

Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang

Alfian Agung Firmansyah¹, Nanik Rianandita Sari²

^{1,2}Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

190909405@students.sttkd.ac.id¹, nanik.rianandita@sttkd.ac.id²

ABSTRACT.

Passenger satisfaction can be assessed from the merits of the facilities and services at Abdulrachman Saleh Malang Airport. In practice, there are still many facilities that do not yet exist and the facilities available do not match existing standards, and the services provided do not refer to the applicable SOP, especially at Batik Air. The purpose of this study was to find out how the influence of facilities and services on the satisfaction of Batik Air airline passengers at Abdulrachman Saleh Airport in Malang so that they can have a positive impact in the future. This research uses quantitative research methods. By using data analysis using various kinds of tests such as instrument tests (validity test and reliability test), normalization test (one sample kolmogorov smirnov), and hypothesis testing (multiple linear regression test, t test, and test of the coefficient of determination). This research is normal with the results of the Asymp. Sig (2-tailed) of $0.200 \geq \alpha$ value (0.05). As well as facilities, there is no effect on passenger satisfaction with a significant value of $0.339 > 0.05$ and t count $0.960 < t$ table 1.98472. Conversely, service has an influence on passenger satisfaction with a significant value of $0.000 < 0.05$ and a t -count value of $5.440 > t$ -table 1.98472. Based on the results of the correlation value of the effect of facilities and services on passenger satisfaction with the results of a correlation value of 0.315 or 31.5% low category and the rest ($100\% - 31.5\% = 68.5\%$) is influenced by other variables.

Keywords: Facility, Service, Passenger Satisfaction.

ABSTRAK.

Kepuasan penumpang dapat dinilai dari baik buruknya fasilitas dan pelayanan yang ada di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Dalam penerapannya masih banyak fasilitas yang belum terdapat dan fasilitas yang tersedia tidak sesuai standar yang ada, serta pelayanan yang diberikan tidak mengacu pada SOP yang berlaku khususnya di maskapai Batik Air. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan penumpang maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang agar dapat memberikan dampak yang positif kedepannya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dengan menggunakan analisis data, menggunakan berbagai macam uji seperti uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), uji normalisasi (*one sample kolmogorov smirnov*), dan uji hipotesis (uji regresi linier berganda, uji t , dan uji koefisien determinasi). Penelitian ini bersifat normal dengan hasil nilai *Asymp. Sig* (2-tailed) sebesar $0,200 \geq$ nilai *alpha* (0,05). Serta fasilitas tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan penumpang dengan hasil nilai signifikan $0,339 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,960 < t$ tabel 1,98472. Sebaliknya pelayanan terdapat pengaruh terhadap kepuasan penumpang dengan hasil nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $5,440 > t$ tabel 1,98472. Berdasarkan hasil nilai korelasi pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan penumpang dengan hasil nilai korelasi 0,315 atau 31,5% kategori rendah dan sisanya ($100\% - 31,5\% = 68,5\%$) dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: Fasilitas, Pelayanan, Kepuasan Penumpang.

PENDAHULUAN

Bandar Udara Abdulrachman Saleh dengan code IATA (MLG) dan ICAO (WARA) merupakan bandar udara yang terletak di Kota Malang dan dikelola oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur serta dipakai juga oleh TNI Angkatan Udara. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, Bandar Udara merupakan kawasan di daratan maupun 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 pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Fasilitas merupakan faktor penting di sebuah tempat umum khususnya di bandar udara, dimana dengan adanya fasilitas yang baik dan lengkap segala sesuatu yang terjadi di bandar udara dapat terlaksana dengan mudah, serta dengan adanya sarana dan prasarana yang dibutuhkan dapat memperlancar suatu kegiatan di bandar udara. Menurut PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, Fasilitas yang digunakan dalam proses keberangkatan dan kedatangan penumpang disebut dengan tingkat pelayanan (*level of service*) meliputi beberapa hal sebagai berikut, pelayanan *check-in*, imigrasi keberangkatan, imigrasi kedatangan, pemeriksaan dan pelayanan bea cukai, ruang tunggu dan keberangkatan. Terlepas dari sarana dan prasarana fasilitas yang baik, fasilitas juga sangat berhubungan erat dengan pelayanan.

