

---

**FASILITAS PUBLIK DAN KUALITAS PELAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL YOGYAKARTA**

Yuyun Wahyuni<sup>1</sup>, Ridho Muhammad Zaidan Fadhil<sup>2</sup>, Arief Dermawan<sup>3</sup>

[Yuniwinardi77@gmail.com](mailto:Yuniwinardi77@gmail.com)<sup>1</sup>, [Ridho.fadhil.2000@gmail.com](mailto:Ridho.fadhil.2000@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[Ariefdermawan77@gmail.com](mailto:Ariefdermawan77@gmail.com)<sup>3</sup>

<sup>1-2</sup> STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta

<sup>3</sup> STIE SBI Yogyakarta

**ABSTRACT**

Airports have a role as economic gateways, places to change modes of transportation, opening regional isolation and so on. Yogyakarta International Airport is an airport built in Kulon Progo Regency, Yogyakarta Special Region, which has a land area of 600 hectares and can accommodate up to 20 million passengers. In 2022, the total number of departing and arriving passengers at Yogyakarta international airport will be 2,885,460 people.

The objectives of this research are: (i) To determine the significance of the influence of public facilities on passenger satisfaction at Yogyakarta International Airport; (ii) To determine the significance of the influence of service quality on passenger satisfaction at Yogyakarta International Airport

The type of research used is quantitative research with descriptive methods. The samples taken were 140 people. The independent variables used are public facilities (X<sub>1</sub>) and service quality (X<sub>2</sub>) while the dependent variable is passenger satisfaction (Y). There are six indicators of public facilities, namely spatial planning, room planning, equipment/furniture, lighting and color, messages conveyed graphically and supporting elements. Service quality has five indicators, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles. Meanwhile, to measure customer satisfaction using indicators of conformity to expectations, interest in revisiting and recommending. The instrument test tool uses validity and reliability tests. The analysis tool uses multiple linear regression tests, while hypothesis testing uses the t test and F test. To determine the contribution of variables, use the R<sup>2</sup> test.

The research results show that the two independent variables, namely public facilities and service quality, have a significant effect on passenger satisfaction at Yogyakarta International Airport. Both variables contribute 68.5% to passenger satisfaction.

*Keywords:* Public Facilities, Service Quality, Passenger Satisfaction, Yogyakarta International Airport

## **Pendahuluan**

Transportasi memiliki tugas dan peran yang sangat signifikan serta strategis dalam kehidupan manusia. Transportasi merupakan kebutuhan turunan atau kebutuhan kedua, dalam kegiatan ekonomi masyarakat. Dalam pembangunan wilayah secara menyeluruh, peranan transportasi telah memberikan dampak yang amat baik, khususnya pada hubungan antar masyarakat (Azis dan Asrul, 2014).

Menurut (Haryono, 2010) Transportasi juga merupakan salah satu variabel yang memiliki pengaruh penting terhadap roda perekonomian yaitu sebagai penunjang, pendorong serta sebagai penggerak perekonomian yang merupakan fungsi dari transportasi itu sendiri. Melalui pendapat di atas dapat diingat bahwa negara Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari beberapa pulau besar dan adapun pulau kecil lainnya sebagaimana yang dilansir pada data Kementerian Kelautan dan Perikanan pada tahun 2020 berjumlah 16.771 pulau di seluruh Indonesia. Dalam pemenuhan kebutuhan kehidupan manusia, dibutuhkan moda transportasi yaitu transportasi darat, laut dan udara.

Secara efisiensi, transportasi udara lebih diunggulkan dibandingkan dengan moda transportasi lainnya sehingga diminati oleh masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dimana Transportasi udara didefinisikan sebagai satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya. Yang menjadi penunjang utama dalam pengoperasian transportasi udara adalah bandara. Menurut Annex 14 dari 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. Hal serupa dikemukakan oleh Warsito (2017) yang menyatakan bandar udara sebagai kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara, disamping itu untuk mendarat dan lepas landas, juga sebagai tempat 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 penunjang lainnya.

