



Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Domestik Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Sri Banun Juliati

Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : 190109017@students.sttkd.ac.id

Eny Sri Haryati

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : eni.sri@sttkd.ac.id

Korespondensi penulis : 190109017@students.sttkd.ac.id

Abstract, *Waiting room service at YIA airport is very important for passengers. With good service facilities, good service will be created, so that foreign and domestic passengers will be impressed. For this reason, in serving the needs of the community in air transportation services, it is necessary to pay attention to the service and the provision of maximum facilities. The provision of these facilities is expected to have an impact on passenger satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of domestic waiting room facilities on Yogyakarta International Airport passenger satisfaction and to determine how much influence domestic waiting room facilities had on Yogyakarta International Airport passengers. This research used a quantitative method using a purposive sampling technique. The sample used was 100 respondents, the results of distributing questionnaires to 100 respondents who used the domestic terminal waiting room facilities at Yogyakarta International Airport and were measured using the slovin formula. Retrieval of data on the number of samples using a survey with an instrument in the form of a questionnaire. Data were analyzed using simple linear regression, T test and coefficient of determination with the availability of domestic terminal waiting room facilities as the independent variable and passenger satisfaction as the dependent variable which were processed using the SPSS application Version 26.0. The results showed that the t count $>$ t table with a value of $50.871 > 1.661$ with a significant level of 0.05, so it can be concluded that H_0 is rejected and H_a is accepted, which means that the influence of the availability of waiting room facilities on passenger satisfaction at Yogyakarta International Airport is partially accepted. The percentage based on the coefficient of determination test shows that the R square is 0.964. This means that the effect of the availability of waiting room facilities on passenger satisfaction at Yogyakarta International Airport is 96.4%.*

Keywords: *Airport, Waiting Room Facilities, Passenger Satisfaction*

Abstrak, Pelayanan fasilitas ruang tunggu di bandar udara YIA sangatlah penting terhadap penumpang. Dengan adanya pelayanan fasilitas yang baik maka akan tercipta suatu pelayanan yang bagus, sehingga menjadi terkesan oleh para penumpang asing maupun domestik. Untuk itu dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam jasa transportasi udara perlu diperhatikan pelayanan dan penyediaan fasilitas yang maksimal. Penyediaan fasilitas tersebut diharapkan mampu memberi pengaruh terhadap kepuasan penumpang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh fasilitas ruang tunggu domestik terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Internasional Yogyakarta dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu domestik terhadap

Received Juli 30, 2023; Revised Agustus 2, 2023; September 02, 2023

*Corresponding author, e-mail address

penumpang Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik purposive sampling. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang menggunakan fasilitas ruang tunggu terminal domestik di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dan diukur dengan menggunakan rumus slovin. Pengambilan data jumlah sampel menggunakan survey dengan instrumen berupa kuesioner. Data dianalisis menggunakan regresi linier sederhana, Uji T dan koefisien determinasi dengan ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal domestik sebagai variabel bebas dan kepuasan penumpang sebagai variabel terikat yang diolah menggunakan aplikasi SPSS Versi 26.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $50,871 > 1,661$ dengan taraf signifikan 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti adanya pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta secara parsial diterima. Persentase berdasarkan uji koefisien determinasi diketahui R square sebesar 0,964 hal ini mengandung arti bahwa pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah sebesar 96,4 %.

Kata Kunci : Bandar Udara, Fasilitas Ruang Tunggu, Kepuasan Penumpang

PENDAHULUAN

Transportasi udara merupakan sarana mobilisasi yang bisa dikatakan begitu efektif, karena waktu pergerakan umumnya lebih singkat daripada transportasi lainnya. Guna mendukung kelancaran transportasi udara, dibutuhkan bandar udara yang akan menjadi hubungan dari jaringan transportasi udara. Perencanaan bandar udara kerap didasarkan dari beberapa patokan kesesuaian untuk pesawat yang memenuhi syarat yang diharapkan dapat digunakan di masa depan. Diantara tolak ukur yang perlu diperhatikan dalam pembangunan sebuah bandar udara adalah kelayakan teknis pengembangan, serta kelayakan pengembangan wilayah, kelayakan operasional, kelayakan transportasi udara, dan kelayakan ekologis berlandaskan Permenhub No 20 tahun 2014 tentang tata cara dan prosedur penetapan lokasi bandar udara (Irfan & Mutmainnah, 2018).