Petugas menjadi faktor utama dalam memberikan pelayanan yang baik, dimana petugas harus bisa memberikan pelayanan prima (*service excellent*) terhadap penumpang agar petugas dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan yang dapat dirasakan oleh para penumpang. Menurut barata (2011) pelayanan prima (*service excellent*) merupakan sebuah kepedulian dalam memberikan pelayanan terbaik untuk memudahkan dan memfasilitasi kebutuhan serta mewujudkan kepuasan pelanggan. Jadi suatu keberhasilan pelayanan prima tergantung kepada seluruh individu dalam memberikan kemampuan, keahlian, penampilan, tindakan, kepribadian dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya. Oleh karena itu, sudah menjadi tugas dan tanggung jawab Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang dalam memberikan fasilitas dan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasa moda transportasi udara. Hal ini dilakukan untuk menjaga rasa percaya dan menjamin tingkat kepuasan para pengguna jasa moda transportasi udara, serta untuk mencapai tingkat pelayanan tinggi tersebut maka dibutuhkan kerja sama dan tanggung jawab dari seluruh unit di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang melayani penerbangan domestik beberapa maskapai, khususnya maskapai Batik Air. Batik Air merupakan maskapai penerbangan swasta yang sudah berdiri sejak tahun 2013. Batik Air merupakan anak perusahaan maskapai Lion Air dan memberikan pelayanan *full service carrier* atau memberikan pelayanan penuh. Sesuai dengan pelayanan *full service carrier* maskapai Batik air memberikan pelayanan yang maksimal dari awal *check-in* hingga sampai duduk di pesawat. Menurut penilaian lembaga riset berbasis di Inggris, *OAG Flightview* pada Januari 2018, ketepatan waktu penerbangan maskapai Batik Air mencapai 84 persen

dengan pembatalan 0,2 persen dan maskapai Batik Air masuk peringkat kedua di Asia Tenggara dalam ketepatan waktu penerbangan (*on time performance*).

Berdasarkan data arus lalu lintas angkutan udara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang maskapai Batik Air menggunakan 2 (dua) tipe pesawat yaitu pesawat Airbus A 320 dan Boeing 373-800 NG dengan sama-sama memiliki tujuan penerbangan MLG-HLP dan sama-sama memiliki kapasitas kursi sebanyak 162 kursi.

Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan peneliti, di bulan september tahun 2022 penerbangan dari Bandar Udara Abdulrachman Malang terus mengalami peningkatan yang signifikan. Meningkatnya jumlah penumpang dipengaruhi oleh beberapa hal seperti kutipan di Detik.com menyatakan bahwa 330 ribu mahasiswa baru tahun 2022 banjir Kota Malang. Serta Kota Malang juga termasuk kedalam kota yang memiliki banyak wisata kuliner dan keindahan alamnya. Dengan meningkatnya jumlah penumpang, Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang dituntut untuk meningkatkan beberapa hal seperti, fasilitas dan pelayanan yang diberikan petugas agar penumpang dapat merasa nyaman dan memberikan timbal balik yang positif guna untuk meningkatkan kepuasan penumpang.

Berbanding terbalik dengan meningkatnya jumlah penumpang tidak sebanding dengan fasilitas dan pelayanan yang ada di Bandar Udara Abdulrachman Saleh, sesuai dengan observasi peneliti banyak fasilitas yang tidak terdapat ataupun tidak sesuai standar yang ada, khususnya di maskapai Batik Air seperti, tidak adanya *scanner* untuk melakukan proses *boarding pass*, *counter* dan system maskapai Batik Air mati sehingga meminjam *counter* dan sistem maskapai Citilink, *conveyor* yang digunakan tidak memenuhi standar hanya dapat mengangkut barang seberat 125 kg, dan jika terjadi cuaca buruk seperti hujan pihak bandara hanya memberikan payung sebagai gantinya garbarata. Tidak hanya fasilitas yang kurang memadai, pelayanan yang diberikan juga jauh dari kata standar dikarenakan semenjak musibah pandemi banyak petugas yang terkena phk atau dirumahkan dan petugas yang tersisa mendapat potongan gaji sebesar 50%. Petugas yang tersisa harus bekerja tidak hanya di satu bidang saja tetapi petugas tersebut harus dapat bekerja di dua bahkan tiga bidang yang berbeda. Oleh karena itu disaat petugas harus bekerja lebih dari yang seharusnya, tetapi pendapatan yang didapatkan tidak sesuai, sehingga banyak petugas yang tidak memberikan pelayanan sesuai SOP yang ada.