Bandar Udara memiliki peran sebagai pintu gerbang perekonomian, tempat alih moda transportasi, pembuka isolasi daerah dan lain sebagainya. Pada bandara tentunya memiliki jadwal penerbangan yang beragam baik itu kedatangan maupun keberangkatan sehingga tak heran juga bandara akan dipenuhi oleh penumpang, staff bandara, dan petugas bandara lainnya. Oleh sebab itu, dibutuhkan fasilitas publik yang lengkap dan memadai dalam menunjang kepuasan para pengguna bandara.

Bandara internasional Yogyakarta (IATA:YIA, ICAO:WAHI) adalah bandara dibawah pengelola PT Angkasa Pura 1 yang dibangun di Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta dan memiliki luas

---

tanah 600 hektar dan memiliki terminal seluas 210 ribu meter persegi. Pada 29 Maret 2020, bandara ini sudah dapat beroperasi secara penuh untuk melayani penumpang dari dan ke Yogyakarta (<https://www.tribunnewswiki.com>)

Bandara internasional Yogyakarta dapat menampung hingga 20 juta penumpang. Menurut data dari Badan Pusat Statistik Yogyakarta pada tahun 2022 total penumpang keberangkatan dan kedatangan pada bandara YIA adalah 2.885.460 orang (<https://yogyakarta.bps.go.id/>).

Untuk meningkatkan mutu dan kualitas bandara maka harus adanya fasilitas publik dan kualitas pelayanan yang layak serta maksimal. Fasilitas publik atau fasilitas umum menurut UU Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung merupakan fasilitas kelengkapan di dalam dan di luar gedung yang mendukung pemenuhan terselenggaranya fungsi bangunan yang berwujud prasarana dan sarana bangunan gedung. Fasilitas pada bandara terdiri dari fasilitas keberangkatan, fasilitas kedatangan, fasilitas komersial, fasilitas pengelola, fasilitas servis, dan fasilitas informasi. Menurut Kotler (2009:45), mendefinisikan fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2005), kualitas pelayanan merupakan ukuran atau *trend* secara keseluruhan dalam hal nilai pelayanan. Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner (2006), untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan kuesioner menggunakan teknik SERVQUAL, diantaranya adalah: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Kualitas pelayanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan, ketepatan waktu untuk memenuhi harapan konsumen (William dan Purba, 2020).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Sulistyowati dan Mulatsih, 2016). Sedangkan pengertian penumpang menurut PM 38 tahun 2015 adalah orang yang menggunakan jasa angkutan udara dan namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan pemilik pas masuk pesawat (*boarding pass*). Sehingga Kepuasan penumpang dapat berarti bagaimana perasaan seorang penumpang setelah mendapatkan hasil pelayanan dari suatu bandara yang bisa saja menjadi rasa kecewa ataupun senang tergantung pelayanan yang diberikan atau disediakan.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (i) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh fasilitas publik terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (ii) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta'

### **Studi Literatur**

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Handoko (1997:8) menjelaskan bahwa

---

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Hal senada juga disampaikan oleh Ghillyer (2016:4) yaitu Manajemen adalah proses untuk menentukan cara terbaik untuk organisasi dalam penggunaan sumber daya untuk menghasilkan barang atau jasa.

### **Fasilitas Publik Bandar Udara**

Pengertian fasilitas menurut Kotler (dalam Apriyadi, 2017) yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Hal serupa juga disampaikan oleh (Daradjat, 2012), Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah peralatan yang secara fisik disediakan oleh penyedia jasa dan terdapat dalam suatu jasa tersebut yang nantinya akan ditawarkan kepada konsumen dan dapat dinikmati oleh konsumen. Fasilitas merupakan bukti fisik representasi dari jasa dan aspek penting bagi jasa, biasanya berupa peralatan yang dapat digunakan oleh konsumen. Contoh fasilitas meliputi kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Fasilitas publik atau fasilitas umum menurut UU Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung merupakan fasilitas kelengkapan di dalam dan di luar gedung yang mendukung pemenuhan terselenggaranya fungsi bangunan yang berwujud prasarana dan sarana bangunan gedung. Fasilitas pada bandara terdiri dari fasilitas keberangkatan, fasilitas kedatangan, fasilitas komersial, fasilitas pengelola, fasilitas servis, dan fasilitas informasi.

