

Pengaruh Kinerja Petugas dan Fasilitas Pelayanan Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima

Abdurrahman

D-IV Manajemen Transportasi Udara STTKD Yogyakarta

abdurrahman.20sep1998.bima@gmail.com

ABSTRACT

The Effect of Officer Performance and Waiting Room Service Facilities on Passenger Satisfaction at Sultan Muhammad Salahuddin Airport, Bima. Author : Abdurrahman. The progress of science and innovation is currently getting faster and changing. This is very much felt in the field of aviation, both local airlines and logging around the world. The need for a destination is also felt by passengers to choose transportation services including air transportation that is able to carry their journey to reach the passenger's destination quickly, safely and fairly according to their financial needs. To see if the performance of officers and service facilities has a synchronous impact on passenger satisfaction at Sultan Muhammad Salahuddin airport, Bima. This study uses quantitative testing with an overview of the selected strategy as important information using a questionnaire. The population that will be used in this study are passengers who use waiting room facilities at Sultan Muhammad Salahuddin airport, Bima. on a sample of 60 respondents. The data analysis technique used the help of IMB SPSS statistics²¹. The results showed a significance value of $0.000 < 0.05$. This shows that there is a positive influence on the performance of officers and waiting room service facilities on customer satisfaction at Sultan Muhammad Salahuddin airport, Bima. Based on the Officer Performance variable (X1), the t-count is 4.817, the service facility variable (X2) is 5.311 t-count is obtained which is considered significant $0.000 < 0.05$ so H1 or H2 is accepted, meaning that the Officer Performance variable (X1) and service facilities (X2) waiting room has an effect on passenger satisfaction (Y). From the results of this review, it is known that the calculated F value is 54,025 with a total significance of $0.000 < 0.05$. So it can be concluded that the variables of Officer Performance (X1) and Service Facilities (X2) waiting room significantly have a positive and significant influence on Passenger Satisfaction (Y) at Sultan Muhammad Salahuddin Airport Bima.

KEYWORDS : *Officer Performance, Service Facilities, Passenger Satisfaction*

Abstrak

Pengaruh Kinerja Petugas dan Fasilitas Pelayanan Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Penulis : Abdurrahman. Kemajuan ilmu pengetahuan dan inovasi saat ini semakin cepat dan berubah. Hal ini sangat terasa di bidang penerbangan, baik penerbangan lokal maupun penerbangan di seluruh dunia. Kebutuhan dengan suatu tujuan juga dirasakan oleh penumpang untuk memilih jasa transportasi termasuk transportasi udara yang mampu membawa perjalanan mereka untuk mencapai pada tujuan penumpang dengan cepat, aman dan wajar sesuai dengan kebutuhan keuangan mereka. Untuk melihat apakah Kinerja Petugas dan Fasilitas Pelayanan memiliki dampak yang sinkron terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Penelitian ini menggunakan pengujian kuantitatif dengan gambaran strategi yang dipilih sebagai informasi penting dengan menggunakan kuesioner. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu penumpang yang memakai fasilitas ruang tunggu di bandar udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. pada sampel yang berjumlah sebesar 60 responden. Teknik analisis data menggunakan bantuan imb SPSS statistics21. Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif Kinerja Petugas dan fasilitas pelayanan ruang tunggu terhadap kepuasan konsumen di bandar udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Berdasarkan dengan variabel Kinerja Petugas (X1) diperoleh t hitung sebesar 4,817, variabel fasilitas pelayanan (X2) diperoleh t hitung sebanyak 5.311 dinilai signifikan $0,000 < 0,05$ jadi H1 atau H2 diterima, artinya pada variabel Kinerja Petugas (X1) dan fasilitas pelayanan (X2) ruang tunggu berpengaruh terhadap Kepuasan penumpang (Y). Dari hasil review ini diketahui jika nilai F hitung dengan ditentukan yaitu 54.025 dengan jumlah signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. jadi dapat disimpulkan bahwa variabel Kinerja Petugas (X1) dan Fasilitas Pelayanan (X2) ruang tunggu secara nyata mempunyai pengaruh yang positif dan signifikansi terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

KATA KUNCI : Kinerja, Fasilitas Pelayanan, Kepuasan penumpang

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi pengetahuan serta inovasi masa kini semakin cepat dan berubah. Hal ini sangat terasa di bidang penerbangan, baik penerbangan lokal maupun penerbangan di seluruh dunia. Kebutuhan mengenai suatu perjalanan yang akan dirasakan penumpang dalam memilih jasa transportasi terutama transportasi udara yang berkesan bisa mempercepat perjalanan mereka untuk sampai ketempat tujuan, dengan aman serta sesuai dengan kebutuhan ekonomi (Anitawaty, 2015: 1).

