

**Analisis Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Diterminal Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang Dengan Metode Customer Satisfaction Index (Csi)**

**Christian Lydia Sihaloho**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

[kristianilidia700@gmail.com](mailto:kristianilidia700@gmail.com)

**Andi Syaputra, S.E., M.M**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

[andi.svaputra@sttkd.ac.id](mailto:andi.svaputra@sttkd.ac.id)

***Abstract** The higher the competition in the same field, airports must always pay attention to what are the needs and expectations of service users. One of the needs and expectations of aviation service users is airport facilities. Airports are required to always pay attention to facilities in order to provide satisfaction to their customers. The purpose of this study is the waiting room facility for passenger satisfaction at the terminal of Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang International Airport With the Customer Satisfaction Index(CSI) Method This study used quantitative methods using the Customer Satisfaction Index (CSI) Method to measure passenger satisfaction and data collection techniques in the form of questionnaires. The number of samples was 88 people using the slovin formula. The analysis was performed using, validity test, reliability test, simple linear regression, T Test and Coefficient of Determination Test (R<sup>2</sup>). There is an influence of the waiting room facility (X) on the satisfaction of the patronage (Y) of Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang International Airport significantly with a sig0.000 value < 0.05. Based on the calculated t value, it is known that the t value is 12.696 > 1.988 so it can be concluded that the variable X or independent affects the variable Y or so that H<sub>a</sub> is accepted. The Costomer Satisfaction Index (CSI) value is 43.56%, based on this, the passenger satisfaction score is included in the fairly satisfied scale. This passenger satisfaction is renewed by the obstacles that exist in the waiting room facilities of Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang Airport.*

***Keywords:** Waiting room facilities, Passenger Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI) Method, and Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang Airport.*

**Abstrak** Semakin tingginya persaingan di bidang yang sama, Bandara harus selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan para pengguna jasa. Salah satu kebutuhan dan harapan pengguna jasa penerbangan adalah Fasilitas Bandara. Bandara dituntut secara terus menerus untuk selalu memperhatikan fasilitas agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya. Tujuan dari penelitian ini adalah fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang diterminal Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur kepuasan penumpang dan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Jumlah sampel adalah 88 orang dengan menggunakan rumus slovin. Analisis yang dilakukan menggunakan, uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear sederhana, Uji T dan Uji Koefisien Determinasi

---

Received januari 30, 2023; Revised februari 2, 2023; maret 22, 2023

\*Corresponding author, e-mail address

(R2). Terdapat pengaruh dari Fasilitas ruang tunggu (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang secara signifikan dengan nilai  $\text{sig}0,000 < 0,05$ . Berdasarkan nilai t hitung diketahui nilai t sebesar  $12,696 > 1,988$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X atau independent berpengaruh terhadap variabel Y atau sehingga  $H_a$  diterima. Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 43,56%, berdasarkan hal ini nilai kepuasan penumpang masuk dalam skala cukup puas. Kepuasan penumpang ini dipengaruhi oleh kendala-kendala yang ada pada fasilitas ruang tunggu Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang.

**Kata Kunci:** Fasilitas ruang tunggu, Kepuasan Penumpang, Metode Customer Satisfaction Index (CSI), dan Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang.

### **LATAR BELAKANG**

Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah merupakan salah satu contoh perusahaan yang menawarkan jasa di bidang penerbangan. Untuk menghadapi persaingan di lingkungan bisnis jasa, bandar udara dituntut untuk selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan para pengguna jasa. Karena salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan penumpang, pada umumnya untuk memperoleh tingkat perkembangan ruang tunggu yang setinggi-tingginya, dalam suatu organisasi faktor sumber daya manusia mempunyai peranan yang penting di bandingkan dengan faktor apabila organisasi mengalami kegagalan dalam mencapai tujuan, demi kepuasan konsumen maka faktor manusia dapat menjadi penyebab didalamnya.

Kepuasan penumpang di bandar udara harus ditingkatkan dari waktu ke waktu agar tetap mendukung kegiatan transportasi. Sehingga bandar udara selain berfungsi sebagai pelayanan jasa penerbangan juga merupakan lokasi yang cukup potensial bagi dunia usaha untuk memasarkan produknya. Peran dan fungsi PT.Angkasa Pura II (Persero) sebagai pengelola bandara udara di Indonesia juga semakin luas dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa bandar udara.

Menurut Sulastiyono (2015), "Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-pelengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya. Selain itu perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan fasilitas yang menarik akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian.

Kepuasan konsumen merupakan hal yang harus diutamakan oleh Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang demi keberlangsungan usahanya.