### **Kualitas Pelayanan**

Pengertian pelayanan menurut Majid (2015), yaitu suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, penumpang, klien, pembeli, pasien dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Sedangkan menurut Moenir dalam Marismiati dan Hadiwijaya (2013) juga menyatakan pelayanan merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, atas jasa yang mereka dapatkan dari suatu perusahaan.

Sedangkan Menurut Kasmir (2017:47) Kualitas Pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Menurut Tjiptono dalam Meiriza Dkk. (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Adapun menurut Mulyapradana dan Atik (2018:16) kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima.

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang 9 telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

Menurut Garvin yang dikutip oleh Tjiptono (2012) Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil dari temuan peneliti-peneliti kualitas pelayanan. Dimensi ini dibentuk untuk dapat mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Teknik *servqual* dapat mengetahui seberapa besar jarak selisih harapan pelanggan dengan ekspektasi dari pelanggan terhadap pelayanan yang diterima serta dirasakannya. *Servqual* memiliki 5 dimensi diantaranya: (ii) *Tangibles*, diartikan sebagai kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensi dirinya, seperti kondisi gedung terminal bandara, fasilitas teknologi yang tersedia, penampilan karyawan. Secara keseluruhan hal tersebut berhubungan dengan bukti fisik yang dapat dilihat keberadaannya; (iii) *Responsiveness* yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan; (iv) *Assurance*, berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dari pelanggannya pada perusahaan, didalamnya terdapat unsur etika karyawan, kredibilitas dan rasa aman pelanggan; (v) *Empathy*, berisi perhatian yang bersifat individu kepada pelanggan dari perusahaan dengan maksud perusahaan memahami lebih jauh keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Park dalam (Irawan 2021:54), mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Menurut Husein, kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen (Mursyid, Purwanta, & Suliantoro, 2023).

Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016), menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa. Sedangkan, Tjiptono (2014:353) mengkonseptualisasikan kepuasan pelanggan seperti perasaan yang muncul menjadi output penilaian terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa. Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penumpang (*passengers*). Menurut Sumarwan (dalam Marismiyati dan Hadiwijaya, 2013) kepuasan Penumpang adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja yang diberikan dibawah harapan, maka penumpang akan merasa kecewa, apabila kinerja sesuai dengan yang diharapkan, maka penumpang akan sangat puas Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu

hasil dari perbandingan antara harapan terhadap kinerja yang didapatkan dalam menggunakan suatu produk atau jasa.

Menurut Indrasari (2019:87-88) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu: (i) Kualitas produk (ii) Kualitas Pelayanan, (iii) Emosional, (iv) Harga, dan (v) Biaya.

### **Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah biasanya disusun dalam bentuk pertanyaan (Sugiyono, 2005). Hipotesis dalam penelitian ini dibuat berdasarkan pada teori-teori dari literatur dan hasil penelitian sebelumnya adapun hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah (i) Diduga ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas publik terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta; (ii) Diduga ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan berdasarkan hubungan antar variabel terhadap objek yang diteliti maka dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Variabel independen yaitu fasilitas publik dan kualitas pelayanan sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan penumpang.

Menurut Sugiyono (2018), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut dan bila populasi besar, lalu peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* secara *purposive sampling*. *Non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018). *Purposive Sampling* adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti (Sugiyono, 2018). Adapun Kriteria responden yang ditetapkan pada penelitian ini yaitu (i) Usia responden minimal 17 tahun, karena menurut Hurlock (2006), usia 17 tahun merupakan usia yang dewasa serta dianggap matang secara hukum, dan pada UU nomor 22 tahun 2009 pasal 8 ayat 2 dinyatakan bahwa pada usia 17 tahun masyarakat sudah memiliki identitas diri karena pada usia tersebut masyarakat dianggap telah bertanggungjawab dengan dirinya sendiri; (ii) Setiap orang yang pernah menjadi penumpang dan berangkat atau tiba melalui bandar udara Internasional Yogyakarta minimal satu kali.