Transportasi udara yang memiliki karakter cepat, aman, efisien hingga menjadi alternatif utama bagi masyarakat, terutama yang memiliki mobilitas tinggi, tidak terkecuali bagi masyarakat Bima, Nusa Tenggara Barat. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi udara yang terus meningkat seiring dengan meningkatnya tingkat mobilitas masyarakat dan untuk mendukung percepatan pembangunan di Bima, Pemerintah lingkungan telah membangun terminal Sultan Muhammad Salahuddin Bima yang merupakan terminal udara utama di lingkungan Kota Bima atau Kabupaten Bima dan Dompu.

Terminal udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima diresmikan pada Juli 1972 serta tergolong kelas III dengan jumlah penumpang 250.001-500.000 orang per tahun. Berdasarkan catatan selama 4 tahun terakhir, perkembangan pemudik di terminal udara ini terus meningkat, tak terbayangkan jumlah tersebut akan terus meningkat setiap tahunnya. Dengan bertambahnya jumlah penumpang dikhawatirkan bandara yang ada saat ini tidak mampu menampung penumpang atau akan terjadi overload di kemudian hari (Alfarizin, 2019:2), oleh karena itu bandara lokal perlu memikirkan penambahan fasilitas baik dari segi dari kualitas dan kuantitas.

Kinerja petugas juga merupakan elemen penting dalam menentukan pemenuhan kepuasan penumpang. Karena pencapaian organisasi sebagian besar ditentukan oleh sifat presentasi kinerja petugas yang dibebankan, sedangkan penampilan kinerja yang berkelas dapat dilihat dari pemenuhan kepuasan penumpang, karna kepuasan maupun kekecewaan penumpang dengan presentasi kinerja petugas akan mempengaruhi perilaku penumpang selanjutnya. Menerima pemenuhan kepuasan penumpang terpenuhi, itu akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk memberikan presentasi resmi untuk menggunakannya sekali lagi, selain itu kepuasan penumpang yang terpenuhi akan lebih mempengaruhi membimbing dan mempengaruhi orang lain untuk menggunakan kembali fasilitas pelayanan tersebut.

Kinerja dan fasilitas pelayanan di bandar udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima perlu dievaluasi khususnya fasilitas ruang tunggu. Fasilitas ruang tunggu penting dievaluasi karena fasilitas ruang tunggu merupakan salah satu tempat dimana tempat penumpang untuk menghabiskan waktunya sebelum penumpang tersebut akan melakukan penerbangan maka dari itu kenyamanan fasilitas dari ruang tunggu tersebut harus membuat penumpang merasa nyaman. Kenyamanan akan menjadi semakin sempurna apabila ditunjang dengan kinerja petugas yang baik karena itu kinerja petugas pun adalah faktor yang sangat penting untuk selalu ditingkatkan. Dengan fasilitas yang memadai dan kinerja petugas yang baik akan membuat penumpang merasa nyaman dan akhirnya penumpang merasa puas dengan fasilitas yang tersedia.

Fasilitas bandar udara merupakan unsur terpenting bagi terciptanya kepuasan para pengguna jasa transportasi udara khususnya penumpang. Dengan fasilitas pelayanan yang memuaskan, penumpang akan merasa senang dengan fasilitas yang diberikan. Fasilitas pelayanan yang memuaskan akan menarik penumpang untuk menggunakan layanan ini tanpa henti di kemudian hari, mengingat belum tersedianya fasilitas khusus di bandar udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima khususnya di ruang tunggu.

