

JURNAL TEKNIK SIPIL
MACCA

**Analisis Kepuasan Pelayanan pada Ruang Tunggu Keberangkatan
di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin**

**St. Fauziah Badaron¹, Mukhtar Tahir Syarkawi²,
Ahmad Fauzan Ali Pasha³, Moh Fauji A Muin⁴**

^{1,2,3,4} Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muslim Indonesia
Jl. Urip Sumoharjo Km 05 Panaikang, Kec. Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90231

¹sitifauziah.badaron@umi.ac.id; ²mukhtartahir.syarkawi@umi.ac.id;
³ahmadfauzanpasha90@gmail.com; ⁴mohfaujiamuin@gmail.com

ABSTRAK

Peningkatan jumlah penumpang pada bandar udara internasional Sultan Hasanuddin menuntut peningkatan kualitas pelayanan. Fasilitas ruang tunggu merupakan aspek penting yang mempengaruhi kepuasan penumpang dan terdapat faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang dan faktor yang paling dominan. Metode analisis penelitian dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima faktor, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Daya tanggap merupakan faktor yang paling dominan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Ruang Tunggu Keberangkatan, Kepuasan Penumpang.

ABSTRACT

The increase in the number of passengers at Sultan Hasanuddin international airport demands an increase in service quality. Lounge facilities are an important aspect that affects passenger satisfaction, there are internal and external factors that can affect service quality. This study aims to determine the factors that affect passenger satisfaction and the most dominant factors. The research analysis method was carried out using multiple linear regression with the number of respondents as many as 100 people. The results showed that service quality is influenced by five factors, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Responsiveness is the most dominant factor.

Keywords: Service Quality, Departure Lounge, Passenger Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Dunia penerbangan mengalami peningkatan pesat dan Bandara Sultan Hasanuddin Makassar sebagai salah satu bandara internasional terus meningkatkan fasilitasnya. Fasilitas ruang tunggu keberangkatan menjadi penting karena dapat mempengaruhi kepuasan penumpang.

Kualitas pelayanan ruang tunggu dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal (Tjiptono, 2007). Faktor internal meliputi fasilitas ruang tunggu (kursi, toilet, ruang ibadah, dll), kebersihan dan kerapian, kenyamanan dan keamanan, layanan informasi, dan layanan komersial (makanan, ritel dan hiburan). Faktor eksternal meliputi proses check-in dan boarding dan kualitas layanan maskapai.

Kualitas layanan maskapai juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang (Tjiptono & Chandra, 2016). Penumpang yang merasa puas dengan layanan maskapai akan cenderung untuk merasa puas dengan pelayanan pada ruang tunggu keberangkatan.

Pada ruang tunggu keberangkatan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar memiliki fasilitas seperti : tv hiburan, sofa, sofa pijat, free wifi, free charge dan tempat sholat. Bandar Udara Sultan Hasanuddin sudah memiliki fasilitas ruang yang cukup luas untuk pengguna jasa agar bisa beristirahat, terutama bagi yang melakukan penerbangan jauh maupun transit.

Penyelenggara penerbangan yang andal dan berkompeten tinggi harus menjalankan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh Badan Standardisasi Indonesia (SNI) dan Internasional Civil Aviation Organization (ICAO), sesuai (Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 48 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum, 2002).

Adapun dari uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisa Kepuasan Pelayanan Pada Ruang Tunggu Keberangkatan Di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar”.

Tujuan dari penelitian ini yaitu (1) Menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada ruang tunggu keberangkatan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. (2) Menganalisis faktor yang paling dominan untuk menunjang kepuasan pelayanan pada ruang tunggu keberangkatan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian terletak di Bandar Udara Sultan Hasanuddin, Jalan Airport No. 1, Kec. Makassar, Kabupaten Maros, Provinsi Sulawesi Selatan.