Berkaitan dengan ukuran sampel, Roscoe (1975) yang dikutip Uma Sekaran (2010) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel yaitu dalam penelitian *multivariate* (termasuk analisis regresi linier berganda), ukuran sampel sebaiknya 10x lebih besar dari jumlah indikator dalam penelitian. Berdasarkan penjelasan teori tersebut, jumlah indikator dalam setiap variabel yang ada dalam penelitian ini yaitu sebanyak 14 indikator. Jadi dapat diketahui jumlah sampel yang akan digunakan  $10 \times 14 = 140$ .

Pada penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2018), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner pada penelitian ini dibagikan kepada pengguna Bandar Udara Internasional Yogyakarta, baik yang melalui jalur kedatangan maupun keberangkatan yang memenuhi kriteria.

Variabel adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari yang mempunyai nilai yang bervariasi serta variabel adalah simbol atau lambang yang padanya kita letakkan sembarang nilai atau bilangan (Kerlinger, 2006). Dalam penelitian ini menggunakan Fasilitas Publik sebagai variabel  $X_1$ , Kualitas Pelayanan sebagai variabel  $X_2$  dan Kepuasan Penumpang sebagai Variabel  $Y$ . Fasilitas merupakan suatu bentuk kebendaan yang berfungsi untuk menambah nilai suatu produk atau layanan jasa yang ditawarkan atau disediakan oleh Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Ada 6 indikator fasilitas menurut Tjiptono (2014) yaitu (i) Perencanaan Spasial (kualitas warna, proporsi dan lainnya); (ii) Perencanaan Ruang (tata letak peralatan dan perlengkapan, aliran udara) ; (iii) Perlengkapan/perabotan (kursi, wifi, charger elektronik, dan lain sebagainya); (iv) Tata cahaya dan warna; (v) Pesan yang disampaikan secara grafis (bentuk, tata letak, pilihan bentuk fisik, pilihan warna, penerangan, dan bentuk tanda); (vi) Unsur pendukung (tempat ibadah, toilet umum, *ATM Center*, parkir kendaraan, *food court*, area mendengarkan musik atau menonton televisi, internet area dan tingkat keamanan)

Sementara itu, kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi layanan yang kerap dipakai dalam pengukuran kualitas layanan yaitu (i) *Reliability* (keandalan) ; (ii) *Responsiveness* (daya tanggap); (iii) *Assurance* (jaminan); (iv) *Empathy* (empati); dan (v) *Tangibles* (bukti fisik). Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019) adalah (i) Kesesuaian harapan; (ii) Minat Berkunjung kembali; (iii) Kesiediaan merekomendasikan

### **Alat Uji Instrumen Penelitian**

Validitas adalah salah satu yang utama yang harus dimiliki oleh setiap alat ukur. Dalam pengertian umum validitas diartikan sebagai ketepatan dan kecermatan instrumen dalam menjalankan fungsi ukurnya (Azwar, 2012). Alat untuk mengukur uji validitas adalah teknik korelasi *Pearson product moment* (Wijaya, 2013). Rumus korelasi *Pearson product moment* adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \dots\dots\dots (1)$$

Dimana  $r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara X dan Y; n= Jumlah sampel;  $\sum x$  = Jumlah skor butir;  $\sum y$  = Jumlah skor total;  $\sum xy$  = Jumlah perkalian skor butir (X) dan skor total (Y);  $\sum x^2$  = Jumlah kuadrat skor butir X;  $\sum y^2$  = jumlah kuadrat skor total Y ( $\sum x^2$ ) = kuadrat jumlah skor butir X; ( $\sum y^2$ )= kuadrat jumlah skor total Y.