Bandar udara merupakan akses bagi seluruh penumpang domestik dan penumpang internasional dalam mencapai tujuan kegiatan, mulai dari kegiatan pemerintah, bisnis, pendidikan, keluarga, dan travelling. Bandar udara mempunyai peranan penting dalam sistem transportasi udara, hal ini dibuktikan dengan dimana bandar udara merupakan tempat yang dijadikan sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, menyatakan bahwa bandar udara adalah kawasan di daratan dan/perairan dengan batasan-batasan tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya (Amril, 2021).

Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara nomor: SKEP/77/VI/2015 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, fasilitas bangunan terminal penumpang adalah bangunan yang disediakan untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang dari mulai keberangkatan hingga kedatangan. Pelayanan fasilitas di bandar udara sangatlah penting terhadap penumpang. Dengan adanya pelayanan fasilitas yang baik maka akan tercipta suatu pelayanan yang bagus, sehingga menjadi terkesan oleh para penumpang asing maupun domestik. Jika fasilitas yang di sediakan kurang baik maka suatu pelayanan kurang bagus.. Salah satu yang berhubungan dengan hal tersebut adalah ketersediaan fasilitas di ruang tunggu bandar udara. Ruang

tunggu bandar udara adalah sebuah ruangan yang digunakan untuk menunggu sebelum memasuki pesawat. Sebagai tempat menunggu, para penumpang diberikan pelayanan yang mengutamakan kenyamanan (Adji, 2021)

Bandar Udara yang berada di Kabupaten Kulonprogo adalah Yogyakarta International Airport (YIA). Yogyakarta International Airport merupakan salah satu pintu gerbang masuknya wisatawan domestik atau internasional ke Yogyakarta dan Jawa Tengah. Peresmian bandar udara tersebut baru saja diresmikan tepatnya tanggal 28 Agustus tahun 2020, sehingga fasilitas-fasilitas di bandar udara tersebut bisa saja masih kurang lengkap dan juga penyediaan fasilitas di bandar udara tersebut masih belum sesuai dengan standar ketersediaan fasilitas yang berlaku. Untuk itu dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam jasa transportasi udara perlu diperhatikan pelayanan dan fasilitas yang maksimal, dalam hal ini yang akan menjadi pusat penelitian ini yaitu fasilitas ruang tunggu. Pelayanan fasilitas ruang tunggu di bandar udara YIA sangatlah penting terhadap penumpang. Dengan adanya pelayanan fasilitas yang baik maka akan tercipta suatu pelayanan yang bagus, sehingga menjadi terkesan oleh para penumpang asing maupun domestik. Oleh karena itu didalam fasilitas ruang tunggu tersebut juga terdapat fasilitas-fasilitas penunjang (jasa non aero) yang nantinya konsumen dapat menikmatinya secara langsung sehingga tidak merasa jenuh atau bosan saat menunggu di dalam ruang tunggu seperti tempat duduk, televisi, koran, AC, charging box dan lain-lain.

Namun berdasarkan observasi peneliti secara langsung, ada beberapa fasilitas yang kurang maksimal seperti charging station yang penuh dikarenakan penumpang yang menunggu banyak dan beberapa charging station tersebut tidak berfungsi dengan baik, internet yang lambat, dan beberapa fasilitas lainnya seperti ketersediaan tempat duduk yang ada di ruang tunggu terminal domestik Bandar Udara Internasional Yogyakarta sudah penuh. Hal ini dapat memberikan pengaruh ketidakpuasan terhadap penumpang dan tidak mampu memberikan kenyamanan sehingga dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam jasa transportasi udara perlu diperhatikan pelayanan dan fasilitas yang maksimal, sebagaimana dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang bandar udara penyediaan fasilitas di ruang tunggu terminal domestik harus mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan penumpang dan mampu memberikan kenyamanan, kemudahan, dan keamanan bagi para pengunjung. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang “Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Domestik Terhadap Kepuasan Penumpang Di bandar Udara Internasional Yogyakarta”

TINJAUAN PUSTAKA

Bandar Udara

ICAO (International Civil Aviation Organization) Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Peraturan Menteri Perhubungan No. KM 11 Tahun 2010 pasal 1 pengertian Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas penunjang lainnya, yang terdiri dari atas bandar udara umum dan Bandar udara khusus yang selanjutnya bandar udara umum disebut bandar udara. Secara operasional bandar

udara pada umumnya dibagi menjadi 2 bagian besar yaitu sisi udara (air side) dan sisi darat (land side) (Kementerian Perhubungan, 2010).