2.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan pada akhir pekan selama 3 hari dalam satu minggu yaitu Sabtu dan Ahad serta satu hari mewakili hari kerja yaitu Senin. Pengambilan data dilakukan pada waktu yang telah ditentukan yaitu pada pukul 09.00 – 15.00 WITA.

2.3 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (D. Sugiyono, 2008). Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai 500 (D. Sugiyono, 2008). Jadi, sampel yang akan dipilih untuk penelitian ini sebanyak 100 sampel.

2.4 Variabel Penelitian

2.4.1 Variabel Independen

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (P. Sugiyono,

2011). Variabel bebas yang dimaksud dalam penelitian ini dijabarkan dalam 5 item, yaitu :

- a. Bukti Fisik (Tangibles) sebagai X_1
- b. Keandalan (Reability) sebagai X_2
- c. Daya Tanggap (Responsiveness) sebagai X_3
- d. Jaminan (Assurance) sebagai X_4
- e. Empati (Emphaty) sebagai X_5

2.4.2 Variabel Dependen

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (P. Sugiyono, 2011). Variabel terikat yang dimaksud dalam dalam penelitian ini, yaitu kepuasan penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Kepuasan penumpang (Y) adalah respon yang ditunjukkan dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

2.5 Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan persamaan regresi linier berganda (*multiple regression*), dengan formulasi sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 (X_1) + \beta_2 (X_2) + \beta_3 (X_3) + \beta_4 (X_4) + \beta_5 (X_5).....(1)$$

Dimana:

Y : Kepuasan Penumpang

β_0 : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$: Koefisien Regresi

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

3.1.1 Hasil Uji Validitas

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel, dimana untuk *degree of freedom* (df) = n – 2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung 100 – 2 atau df = 98 dengan alpha 0,05 didapat r tabel sebesar 0,1966. Jika r hitung (untuk tiap – tiap butir pernyataan dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*) lebih besar dari r tabel dan r positif, maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid. Hasil uji validitas untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r tabel	Keterangan
1	Bukti Fisik (X_1)	X1.1	0.516	0,1966	Valid
		X1.2	0.560	0,1966	Valid
		X1.3	0.622	0,1966	Valid
2	Keandalan (X_2)	X2.1	0.629	0,1966	Valid
		X2.2	0.581	0,1966	Valid
		X2.3	0.473	0,1966	Valid
3	Daya Tanggap (X_3)	X3.1	0.611	0,1966	Valid
		X3.2	0.532	0,1966	Valid
		X3.3	0.773	0,1966	Valid
4	Jaminan (X_4)	X4.1	0.696	0,1966	Valid
		X4.2	0.645	0,1966	Valid
		X4.3	0.664	0,1966	Valid
5	Empati (X_5)	X4.1	0.696	0,1966	Valid
		X4.2	0.531	0,1966	Valid
		X4.3	0.570	0,1966	Valid
6	Kepuasan Penumpang (Y)	Y.1	0.671	0,1966	Valid
		Y.2	0.663	0,1966	Valid
		Y.3	0.433	0,1966	Valid

Sumber : Data primer diolah oleh SPSS (2023)

Hasil output SPSS pada tabel 1 diperoleh data yang menyatakan bahwa dari 18

item pernyataan yang diberikan kepada 100 responden ditemukan nilai r hitung

(dilihat dari nilai *Corrected Item-Total Correlation*) lebih besar dari nilai *r* tabel yang berarti bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Item Pernyataan	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	Keterangan
1	Bukti Fisik (X ₁)	X1.1	0.919	Reliabel
		X1.2	0.917	Reliabel
		X1.3	0.916	Reliabel
2	Keandalan (X ₂)	X2.1	0.915	Reliabel
		X2.2	0.917	Reliabel
		X2.3	0.919	Reliabel
3	Daya Tanggap (X ₃)	X3.1	0.916	Reliabel
		X3.2	0.918	Reliabel
		X3.3	0.912	Reliabel
4	Jaminan (X ₄)	X4.1	0.914	Reliabel
		X4.2	0.915	Reliabel
		X4.3	0.915	Reliabel
5	Empati (X ₅)	X5.1	0.914	Reliabel
		X5.2	0.918	Reliabel
		X5.3	0.917	Reliabel
6	Kepuasan Penumpang (Y)	Y.1	0.915	Reliabel
		Y.2	0.915	Reliabel
		Y.3	0.920	Reliabel