Untuk memenuhi kepuasan konsumen Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang selalu memperhatikan faktor-faktor seperti fasilitas agar dapat memuaskan penumpang, Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang berupaya mencari cara untuk dapat menciptakan kepuasan konsumennya. Oleh karena itu Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah dituntut secara terus menerus untuk selalu memperhatikan fasilitas dan lokasi agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya. Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang di harapkan.

**Tabel 1.1 Tabel Kepuasan Pelanggan CSI 2014-2029**

No	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019
CSI index (TNJ)	Fasilitas belanja (3,88)	Fasilitas ruang merokok (4,18)	Informasi hargaproduk (4,37)	Fasilitas parkir(4,43)	Waktu antrian securite (4,63)

Sumber: Angkasa Pura II,2021

Menurut pengamatan peneliti pada tanggal 1Agustus – 30 September 2022 pada ketersediaan fasilitas keberangkatan masih sering ditemui keluhan penumpang, hal tersebut didasari dimana masih kurangnya fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang. Peneliti juga mengamati ketersediaan fasilitas pada area ruang tunggu di bandar udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang seperti ketersediaan jaringan internet/wifi yang kurang sesuai dengan kebutuhan penumpang, dimana jaringan internet/wifi masi sering diakses. Peneliti juga mengamati kurangnya tisu pada fasilitas toilet sehingga menimbulkan keluhan pada penumpang.

### **KAJIAN TEORITIS\**

Berdasarkan PM 178 tahun 2015 tentang standar pengguna jasa bandar udara, fasilitas keberangkatan yang memberi nilai kenyamanan adalah sebagai berikut: tempat duduk, televisi, majalah, kebersihan ,pelayanan, toilet, tempat sampah, fasilitas bagi pengguna kebutuhan khusus, AC, dan kios souvenir dan cafe.

Menurut Kotler (2014), kepuasan pelanggan/penumpang adalah perasaan senang

atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan penumpang dapat dirasakan setelah penumpang membandingkan pengalaman dalam melakukan perjalanan.

**Tabel 2.2 Aspek Pengukuran CSI (Mengukur kepuasan Pelanggan)**

<b>PELAYANAN</b>	<b>FASILITAS</b>	<b>PETUGAS</b>
Penemuan hak/Kewajiban	Akses logistik	Kesopanan
Pelayanan administrasi	Ruang usaha	Staf pengelolah bandara
Rasa aman usaha	AC	Kesopanan dan kecekatan
Hubungan/komunikasi	Telekomunikasi/ internet	Petugas keamanan bandara
Penanganan keluhan penerapan protokol keselamatan	Listrik	
	Air	
	Toilet	

*Customer Satisfaction Index Korporat 2014-2019.*

Metode Customer Satisfaction Index (CSI) yang dapat digunakan dalam pengukuran kepuasan penumpang salah satu adalah Customer Satisfaction Index yaitu metode pengukuran untuk menunjukkan tingkat customer satisfaction secara keseluruhan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. Hasil dari perhitungan CSI ini dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran terhadap kepuasan penumpang.(Daryn, 2020)

## **HIPOTESIS**

Ho : Tidak ada pengaruh ketersediaan fasilitas keberangkatan terhadap kepuasan penumpang ruang tunggu terminal keberangkatan diBandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah TanjungPinang pada bulan Agustus 2022.

Ha : ada berpengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang diBandar Udara Raja Haji Fisabilillah TanjungPinang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dan bersifat deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan mengenai tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas

ruang tunggu di Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) serta kendala yang terjadi di ruang tunggu dalam menunjang kepuasan fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang

#### Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus di jawab atau di kerjakan oleh responden yang ingin di selidiki

b. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memberikan gambaran yang nyata dan untuk memperkuat keaslian dari peneliti.

c. Kriteria Pengujian Validitas Instrumen

.Penguji menggunakan uji validitas dengan cara membandingkan angka  $r$  hitung dan  $r$  tabel, jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka item item dikatakan valid, jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka dikatakan tidak valid.