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP.374/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/ atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara, kebutuhan luas terminal penumpang didasarkan pada jumlah penumpang, standar luas ruangan biasanya dihitung dengan satuan luas tiap penumpang. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEPP.77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, fasilitas bangunan terminal penumpang adalah bangunan yang disediakan untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang dari mulai keberangkatan hingga kedatangan. Fasilitas keberangkatan dan fasilitas kedatangan penumpang meliputi:

a. Fasilitas Keberangkatan

- 1) Check-in counter adalah fasilitas pengurusan tiket pesawat terkait dengan keberangkatan. Jumlahnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.
- 2) Check-in area adalah area yang dibutuhkan untuk penumpang check-in counter. Luasnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.
- 3) Rambu/marka terminal bandar udara adalah pesan dan papan informasi yang digunakan sebagai penunjuk arah dan pengaturan sirkulasi penumpang di dalam terminal.
- 4) Fasilitas Custom Imigration Quarantina/ CIQ (untuk bandar udara internasional), ruang tunggu, tempat duduk, dan fasilitas umum lainnya (toilet, telepon, dll) adalah fasilitas yang harus tersedia pada terminal keberangkatan. Jumlahnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.
- 5) Fasilitas hall keberangkatan, dimana hall, ini menampung semua kegiatan yang berhubungan dengan keberangkatan calon penumpang dan dilengkapi kerb (curb) keberangkatan atau tempat penumpang naik turun dari kendaraan ke dalam bangunan terminal, ruang tunggu penumpang, tempat duduk, dan fasilitas umum toilet.

Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA)

Bandar udara Internasional Yogyakarta memiliki kode IATA : YIA dan kode ICAO : WAHI. Bandar udara Internasional Yogyakarta merupakan Bandar Udara Internasional yang berlokasi di Kapanewon Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Berjarak sekitar 42 kilometer dari pusat kota Yogyakarta. Bandar Udara tersebut direncanakan untuk mendukung kinerja Bandar udara International Adisutjipto yang sudah tidak dapat menampung kapasitas penumpang dan pesawat. Luas Bandar udara ini adalah 600 hektar dan biaya kontruksi diperkirakan sekitar Rp. 10 triliun. Kapasitas dari bandar udara ini dapat menampung sekitar 20 juta penumpang per tahun dan memiliki terminal seluas 210.00m² (Rosadi, 2020). Yogyakarta International Airport (YIA) menjadi bandar udara baru di Yogyakarta, yang menggantikan Bandar Udara Internasional Adisutjipto. Terletak di kapanewon Temon, Kulon Progo, yang berjarak sekitar 42 kilometer dari pusat kota Yogyakarta, YIA hadir dengan megah nan menawan. Arsitektur yang modern dan desain yang futuristik, dimiliki YIA yang berdiri di atas lahan seluas 600 hektar. Menghabiskan biaya hingga 10 triliun rupiah, bandar udara tersebut memiliki jalur kereta api sebagai jalur transportasi untuk mengangkut penumpang dari dan ke kota Yogyakarta.

Fasilitas Ruang Tunggu

1. Definisi fasilitas ruang tunggu

Dalam suatu pencapaian tujuan perusahaan, diperlukan alat atau sarana pendukung yang digunakan dalam aktivitas sehari-hari di perusahaan tersebut, fasilitas yang digunakan bermacam-macam bentuk, jenis maupun manfaatnya, disesuaikan dengan dengan kebutuhan dan kemampuan perusahaan, kata fasilitas sendiri berasal dari bahasa belanda “facilitie” yang artinya prasarana atau wahana untuk melakukan atau mempermudah sesuatu. Fasilitas juga bisa dianggap suatu alat. Untuk mencapai tujuan perusahaan yang ada banyak faktor yang mendukung, salah satu diantaranya adalah fasilitas kerja karyawan merupakan faktor pendukung bagi kelancaran tugas yang mereka kerjakan, sehingga pekerjaan dapat dikerjakan sesuai dengan yang diharapkan. Secara sederhana yang dimaksud dengan fasilitas adalah suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (input) menuju keluaran (output) yang diinginkan (Ovidiu, 2013). Berdasarkan hal tersebut fasilitas adalah penyedia perlengkapan – perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada penggunanya, sehingga kebutuhan– kebutuhan dari pengguna fasilitas tersebut dapat terpenuhi.

2. Indikator-indikator Fasilitas

Berdasarkan pasal 4 ayat 3 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan penumpang bandar udara. Ada beberapa indikator yang dijadikan sumber penilaian kepuasan penumpang terhadap fasilitas ruang tunggu yaitu sebagai berikut :

- a. Musholla
- b. Ruang bermain anak
- c. Ruang merokok
- d. Nursery room (ruang laktasi/ibu menyusui)
- e. ATM/Money Changer
- f. Internet/Wifi
- g. Charging Station
- h. Toilet
- i. Fasilitas disabilitas
- j. Fasilitas penunjang lainnya (restoran, toko oleh-oleh, dll.)