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sugiyono, 2011). Alat untuk mengukur reliabilitas yaitu menggunakan *Cronbach Alpha*, yaitu:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right] \dots\dots\dots (2)$$

Dimana  $\alpha$ = Reliabilitas; k= Banyaknya butir pertanyaan;  $\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varian butir;  $\sigma_t^2$ = Varian total;

**Alat Analisis dan Alat Uji Hipotesis**

Alat analisis statistik yang digunakan pada penelitian ini menggunakan uji Regresi Linear Berganda yaitu digunakan untuk menguji pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen (Wijaya, 2013:62). Adapun rumusnya adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \dots\dots\dots (3)$$

Dimana Y=Kepuasan Penumpang; a = Nilai Konstanta; b<sub>1,2</sub>= Koefisien Regresi; X<sub>1</sub>= fasilitas publik; X<sub>2</sub> = Kualitas Pelayanan

Sementara itu untuk menguji hipotesis apakah terbukti atau tidak digunakan Uji t dan Uji F. Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Sugiyono, 2011), dengan rumus :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \dots\dots\dots (4)$$

Dimana r = korelasi product moment; n = banyaknya sampel; t = t yang dicari. Kriteria pengujiannya dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% adalah  $t_h < t_t$  H<sub>0</sub> diterima H<sub>a</sub> ditolak;  $t_h > t_t$  H<sub>0</sub> ditolak H<sub>a</sub> diterima. Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (dependen) atau tidak (Sugiyono, 2011) dengan rumus :

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / (K-1)}{(1-R^2) / (n-k)} \dots\dots\dots (5)$$

Dimana R<sup>2</sup> = Koefisien Determinasi; k = Jumlah Variabel Independen; n = Jumlah Sampel. Kriteria pengujiannya dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% adalah :  $F_h > F_t$  maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima;  $F_h < F_t$  maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak.

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan pengaruh dari variabel X (variabel independen) terhadap variabel Y (variabel dependen) dalam bentuk presentase (%), dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2004).

$$R^2(x,y) = \frac{b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y}{\sum y^2} \dots\dots\dots(6)$$

Dimana  $R^2$  = Koefisien Korelasi; b = Koefisien Regresi;  $\sum xy$  = Jumlah Perkalian Skor Variabel X Dengan Variabel Y;  $\sum y^2$  = Jumlah Kuadrat Skor Variabel

**Hasil Penelitian**

**Uji Validitas**

Sebuah item dikatakan valid jika nilai R hitung yang didapat adalah lebih dari R tabel. Menggunakan software SPSS 20.00 didapat hasil sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen**

Variabel	Item	R hitung	R tabel (n-2;α = 5%)	Keterangan
Fasilitas Publik (X <sub>1</sub> )	Butir 1	0,623	0,1660	Valid
	Butir 2	0,646	0,1660	Valid
	Butir 3	0,703	0,1660	Valid
	Butir 4	0,735	0,1660	Valid
	Butir 5	0,703	0,1660	Valid
	Butir 6	0,626	0,1660	Valid
	Butir 7	0,676	0,1660	Valid
	Butir 8	0,716	0,1660	Valid
	Butir 9	0,641	0,1660	Valid
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	Butir 1	0,672	0,1660	Valid
	Butir 2	0,704	0,1660	Valid
	Butir 3	0,682	0,1660	Valid
	Butir 4	0,810	0,1660	Valid
	Butir 5	0,747	0,1660	Valid
	Butir 6	0,790	0,1660	Valid
	Butir 7	0,787	0,1660	Valid
Kepuasan Penumpang (Y)	Butir 1	0,618	0,1660	Valid
	Butir 2	0,747	0,1660	Valid
	Butir 3	0,746	0,1660	Valid
	Butir 4	0,772	0,1660	Valid
	Butir 5	0,791	0,1660	Valid
	Butir 6	0,788	0,1660	Valid

Sumber : data primer diolah 2023

**Uji Reliabilitas**

Berdasarkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha, semua butir yang dikumpulkan melalui instrumen penelitian terbukti reliabel atau handal karena Alpha yang diperoleh lebih besar dari 0.60 (Azwar, 2012).

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Kondisi	Keterangan
Fasilitas Publik ( $X_1$ )	0,880	> 0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0,863	> 0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,839	> 0,60	Reliabel

Sumber: data primer diolah 2023

Dari hasil diatas diketahui bahwa nilai cronbach alpha untuk ketiga variabel adalah lebih dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa ketiga instrumen penelitian telah reliabel.