Ditentukan berdasarkan kriteria sebagai berikut:

**Tabel 3.3 Kriteria Koefisien Kolerasi Validitas Instrumen**

Koefisien Kolerasi	Korelasi	Interpretasi Validitas
$0,90 \leq r_{xy} \leq 1,00$	Sangat Tinggi	Sangat tepat atau sangat baik
$0,70 \leq r_{xy} < 0,90$	Tinggi	Tepat atau baik
$0,40 \leq r_{xy} < 0,70$	Sedang	Cukup tepat atau cukup baik
$0,20 \leq r_{xy} < 0,40$	Rendah	Tidak tepat atau buruk
$r_{xy} < 0,20$	Sangat rendah	Sangat tidak tepat atau sangat buruk

#### Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengukui pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun peesamaan regresi linear berganda dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + e$$

Hasil uji regresi sederhana dilakukan dengan menggunakan bantuan *program SPSS versi 26*. Pengukuran reliabilitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan koefisien reliabilitas Alpha dari *Cronbach* (Arikunto, 2010). Koefisien reliabilitas *Cronbach Alpha* yang dihasilkan kemudian dilihat nilainya dan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditentukan. Pengukuran dikatakan reliabel jika memberikan nilai  $\alpha > 0.06$ , keputusan uji reabilitas ditemukan dengan kriteria sebagai berikut:

Jika  $\alpha > 0.06$ , maka variabel tersebut dinyatakan reliabel

Jika  $\alpha < 0.06$ , maka variabel tersebut dinyatakan tidak reliabel Menurut Koefisien, dapat dijelaskan melalui tabel 3.6 berikut:

**Tabel 3.4 Pedoman Interpretasi Koefisien Alfa Cronbach**

Interval Koefisien	Tingkat Kepuasan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 -0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 -1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2014)

Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan aplikasi *SPPP 25*, maka diperoleh koefisien reliabilitasnya. Adapun rekapitulasi perhitungan analisis reliabilitas dimuat pada lampiran dan hasil analisis reliabilitas dimuat pada tabel 3.7

**Tabel 3.5 hasil uji reliabilitas**

Koefisien reliabilitas r hitung	R tabel	Kepuasan
0,987	0,374	Reliabel

Sumber data primer yang diolah tahun 2022

Berdasarkan hasil perhitungan reliabilitas kuisisioner yang dimuat pada tabel 3.7 diperoleh informasi bahwa kuisisioner reliabel.

## **TEKNIK ANALISIS DATA**

### **Uji Deskriptif**

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui

keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen

(X) adalah suatu variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen (terikat), secara singkat bahwa variabel independen adalah variabel yang nilainya dapat memengaruhi variabel lain. karena kalau variabel independen (x) selalu dipasangkan dengan variabel dependen (Y) (Sugiyono, 2015).

### **Uji Hipotesis dan Uji T**

Hipotesa penelitian atau biasa disebut hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian. Jadi para peneliti akan membuat hipotesa dalam penelitiannya, yang bertujuan untuk menjadikannya sebagai acuan dalam menentukan langkah selanjutnya agar yang dilakukannya. Penelitian kuantitatif pasti membutuhkan hipotesa penelitian. (Anwar, 2012). Menurut Ghozali, (2011) Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ( $\alpha=5\%$ ). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial/keseluruhan variabel independen (X) atau *service excellent* tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) atau kepuasan pelanggan. Jika signifikan  $\leq 0,05$  maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen (X) atau *service excellent* tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y) atau kepuasan pelanggan.

### **Uji Koefisien Determinasi**

Huda, (2017) mengungkapkan Koefisien determinasi pada regresi linier sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya. Secara sederhana koefisien determinasi hitung dengan mengkuadratkan Koefisien korelasi (*Rsquare*). Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentasi sumbangan pengaruh serentak variabel-

variabel bebas/independen terhadap variabel terikat/dependen untuk itu digunakan angka-angka pada tabel *medel summary* pada SPSS 26.00.

### **Customer Satisfaction Index (CSI)**

Teknis analisis data pada penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan menghitungnya menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*. *Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang sedang dalam satu survei kepuasan penumpang. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa (Pohandy,2013).

Dalam penelitian ini, penyusunan dilakukan dengan cara membuat atribut-atribut daftar pertanyaan tertulis (kuisisioner) sesuai dengan data yang dibutuhkan. Penyusunan atribut dalam kuisisioner ini mengandung dimensi kepuasan penumpang dan fasilitas ruang tunggu. Atribut dalam penelitian ini adalah ruang tunggu pengukuran hasil dari penelitian untuk menentukan tingkat kepuasan pada kriteria dapat dilihat pada tabel Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI). Adapun Interpretasi CSI sebagai berikut:

**Tabel 3.6 Kriteria Tingkat Kepuasan**

<b>No</b>	<b>Nilai (CSI)%</b>	<b>Keterangn (CSI)</b>
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	35% - 50,99%	Kurang Puas
5	0 – 34,99%	Tidak Puas