TINJAUAN LITERATUR

Fasilitas Terminal Penumpang

Fasilitas merupakan salah satu faktor penting dalam usaha jasa khususnya bandar udara, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Menurut Tjiptono (2014) fasilitas diartikan sebagai sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara nomor SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas

Teknik Bandar Udara, fasilitas terminal penumpang merupakan sebuah bangunan yang disediakan bandar udara untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang mulai dari keberangkatan hingga kedatangan. Adapun terminal penumpang dibagi menjadi 3 bagian sebagai berikut:

1. Fasilitas Keberangkatan

Adapun fasilitas keberangkatan pada terminal penumpang sebagai berikut:

- a. *Check-in Counter*
- b. *Check-in Area*
- c. Rambu Atau Marka Terminal Bandar Udara
- d. *Custom Immigration Quarantine (CIQ)*
- e. *Hall* Bandar Udara

2. Fasilitas Kedatangan

Adapun fasilitas keberangkatan pada terminal penumpang sebagai berikut:

- a. Ruang Kedatangan
- b. *Baggage conveyor belt*
- c. *Custom immigration quarantine (CIQ)*

3. Fasilitas Peralatan Penunjang Bandar Udara

Menurut Pasal 4 Ayat 1 PM 178 Tahun 2015 tentang Standar pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, fasilitas yang digunakan didaerah keberangkatan dan kedatangan sebagai berikut:

- a. Pemeriksaan Penumpang Dan Bagasi
- b. Pelayanan *Check-in*
- c. Imigrasi Keberangkatan
- d. Imigrasi Kedatangan
- e. Pelayanan Bea Cukai
- f. Ruang tunggu Keberangkatan
- g. Pelayanan Bagasi

Menurut Pasal 4 Ayat 2 PM 178 Tahun 2015 tentang Standar pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, fasilitas yang memberikan kenyamanan sebagai berikut:

- a. Pengkondisian Suhu
- b. Pengkondisian Cahaya
- c. Kemudahan Pengangkutan Bagasi
- d. Kebersihan
- e. Pelayanan Informasi
- f. Toilet

- g. Tempat Parkir
- h. Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus

Menurut Pasal 4 Ayat 3 PM 178 Tahun 2015 tentang Standar pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, fasilitas yang memberikan nilai tambah sebagai berikut:

- a. Mushola
- b. *Nursery*
- c. Fasilitas Berbelanja
- d. Restoran
- e. Ruang merokok
- f. Ruang Bermain Anak
- g. ATM
- h. Internet atau *wifi*
- i. Fasilitas Pembelian Tiket
- j. *Charging station*
- k. Fasilitas Air Minum
- l. *Lounge Eksekutif*

Fasilitas Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang

Maskapai penerbangan di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang melayani penerbangan antara lain, Garuda Indonesia, Citilink dan Batik Air. Tetapi dalam penelitian ini hanya membahas maskapai Batik air.

Tabel 1 Statistik Angkutan Udara Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang Tahun 2022

Sumber: Supervisor Pasasi Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang

Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang Maskapai Batik Air Tahun 2022				
Bulan	Pesawat		Penumpang	
	Datang	Berangkat	Datang	Berangkat
Januari	43	43	5.434	5.386
Februari	55	55	5.608	5.787
Maret	62	62	7.762	8.275
April	46	46	5.866	5.776

Mei	62	62	8.705	9.124
Juni	60	60	8.470	8.902
Juli	62	62	8.755	9.286
Agustus	57	57	8.050	8.095
September	62	62	6.562	6.835
Total	509	509	65.212	61.679

Berdasarkan tabel diatas jumlah penumpang terbanyak terdapat pada bulan mei sampai agustus dikarenakan pada bulan mei masuk kedalam penerbangan pasca pandemi dan pada saat libur sekolah. Dibandingkan dengan penumpang yang berangkat, penumpang yang datang jauh lebih banyak dikarenakan ada beberapa faktor seperti mahasiswa baru yang datang ke Kota Malang.

Berdasarkan observasi peneliti, beberapa petugas merangkap melakukan lebih dari satu pekerjaan contohnya petugas check-in merangkap sebagai ambassador dan petugas gate. Dikarenakan di Bandar Udara Abdulrachman Saleh menerapkan sistem seminggu libur 2 kali sehingga banyak pekerjaan yang kekurangan petugas.