### Hasil Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda yaitu sebuah prosedur statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh lebih dari satu independent variable terhadap dependent variable. Dalam penelitian terdapat dua variabel yang akan dianalisis pengaruhnya yaitu variabel Fasilitas Publik dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Hasil uji regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-0,069	0,252		-0,274	0,795
Fasilitas Publik ( $X_1$ )	0,515	0,088	0,440	5,854	0,000
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0,479	0,082	0,442	5,870	0,000

Sumber: Data Primer Diolah 2023

Dari tabel 3 diatas dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

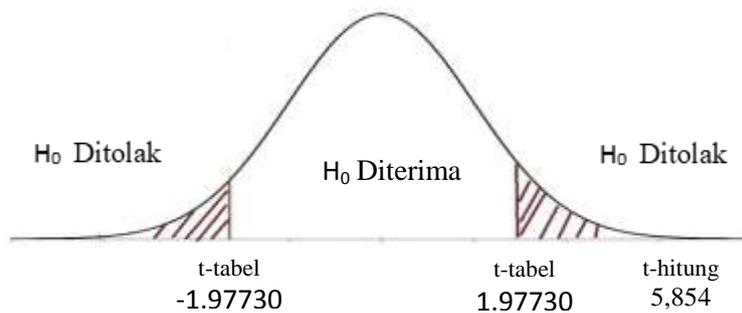
$$Y = -0,069 + 0,515X_1 + 0,479X_2$$

Pada persamaan regresi linear berganda dapat diartikan bahwa nilai konstanta sebesar -0,069, menunjukkan besarnya Kepuasan Penumpang (Y) jika tanpa ada Fasilitas Publik dan Kualitas Pelayanan akan sebesar -0,069. Pada variabel Fasilitas Publik ( $X_1$ ) memiliki koefisien regresi sebesar 0,515 artinya bahwa jika nilai Fasilitas Publik ( $X_1$ ) dinaikkan satu satuan dengan asumsi variabel lain tetap maka besarnya Kepuasan Penumpang (Y) akan naik sebesar 0,515 satuan. Pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) memiliki koefisien regresi sebesar 0,479 bahwa jika nilai Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dinaikkan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain tetap maka besarnya Kepuasan Penumpang (Y) akan naik sebesar 0,479.

### Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

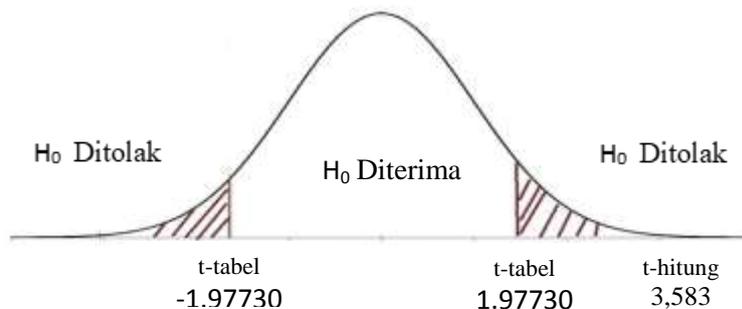
Uji ini digunakan untuk melihat tingkat signifikan variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara individu atau sendiri-sendiri. Yaitu untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel Fasilitas Publik dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Untuk melakukan pengujian ini digunakan uji t. Dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$ , jika memiliki nilai  $t_{hitung} >$  nilai  $t_{tabel}$  maka dinyatakan variabel Fasilitas Publik dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, dan sebaliknya jika nilai  $t_{hitung} <$  nilai  $t_{tabel}$  maka dinyatakan variabel Fasilitas Publik dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa Untuk variabel Fasilitas Publik,  $t_{hitung}$  (5,854)  $>$   $t_{tabel}$  (1,97730), dan nilai Signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti nilai t hitung berada pada wilayah penolakan  $H_0$ . Artinya variabel Fasilitas Publik ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Penumpang. Kurva wilayah penerimaan dan penolakan  $H_0$  untuk variabel Fasilitas Publik dapat dilihat pada gambar 1.



**Gambar 1. Kurva Wilayah Penerimaan dan Penolakan  $H_0$  Fasilitas Publik**

Variabel Kualitas Pelayanan, dapat diketahui bahwa  $t_{hitung}$  (3,583)  $>$   $t_{tabel}$  (1,2905), dan nilai Signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Hal ini berarti nilai t hitung berada pada wilayah penolakan  $H_0$ . Artinya variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang. Kurva wilayah penerimaan dan penolakan  $H_0$  untuk variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada gambar 2.