Sumber : Data primer diolah oleh SPSS (2023)

Dari keterangan di atas dapat diketahui bahwa masing – masing variabel memiliki nilai *cronbach's alpha if item deleted* > 0,60. Dengan demikian seluruh variabel dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.71518814
Most Extreme Differences	Absolute	.175
	Positive	.150
Test Statistic	Negative	-.175
		.175
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data primer diolah oleh SPSS (2023)

Dari hasil tabel uji normalitas *one-sample kolmogorov smirnov test* di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini memiliki nilai normalitas sebesar 0,175 yang mana artinya lebih

3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

3.2.1 Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

besar dari 0,05 maka nilai tersebut berdistribusi normal.

3.2.2 Hasil Uji Multikolinearitas

Hasil dari uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.137	.286		7.476	.000		
Bukti Fisik (X1)	.226	.046	.246	4.931	.000	.330	3.030
Keandalan (X2)	.096	.048	.099	1.995	.049	.332	3.010
Daya Tanggap (X3)	.677	.040	.853	17.123	.000	.331	3.023
Jaminan (X4)	.109	.044	.140	2.494	.014	.262	3.823
Empati (X5)	-.314	.054	-.338	-5.788	.000	.240	4.158

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Sumber : Data primer diolah oleh SPSS (2023)

Dari hasil di atas dapat dilihat nilai *tolerance* pada semua variabel $X > 0,10$ (dimana $X_1 = 0,330$; $X_2 = 0,332$; $X_3 = 0,331$; $X_4 = 0,262$; $X_5 = 0,240$) maka diantara variabel tidak terjadi multikolinearitas. Jika dilihat dari hasil perhitungan VIF, bahwa nilai VIF pada semua variabel $X < 10$ (dimana $X_1 = 3,030$; $X_2 = 3,010$; $X_3 = 3,023$; $X_4 =$

$3,823$; $X_5 = 4,158$) maka antara *tolerance* ataupun VIF sama-sama menunjukkan hasil yang sama yaitu diantara variabel tidak terjadi multikolinearitas.

3.2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.020	.017		1.177	.242
Bukti Fisik (X1)	-.002	.002	-.131	-.960	.340
Keandalan (X2)	.002	.003	.090	.527	.559
Daya Tanggap (X3)	-.003	.003	.004	.023	.982
Jaminan (X4)	-.003	.003	-.212	-1.155	.251
Empati (X5)	.003	.002	.224	1.372	.173

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Sumber : Data primer diolah oleh SPSS

(2023)

Dari tabel 5 diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan dari setiap variabel ($X_1 = 0,340$; $X_2 = 0,599$; $X_3 = 0,982$; $X_4 = 0,251$; $X_5 = 0,173$) lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas,

sehingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

3.3 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil pengolahan data analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS ditunjukkan dalam tabel berikut.

Tabel 6 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.137	.286		7.476	.000		
Bukti Fisik (X1)	.226	.046	.246	4.931	.000	.330	3.030
Keandalan (X2)	.096	.048	.099	1.995	.049	.332	3.010
Daya Tanggap (X3)	.677	.040	.853	17.123	.000	.331	3.023
Jaminan (X4)	.109	.044	.140	2.494	.014	.262	3.823
Empati (X5)	-.314	.054	-.338	-5.788	.000	.240	4.158

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Sumber : Data primer diolah oleh SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 6 yang diperoleh dari hasil pengolahan dengan menggunakan program SPSS maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 (X_1) + \beta_2 (X_2) + \beta_3 (X_3) + \beta_4 (X_4) + \beta_5 (X_5) \dots \dots \dots (2)$$

$$Y = 2,137 + 0,226 (X_1) + 0,096 (X_2) + 0,677 (X_3) + 0,109 (X_4) - 0,314 (X_5) \dots \dots \dots (3)$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi linier berganda di atas memberikan pengertian bahwa:

- a. Koefisien regresi X1 berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang. Nilai β_1 sebesar 0,226, berarti apabila variabel bukti fisik mengalami peningkatan sebesar 1 satuan diperkirakan akan meningkatkan kepuasan penumpang (Y).
- b. Koefisien regresi X2 berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang. Nilai β_2 sebesar 0,096, berarti apabila variabel keandalan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan diperkirakan akan

meningkatkan kepuasan penumpang (Y).

- c. Koefisien regresi X3 berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang. Nilai β_3 sebesar 0,677, berarti apabila variabel daya tanggap mengalami peningkatan sebesar 1 satuan diperkirakan akan meningkatkan kepuasan penumpang (Y).
- d. Koefisien regresi X4 berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang. Nilai β_4 sebesar 0,109, berarti apabila variabel jaminan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan diperkirakan akan meningkatkan kepuasan penumpang (Y).
- e. Koefisien regresi X5 tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dimana nilai β_5 sebesar -0,314.

3.4 Hasil Uji Hipotesis

3.4.1 Uji Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui taraf hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan penumpang (Y) dapat dilihat dari hasil *output* SPSS versi 23 pada tabel berikut ini:

Tabel 7 Uji Koefisien Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.961 ^a	.923	.919	.303	.923	225.034	5	94	.000

a. Predictors: (Constant), Empati (X5), Daya Tanggap (X3), Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Jaminan (X4)
Sumber : Data primer diolah oleh SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 7 ditampilkan hasil uji korelasi, dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,000 dimana $0,000 < 0,05$ maka variabel keduanya berkoelasi. Untuk nilai uji koefisien korelasi sebesar 0,961 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) memiliki hubungan yang sangat kuat

3.4.2 Hasil Uji F (Uji Simultan)

Hasil Uji F dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8 Hasil Uji F (Uji Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	103.415	5	20.683	225.034	.000 ^b
Residual	8.640	94	.092		
Total	112.055	99			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)
 b. Predictors: (Constant), Empati (X5), Daya Tanggap (X3), Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Jaminan (X4)

Sumber : Data primer diolah oleh SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 8 ditampilkan hasil uji F yang dapat dipergunakan untuk memprediksi kontribusi aspek – aspek variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan penumpang. Dari perhitungan didapat nilai F hitung sebesar 225,034 dan F tabel sebesar 2,31 yang diperoleh dari $df1 = k - 1 = 6 - 1 = 5$ dan $df2 = n - k = 100 - 6 = 94$ (dimana k adalah jumlah variabel bebas maupun terikat dan n adalah jumlah sampel), karena nilai F

hitung > F tabel ($225,034 > 2,31$) dan besarnya sig $0,000 < 0,05$ maka hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel independen (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan penumpang).

3.4.3 Hasil Uji T (Uji Parsial)

Hasil Uji T dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 9 Hasil Uji T (Uji Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.137	.286		7.476	.000
Bukti Fisik (X1)	.226	.046	.246	4.931	.000
Keandalan (X2)	.096	.048	.099	1.995	.049
Daya Tanggap (X3)	.677	.040	.853	17.123	.000
Jaminan (X4)	.109	.044	.140	2.494	.014
Empati (X5)	-.314	.054	-.338	-5.788	.000

- a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Sumber : Data primer diolah oleh SPSS (2023)

Berdasarkan pada tabel 9 diketahui besarnya pengaruh masing – masing variabel independen secara parsial (individual) terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan penumpang

Diketahui t hitung bukti fisik sebesar 4,931 dan t tabel sebesar 1,984, maka perbandingan t hitung dengan t tabel didapatkan hasil $4,931 > 1,984$ atau t hitung > t tabel. Jadi variabel bukti fisik atau *tangible* (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Sedangkan perbandingan nilai signifikansinya dengan tingkat kesalahan yang ditentukan sebesar 0,05 adalah $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan tingkat signifikan lebih kecil dari pada tingkat kesalahan, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya bukti fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang.