Kepuasan adalah reaksi penumpang terhadap sifat fasilitas pelayanan yang diberikan. Adanya kualitas fasilitas ruang tunggu yang baik maka penumpang akan merasa puas karena keinginannya terpenuhi. Kepuasan penumpang juga akan menumbuhkan rasa percaya dan loyal sehingga akan menggunakan jasa pelayanan tersebut secara berulang-ulang.

Berdasarkan penggambaran latar belakang di atas, penulis menarik untuk mengangkat permasalahan dan mengarahkan penelitian pada judul "Pengaruh Kinerja Petugas dan Fasilitas Pelayanan Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

RUMUSAN MASALAH

Merujuk pada landasan permasalahan seperti yang tertera di atas, sehingga dapat direncanakan dengan baik beberapa rincian permasalahan berikut:

1. Apakah ada pengaruh kinerja petugas terhadap kepuasan penumpang di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima?
2. Apakah ada pengaruh fasilitas pelayanan ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima?
3. Apakah kinerja petugas dan fasilitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang di bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima?

BAHAN DAN METODE

ERANGKA TEORI

KINERJA PETUGAS

Menurut (Edison, Anwar, & Komariah, 2016), kinerja adalah pecapaian pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh seseorang atau perkumpulan dalam suatu hubungan, sesuai dengan bakat dan komitmennya, dengan tujuan yang pasti untuk mencapai tujuan afiliasi yang bersangkutan secara sah, tanpa mengabaikan hukum dan sesuai dengan pengaturan peraturan, norma dan etika. Menurut, (Moeheriono, 2014:) kinerja yaitu gambaran tingkat penghasilan dalam melaksanakan sesuatu program pelatihan ataupun pengaturan yang memenuhi tujuan, impian, visi serta misi perusahaan seperti yang digambarkan dalam persiapan penting dari sebuah perusahaan.

Menurut (Sutrisno, 2016) berpendapat jika kinerja adalah hasil usaha seseorang sudah ditemukan dari keahlian karakteristik pribadinya dan kinerja terhadap perannya pada pekerjaan. Maka pendapat para ahli di atas, dapat kita simpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dapat ditemukan secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepada seorang pegawai yang mewujudkan tujuan, visi, misi, dan tujuan suatu organisasi atau perusahaan.

FASILITAS PELAYANAN

Fasilitas Pelayanan yaitu sesuatu alat ataupun tempat yang berpotensi dimanfaatkan oleh penumpang untuk menyelesaikan usaha bantuan untuk keperluan operasional bandara dan penerbangan. Fasilitas merupakan suatu alat pengukur dari suatu pelayanan yang dapat pengaruh kepuasan penumpang. Karna adanya fasilitas yang memadai dapat memudahkan penumpang untuk aktivitas serta merasa aman.