Tabel 2 Fasilitas Pelayanan Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang

Sumber: Supervisor Pasasi Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang

No	Jenis Fasilitas	Status Fasilitas
1	Pemeriksaan penumpang dan bagasi. (<i>X-ray, WTMD, HHMD</i>).	Tersedia
2	Pelayanan <i>check-in</i> . (<i>Counter, komputer, conveyor, timbangan</i>).	Tersedia
3	Imigrasi keberangkatan.	Tidak tersedia
4	Imigrasi kedatangan.	Tidak tersedia
5	Pelayanan bea cukai.	Tersedia
6	Ruang tunggu keberangkatan. (<i>Kursi, ac, free internet, free charging</i>).	Tersedia
7	Pelayanan bagasi. (<i>Conveyor</i>).	Tersedia

8	Pengondisian suhu. (Kipas angin, ac).	Tersedia
9	Pengondisian cahaya. (LED).	Tersedia
10	Kemudahan pengangkutan bagasi. (<i>Conveyor, Trolley</i>)	Tersedia
11	Kebersihan. (Tempat sampah)	Tersedia
12	Pelayanan informasi. (Informasi jadwal penerbangan, informasi cuaca).	Tersedia
13	<i>Toilet</i> (<i>Wastafel, wc, kaca</i>).	Tersedia
14	Tempat parkir.	Tersedia
15	Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus. (Kursi roda).	Tersedia
16	Mushola.	Tersedia
17	<i>Nursery</i> .	Tersedia
18	Fasilitas berbelanja.	Tersedia
19	Restoran.	Tersedia
20	Ruang merokok.	Tersedia
21	Ruang bermain anak.	Tersedia
22	ATM.	Tersedia
23	Internet atau <i>wifi</i> .	Tersedia
24	Fasilitas pembelian tiket.	Tersedia
25	<i>Charging station</i> .	Tidak tersedia
26	Fasilitas air minum.	Tidak tersedia
27	<i>Lounge eksekutif</i> .	Tidak tersedia

Berdasarkan tabel diatas fasilitas di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang masih ada beberapa fasilitas yang tidak tersedia. Walaupun Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang dikelola oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur tetapi dengan memberikan fasilitas yang lengkap dapat meningkatkan kepuasan penumpang.

Pelayanan Penumpang

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dan sudah menjadi tugas dan tanggung jawab perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat terjalinnya hubungan yang baik antara perusahaan dan konsumen guna terciptanya kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016) kualitas pelayanan diartikan sebagai kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Menurut Arianto (2018) kualitas pelayanan diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan yang diatur dalam peraturan ini mencakup standar pelayanan penumpang di terminal bandar udara. Standar pelayanan pengguna jasa bandar udara ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan bagi badan usaha bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara. Standar pelayanan dimulai sejak memasuki area pelayanan sebagai pengguna jasa bandar udara di area keberangkatan sampai dengan keluar area pelayanan di area kedatangan.

Menurut Parasuraman (2011) terdapat beberapa indikator dalam pelayanan, indikator tersebut diantaranya *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsivness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (empati).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jasa yang diberikan, oleh sebab itu dibutuhkan beberapa pendekatan yang berorientasi pada *service excellent*. Menurut Kotler ada beberapa pendekatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun beberapa pendekatan sebagai berikut:

1. Menyuruh penyedia jasa bekerja lebih cekatan.
2. Meningkatkan kuantitas jasa dengan melepas kualitas tertentu.
3. Mengindustrialisasikan jasa dengan menambah peralatan dan menstandarisasikan produksi.

4. Mengurangi atau menghilangkan kebutuhan akan jasa dengan menemukan suatu solusi produk.
5. Merencanakan jasa yang lebih efektif dan efisien.
6. Memberikan kepada pelanggan insentif untuk menggantikan pekerjaan konsumen setelah melakukan pekerjaan perusahaan.
7. Memanfaatkan kemampuan teknologi.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016) terdapat beberapa prinsip pokok dalam kualitas pelayanan, adapun prinsip-prinsip tersebut, seperti kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, *review proses*, komunikasi, penghargaan dan pengakuan.

Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang menjadi salah satu faktor penting dalam menjalankan suatu perusahaan dikarenakan dengan terpenuhinya kepuasan penumpang akan menimbulkan sesuatu yang positif bagi perusahaan tersebut. Menurut Kotler (2014) kepuasan penumpang diartikan sebagai bahwa kepuasan penumpang adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) produk yang diharapkan. Sedangkan menurut Tjiptono (2014) ada beberapa indikator yang dijadikan untuk membentuk dan mengukur kepuasan konsumen. Adapun indikator tersebut sebagai berikut:

1. Kepuasan Konsumen Keseluruhan
2. Kesesuaian Harapan
3. Minat Berkunjung Kembali
4. Ketersediaan Merekomendasi
5. Ketidakpuasan Konsumen