2. Pengaruh keandalan terhadap kepuasan penumpang

Diketahui t hitung keandalan sebesar 1,995 dan t tabel sebesar 1,984, maka perbandingan t hitung dengan t tabel didapatkan hasil $1,995 > 1,984$ atau t hitung > t tabel. Jadi variabel keandalan atau *reability* (X_2) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Sedangkan perbandingan nilai signifikansinya dengan tingkat kesalahan yang ditentukan sebesar 0,05 adalah $0,049 < 0,05$. Hal ini menunjukkan tingkat signifikan lebih kecil dari pada tingkat kesalahan, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya keandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang.

3. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan penumpang

Diketahui t hitung daya tanggap sebesar 17,123 dan t tabel sebesar 1,984, maka

perbandingan t hitung dengan t tabel didapatkan hasil $17,123 > 1,984$ atau t hitung $>$ t tabel. Jadi variabel daya tanggap atau *responsiveness* (X_3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Sedangkan perbandingan nilai signifikansinya dengan tingkat kesalahan yang ditentukan sebesar 0,05 adalah $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan tingkat signifikan lebih kecil dari pada tingkat kesalahan, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang.

4. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan penumpang

Diketahui t hitung jaminan sebesar 2,494 dan t tabel sebesar 1,984, maka perbandingan t hitung dengan t tabel didapatkan hasil $2,494 > 1,984$ atau t hitung $>$ t tabel. Jadi variabel jaminan atau *assurance* (X_4) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Sedangkan perbandingan nilai signifikansinya dengan tingkat kesalahan yang ditentukan sebesar 0,05 adalah $0,014 < 0,05$. Hal ini menunjukkan

Tabel 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.961 ^a	.923	.919	.303

a. Predictors: (Constant), Empati (X_5), Daya Tanggap (X_3), Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Jaminan (X_4)

Sumber : Data primer diolah oleh SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,919. Hal ini berarti 91,9% variabel dependen berupa kepuasan penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan bandar udara internasional Sultan Hasanuddin dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Dimana hal

tingkat signifikan lebih kecil dari pada tingkat kesalahan, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang.

5. Pengaruh empati terhadap kepuasan penumpang

Diketahui t hitung empati sebesar -5,788 dan t tabel sebesar 1,984, maka perbandingan t hitung dengan t tabel didapatkan hasil $-5,788 < 1,984$ atau t hitung $<$ t tabel. Jadi variabel empati atau *empathy* (X_5) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Sedangkan perbandingan nilai signifikansinya dengan tingkat kesalahan yang ditentukan sebesar 0,05 adalah $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan tingkat signifikan lebih kecil dari pada tingkat kesalahan, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang.

3.4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) adalah sebagai berikut:

tersebut dapat diartikan bahwa pengaruh variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5 secara simultan terhadap variabel Y.

3.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di atas, maka secara keseluruhan pembahasan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.5.1 Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Ruang Tunggu Keberangkatan

Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada ruang tunggu keberangkatan adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,137 + 0,226 (X1) + 0,096 (X2) + 0,677 (X3) + 0,109 (X4) - 0,314 (X5)..(4)$$

Dapat dilihat dari persamaan diatas, bisa disimpulkan bahwa nilai dari variabel (X5) sebesar **-0,314** dimana lebih kecil dari beberapa variabel yang lainnya. Sehingga variabel empati (X5) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Ditinjau dari nilai tersebut dimana kedepannya karyawan lebih menjaga sikap sopan dan santun dalam memberikan pelayanan serta bertanggung jawab atas kenyamanan terhadap penumpang. Sedangkan variabel bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), dan jaminan (X4) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang.

