berdasarkan informasi tersebut, ruang tunggu keberangkatan merujuk pada area di terminal bandar udara (Subiyantoro, Wahyuning, & Lestari, 2022). Ruang tunggu bandar udara adalah tempat di mana penumpang menunggu sebelum naik pesawat. Di ruang tunggu tersebut, terdapat berbagai fasilitas yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan para penumpang, seperti area duduk, ruang perawatan anak, akses wifi, area bermain anak, televisi, AC, toilet, pusat perbelanjaan untuk oleh-oleh, tempat makan dan minum, serta tempat pengisian daya (Fakhrudin, 2021). Berdasarkan penjelasan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap tingkat kepuasan pengguna di Bandar Udara Rahadi Oesman.

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi dua hal. Pertama, peneliti ingin mengetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap tingkat kepuasan pengguna di Bandar Udara Rahadi Oesman. Kedua, peneliti ingin menentukan seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap tingkat kepuasan pengguna di Bandar Udara Rahadi Oesman. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan dan referensi, terutama dalam konteks pemanfaatan sumber daya manusia. Dalam

sebuah perusahaan, peran sumber daya manusia dan fasilitas sangat berpengaruh terhadap hasil kerja tugas yang dilakukan.

2. STUDI LITERATUR

Bandar Udara

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, bandar udara didefinisikan sebagai kawasan di daratan dan/atau perairan yang memiliki batas-batas tertentu dan digunakan sebagai lokasi untuk pesawat udara melakukan proses pendaratan dan lepas landas, penumpang naik dan turun, bongkar muat barang, serta sebagai tempat untuk transfer antarmoda transportasi. Bandar udara juga harus dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas dasar dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar Udara Rahadi Oesman adalah bandar udara kelas II yang terletak di Desa Kalinilam, Kecamatan Delta Pawan, Kabupaten Ketapang, Provinsi Kalimantan Barat. Bandar udara ini diberi nama Rahadi Oesman sebagai penghormatan kepada seorang pahlawan dari Kalimantan Barat. Pengelolaan Bandar Udara Rahadi Oesman dilakukan oleh pemerintah melalui Kementerian Perhubungan. Pembangunan bandar udara ini dimulai pada tahun 1989 oleh Kanwil XVII Perhubungan Provinsi Kalimantan Barat dan dilanjutkan oleh Kementerian Perhubungan. Jarak dari kota terdekat ke bandar udara ini sekitar 5 km. Bandar udara ini terletak pada ketinggian 14 meter di atas permukaan laut dan memiliki landasan pacu berpermukaan aspal dengan ukuran 1.400 meter x 30 meter. Terminal bandar udara ini memiliki luas ruang tunggu sebesar 506 m² dengan fasilitas yang meliputi 120 kursi, 5 AC, dan 3 televisi yang digunakan sebagai hiburan bagi penumpang yang menunggu keberangkatan. Bandar Udara Rahadi Oesman memiliki peran penting dalam transportasi udara, antara lain:

1. Bandar Udara Rahadi Oesman merupakan simpul dalam jaringan transportasi udara. Sebagai titik lokasi, bandar udara ini menjadi pertemuan beberapa jaringan dan rute penerbangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk bandar udara tersebut.
2. Bandar Udara Rahadi Oesman juga berperan sebagai pintu gerbang kegiatan perekonomian. Dalam upaya pemerataan pembangunan, pertumbuhan, dan stabilitas ekonomi, serta keselarasan pembangunan nasional dan daerah, bandar udara ini menjadi lokasi dan wilayah yang memfasilitasi masuk dan keluarnya kegiatan perekonomian.
3. Selain itu, Bandar Udara Rahadi Oesman juga berfungsi sebagai tempat kegiatan alih moda transportasi. Hal ini terjadi dalam bentuk interkoneksi antarmoda pada simpul transportasi, dengan tujuan memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan yang terpadu dan berkesinambungan. Bandar udara ini menjadi tempat di mana penumpang dapat melakukan perpindahan dari moda transportasi udara ke moda transportasi lainnya, atau sebaliknya.
4. Bandar Udara Rahadi Oesman menjadi pendorong dan penunjang kegiatan industri, perdagangan, atau pariwisata. Melalui kemudahan akses transportasi udara yang disediakan oleh bandar udara ini, dinamika pembangunan nasional dapat digerakkan dengan lebih efektif. Selain itu, bandar udara ini juga berperan dalam keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya.
5. Bandar Udara Rahadi Oesman juga berperan dalam membuka isolasi daerah. Sebagai lokasi bandar udara, fasilitas ini dapat mengatasi isolasi daerah yang disebabkan oleh kondisi geografis yang sulit dijangkau atau oleh keterbatasan moda transportasi lainnya.
6. Pengembangan daerah perbatasan juga menjadi fokus bagi Bandar Udara Rahadi Oesman. Dalam mengembangkan daerah perbatasan di wilayah kepulauan atau daratan, bandar udara ini mempertimbangkan tingkat prioritas pengembangan daerah perbatasan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
7. Bandar Udara Rahadi Oesman juga berperan dalam penanganan bencana. Dalam hal ini,