KEPUASAN PENUMPANG

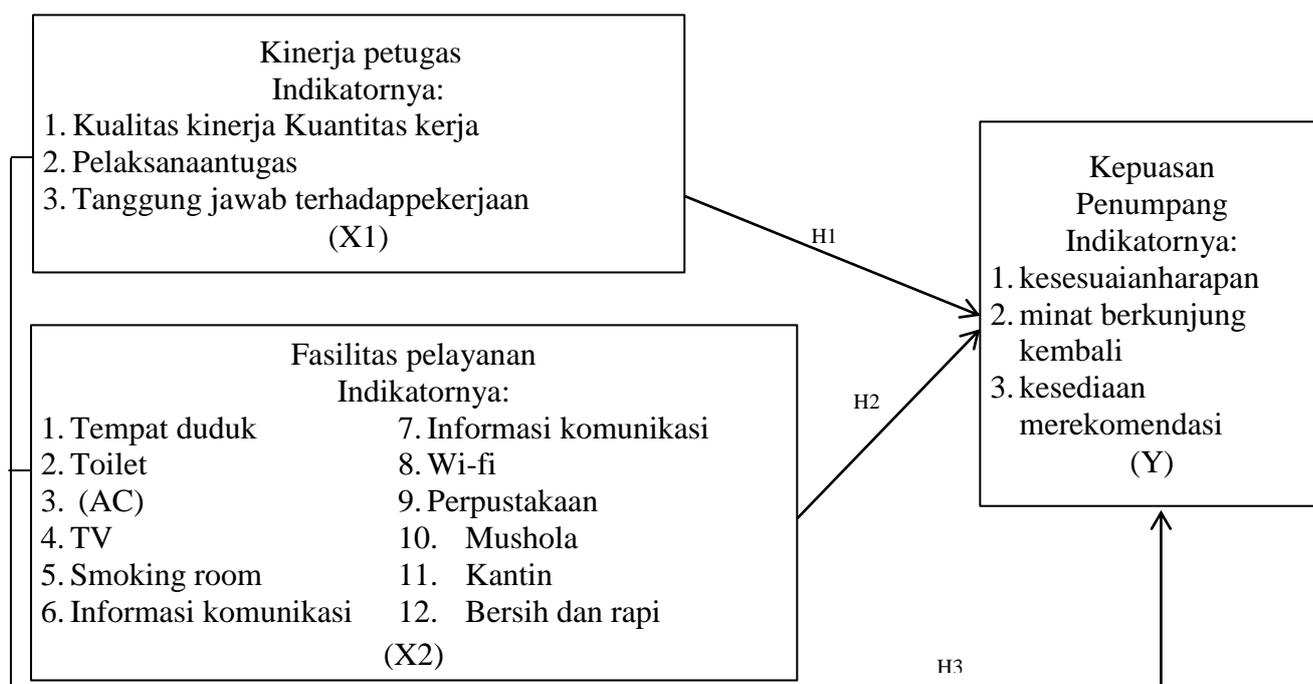
Kepuasan dapat didefinisikan sebagai, Kepuasan Penumpang adalah suatu kearifan dimana apabila asumsi pembeli berada di bawah apa yang diharapkannya, akan muncul perasaan tidak puas dengan anggapan bahwa pemahaman tersebut sesuai dengan keinginan pembeli, akan ada perasaan senang, puas, dan perasaan terstruktur. kesetiaan pada item yang

terhubung atau sebaliknya. Ditinjau dari pengertian Kepuasan Penumpang dari para ahlinya adalah sebagai berikut:

Menurut (Moha & Loindong, 2016) Kepuasan Penumpang yakni kesan tunggal senang ataupun kecewa yang terdapat dari pemeriksaan pengenalan produk (hasil) yang muncul dengan kecurigaan mereka terhadap latihan yang dilakukan oleh pembeli. Menurut (Etta & Sopiah, 2013). Pemenuhan adalah penegasan di mana asumsi pemenuhan Pembeli pembeli adalah sensasi individu dari kesenangan atau ketidakpuasan yang berasal dari pemeriksaan antara kesannya tentang eksekusi item yang sebenarnya dan eksekusi item yang normal.

KERANGKA BERFIKIR

Dalam penelitian ini yang sesuai pada judul yang diampuh “pengaruh kinerja petugas dan fasilitas pelayanan ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang dibandar udara sultan Muhammad Salahuddin bima. jadi kerangka pemikiran bisa dilihat pada gambar berikut ini:



Kerangka pemikiran
Gambar 2.1.

HIPOTESIS

Hipotesis pada penelitian ini dapat dikelompokkan sebagai berikut:

H1: Kinerja petugas (X1) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) di bandar udara sultan muhammad salahuddin Bima.

H2: Fasilitas pelayanan ruang tunggu (X2) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) dibandar udara sultan Muhammad salahuddin Bima.

H3: Kinerja petugas (X1) dan fasilitas pelayanan ruang tunggu (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) bandar udara Sultan Muhammad salahuddin Bima.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kuantitatif dengan metode survey. Metode ini sering digunakan oleh peneliti pemula. Menurut (Sugiyono, 2015) maka penelitian kuantitatif yaitu strategi penelitian yang bergantung dengan cara berpikir positivisme (metode bidang yang bergantung pada sains), bahwa digunakan dapat menganalisis populasi ataupun sampel. Informasi mekumpulkan secara sewenang-wenang dengan sifat kuantitatif/terukur yang secara keseluruhan ditujukan untuk menguji teori yang telah disusun. Teknik ini berarti melihat apa yang terjadi yang menjadi objek pemeriksaan segala sesuatunya, dengan memeriksa keterangan dan data dalam contoh, tanpa memberikan perlakuan yang luar biasa.