Berdasarkan hasil SPSS versi 23 pada tabel 4.17 koefisien korelasi berganda, maka dapat diambil kesimpulan nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan (X) dengan sebesar 0,961 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat kuat dan bersifat positif dengan kepuasan penumpang (Y).

Pada tabel 4.20 dilihat dari nilai *Adjusted R Square*/besarnya pengaruh menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) adalah 0,919 atau 91,9% yang berarti bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 91,9%.

3.5.2 Analisis Faktor Yang Paling Dominan Untuk Menunjang Kepuasan Pelayanan Pada Ruang Tunggu Keberangkatan Di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar

Berikut urutan dari faktor – faktor yang paling dominan untuk menunjang kepuasan pelayanan:

1. Daya Tanggap (*Responsiveness*) X₃

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui bahwa daya tanggap memiliki nilai t hitung sebesar 17,123 dan lebih besar dari t tabel 1,984. Sedangkan perbandingan nilai signifikansinya dengan tingkat kesalahan yang ditentukan sebesar 0,05 adalah $0,000 < 0,05$. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa daya tanggap memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelayanan.

Dari hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 4.16 dapat dilihat bahwa daya tanggap memiliki pengaruh sebesar 0,677 terhadap kepuasan penumpang. Hal ini berarti jika daya tanggap mengalami peningkatan sebesar 1 satuan diperkirakan akan meningkatkan kepuasan penumpang. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelayanan yang menjadi faktor penunjang dipengaruhi oleh daya tanggap dimana karyawan sigap dalam membantu, tanggap terhadap keluhan dari penumpang dan memberikan pelayanan secara baik dan profesional.

2. Bukti Fisik (*Tangible*) X₁

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui bahwa bukti fisik memiliki nilai t hitung sebesar 4,931 dan lebih besar dari t tabel 1,984. Sedangkan nilai signifikansinya dengan tingkat kesalahan yang ditentukan sebesar 0,05 adalah $0,000 < 0,05$. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa bukti fisik memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Dari hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 4.16 dapat dilihat bahwa bukti

fisik memiliki pengaruh sebesar 0,226 terhadap kepuasan penumpang. Hal ini berarti jika bukti fisik mengalami peningkatan sebesar 1 satuan diperkirakan akan meningkatkan kepuasan penumpang. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelayanan yang menjadi faktor penunjang dipengaruhi oleh bukti fisik dimana kecukupan kapasitas kursi, kesediaan dan kebersihan fasilitas lainnya dan penataan fasilitas di ruang tunggu keberangkatan rapi.

3. Jaminan (*Assurance*) X_4

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui bahwa jaminan memiliki nilai t hitung sebesar 2,494 dan lebih besar dari t tabel 1,984. Sedangkan perbandingan nilai signifikansinya dengan tingkat kesalahan yang ditentukan sebesar 0,05 adalah $0,014 < 0,05$. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa jaminan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Dari hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 4.16 dapat dilihat bahwa jaminan memiliki pengaruh sebesar 0,109 terhadap kepuasan penumpang. Hal ini berarti jika jaminan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan diperkirakan akan meningkatkan kepuasan penumpang. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelayanan yang menjadi faktor penunjang dipengaruhi oleh jaminan dimana karyawan dapat dipercaya, mudahnya memberikan informasi yang dibutuhkan dan penumpang merasa aman berinteraksi di ruang tunggu keberangkatan.

4. Keandalan (*Reability*) X_2

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui bahwa keandalan memiliki nilai t hitung sebesar 1,995 dan lebih besar dari t tabel 1,984. Sedangkan perbandingan nilai signifikansinya dengan tingkat kesalahan yang ditentukan sebesar 0,05 adalah $0,049 < 0,05$. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa keandalan memiliki

pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Dari hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 4.16 dapat dilihat bahwa keandalan memiliki pengaruh sebesar 0,096 terhadap kepuasan penumpang. Hal ini berarti jika keandalan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan diperkirakan akan meningkatkan kepuasan penumpang. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelayanan yang menjadi faktor penunjang dipengaruhi oleh keandalan dimana pelayanan yang ramah, perlakuan terhadap penumpang tidak diskriminatif atau dibeda – bedakan dan kemudahan mendapatkan informasi di ruang tunggu keberangkatan.