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Data

#### a. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penyebaran kuesioner 88 responden. Diperoleh informasi mengenai jenis kelamin yang berada pada tabel berikut:

**Tabel 4.7 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	49	55,7%
2	Perempuan	39	44,3%
Jumlah		88	100%

Sumber : Data Primer yang diolah dengan SPSS 25, Tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.1 diperoleh informasi dari 88 responden dengan jumlah penumpang laki-laki sebanyak 49 orang dengan presentase sebesar 55,7% dan penumpang perempuan sebanyak 39 orang dengan presentase sebesar 44,3% .bisa di simpulkan bahwa penumpang diBandar Udara Raja Haji Fisabilillah TanjungPinang didominasi oleh penumpang laki-laki dengan selisih presentase sebesar 11,4% .

#### b. Data Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.8 Data Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1	<20	14	15,9%
2	21-30	70	79,5%
3	31-40	3	3,4%
4	41-50	1	1,1%
5	>50	0	0%
Jumlah		88	99,9 %

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 25, tahun 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari 88 responden yang di jadikan sampel dalam

penelitian ini, menunjukkan bahwa usia <20 tahun memperoleh 14 responden dengan presentase 15,9%, usia 21-30 tahun memperoleh 70 responden dengan presentase 79,5%, usia 31-40 tahun memperoleh 3 responden dengan presentase 3,4%, usia 41-50 tahun memperoleh 1 responden dengan presentase 1,1%, dan usia >50 memperoleh 0 responden dengan presentase 0%. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas penumpang pada Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang yaitu usia 21-30 tahun sehingga memiliki usia yang matang dan mampu memberikan penilaian terhadap kepuasan yang mereka dapatkan secara bijaksana.

**c. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

**Tabel 4.9 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	41	46,6%
2	PNS	6	6,8%
3	Pegawai Swasta	13	14,8%
4	TNI/POLRI	13	14,8%
5	Lain-lain	15	17%
		88	100%

Sumber : Data Primer yang diolah dengan SPSS 25, Tahun 2022.

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden yaitu Pelajar/Mahasiswa dengan jumlah responden 41, PNS dengan jumlah responden 6, Pegawai Swasta dengan jumlah responden 13, TNI/POLRI dengan jumlah responden 13, Lain-lain dengan jumlah responden 15. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas penumpang pada Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang yaitu pendidikan terakhirnya adalah Pelajar/Mahasiswa.

**Hasil Analisis Data**

**a. Uji Validitas**

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan metode korelasi pearson product moment. Suatu instrument dikatakan valid jika nilai

$r_{hitung} > r_{tabel}$  .

1. Hasil Uji Validitas Item Kuisiomer Variabel X (Fasilitas Ruang Tunggu )  
Untuk mengetahui validnya setiap item pertanyaan kuisiomer pada variabel X (Fasilitas Ruang Tunggu), maka dilakukan uji validitas dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$   $r_{tabel}$  sebagai berikut:

Tabel 4.10 Hasil Analisis Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Fasilitas	X1P1	0,449	0,361	Valid
	X1P2	0,774	0,361	Valid
	X1P3	0,911	0,361	Valid
	X1P4	0,881	0,361	Valid
	X1P5	0,906	0,361	Valid
	X1P6	0,808	0,361	Valid
	X1P7	0,895	0,361	Valid
	X1P8	0,870	0,361	Valid
	X1P9	0,901	0,361	Valid
	X1P10	0,921	0,361	Valid
	X1P11	0,896	0,361	Valid
	X1P12	0,752	0,361	Valid
	X1P13	0,939	0,361	Valid
	X1P14	0,915	0,361	Valid
	X1P15	0,950	0,361	Valid

Sumber: data primer yang diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas, diketahui 15 pertanyaan kuisiomer pada variabel X (pertanyaan) dengan signifikan 0,05 mempunyai nilai R hitung > R tabel penelitian. Dengan demikian, 15 pertanyaan kuisiomer pada variabel X (fasilitas) dinyatakan valid dan dapat dipercaya.