lokasi bandar udara ini mempertimbangkan kemudahan transportasi udara untuk penanganan bencana alam di wilayah sekitarnya. Bandar udara ini dapat digunakan sebagai pintu masuk dan keluar untuk mendistribusikan bantuan dan sumber daya yang dibutuhkan dalam situasi darurat.

8. Selain itu, Bandar Udara Rahadi Oesman juga merupakan prasarana yang memperkokoh wawasan nusantara dan kedaulatan negara. Sebagai titik lokasi bandar udara yang terhubung dengan jaringan dan rute penerbangan, bandar udara ini berperan dalam mempersatukan wilayah dan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Fasilitas

Menurut (Tjiptono, 2014), terdapat beberapa unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa:

1. Pertimbangan atau perencanaan spesial: Dalam menentukan fasilitas jasa, perlu dipertimbangkan aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain. Aspek-aspek ini perlu dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respons intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
2. Perlengkapan dan perabotan: Perlengkapan dan perabotan merupakan sarana yang berfungsi untuk memberikan kenyamanan. Fasilitas ini meliputi berbagai peralatan atau perabotan yang diperlukan dalam pelayanan, seperti kursi, meja, tempat tidur, dan lain sebagainya.
3. Fasilitas Penunjang: Fasilitas penunjang juga perlu diperhatikan dalam menentukan fasilitas jasa. Fasilitas penunjang ini mencakup berbagai fasilitas yang mendukung kenyamanan dan kebutuhan pengguna, seperti tempat duduk, televisi, AC, charger station, tempat bermain anak, kios souvenir, dan sebagainya. Fasilitas ini bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan memberikan nilai tambah dalam pelayanan yang diberikan. Dengan memperhatikan pertimbangan dan unsur-unsur ini, diharapkan fasilitas jasa dapat dirancang dan disediakan dengan baik, sehingga dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan dan memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Fasilitas Ruang Tunggu

Ruang Tunggu merujuk pada ruangan atau lokasi yang disediakan bagi penumpang dan calon penumpang sebelum mereka melakukan perjalanan dengan pesawat. Fasilitas, di sisi lain, adalah objek atau elemen yang dapat dilihat secara fisik yang disediakan oleh perusahaan untuk memberikan kenyamanan kepada konsumen. Fasilitas ini menunjukkan bahwa perusahaan telah memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen dalam mengoptimalkan dan mempermudah penggunaan ruang Tunggu (Santosa, 2007). Adapun fasilitas-fasilitas penunjang yang terdapat dalam ruang tunggu yaitu :

1. Kursi (Tempat Duduk)
2. Televisi (TV)
3. Pendingin Ruangan
4. Tempat Bermain Anak
5. Toilet
6. *Nursery Room*
7. Kios atau Restoran
8. *Shopping Center*

Kepuasan

Menurut Tjiptono (Tjiptono, 2014), kepuasan merujuk pada kata dalam bahasa Latin, yaitu "satis" yang berarti cukup baik atau memadai, dan "facio" yang berarti melakukan atau membuat. Oliver mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi terhadap kejutan atau faktor mengejutkan yang melekat pada produk atau pengalaman konsumsi. Kepuasan pelanggan terhadap suatu perusahaan timbul karena pengalaman bertransaksi dengan perusahaan tersebut, yang memberikan kesan positif pada pelanggan dan berdampak pada kelangsungan perusahaan dalam jangka panjang (Ermawati, Sudiro, & Khusniyah, 2016). Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempengaruhi loyalitas pelanggan, beberapa strategi dapat dilakukan, seperti mengurangi pengetahuan konsumen tentang harga (Suryani *et al.*, 2021), mengurangi penurunan pangsa pasar (Sherly, Halim and Sudirman, 2020), mengurangi biaya pengelolaan akibat peningkatan jumlah pengguna, meningkatkan efek periklanan (Irwansyah *et al.*, 2021), dan meningkatkan nilai bisnis perusahaan (Soegoto, 2013).