Dalam melakukan penilaian dibutuhkan beberapa metode untuk mengetahui nilai tersebut. Menurut Kotler (2014) ada beberapa cara untuk mengukur kepuasan konsumen. Adapun beberapa cara tersebut sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan Dan Saran
2. Survey Kepuasan Konsumen
3. Belanja Hantu
4. Analisis Kehilangan Pelanggan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, yang diambil berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan penumpang maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Menurut Sugiyono (2017) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, berdasarkan pada sesuatu yang nyata, pasti dan aktual. Digunakan untuk meneliti suatu populasi dan sampel, pengumpulan data

menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik, bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono (2017) populasi diartikan sebagai suatu wilayah generalisasi yaitu golongan dari beberapa wilayah ke dalam satu bagian wilayah dengan cara menghilangkan faktor-faktor tertentu yang dianggap tidak penting, yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan ditetapkan kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu para penumpang maskapai Batik Air yang akan berangkat dari Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang dengan tujuan menggunakan fasilitas-fasilitas dan merasakan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang..

Sampel

Menurut Sugiyono (2017) sampel diartikan sebagai suatu bagian dari jumlah dan karakteristik yang terdapat di populasi. Penelitian ini menggunakan teknik probability sampling dengan menggunakan simple random sampling. Menurut Sugiyono (2017) probability sampling diartikan sebagai suatu teknik penentuan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dijadikan untuk dijadikan anggota sampel. Dalam penentuan sampel, menurut sugiyono (2019) jumlah penentuan ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500. Untuk menentukan jumlah sampel yang diambil dari populasi di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang, maka peneliti menggunakan substitusi rumus slovin. Berdasarkan hasil perhitungan substitusi rumus slovin, maka diketahui jumlah n (sampel) adalah 100. Sesuai hasil diatas maka penyebaran kuesioner yang dilakukan peneliti sebanyak 100 responden penumpang maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini bermaksud agar penulis dapat menjaga keaslian data keilmiahannya sehingga mendapatkan data yang terpercaya dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2017) data primer diartikan sebagai suatu sumber data yang langsung diberikan kepada pengumpul data. Data primer yang didapatkan peneliti meliputi data kuesioner yang telah diisi oleh responden telah ditetapkan sebagai sampel dan dokumentasi melalui foto-foto terkait dengan fasilitas yang ada dan kegiatan pelayanan. Data sekunder diartikan sebagai suatu sumber data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data atau diambil melalui media perantara baik diperoleh

atau dicatat oleh pihak lain. Data sekunder yang didapatkan peneliti berupa data dari dokumen terkait fasilitas yang ada di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

Teknik Analisa Data

Analisis data pada penelitian ini dilakukan setelah proses pengumpulan data selesai dilakukan melalui studi lapangan di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Untuk menjawab 3 (tiga) rumusan masalah yang ada di dalam penelitian ini, maka diperlukan alat analisis data berupa software aplikasi *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Analisis data pada penelitian yang dilakukan sangat penting untuk melihat bagaimana korelasi antara variabel penelitian.

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas untuk mengukur uji ketepatan dan kecermatan suatu instrumen dalam pengukuran, serta digunakan untuk menguji sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dalam penelitian ini diketahui bahwa jika nilai r hitung $> r$ tabel maka nilai dinyatakan valid dan jika nilai r hitung $< r$ tabel maka nilai dinyatakan tidak valid, dengan menggunakan taraf signifikan sebesar 5% atau 0,05. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan metode *pearson product moment* dengan bantuan program SPSS. Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan 30 responden penumpang maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di pengukuran yang sama. Menurut Sugiyono (2017) reliabilitas diartikan sebagai suatu penerjemahan kata dari *reliability*, karena pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel (*reliable*). Uji reliabilitas di dalam penelitian ini menggunakan *cronbach's alpha*. Jadi untuk pemberian interpretasi terhadap reliabilitas variabel dapat dikatakan reliabel, jika koefisien variabelnya $> 0,6$.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas *one sample kolmogorov smirnov*. Adapun dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka nilai berdistribusi tidak normal.

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini dilakukan karena variabel independen (variabel X) yang terdapat dalam penelitian ini lebih dari satu. Menurut Sugiyono (2017) analisis regresi linier berganda diartikan sebagai meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Menurut Sugiyono (2017) persamaan regresi linier berganda ditetapkan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

Keterangan :

- Y : Variabel Y.
 a : Koefisien konstanta.
 b_1b_2 : Koefisien regresi.
 X_1 : Variabel X1.
 X_2 : Variabel X2.
 ε : *Error* variabel gangguan.