2. Hasil Uji Validitas Item Kuisiomer Variabel Y (Kepuasan Penumpang)

Untuk mengetahui validnya setiap item pertanyaan kuisiomer variabel Y (Kepuasan Penumpang), maka dilakukan pengujian validitas dengan

membandingkan nilai R hitung dengan R Tabel pada signifikan 0,05 sebagai berikut:

**Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Item Kuisisioner Variabel Y(Kepuasan Penumpang)**

Variabel	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kepuasan Penumpang	YP16	0,866	0,361	Valid
	YP17	0,879	0,361	Valid
	YP18	0,962	0,361	Valid
	YP19	0,936	0,361	Valid
	YP20	0,878	0,361	Valid
	YP21	0,931	0,361	Valid
	YP22	0,857	0,361	Valid
	YP23	0,863	0,361	Valid
	YP24	0,937	0,361	Valid
	YP25	0,928	0,361	Valid
	YP26	0,943	0,361	Valid
	YP27	0,857	0,361	Valid
	YP28	0,857	0,361	Valid
	YP29	0,796	0,361	Valid
	YP30	0,760	0,361	Valid

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas, diketahui dari 15 pertanyaan kuisisioner pada variabel Y (kepuasan penumpang) dengan signifikasi 0,05 mempunyai nilai R hitung > R tabel penelitian. Dengan demikian, 15 pertanyaan kuisisioner pada variabel Y (kepuasan penumpang ) dinyatakan valid dan dapat dipercaya.

### 3. Hasil Uji Reabilitas

Reabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas konsistensi, daya prediksi, dan akurat, jika koefisien reliabilitas hasil penghitungan menunjukkan angka > 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa instrument yang bersangkutan

dinyatakan reliabel.

Hasil uji Reliabilitas variabel fasilitas da variabel kepuasan penumpang terdapat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.12 Uji Reliabilitas**

Variael	Nilai Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Fasilitas	0.976	0,6	Reliabel
Kepuasan Penumpang	0.980	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2022

Hasil uji reliabilitas yang diperoleh dari variabel fasilitas sebesar 0,976 dan variabel kepuasan penumpang sebesar 0,980 yang dinyatakan bahwa reliabilitas kedua variabel tinggi.

**b. Analisis Deskriptif**

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variael lainnya variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri timbulnya atau berubahnya variabel dependen (terikat), secara singkat bahwa variabel independen adalah variabel yang nilainya dapat memenuhi variabel lain. Karena kalau variabel independen (X) selalu dipasangkan dengan variabel dependen (Y) (Sugiyono).

Dari data tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

**Tabel 4.13 Uji Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
FASILITAS	88	42	75	65,33	7,296
KEPUASAN	88	37	75	65,34	7,710
Valid N (listwise)	88				

Dari data tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai Variabel Fasilitas

- i. Minimum 42
- ii. Maximun 75
- iii. Mean :65,33

iv. N (jumlah responden) 88

2. Nilai Variabel Kepuasan Penumpang

i. Minimum 37

ii. Maximum 75

iii. Mean: 65,34

iv. N (jumlah responden) 88

**c. Uji Regresi Linier Sederhana**

Dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linier sederhana untuk mengetahui seberapa besar pengaruh signifikan pada variabe fasilitas (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Hasil uji regresi linier padat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.14 Uji Regresi Linier Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,594	4,418		2,172	,033
	Fasilitas	,853	,067	,808	12,696	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber : data yang diolah tahun 2022

Hasil pengujian yang didapatkan bahwa Constant (a) sebesar 9,594 sedangkan nilai regresi dari fasilitas sebesar 0,853, sehingga persamaan regresinya yaitu:

$$Y = a + Bx + e$$

$$Y = 9,594 + 0,853x + e$$

Dari persaaam diatas dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 9,594 memiliki arti yaitu nilai konsisten variabel kepuasan penumpang (Y) adalah 9,594.

- b. Koefisien regresi pada variabel fasilitas (X) = 0,853. Koefisien regresi dari variabel X tersebut bernilai positif sehingga dapat diartikan setiap peningkatan variabel X pada variabel Y akan berpengaruh.

**d. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Nilai kontribusi atau sumbangan pengaruh pelayanan dan ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang di hasilkan dari output tabel model summary sebagai berikut:

**Tabel 4.15 Interpretasi Koefisien**

Besar Nilai r	Interprasi
0,00-0,199	Sangat rendah
0,200-0,399	Rendah
0,400-0,599	Sedang
0,600-0,799	Kuat
0,800-1,00	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2014)

**Tabel 4.16 hasil Uji Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,808 <sup>a</sup>	,652	,648	4,574
a. Predictors: (Constant), Fasilitas				

Sumber : data primer yang diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel output model summary diatas, maka diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) adalah 0,652 hal tersebut mengandung arti bahwa penelitian dan ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang sebesar 65,8%.