Kepuasan Penumpang

1. Definisi Kepuasan Penumpang

Menurut (Tjiptono, 2014) kepuasan berasal dari Bahasa latin yaitu “satis” yang berarti cukup baik atau memadai dan facio berarti melakukan atau membuat. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang merupakan penilaian setiap penumpang dengan membandingkan antara kondisi yang ada dengan kondisi yang diharapkan. Kepuasan penumpang merupakan kunci utama dalam memenuhi harapan yang diinginkan oleh setiap penumpang (Adji, 2021).

2. Indikator kepuasan konsumen

Untuk melakukan pengukuran kepuasan penumpang pada ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal domestik di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, maka perlu ditentukannya indikator. Menurut Tjiptono (2014) ada 3 indikator yang dijadikan untuk membetuk dan mengukur kepuasan konsumen/penumpang. Adapun indikator- indikator kepuasan konsumen/penumpang yang dimaksud adalah sebagai berikut :

- 1) Kesesuaian Harapan

Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.

2) Minat Berkunjung Kembali

Minat berkunjung kembali adalah kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.

3) Kesediaan Merekomendasi

Kesediaan merekomendasi adalah kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian menurut paradigmanya. Pendekatan kuantitatif berdasarkan atas paradigma yang berpandangan bahwa peneliti dapat dengan sengaja mengadakan perubahan terhadap dunia sekitar dengan melakukan berbagai eksperimen. Peneliti percaya bahwa manusia dapat menemukan aturan-aturan, hukum-hukum, dan prinsip-prinsip umum tentang dunia nyata baik dalam ilmu-ilmu alam maupun dalam ilmu sosial termasuk pendidikan. Hukum-hukum itu dapat ditemukan dari data empiris dengan menggunakan sampel yang representatif dalam bentuk sesuatu yang dapat dihitung/ angka. Penelitian kuantitatif memperhatikan pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk numerik dan bersifat obyektif. Variabel-variabel penelitian kuantitatif dapat diidentifikasi dan interkorelasi variabel dapat diukur (Abdullah, 2015). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu domestik (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini ditetapkan sebagai langkah awal dalam menentukan sampel penelitian (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini yaitu penumpang yang menggunakan jasa transportasi udara sepanjang Juni 2022 di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2017) dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel pada penelitian ini merupakan bagian dari jumlah populasi. Untuk pengambilan sampel pada penelitian ini maka diperlukan teknik sampling. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah Non Probability Sampling dengan menggunakan purposive sampling. Non Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Setelah dihitung dengan menggunakan rumus Slovin, maka diketahui jumlah sampel 99,9 sampel dan dibulatkan menjadi 100, sehingga diperoleh sampel untuk penelitian ini sebanyak 100 responden.

Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data, atau mengukur variabel dalam suatu penelitian. Data yang terkumpul dengan menggunakan instrument tertentu akan dideskripsikan dan dilampirkan, atau digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian kuantitatif penggunaan instrument lebih diarahkan untuk mengukur variabel penelitian yang akan menghasilkan data kuantitatif, atau angka yang menggambarkan kuantitas setiap unit analisis untuk variabel yang hendak diukur (Djaali, 2020).

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dengan menggunakan instrument penelitian kuesioner yang dibuat berdasarkan indikator disetiap variabel yang ada. Setiap variabel penelitian yang terdiri dari variabel (X) dan variabel (Y) diukur menggunakan instrument pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial. Terdapat dua bentuk pertanyaan dalam skala likert, yaitu bentuk pertanyaan positif untuk mengukur skala positif, dan bentuk pertanyaan negatif untuk mengukur skala negatif. Pertanyaan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1; sedangkan bentuk pertanyaan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5 (Pranatawijaya et al., 2019).

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017) untuk menghitung korelasi pada uji validitas menggunakan metode Pearson Product Moment. Untuk mencari nilai validitas di sebuah item kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Syarat tersebut yang harus dipenuhi yaitu harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Jika $r_{\text{Hitung}} \geq r_{\text{Tabel}}$ maka item-item tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{\text{Hitung}} \leq r_{\text{Tabel}}$ maka item-item tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 1. Uji Validitas Variabel Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Domestik (X)