Uji T (Uji Parsial)

Uji t pada penelitian ini digunakan untuk membuktikan hipotesis mana yang diterima dan ditolak. Uji t pada penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh secara parsial dari variabel X1 (fasilitas) dan variabel X2 (pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang). Uji T digunakan untuk menguji signifikansi besarnya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Kriteria untuk pengambilan keputusan yang digunakan yaitu sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi pada penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab rumusan masalah ketiga. Menurut Ghozali (2012) koefisien determinasi (*R Square*) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi pada penelitian ini

bertujuan mengetahui seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel X1 (fasilitas), dan variabel X2 (pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang). Adapun konsep dasar koefisien determinasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

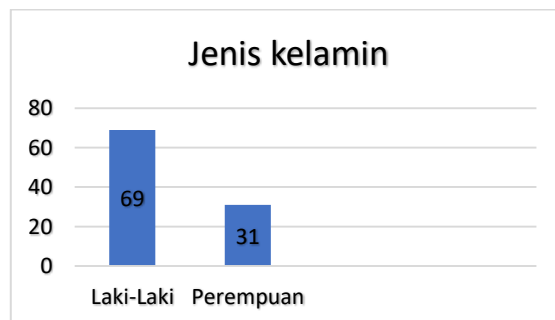
1. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol sampai satu.
2. Nilai yang mendekati satu berarti variabel dependen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel independen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi data dalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menggambarkan karakteristik responden secara menyeluruh. Responden dalam penelitian ini adalah penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Kota Malang. Populasi penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Kota Malang sebanyak 6.500 penumpang. Berdasarkan substitusi rumus Slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 98,5% dan dibulatkan menjadi 100%, sehingga jumlah sampel didalam penelitian ini sebanyak 100 responden penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Kota Malang.

Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

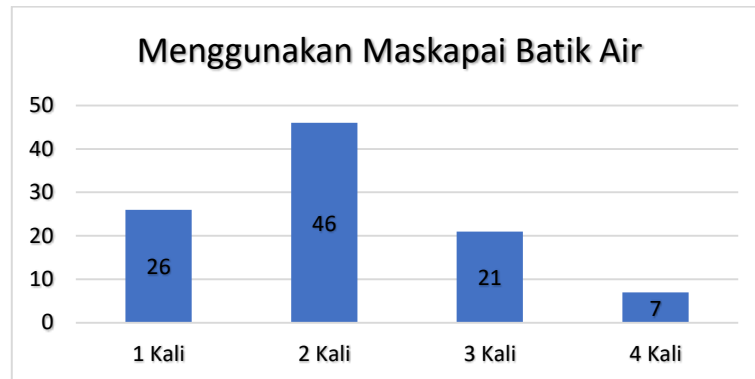


Gambar 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data primer tahun 2022

Dalam penelitian ini berdasarkan gambar diatas, sampel menurut jenis kelamin laki-laki sebanyak 69 responden dan perempuan sebanyak 31 responden dengan total sebanyak 100 responden. Dari data diatas menunjukkan bahwa responden laki-laki lebih banyak mengisi angket dalam penelitian ini.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menggunakan Maskapai Batik Air

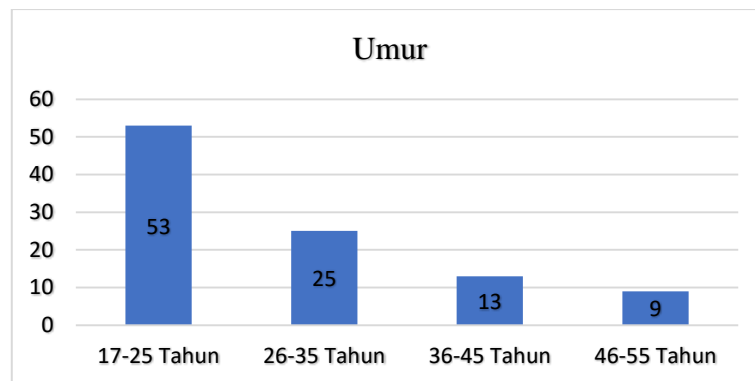


Gambar 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menggunakan Maskapai Batik Air

Sumber: Data primer tahun 2022

Dalam penelitian ini berdasarkan gambar diatas, sampel menurut jumlah menggunakan Maskapai Batik Air dengan jumlah 1 kali sebanyak 26 responden, 2 kali sebanyak 46 responden, 3 kali sebanyak 21 responden dan 4 kali sebanyak 7 responden dengan total sebanyak 100 responden. Dari data diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden yang mengisi angket dalam penelitian ini adalah 2 kali menggunakan Maskapai Batik Air.