**e. Pengujian Hipotesis**

Untuk mengetahui kebenaran dari hipotesis yang ada pada penelitian ini, maka diperlukan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini

dimaksudkan untuk melihat dan membuktikan hipotesis mana yang diterima dan dipotesis mana yang ditolak. Adapun pengujian hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.17 Uji Hipotesis**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,594	4,418		2,172	,033
	Fasilitas Ruang tunggu (X)	,853	,067	,808	12,696	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

**f. Uji Koefisien Regresi Linier Sederhana (Uji T)**

Dalam uji ini untuk mengetahui hasil dari uji hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ha : Ada pengaruh signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang.

**Tabel 4.18 Uji Koefisien Regresi Linier Sederhana (Uji T)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,594	4,418		2,172	,033
	Fasilitas	,853	,067	,808	12,696	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2022

Rumus untuk mencari  $t_{\text{tabel}}$  berikut:

$$\begin{aligned} T_{\text{tabel}} &= (a/2 ; n-2) \\ &= (0,05/2 ; 88-2) \\ &= (0,025 ; 86) = 1,987 \end{aligned}$$

Berdasarkan nilai  $t_{\text{hitung}}$  diketahui nilai  $t$  sebesar  $12,696 > 1,987$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel  $X$  atau independent berpengaruh terhadap variabel  $Y$  atau sehingga  $H_a$  diterima. Berdasarkan tabel output SPSS yang telah diolah pengujian hipotesis diatas, dapat di ketahui bahwa nilai probalitas (sig) penelitian variabel  $X$  sebesar  $0,00$  adalah  $9,594 > 4,418$  Menentukan Customer Satisfaction Indeks (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{5} \times 100\%$$

Dimana:

P- jumlah atribut kepentingan 5- jumlah skala Berdasarkan pengolahan data menggunakan Microsoft Excel maka didapatkan hasil perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* dengan cara:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{5} \times 100\%$$
$$CSI = 87,124 \times 100\% = CSI = 43,56\%$$

Dari perhitungan rumus diatas diketahui nilai Customer Satisfaction Index (CSI) 43,56%, dimana Total *Weight Score (WS)* dibagi 5 (jumlah skala) dan dikalikan 100% yaitu  $87,124 : 5 \times 100\% = 43,56\%$ . Jadi tingkat *Customer Satisfaction* sebesar 43,56% dan masuk dalam nilai indeks 51,00 – 65,99 yaitu cukup puas.

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui Kepuasan penumpang terhadap fasilitas ruang tunggu diBandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. *Customer Satisfaction Index (CSI)* atau di kenal dengan index kepuasan penumpang merupakan metode yang menggunakan index untuk mendukung tingkat *customer satisfaction* berdasarkan atribut-

atribut tertentu. Dalam penelitian ini telah dilakukan uji *costomer satisfaction index (csi)* menggunakan microsoft excel

$$\text{CSI} = 87,124 \times 100\% = \text{CSI} = 43,56\%$$

Dari perhitungan rumus di atas diketahui nilai Costomer Satisfaction Index (CSI) 43,56%, dimana total Weight Score (WF) dibagi 5 (jumlah skala) dan dikalikan 100% yaitu  $87,124 : 5 \times 100\% = 43,56\%$ . Berdasarkan hal ini dapat diketahui tingkat Costomer Satisfaction sebesar 43,56% , hal ini berarti nilai CSI masuk dalam nilai indeks 51,00 – 65,99 yaitu cukup puas.

Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa terdapat kendala-kendala yang terjadi diruang tunggu Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah TanjungPinang dalam menunjang kepuasan fasilitas ruang tunggu bagi penumpang. Kendala-kendala tersebut antara lain kurangnya fasilitas bermain anak-anak, suhu pada ruang tunggu tidak stabil sehingga menimbulkan efek panas pada penumpang yang berada diruang tunggu. Selain itu tidak terdapat *smoking area* diruang tunggu Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang. Terdapat dua toilet diruang tunggu Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang, akan tetapi yang bisah digunakan hanyalah satu toilet saja dikarenakan salah satu toiletnya mengalami kerusakan. Hal ini bisa saja menyebabkan antrian pada penumpang yang hendak menggunakan toilet. Semua kendala diatas merupakan masalah-masalah yang akan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Hal ini bisa menyebabkan penumpang merasa tidak nyaman dan menimbulkan kesan negatif terhadap fasilitas ruang tunggu bandar udara raja haji fisabilillah tanjungpinang.

Dalam penelitian ini didapatkan hasil perhitungan mengenai kepuasan penumpang terhadap fasilitas ruang tunggu terminal Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah TanjungPinang. Terdapat 2 variabel yaitu kepuasan penumpang (X), Fasilitas ruang tunggu (Y) yang diolah oleh data *statistical product service solutions (SPSS) 25.0 for windows* dengan perhitungan regresi linier sederhana.