Metode survey dapat dipilih sebagai data primer menggunakan kuesioner. Menurut (Syofian, 2017) kuesioner/angke adalah strategi pengumpulan data yang menggunakan pemeriksaan untuk berkonsentrasi pada perspektif, Keyakinan pengantar, praktik dan karakteristik sangat sedikit orang dalam afiliasi yang dapat dipengaruhi oleh struktur yang diusulkan atau oleh sistem saat ini.

POPULASI

Menurut (Sugiyono, 2019) populasi yaitu lingkungan spekulasi dengan terdiri atas: objek/subyek yang memiliki jumlah dan kualitas tertentu yang dikuasai oleh ilmuwan untuk dikonsentrasikan dan kemudian ditentukan. Penilaian ini menjadi suatu gagasan bagi pencipta untuk menentukan populasi. Populasi yang akan digunakan adalah penumpang maskapai wings air yang menggunakan fasilitas ruang tunggu yaitu kurang lebih 150.

SAMPEL

Menurut, (Sugiyono, 2019) Sampel yaitu sebagian penting dalam jumlah ataupun atribut dengan digerakkan sama populasi. Strategi pemeriksaan dapat digunakan pada penelitian ini yaitu non-probability seperti prosedur pemeriksaan sampling. Menurut (Sugiyono, 2019) mengusulkan bahwa prosedur pemeriksaan bertujuan adalah metode pemeriksaan pada pertimbangan khusus. Pertimbangan yang digunakan yaitu sampel yang diambil dari pembeli yang telah menggunakannya lebih dari 2 (dua) kali di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Menurut (Sugiyono, 2013;) "Teknik pengumpulan data adalah langkah-langkah strategis dari penelitian ini, karna tujuan mendasar untuk sebuah penelitian yakni untuk memperoleh data" Menurut, (Sugiyono, 2017) strategi atau Metode pengumpulan informasi harus diakhiri dengan polling (angket), dokumentasi (gambar), dan gabungan keduanya.

KUESIONER

Menurut (Sugiyono, 2018) kuesioner sebagai strategi pengumpulan data dalam akhiri untuk memberikan pertanyaan ataupun artikulasi yang telah disusun terhadap responden agar mendapatkan jawaban.

DOKUMENTASI

Menurut (Sugiyono, 2018.) Dokumentasi yaitu suatu data peristiwa yang telah berlalu seperti foto, penggambaran dan lainnya. Dokumentasi adalah peningkatan untuk klien tentang penegasan serta pertemuan. Objek pemeriksaan ini adalah dokumentasi sebagai bantuan untuk konsekuensi eksplorasi dari persepsi dan pertemuan di terminal udara. Dokumentasi ini juga digunakan untuk memberikan gambaran yang nyata dan untuk memperkuat keaslian dari peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan perhitungan analisis regresi linier berganda yang dilakukan melalui analisa statistik dengan menggunakan program SPSS 20 hasil analisis tersebut selengkapnya adalah sebagai berikut :

PENGARUH KINERJA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Kinerja Petugas (X1)

Variabel X1	Pearson Correlation	R Tabel	Sig	N	Keterangan
X1.1	0,623	0.1603	0,000	150	Valid
X1.2	0,327	0.1603	0,000	150	Valid
X1.3	0,623	0.1603	0,000	150	Valid
X1.4	0,263	0.1603	0,001	150	Valid
X1.5	0,604	0.1603	0,000	150	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas variabel di atas menunjukkan bahwa data yang dihasilkan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. pertanyaan mengenai kinerja petugas (X1) sebanyak 5 pertanyaan dinyatakan valid karena menunjukkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai signifikan lebih kecil 0,05.