Menurut (Kertajaya, 2010) hal-hal yang perlu disampaikan dalam fasilitas jasa antara lain:

1. Kesesuaian Harapan, Kesesuaian harapan merupakan kesesuaian harapan pelanggan terhadap kualitas jasa yang ditawarkan
2. Kelengkapan, Kelengkapan digunakan fasilitas merupakan sarana penunjang yang digunakan perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Kebersihan dan Kerapian fasilitas yang ditawarkan, Kebersihan dan kerapian sangat penting bagi perusahaan agar konsumen memiliki nilai positif untuk perusahaan tersebut.

Hipotesis

H₀: Tidak adanya pengaruh yang signifikan antara fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang.

H_a : Adanya pengaruh yang signifikan antara fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang.

3. METODE RISET

Desain dalam penelitian ini mengusung metode kuantitatif. Maka hasil yang diperoleh menunjukkan hubungan antar variabel. Penelitian kuantitatif merupakan metode yang menggunakan angka-angka kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan informasi ilmiah di balik angka-angka tersebut (Martono, 2011). Metode penelitian kuantitatif berlandaskan filsafat *positive* untuk meneliti populasi dan sampel. Subjek penelitian ini berupa konsumen yang menggunakan fasilitas yang tersedia di Ruang Tunggu Bandar Udara Rahadi Oesman.

Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang, Kalimantan Barat. Waktu pelaksanaan penelitian pada 1 Februari- 28 Februari.

Populasi dan Sampel

Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih selama satu bulan, sehingga peneliti menjadikan populasi jumlah pengguna selama 1 bulan sebagai populasi yaitu berjumlah 5.206 pengguna. Sedangkan untuk penentuan sampel menggunakan rumus slovin yang mana menghasilkan jawaban berjumlah 98,11. Maka dari itu ditarik kesimpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Data yang digunakan berupa data primer dan sekunder. Data primer menurut (Sugiyono, 2017) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer pada penelitian ini berupa kuesioner. Data Sekunder menurut

(Sugiyono, 2017) merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data-data yang peneliti dapatkan melalui pengamatan langsung dan membagikan kuesioner pada pengguna jasa bandar udara. Untuk langkah-langkah yang dilakukan saat mengumpulkan data adalah Menyebarkan kuesioner kepada responden yang pernah menggunakan fasilitas ruang tunggu keberangkatan di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Selanjutnya menarik kesimpulan dengan membaca dan merekap kuesioner yang telah diisi oleh responden, dan data akan diolah dengan menggunakan SPSS

Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

Uji instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Menurut Sugiyono validitas adalah tingkat ketepatan pada data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dilaporkan oleh peneliti terhadap objek penelitian. Item dinyatakan Valid apabila nilai $R_{Hitung} > R_{tabel}$. Sedangkan uji reliabilitas menurut (Sugiyono, t.t.) pengertian reliabilitas menyatakan bahwa jika suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama pula atau peneliti yang sama dalam waktu yang berbeda juga akan menghasilkan data yang sama pula. Dinyatakan reliabel apabila nilai *croanbach alpha* $> 0,6$.

2. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Linear Sederhana

Menurut (Sugiyono, 2017) regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan yang fungsional antara satu variabel independen dan satu variabel dependen. Mengkaji adanya keterkaitan atau pengaruh antara satu variabel atau lebih antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Persamaan analisis regresi linear sederhana menggunakan rumus di bawah ini:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Penumpang

a = Konstanta a (unstandardized coefficients)

b = Konstanta b

X = Fasilitas Ruang Tunggu

b. Uji T (t-test)

Uji T digunakan untuk menguji seberapa jauh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial (Ulum, Ghazali, & Purwanto, 2014). Hipotesis yang akan diuji adalah H_0 dan H_a dengan tingkat toleransi sebesar 10%. Kriteria pengujian menurut V. Wiratna Sujarweni (2014) adalah, Apabila nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima. Apabila nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak.

c. Koefisiensi determinasi

Koefisien determinan menurut Ghazali (2016), digunakan untuk menggambarkan kemampuan model menjelaskan variasi yang terjadi dalam variabel dependen. Untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Jika nilai R^2 semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa kemampuan menjelaskan variabel bebas (X) adalah besar terhadap

variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika nilai R square semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

Hasil uji validitas dan reliabilitas yang diperoleh pada penelitian ini menyatakan bahwa:

1. Semua Item dinyatakan valid karena nilai R Hitung > R tabel. Semua pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid karena nilai R hitung > dari R tabel (0,196).
2. Pada penelitian ini menunjukkan nilai *croanbach alpha* untuk variabel fasilitas ruang tunggu (0,758) dan kepuasan pengguna (0,775). Maka dapat dinyatakan semua variabel dalam penelitian ini adalah reliabel karena nilai > 0.6.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini mencakup:

1. Uji Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan olah data yang telah dilakukan peneliti, maka dapat dilihat bahwa model hubungan dari analisis regresi linear sederhana dapat dilihat melalui tabel di bawah ini:

Tabel 1 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.336	3.181		.420	.675
Fasilitas ruang tunggu	.888	.063	.820	14.202	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Olah Data SPSS versi 22, 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dapat dilihat di dalam tabel. Pada kolom *Unstandardized coefficients* (kolom B), tertera nilai constanta sebesar 1,336 koefisien fasilitas tempat kerja sebesar 0,821. Maka hasil menunjukkan uji regresi linear sederhana dengan persamaan yang dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = a + bx \\ = 1,336 + 0,888 x$$

Koefisiensi regresi untuk fasilitas tempat kerja sebesar 1,336 hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1% faktor fasilitas tempat kerja maka kinerja akan mengalami peningkatan sebesar 88,8%.

2. Uji T (Parsial)

Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan apakah variabel independen atau variabel bebas dalam modelnya dapat memberikan pengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 2 Uji T (Parsial)

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	1.336	3.181		.420	.675
Fasilitas ruang tunggu	.888	.063	.820	14.202	.000

a. Dependent Variable: Y

Dapat dilihat dalam tabel 2 dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai t hitung 14,202 dan nilai signifikansinya 0,000. Maka dapat disimpulkan dengan nilai t hitung $14,202 > t$ tabel 1,984. Serta nilai sig fasilitas tempat kerja terhadap kinerja karyawan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini mengartikan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, yang mana memiliki artian terdapat pengaruh variabel fasilitas ruang tunggu(X) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Uji koefisiensi determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh dari variabel independent terhadap variabel dependent.

Tabel 3 Uji Koefisiensi Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 ^a	.673	.670	3.600

Sumber : Hasil Olah Data SPSS versi 22, 2023

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai dari koefisiensi determinasi memiliki nilai sebesar 0,673 atau 67,3%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel independennya yaitu fasilitas ruang tunggu sebesar 67,3%. Sedangkan sisanya 32,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

5. KESIMPULAN

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung $14,202 > 1,984$ (t tabel). Serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya hipotesis diterima. Dilihat dari hasil uji koefisiensi determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,673 atau 67,3%. Hal ini menunjukkan

bahwa variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel independennya yaitu fasilitas ruang tunggu sebesar 67,3%. Sedangkan sisanya 32,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2018). *Statistik Transportasi Udara Kabupaten Ketapang 2018*. Diambil dari <https://ketapangkab.bps.go.id/publication/2019/10/04/aac6c0eff0770abab8dca72c/statistik-transportasi-udara-kabupaten-ketapang-2018.html>
- Ermawati, P. W., Sudiro, A., & Khusniyah, N. (2016). Pengaruh Kesadaran Merek dan Asosiasi Merek terhadap Ekuitas Merek pada Pelanggan Hypermarket di Kota Malang. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(2), 373–386.
- Fakhrudin, A. (2021). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadi Negero Jember. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 10(1), 97–107. <https://doi.org/10.33059/jmk.v10i1.2611>.
- Irwansyah, R. et al. (2021) *Marketing Digital Usaha Mikro*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Kertajaya, H. (2010). *Hermawan Kertajaya On Marketing*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Martono, N. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Santosa, D. D. K. (2007). *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Bandara Adisutjipto* (Master's Thesis). Universitas Sanata Dharma.
- Sherly, Halim, F. and Sudirman, A. (2020) 'The Role Of Social Media In Increasing Market Share Of Msme Products In Pematangsiantar City', *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), pp. 61–72.
- Soegoto, A. S. (2013). Persepsi nilai dan kepercayaan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Soemarmi, A., & Diamantina, A. (2019). Konsep Negara Kepulauan Dalam Upaya Perlindungan Wilayah Pengelolaan Perikanan Indonesia. *Masalah-Masalah Hukum*, 48(3), 241. <https://doi.org/10.14710/mmh.48.3.2019.241-248>
- Subiyantoro, A., Wahyuning, S., & Lestari, O. S. S. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Terhadap Kepuasan Konsumen Bandar Udara Matahora Wakatobi. *JE*, 1, 311–321. <https://doi.org/10.55681/economina.v1i2.42>.
- Suryani, N. K. et al. (2021) *Pengantar Manajemen dan Bisnis*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono, S. (t.t.). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ulum, I., Ghozali, I., & Purwanto, A. (2014). Konstruksi Model Pengukuran Kinerja dan Kerangka Kerja Pengungkapan Modal Intelektual. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma (JAMAL)*, 5(3), 380–392.