Dari hasil penelitan yang diolah oleh data *statistical product service solutions (SPSS) 25.0 for windows* dengan penelitian regresi linier sederhana bahwa pengaruh fasilitas ruang tunggu (X) terhadap kepuasan penupag (Y) Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang mendapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh secara signifikan dengan nilai  $\text{sig}0,000 < 0,05$ . Berdasarkan nilai  $t_{hitung}$

diketahui nilai  $t$  sebesar  $12,696 > 1,988$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel  $X$  atau independent berpengaruh terhadap variabel  $Y$  atau sehingga  $H_a$  diterima. Dengan demikian dapat terjawab hipotesis  $H_a$  diterima yakni ada pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di bandara udara raja haji fisabilillah tanjungpinang. Sesuai dengan teori kepuasan penumpang menurut Widjaja (2017) kepuasan pelanggan atau penumpang adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau (hasil) yang diharapkan.

Berdasarkan hasil nilai tabulasi dari pernyataan variabel fasilitas, nilai paling tinggi terdapat pada pertanyaan nomor 14 (ruang tunggu pada area keberangkatan sudah cukup memberikan kenyamanan) dengan nilai 396. Hal tersebut menunjukkan bahwa area keberangkatan pada ruang tunggu di Bandara Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang sudah cukup bersih dan nyaman. Dari pernyataan dengan nilai tertinggi pada variabel fasilitas, terdapat juga nilai pernyataan yang paling rendah yaitu pertanyaan nomor 3 (fasilitas internet/wifi sudah tersedia sesuai dengan keinginan penumpang) dengan nilai 370. Oleh karena itu Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang harus meningkatkan fasilitas internet/wifi di ruang tunggu agar meningkatkan kepuasan pada penumpang di Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui Kepuasan penumpang pengguna bandar udara yang selalu tidak terlepas dari ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal penumpang di Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang.

Diketahui nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 43,56%, berdasarkan hal ini nilai kepuasan penumpang masuk dalam skala cukup puas. Kepuasan penumpang ini dipengaruhi oleh kendala-kendala yang ada pada fasilitas ruang tunggu Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang.

Terdapat pengaruh dari Fasilitas ruang tunggu ( $X$ ) terhadap kepuasan penumpang ( $Y$ ) Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang secara signifikan dengan nilai  $\text{sig} 0,000 < 0,05$ . Berdasarkan nilai  $t$  hitung diketahui nilai  $t$  sebesar  $12,696 > 1,988$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel  $X$  atau

independent berpengaruh terhadap variabel Y atau sehingga Ha diterima.

## DAFTAR REFERENSI

- Aji, Fellista Eryta, and Laga Sugiarto. "Pemaknaan Perluasan Objek Sengketa Tata Usaha Negara Yang Meliputi Tindakan Faktual." *Jurnal Justiciabelen* 1.1 (2018): 46-71.
- Anwar, A. S. H. (2012). Model tatakelola badan dan lembaga amil zakat sebagai upaya untuk meningkatkan pemberdayaan ekonomi masyarakat (studi pada badan/lembaga amil zakat di kota malang). *Jurnal Humanity*, 7(2).
- Ardhyani, Ika Widya, and Moses Laksono Singgih (2017) Pengukuran Kualitas Layanan dengan Higher Education Performance (Hedperf) dan Higher Education Service Quality (Hiedqual). *Teknika: Engineering and Sains Journal* 1.1 : 25-32.
- Atmay, Karina Nidia Nandi (2017) et al. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Bus Rosalia Indah. *Prodi Manajemen UPY*.
- Diaz, Hafshah Rosdiana. *Abraham, C. & Shanley E.(2019). 1997. Psikologi Sosial untuk Perawat. Jakarta: Buku kedokteran EGC. Adnani, H. 2011. Ilmu Kesehatan Masyarakat. Jogyakarta: Nuha Medika. Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT Rineka Cipta. Atipah. 2016. Faktor yang Berpengaruh terhadap Minat Masyarakat dalam Keikutsertaan Program Jamkesda di Desa Banjarlor Kecamatan Banjarharjo Kabupaten Brebes. Skripsi, Universitas Negeri Semarang. Azwar, S. 2012. Reliabilitas dan Validitas. Edisi 4 Diss. Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.*
- Ghozali, Mohammad (2015) et al. Kepribadian Islam Dan Profesionalisme Dalam Pekerjaan: Satu Analisis Teoritis: Islamic Personality and Professionalism at Work: A Theoretical Analysis. *Jurnal Syaria*, 23.2: 255-286.
- Huda, M. (2017). Kompetensi kepribadian guru dan motivasi belajar siswa. *Jurnal penelitian*, 11(2), 237- 266.
- Kotler, Philip, Waldemar Pfoertsch, and Ines Michi. *B2B brand management*. Vol. 357. Berlin: Springer, 2006.
- Nur Fiana, Irerika, Duwi Basuki, and Ana Zakiyah (2022). *Analisa Kepuasan Kerja Perawat Berdasarkan Fasilitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Anwar Medika Kian Sidoarjo*. Diss. Perpustakaan Universitas Bina Sehat,
- Nuraliza, N., S. Syahrullail, and M. H. Faizal. (2016). Tribological properties of aluminum lubricated with palm olein at different load using pin-on-disk machine. *Jurnal Tribologi* 9 : 45-59.