Tabel 4.8

Hasil Uji Reabilitas Kinerja Petugas (X1)

Cronbach Alpha	Alpha Standart	N of items	Keterangan
0,207	0,70	5	Kurang reliabel

Dari hasil perhitungan di atas, bisa diketahui dengan besarnya nilai Cronbach Alpha < Cronbach standart yaitu sebesar $0,207 < 0,70$, maka pertanyaan 1-5 pada variabel kinerja petugas (X1) ruang tunggu dinyatakan kurang reliabel.

Uji F digunakan untuk menguji koefisien relaps umum yang mempengaruhi hubungan antara faktor bebas dan variabel terikat. Perhitungan pada uji F (perhitungan secara nyata) bisa dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 4.13

Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	100.951	2	50.475	54.025	.000 ^b
Residual	137.342	147	.934		
Total	238.293	149			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Dari hasil uji anova atau F test diatas dpat F_{hitung} adalah 54,025 dengan tingkat sig. $0,000 < 0,05$ kemudian, pada saat itu, H_3 diakui, menyiratkan bahwa faktor-faktor Kinerja Petugas (X1) dan Fasilitas Pelayanan (X2) di ruang tunggu memiliki dampak yang sangat besar terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

PENGARUH FASILITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Fasilitas Pelayanan (X2)

Variabel X2	Pearson Correlation	R Tabel	Sig	N	Keterangan
X2.1	0,636	0.1603	0,000	150	Valid
X2.2	0,320	0.1603	0,000	150	Valid
X2.3	0,579	0.1603	0,000	150	Valid
X2.4	0,303	0.1603	0,000	150	Valid
X2.5	0,652	0.1603	0,000	150	Valid

Berdasarkan dari uji validitas diatas menunjukkan jika data yang dihasilkan valid kerana $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pertanyaan mengenai variabel fasilitas pelayanan (X2) sebanyak 5 pertanyaan menyatakan valid karena menunjukkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dari nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Tabel, 4.9

Hasil Uji Reabilitas Fasilitas Pelayanan (X2)

Cronbach Alpha	Alpha Standart	N of items	Keterangan
0,258	0,70	5	Kurang reliabel

Dari hasil perhitungan di atas, bisa diketahui dengan besarnya nilai Cronbach Alpha < Cronbach standart yaitu sebesar $0,258 < 0,70$, maka pertanyaan 1-5 pada variabel fasilitas pelayanan (X2) ruang tunggu dinyatakan kurang reliabel.

PENGARUH KINERJA PETUGAS DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Kepuasan Penumpang (Y)

Variabel Y	Pearson Correlation	R Tabel	Sig	N	Keterangan
Y1	0,577	0.1603	0,000	150	Valid
Y2	0,379	0.1603	0,000	150	Valid
Y3	0,557	0.1603	0,000	150	Valid
Y4	0,357	0.1603	0,001	150	Valid
Y5	0,588	0.1603	0,000	150	Valid

Mengingat dari uji validitas di atas, ini menunjukkan bahwa informasi selanjutnya adalah sah berdasarkan fakta bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pertanyaan sehubungan dengan variabel kepuasan penumpang (Y) di atas 5 pertanyaan diucapkan substansial dengan alasan bahwa mereka menunjukkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ nilai kepentingan di bawah 0,05.

Tabel 4.10
Uji Reabilitas Kepuasan Penumpang (Y)

Cronbach Alpha	Alpha Standart	N of items	Keterangan
0,218	0,70	5	Kurang reliabel

Dari hasil perhitungan di atas, bisa diketahui dengan besarnya nilai Cronbach Alpha $<$ Cronbach standart yaitu sebesar $0,218 < 0,70$, maka pertanyaan 1-5 pada variabel kepuasan penumpang (Y) dinyatakan kurang reliabel.