5. Empati (*Empathy*) X_5

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui bahwa empati memiliki nilai t hitung sebesar -5,788 dan lebih kecil dari t tabel 1,984. Sedangkan perbandingan nilai signifikansinya dengan tingkat kesalahan yang ditentukan sebesar 0,05 adalah $0,000 < 0,05$. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa empati tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Dari hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 4.16 dapat dilihat bahwa empati memiliki pengaruh sebesar -0,314 terhadap kepuasan penumpang. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelayanan pada variabel empati tidak menjadi faktor penunjang dikarenakan karyawan seringkali kurang sopan dan tidak santun dalam memberikan pelayanan, karyawan tidak bertanggung jawab terhadap kenyamanan penumpang, dan penumpang sulit menghubungi karyawan untuk meminta bantuan.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada ruang tunggu

keberangkatan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar dimana kualitas pelayanan dan empat faktor lainnya, yaitu bukti fisik (0,226) X_1 , keandalan (0,096) X_2 , daya tanggap (0,677) X_3 , dan jaminan (0,109) X_4 saling berhubungan. Hubungan antara kualitas pelayanan dan keempat faktor tersebut bersifat positif, yaitu semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula nilai keempat faktor tersebut. Sedangkan empati (-0,314) X_5 tidak berhubungan dengan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pengelola bandar udara perlu memperhatikan kualitas pelayanan secara keseluruhan untuk meningkatkan kepuasan penumpang pada ruang tunggu keberangkatan.

2. Faktor yang paling dominan untuk menunjang kepuasan pelayanan pada ruang tunggu keberangkatan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar adalah daya tanggap (X_3). Dimana daya tanggap memiliki nilai 0,677 dalam model regresi linier berganda serta berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan dengan nilai 91,9%. Hal ini berarti bahwa daya tanggap memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang. Daya tanggap merupakan faktor yang berkaitan dengan kecepatan dan kesediaan petugas untuk membantu penumpang. Petugas yang sigap dalam membantu, tanggap terhadap keluhan dari penumpang, dan memberikan pelayanan secara baik dan profesional, akan membuat penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

4.2 Saran – Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, penulis memberikan saran antara lain:

1. Kualitas pelayanan yang ada di ruang tunggu keberangkatan bandar udara Sultan Hasanuddin Makassar, sebaiknya dapat ditingkatkan terutama pada bagian dimensi

variabel empati (*empathy*). Dimana pihak Angkasa Pura I selaku perusahaan yang mengelola bandar udara internasional Sultan Hasanuddin Makassar dapat memperbaiki kembali kinerja petugas maupun karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas serta memberikan kenyamanan dan keamanan bagi penumpang.

2. Pihak bandar udara sultan Hasanuddin Makassar perlu meningkatkan daya tanggap petugas, memberikan pelatihan yang memadai kepada petugas serta memberikan sarana dan prasarana yang memadai.
3. Kemudian untuk penelitian selanjutnya diharapkan agar menyempurnakan penelitian ini dengan meneliti kembali dan mengganti item pada pernyataan variabel yang hasilnya tidak signifikan sehingga setiap variabel kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada ruang tunggu keberangkatan internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum (2002).
- Sugiyono, D. (2008). Metode penelitian bisnis. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.
- Sugiyono, P. (2011). Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung, 62–70.
- Tjiptono, F. (2007). *Service, quality satisfaction*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality dan satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

*Analisis Kepuasan Pelayanan pada Ruang Tunggu Keberangkatan
di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin
(St. Fauziah Badaron, Mukhtar Tahir Syarkawi, Ahmad Fauzan Ali Pasha, Moh Fauji A Muin)*