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur



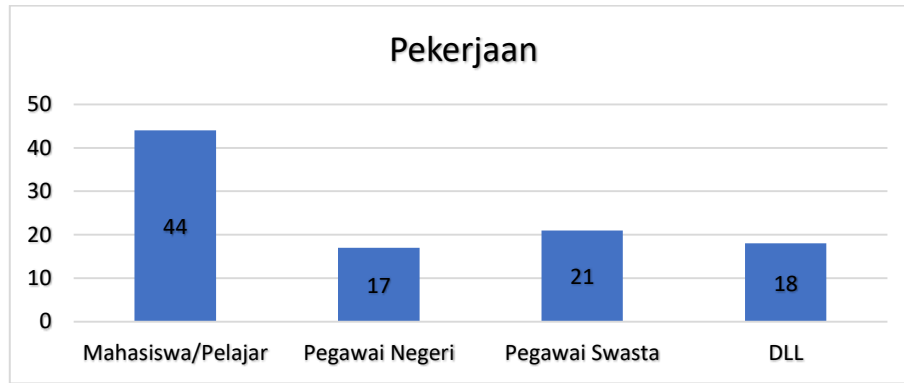
Gambar 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Sumber: Data primer tahun 2022

Dalam penelitian ini berdasarkan gambar diatas, sampel menurut umur dengan rata-rata umur 17-25 tahun sebanyak 53 responden, 26-35 tahun sebanyak 25 responden, 36-45 tahun sebanyak 13 responden dan 46-55 tahun sebanyak 9 responden dengan total sebanyak 100 responden. Dari data diatas menunjukkan bahwa mayoritas

reponden yang mengisi angket dalam penelitian ini adalah rata-rata berumur 17-25 tahun.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Data primer tahun 2022

Dalam penelitian ini berdasarkan gambar diatas, sampel menurut pekerjaan dengan jenis perkerjaan mahasiswa/pelajar sebanyak 44 responden, pegawai negeri sebanyak 17 responden, pegawai swasta sebanyak 21 responden dan lain-lain sebanyak 18 responden dengan total sebanyak 100 responden. Dari data diatas menunjukkan bahwa mayoritas reponden yang mengisi angket dalam penelitian ini adalah mahasiswa/pelajar.

Pengujian Hipotesis

Uji T (Parsial)

Tabel 3 Hasil Uji T (Parsial)

Sumber: Data primer diolah (2023)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,926	4,025		2,217	,029
Fasilitas	,117	,122	,091	,960	,339
Pelayanan	,494	,091	,514	5,440	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Berdasarkan tabel diatas, maka penjelasan dari hasil uji t dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. H1 (Pengaruh Variabel X1 Terhadap Variabel Y)

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa nilai signifikan $0,339 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,960 < 1,98472$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a ditolak dan H_0 diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel X1 terhadap variabel Y.

2. H2 (Pengaruh Variabel X2 Terhadap Variabel Y)

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $5,440 > 1,98472$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh antara variabel X2 terhadap variabel Y.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4 Hasil uji koefisien determinasi (R^2)

Sumber: Data primer diolah (2023)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,562 ^a	,315	,301	2,992
a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Fasilitas				
b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang				

Berdasarkan tabel pengujian diatas, pada hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,315. Sesuai dengan tabel 4.4 nilai koefisien korelasi berada pada interval 0,399-0,599 yang menunjukkan tingkat hubungan kedua variabel yaitu rendah. Dalam hal ini pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang sebesar 31,5%.

Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan untuk mengetahui pengaruh-pengaruh dalam penelitian ini. Data penelitian ini terdapat 3 variabel yaitu variabel X1 (fasilitas), variabel X2 (pelayanan), dan variabel Y (kepuasan penumpang) yang diolah dengan data statistik menggunakan aplikasi SPSS dengan perhitungan regresi linier berganda.

3. Variabel X1 (Fasilitas) Terhadap Variabel Y (Kepuasan Penumpang).

Dari hasil penelitian diatas variabel X1 (fasilitas) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang mendapatkan hasil nilai signifikan $0,339 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,960 < t$ tabel $1,98472$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel X1 terhadap variabel Y.

4. Variabel X2 (Pelayanan) Terhadap Variabel Y (Kepuasan Penumpang).

Dari hasil penelitian diatas variabel X2 (pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang mendapatkan hasil nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $5,440 > t$ tabel $1,98472$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel X2 terhadap variabel Y.