KESIMPULAN DAN DAFTAR PUSTAKA

KESIMPULAN

Mengingat hasil penelitian pada pembahasan di bagian bab bab sebelum nya, para ilmuwan bisa mencapai kesimpulan pada berikut ini:

1. Pernyataan ada pengaruh positif atau signifikan pada variabel Kinerja Petugas (X1) ruang tunggu secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahhudin Bima terbukti. Dari hasil nilai perhitungan uji t variabel Kinerja Petugas (X1) sebesar $=4.817$, dihasilkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hingga bisa disebut sebagai variabel Kinerja Petugas (X1) ruang tunggu yang berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahhudin Bima.
2. Pernyataan jika ada pengaruh dengan positif, dan signifikan dari variabel Fasilitas Pelayanan (X2) ruang tunggu secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahhudin Bima terbukti. Dari hasil nilai perhitungan uji t variabel Fasilitas Pelayanan (X2) sebesar $=5.311$, dihasilkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. namun dapat disimpulkan jika variabel Fasilitas Pelayanan (X2) ruang tunggu sangat berpengaruh dengan positif ataupun signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahhudin Bima.

3. Penjelasan bahwa ada dampak positif dan kritis sekaligus (bersamaan) antar faktor Kinerja Petugas (X1) dan Fasilitas Pelayanan (X2) ruang tunggu secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima terbukti. Dari penelitian diketahui nilai F_{hitung} sejumlah 54.025 sama nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi bisa menyimpulkan jika variabel Kinerja Petugas (X1) dan Fasilitas Pelayanan (X2) ruang tunggu secara nyata (bersama-sama) memiliki pengaruh dengan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

SARAN

Berdasarkan hasil eksplorasi, diskusi, dan hasil akhir dapat diperoleh, pemikiran yang menyertai gagasan sebagai berikut: Diharapkan pada kinerja petugas dan fasilitas pelayanan ruang tunggu agar dapat meningkatkan kinerja serta fasilitas dibandarudaraan Sultan Muhammad Salahuddin Bima, supaya penumpang lebih nyaman atas kinerja serta fasilitas yang telas disediakan.

1. Bagi terminal Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. hendaknya lebih memperhatikan pada Kinerja Petugas karena variabel tersebut berpengaruh dan sangat menentukan dalam meningkatkan Kepuasan Penumpang.
2. Bagi penulis selanjutnya harap Untuk mendapatkan teknik pemeriksaan yang layak didukung oleh hipotesis eksperimental yang kuat, ditentukan untuk memperbanyak jumlah buku referensi yang dapat mendukung titik eksplorasi. Serta semakin memperluas wilayah eksplorasi dengan tujuan agar dapat diperoleh hasil pemeriksaan yang tepat dan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia, P. (2013). *Undang Undang No. 1 Tentang Penerbangan dan PM. 69 Tahun 2013 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional. Undang-Undang No. 22 Pasal 1 Ayat (25) Tahun 2009 Tentang Penumpang.*
- Perhubungan, M. (1995). *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan.* Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia.* Bandung: Rafika Adita.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen, 11(2), 265-289*
- Alma, Buchari (2016), *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa,* Bandung: CV Alfabeta.
- Zakiah, Nuratun&Wahyono.(2020). *Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat.Economic Education Analysis Journal9*
- Etta, S. mamang, & Sopiha. (2013). *PERILAKU KONSUMEN Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. (Nikoemus, Ed.). Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.*
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL YUTA DI KOTA MANADO THE. Jurnal EMBA, 4(1), 575-584.*
- Wijaya, C. V. (2017). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. AGORA, 5(1)*
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.* Bandung: Alfabeta CV
- Yunus dan Budiyo. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pelanggan Pada Narita Hotel Surabaya.*
- Sutarwati, S., & Dewi, L. A. (2016). *PENGARUH KINERJA PETUGAS CHEK-IN COUNTER PT GAPURA ANGKASA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA. Jurnal Ground Handling, 3(1), 14-24.*
- Al Hamdani, R., & Aprilliyani, R. (2017). *PENGARUH PELAYANAN BANDAR UDARA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BANDAR UDARA ISKANDAR PANGKALAN BUN KOTAWARINGIN BARAT KALIMANTAN TENGAH. Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata, 13(1).*
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariah, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Moeherson, M. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi (Revisi).* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23.* Semarang: BPFE Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Metode Penelitian.* Bandung: Pustaka Setia.
- Siregar, Sofyan. (2017). *" Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan manual & SPSS.* Jakarta: Kencana

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 4 No 5 (2022) 1397-1407 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691

DOI: 10.47476/reslaj.v4i5.1137