NO	Item	Nilai Corrected Item Total Correlation / $r_{\text{hitung}} (R_{xy})$	Sig	Korelasi	Sig (2-tailed) ($\alpha=5\%$)	Kriteria
1	Menurut saya kondisi musholla yang ada di ruang tunggu terminal domestik Bandara Internasional Yogyakarta sudah sesuai	0,900	0,00	Sangat Tinggi	0,374	Valid
2	Menurut saya kondisi ruang bermain anak di ruang tunggu terminal domestik terasa nyaman dan aman	0,889	0,00	Tinggi	0,374	Valid
3	Menurut saya kondisi ruang merokok di ruang tunggu terminal domestik sudah sesuai	0,907	0,00	Sangat Tinggi	0,374	Valid
4	Menurut saya kondisi ruangan ibu menyusui di ruang tunggu terminal domestik Bandara	0,919	0,00	Sangat Tinggi	0,374	Valid

	Internasional Yogyakarta sudah sesuai					
5	Menurut saya fasilitas ATM/Money changer di ruang tunggu terminal domestik berfungsi dengan baik	0,895	0,00	Tinggi	0,374	Valid
6	Menurut saya fasilitas Wifi/Internet di ruang tunggu terminal domestik berfungsi dengan baik	0,682	0,00	Sedang	0,374	Valid
7	Menurut saya fasilitas charging station di ruang tunggu terminal domestik berfungsi dengan baik	0,846	0,00	Tinggi	0,374	Valid
8	Menurut saya kondisi ruangan toilet di ruang tunggu terminal domestik bersih, nyaman, dan rapi	0,925	0,00	Sangat Tinggi	0,374	Valid
9	Menurut saya fasilitas disabilitas di ruang tunggu terminal domestik sudah sesuai	0,943	0,00	Sangat Tinggi	0,374	Valid
10	Menurut saya fasilitas penunjang lainnya seperti toko oleh-oleh di ruang tunggu terminal domestik sudah memadai dan sesuai	0,940	0,00	Sangat Tinggi	0,374	Valid

maka dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal domestik memiliki status valid, karena nilai signifikan dibawah 0,05 dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,374.

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (X)

NO	Item	Nilai Corrected Item Total Correlation / $r_{hitung} (R_{xy})$	Korelasi	Sig (2-tailed) ($\alpha=5\%$)	Kriteria
1	Apakah anda merasa puas dan nyaman berada di ruang tunggu terminal domestik Bandara Internasional Yogyakarta dan fasilitas yang diberikan ?	0,886	Tinggi	0,374	Valid
2	Apakah anda merasa puas atas ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal domestik Bandar Udara Internasional Yogyakarta berfungsi dengan baik ?	0,929	Sangat Tinggi	0,374	Valid

3	Apakah anda merasa puas selama berada di ruang tunggu terminal domestik karena FIDS (<i>Flight Information Display System</i>) berfungsi dengan baik ?	0,792	Tinggi	0,374	Valid
4	Apakah anda merasa puas di ruang tunggu karena tempat duduk yang disediakan berfungsi dengan baik dan nyaman ?	0,937	Sangat Tinggi	0,374	Valid
5	Apakah anda merasa puas selama berada di ruang tunggu karena tempat duduk yang disediakan cukup menampung sehingga tidak ada yang berdiri ?	0,884	Tinggi	0,374	Valid
6	Apakah anda merasa puas karena suhu ruangan dan pencahayaan yang disediakan berfungsi dengan baik ?	0,908	Sangat Tinggi	0,374	Valid
7	Apakah anda merasa puas dengan internet yang disediakan sehingga anda menikmatinya ?	0,559	Sedang	0,374	Valid
8	Apakah anda merasa puas dengan toko – toko souvenir yang ada, sehingga anda sering berkunjung untuk membeli oleh – oleh ketika melakukan penerbangan ?	0,891	Tinggi	0,374	Valid
9	Apakah anda merasa puas dengan fasilitas yang diberikan sehingga timbul keinginan untuk menggunakannya kembali ?	0,906	Sangat Tinggi	0,374	Valid
10	Apakah anda merasa puas dengan rekomendasi petugas ruang tunggu terminal domestik Bandara Internasional Yogyakarta atas fasilitas yang ada ?	0,914	Sangat Tinggi	0,374	Valid

Dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel kepuasan penumpang memiliki status valid, karena nilai signifikan dibawah 0,05 dengan rhitung > rtabel sebesar 0,374.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017), reliabilitas merupakan suatu penerjemahan dari kata reliability, pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel (reliable). Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurat. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat meghasilkan data reliabel. Jadi uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan cronbach's alpha. Pemberian interpretasi terhadap reliabilitas variabel dapat dikatakan reliable jika koefisien variabelnya lebih dari 0,6. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan software SPSS Versi 26.0 dan berdasarkan panduan cronbach's alpha. Berikut ini kriteria pengujian reliabilitas :

- a. Jika nilai koefisien reliabilitas $> 0,60$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik.
- b. Jika nilai koefisien reliabilitas $< 0,60$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang kurang baik.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria
Fasilitas (X)	0,968	Reliable
Kepuasan (Y)	0,957	Reliable

Berdasarkan penghitungan reliabilitas kuesioner yang terdapat pada tabel 3.6 diperoleh hasil bahwa nilai cronbach's alpha $> 0,60$. Maka dapat disimpulkan bahwa semua instrumen kuesioner yang digunakan reliabel.