5. Variabel X1 (Fasilitas) Dan Variabel X2 (Pelayanan) Terhadap Variabel Y (Kepuasan Penumpang).

Dari hasil penelitian diatas variabel X1 (Fasilitas) dan variabel X2 (pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang mendapatkan hasil nilai korelasi $0,315$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel X1 dan variabel X2 terhadap variabel Y dengan nilai korelasi sebesar $31,5\%$ dengan kategori rendah. Sisanya sebesar $68,5\%$ dipengaruhi oleh variabel-variabel yang dipilih dalam penelitian ini bukan variabel dominan sehingga tidak dalam maksimal dalam menjelaskan variabel dependen dan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ditemukan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Dari hasil uji t diatas dapat dikatakan bahwa variabel X1 (fasilitas) tidak terdapat pengaruh terhadap variabel Y (kepuasan penumpang). Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai signifikan variabel X1 sebesar $0,339 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,960 < t$ tabel $1,98472$.

Dari hasil uji t diatas dapat dikatakan bahwa variabel X2 (pelayanan) terdapat pengaruh terhadap variabel Y (kepuasan penumpang). Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai signifikan variabel X2 sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $5,440 > t$ tabel $1,98472$.

Dari hasil uji koefisien determinasi dapat dikatakan bahwa variabel X1 (fasilitas) dan variabel X2 (pelayanan) terdapat pengaruh terhadap variabel Y (kepuasan penumpang). Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai korelasi sebesar $0,315$ atau $31,5\%$ dan masuk dalam kategori rendah.

Dari hasil uji normalisasi dapat dikatakan bahwa variabel X1 (fasilitas) dan variabel X2 (pelayanan) terdapat pengaruh terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) dinyatakan normal. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar $0,200 \geq$ nilai *alpha* ($0,05$).

Berdasarkan kesimpulan diatas maka terdapat beberapa saran yang penulis harapkan dapat membangun efek positif dan diharapkan dapat membawa perubahan yang baik kedepannya antara lain:

Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian diatas diharapkan dapat memperbaiki dan menambah fasilitas yang ada di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang, serta dapat memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat meneliti dengan variabel sejenis ataupun dapat menambah variabel yang ada, dapat menambah ilmu dan wawasan, serta dapat memperbaiki fasilitas dan pelayanan yang ada sehingga dapat berdampak positif dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminudin, M. (2022, April 25). Penumpang di Bandara Abdulrachman Saleh Naik 20% Mendekati Lebaran. Retrieved Oktober 18, 2022, from <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6050606/penumpang-di-bandara-abdulrachman-saleh-naik-20-mendekati-lebaran>.
- Ardhia, W. (2017). Pengaruh Fasilitas, Layanan dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung. Skripsi.
- Balianasa, E. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Pada Maskapai Batik Air . Skripsi.
- Fricila, D. (2020). Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Bandar Udara Internasional Atung bungsu Pagaram. Skripsi.
- Tinata, A.T. (2021). Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Operasional Unit Avsec PT. Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Skripsi.

- Indonesia, K. P. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Strandar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Retrieved September 20, 2022, from PM_178_Tahun_2015_pdf: https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM_178_TAHUN_2015.pdf.
- Indonesia, P. R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Retrieved September 26, 2022, from UU No.1 Tahun 2009.pdf: <https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/uu/2009/UU%20No.1%20Tahun%202009.pdf>.
- Juliansyah, N. (2011). Metodologi Penelitian. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Lias, J. N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Batik Air Pada PT. Lion Grup Di Bandara Sultan Sharif Khasim II Pekanbaru. Skripsi.
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. Skripsi.
- Prananto, R. (2021). Pengaruh Fasilitas Terminal Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Letung Kepulauan Riau. Skripsi.
- Putri, N. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air di Yogyakarta International Airport . Skripsi.
- Rosmayanti, D. R. (2017). OTP Batik Air Peringkat Dua Asia Tenggara. Retrieved September 18, 2022, from <https://www.batikair.com/en/News/Details/53>.
- Sina, M. D. (2021). Pengaruh Fasilitas Di Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bandar Udara Internasional Lombok Praya Nusa Tenggara Barat. Skripsi.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tjiptono. (2017). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Uatkutu, A. A. (2021). Analisis Ketersediaan Fasilitas Terminal Penumpang Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Skripsi.
- Veronika, T. M. (2021). Pengaruh Pelayanan Dan Ketersediaan Fasilitas Terminal Penumpang Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang . Skripsi.