- Pandiangan, Saut Maruli Tua, (2022) et al. Analysis of Public Ownership and Management Ownership on the Implementation of the Triple Bottom Line in the Plantation Sector Listed on the Indonesia Stock Exchange. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences* 5.1: 3489-3497.
- Pradesi, Jihan, Muhammad Maliki Asy'ari, and Ramy Yahya (2021). Analisis peningkatan kualitas produk melalui perancangan produk unggulan kursi rotan dengan pendekatan quality function deployment (Qfd) di PT. Inizio. *Jurnal Sains Indonesia* 2.1 : 9-19.
- Ramadhan, M. A., & Sugiyono, S. (2015). Pengembangan sumber dana sekolah pada sekolah menengah kejuruan. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 5(3), 340-351.
- Rosdianto, Haris. (2018). Implementasi model pembelajaran POE (predict observe explain) untuk meningkatkan pemahaman konsep siswa pada materi hukum Newton.
- Rosdianto, Haris. (2017). Pengaruh model generative learning terhadap hasil belajar ranah kognitif siswa pada materi hukum Newton. *Jurnal Pendidikan Fisika dan Keilmuan (Jrfk)* 3.2 : 66-69.
- Sugiyono, Sugiyono, and Sri Darnoto. (2017). Pengaruh Pelatihan Pencegahan Demam Berdarah Dengue (Dbd) Terhadap Tingkat Pengetahuan Dan Sikap Siswa Di Sdn Wirogunan I Kartasura Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Kesehatan* 9.2 : 84-91.
- Supeno, Wangsit. "Analisis Penilaian Kepuasan Pelayanan Hotel Pelanggan Traveloka (Studi Kasus Hotel di Area Malioboro Yogyakarta)." *Jurnal Perspektif* 16.1 (2018): 50-61.
- Supriyono, E., Syahputra, R., Ghozali, M. F. R., Wahjuningrum, D., Nirmala, K., & Kristanto, A. H. (2011). Efektivitas pemberian zeolit, arang aktif, dan minyak cengkeh terhadap hormon kortisol dan gambaran darah benih ikan patin *Pangasionodon hyppophthalmus* pada pengangkutan dengan kepadatan tinggi [Effectivity of utilization of zeolite, activated charcoal, and clove oil to cortisol hormone on the high density transportation system of juvenile of *Pangasionodon hyppophthalmus*]. *Jurnal Iktiologi Indonesia*, 11(1), 67-75.
- Supriyono, Eddy, et al. (2011). Efektivitas pemberian zeolit, arang aktif, dan minyak cengkeh terhadap hormon kortisol dan gambaran darah benih ikan patin *Pangasionodon hyppophthalmus* pada pengangkutan dengan kepadatan tinggi [Effectivity of utilization of zeolite, activated charcoal, and clove oil to cortisol hormone on the high density transportation system of juvenile of *Pangasionodon hyppophthalmus*]. *Jurnal Iktiologi Indonesia* 11.1 : 67-75.

- Tiyono, Tiyono. (2012). Perbaikan Dip Tegangan pada Motor Menggunakan Kompensasi Kapasitif dan Beban Tiruan. *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi (Jnteti)* 1.2 : 70-75.
- Tjiptono, F., and A. (2015). Pelanggan Puas? Tak Cukup! Plus: contoh spesifik riset kepuasan dan ketidak puasan pelanggan, strategi mewujudkan kepuasan pelanggan. *Andi offset. Media Sosial Twitter. Prosiding Manajemen Komunikasi* 1 : 134-138.
- Wowor, V. R. (2012). Bauran Pemasaran Jasa, pengaruhnya terhadap kepuasan Konsumen pengguna Mobil Toyota Avanza Veloz PT. Hasjrat Abadi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).