METODE PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data berupa data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2017), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer pada penelitian ini menggunakan data hasil kuesioner yang telah dilakukan oleh peneliti. Sedangkan data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Adapun pengumpulan data pada penelitian ini terdiri dari:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dan responden dalam arti laporan-laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Kemudian membagikan kuisisioner kepada penumpang sebanyak 100 orang yang akan di akumulasikan selama periode penelitian.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian dan memperkuat keaslian peneliti. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tulisan angka berupa jumlah penumpang, gambar objek, yang berhubungan tentang Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Domestik Terhadap Kepuasan Penumpang.

Analisis Data

Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan analisis analisis regresi linier sederhana. Menurut Sugiyono (2017), regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Uji regresi linier sederhana pada penelitian ini bertujuan untuk melihat korelasi antara variabel independen (ketersediaan fasilitas terminal ruang tunggu domestik) dengan variabel dependen (kepuasan penumpang) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Persamaan dari regresi linier sederhana adalah :

$$Y = \alpha + bX + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan penumpang (Variabel Dependen)

X = Fasilitas Ruang Tunggu (Variabel Independen)

e = Error item

α = Konstanta

b = Angka arah koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independent. Bila b (+) maka naik, dan b (-) maka terjadi penurunan X = subjek pada variabel independent yang mempunyai nilai tertentu

1. Uji hipotesis (Uji T)

Uji hipotesis penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab hipotesis mana yang diterima dan mana yang ditolak dalam penelitian ini. Uji hipotesis pada penelitian ini juga bertujuan untuk melihat apakah ada pengaruh yang diberikan oleh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal domestik terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Kaidah dalam pengujian pada ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal penumpang domestik terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah sebagai berikut :

- Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak

Apabila nilai signifikan probabilitas koefisien $< 0,05$ dikatakan ada pengaruh yang dihasilkan dari variabel independen (ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal domestik) terhadap variabel dependen (kepuasan penumpang) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

2. Analisis Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besar pengaruh yang diberikan oleh variabel independen (ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal domestik) terhadap variabel dependen (kepuasan penumpang) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, maka diperlukan nilai koefisien determinasi (R Square). Pada analisis korelasi terdapat suatu angka yang disebut dengan koefisien determinasi atau yang sering disebut koefisien penentu, karena besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi R Square (r^2).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

Deskripsi Data Penelitian

Data dalam penelitian ini berasal dari penyebaran kuisioner kepada penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Kemudian untuk memperoleh data yang diperlukan, peneliti menyebar kuisioner dengan ketentuan responden adalah penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Jumlah kuisioner yang disebar sebanyak 100 kuisioner dengan tingkatan presentase 100% dari total penumpang yang menggunakan fasilitas ruang tunggu domestik Bandar Udara Internasional Yogyakarta yang telah diteliti ini adalah *Sampling purposive* yaitu teknik yang dilakukan dengan pemilihan penumpang yang pernah menggunakan pesawat udara yang berada di ruang tunggu domestik Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Pada bab ini akan disajikan mengenai deskripsi responden analisis kuantitatif data penelitian. Identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir dan melakukan perjalanan dalam setahun menggunakan pesawat udara. Analisis Kuantitatif terdiri dari pengujian instrument dengan uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, uji T dan koefisien determinasi. Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana “Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Domestik Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta”. Pengelolaan data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS.

Hasil Analisis

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dan variable dependent (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel tersebut. Hasil dari perhitungan uji regresi linier sederhana antara variabel fasilitas ruang tunggu (X) sebagai variabel independen terhadap kepuasan penumpang (Y) sebagai variabel dependen. Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara ketersediaan fasilitas ruang tunggu Bandar Udara Internasional Yogyakarta terhadap tingkat kepuasan penumpang dengan menggunakan pengolahan SPSS, maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.464	.748		1.958	.053
Fasilitas Ruang Tunggu	.967	.019	.982	50.871	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

(Sumber : Data primer diolah, 2023)

Berdasarkan pada tabel 4 bahwa konstanta sebesar 1,464, artinya bahwa nilai konsisten variabel kepuasan penumpang (Y) adalah sebesar 1,464. Koefisien regresi X sebesar 0,967, artinya bahwa setiap penambahan 1% nilai fasilitas ruang tunggu (X) maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan penumpang fasilitas ruang tunggu sebesar 0,967. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah hubungan antara variabel bebas (fasilitas ruang tunggu) dengan variabel terikat (kepuasan penumpang) adalah positif atau searah.

Uji T (Parsial)

Uji t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Apabila nilai signifikan (Sig.) lebih kecil dari 0,05 maka suatu variabel dikatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel yang lain. Adapun kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah :

- Jika $t_{hitung} > t_{table}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- Jika $t_{hitung} < t_{table}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Tabel 5. Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.464	.748		1.958	.053
Fasilitas Ruang Tunggu	.967	.019	.982	50.871	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

(Sumber : Data primer diolah, 2023)

Dari hasil perhitungan r_{tabel} dapat disimpulkan bahwa variabel ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal domestik (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Hal ini terlihat dari signifikan fasilitas ruang tunggu (X) $0,00 < 0,05$, dan nilai $t_{tabel} = 1,661$. Maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($50,871 > 1,661$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh fasilitas ruang tunggu (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta secara parsial diterima.

Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal domestik (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, dilakukan perhitungan statistik dengan menggunakan koefisien determinasi (KD).

Tabel 6. Hasil Uji Determinasi Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.982 ^a	.964	.963	2.080
a. Predictors: (Constant), Fasilitas Ruang Tunggu				

(Sumber : Data primer diolah, 2023)

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai *R Square* sebesar 0,964. Hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Domestik (X) terhadap variabel Kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah sebesar 96,4% sedangkan 4% sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu domestik terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Hasil kuesioner dan observasi secara langsung oleh peneliti pada bulan November – Desember 2022, pengujian hipotesis (Uji T) diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($50,871 > 1,661$) artinya H_a diterima dan H_0 ditolak maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal domestik (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Kemudian dengan membandingkan nilai signifikan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah sebesar $0,00 < 0,05$ sehingga disimpulkan H_a diterima dan H_0 ditolak maka terdapat pengaruh antara variabel X dan Y.

Hasil tersebut dinyatakan benar karena peneliti sudah melakukan penyebaran kuisisioner secara langsung terhadap fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dalam kondisi baik tetapi ada juga beberapa fasilitas yang sedikit kurang dan harus diperbaiki seperti kesediaan jaringan internet atau wifi yang terkadang lemot untuk mengakses internet dan juga petugas di Bandar Udara Internasional Yogyakarta sudah bekerja dengan sesuai prosedur yang ada. Jadi hasil dari penelitian dimana fasilitas ruang tunggu berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai uji t_{hitung} sebesar $50,871 >$ nilai t_{tabel} $1,661$ dan nilai signifikansinya sebesar $0,00 < 0,05$. Sementara penelitian lain yang relevan seperti

penelitian Rahman (2021) menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal keberangkatan berpengaruh signifikan ditunjukkan oleh nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$, penelitian Adjie (2021) menunjukkan bahwa thitung $5,979 > t_{tabel} 1,660$, dan penelitian Ervandi (2021) menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan dari fasilitas ruang tunggu terhadap kenyamanan penumpang ditunjukkan oleh nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hasil penelitian ini sama dengan penelitian mereka, karena ketersediaan fasilitas ruang tunggu berpengaruh terhadap kepuasan penumpang bandar udara.

2. Besar pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal domestik mempunyai korelasi secara langsung dengan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Berdasarkan hasil kuesioner yang dilakukan hasil analisis regresi linier sederhana diketahui output model summary mempunyai nilai koefisien determinasi (R-square) sebesar 0,964 atau 96,4% hal ini mengandung arti bahwa pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta sebesar 96,4%. Hasil tersebut dinyatakan benar karena peneliti sudah melakukan pengolahan data dengan menggunakan program SPSS dan melihat secara langsung dilokasi bahwa penumpang memberikan penilaian sesuai keadaan sebenarnya dari fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Angka 96,4% menunjukkan tingkat kepuasan penumpang terhadap ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal domestik di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dihasilkan dari variabel ketersediaan fasilitas ruang tunggu dan 4% kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel di luar kajian ini. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik ketersediaan fasilitas ruang tunggu yang diberikan oleh bandar udara, maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang bandar udara sebesar 96,4%. Sementara penelitian lain seperti penelitian Rahman (2021) memiliki pengaruh pada penumpang sebesar 90,5%, penelitian Adji (2021) memiliki pengaruh pada penumpang sebesar 26,7%, dan penelitian Ervandi (2021) memiliki pengaruh pada penumpang sebesar 19,3%. Bila disandingkan maka hasil penelitian ini di atas hasil penelitian Rahman, Adji, dan Ervandi. Dengan demikian, pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal domestik terhadap kepuasan penumpang dalam penelitian ini cukup tinggi.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Hasil pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan program SPSS Versi 26.0. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang berpengaruh signifikan, dengan nilai signifikansi $t = 50,871 > 1,661$ dengan taraf nilai signifikansi 0,05. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan Winangsit Ahlul Aulia Rahman bahwa ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal keberangkatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.

2. Besarnya pengaruh variabel fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang adalah 96,4% dan sisanya sebesar 4% merupakan kepuasan penumpang yang dipengaruhi dari variabel lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti. Hasil penelitian ini di hampir sama dari hasil penelitian Rahman dan diatas hasil penelitian Rahman, Adji, dan Ervandi. Dengan demikian, pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal domestik terhadap kepuasan penumpang dalam penelitian ini cukup tinggi.

Saran

1. Bagi perusahaan, peneliti berharap hasil penelitian ini bisa berguna sebagai dasar pertimbangan kepada perusahaan untuk mempertahankan fasilitas yang sudah memadai sesuai dengan kenyamanan penumpang yang telah ditetapkan, kemudian perlunya penambahan fasilitas yang belum disiapkan untuk kebutuhan penumpang yang lebih menunjang agar penumpang yang menggunakan fasilitas ruang tunggu domestik lebih merasa puas pada saat beristirahat ketika menunggu jam penerbangan tiba dan perbaikan fasilitas yang rusak atau tidak berfungsi dimana sesuai dengan hasil data kuesioner ditemukan adanya hasil penilaian beberapa responden ditemukan nilai terendah 10 poin dimana penumpang kurang puas dari fasilitas ruang tunggu domestik yang telah disediakan, seperti wifi yang tidak lancar, charging station yang tidak berfungsi sebagian dan fasilitas lainnya berdasarkan beberapa responden yang kurang puas akan ketersediaan fasilitas ruang tunggu domestik dan memberi nilai terendah yaitu 10 poin dari hasil penyebaran kuesioner peneliti. Peneliti berharap perusahaan dapat melakukan perbaikan terhadap charging station atau dilakukan penggantian dan melakukan upgrade terhadap kecepatan wifi.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang hendak melakukan pengembangan terhadap penelitian ini atau penelitian dengan tema sejenis, peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah tingkat kualitas atas ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang dan fasilitas mana yang perlu dikembangkan oleh perusahaan. Kemudian agar menambahkan variabel pada penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang lebih memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Aswaja Pressindo.
- Adji, W. B. (2021). *Analisis Ketersediaan Fasilitas Terminal Penumpang Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Dewadaru*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Amirullah, M. (2021). Implementasi Kinerja Unit PKP-PK Terhadap Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. In *Digital Library STTKD yogyakarta*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Amril, A. J. U. (2021). *Analisis Ketersediaan Fasilitas Terminal Penumpang Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate*. *Skripsi Thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Aulia Rahman, W. A. (2021). *Analisis Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang* (Doctoral dissertation, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).

- Badan Pusat Statistik. (2022). *Perkembangan Pariwisata dan Transportasi D.I. Yogyakarta, September 2022*. Badan Pusat Statistik Provinsi D.I. Yogyakarta. <https://yogyakarta.bps.go.id>
- Bayu Adji, Whisnu. (2021). *Analisis Ketersediaan Fasilitas Terminal Penumpang Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Dewadaru* (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Djaali. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (B. S. Fatmawati, Ed.; 1st ed.). PT. Bumi Aksara.
- Ervandi, B. I. (2021). *Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kenyamanan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak* (Doctoral Dissertation, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan).
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. (8th ed). Universitas Diponegoro.
- Irfan, & Mutmainnah, N. (2018). Optimalisasi Kapasitas Apron Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang. *Teknik dan Keselamatan Transportasi*, 1(1), 17–25. <https://doi.org/10.46509/ajtk.v1i1.30>
- Kementerian Perhubungan. (2010). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 11 tahun 2010 Tentang Tatahan Kebandarudaraan Nasional.
- Kementerian Perhubungan. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 77 Tahun 2015 Tentang Standarisasi Dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara.
- Kotler, P., & Keller, K. (2011). *Marketing management* (14th ed). Prentice Hall.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Rosadi, A. (2020). *Sejarah Bandara Internasional Yogyakarta*. Pointsgeek. <https://pointsgeek.id/bandara-internasional-yogyakarta>. Diakses pada tanggal 15 Juli 2023
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suliyanto. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Universitas Peradaban Bumiayu.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa—prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.