**Gambar 2. Kurva Wilayah Penerimaan dan Penolakan  $H_0$  Kualitas Pelayanan**

**Uji Simultan (Uji F)**

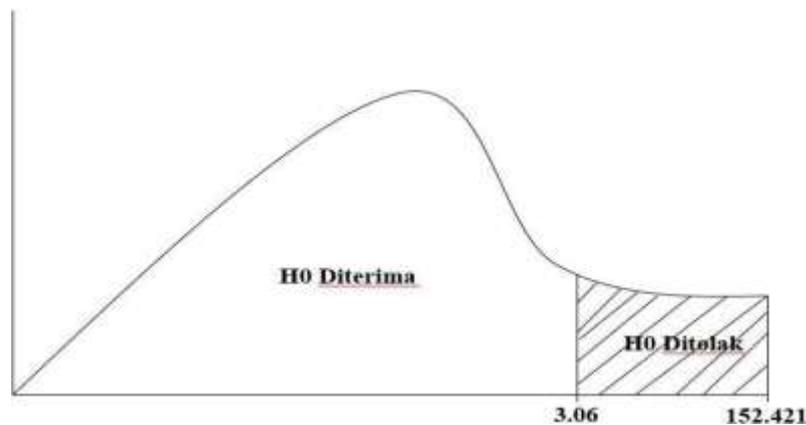
Uji F digunakan untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen secara simultan (bersamaan/menyeluruh) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan dengan membandingkan F-hitung yang dihasilkan oleh regresi linear berganda dengan F-tabel. Hasil uji simultan ditunjukkan oleh tabel 4 di bawah ini

**Tabel 4. Uji Simultan (Uji F)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26.075	2	13.038	152.421	,000 <sup>a</sup>
	Residual	11.718	137	0.086		
	Total	37.794	139			

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Dari tabel 4 diketahui bahwa F-hitung ( $152.421 > F\text{-tabel } (3,06)$ ). Hal ini menunjukkan bahwa F hitung berada pada wilayah penolakan artinya Fasilitas Publik dan Kualitas Pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Berikut ini adalah gambar kurva penerimaan dan penolakan berdasarkan  $F_{\text{tabel}}$ :



**Gambar 3. Kurva Wilayah Penerimaan dan Penolakan  $H_0$  Berdasarkan F tabel**

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

**Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

R Square ( $R^2$ ) atau kuadrat dari R, yaitu menunjukkan koefisien determinasi. Angka ini akan diubah ke bentuk persen, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,831 <sup>a</sup>	,690	,685	,29247

Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasarkan hasil tersebut diketahui koefisiensi determinasi ( $R^2$ ) yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Adjust R Square*, yaitu sebesar 0,685 atau 68,5%, artinya kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta sebesar 68,5% sedangkan sisanya sebesar 31,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

### **Kesimpulan**

Fasilitas publik yang memiliki indikator Perencanaan spasial, Perencanaan ruangan, Perlengkapan/Perabotan, Tata cahaya dan warna, Pesan yang disampaikan Secara grafis serta Unsur pendukung lainnya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hasil Penelitian ini diperkuat dan didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tri Nofiyati, (2023) yang menyatakan bahwa Fasilitas Publik berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Penumpang.

Untuk variabel kualitas pelayanan yang memiliki indikator *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangibles* (bukti fisik) juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hasil Penelitian ini diperkuat dan didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Puspita dan Singgih Santoso (2018), yang menyatakan bahwa Fasilitas Publik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan adanya hasil penelitian diatas, maka Bandara Internasional Yogyakarta harus terus meningkatkan fasilitas publik dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Karena peningkatan kedua hal tersebut terbukti dapat meningkatkan kepuasan penumpang.

Penelitian lanjutan terkait dengan tema penelitian ini masih tetap diperlukan karena adanya keterbatasan dalam penelitian ini. Variabel-variabel lain masih perlu dimasukkan dalam penelitian selanjutnya mengingat di penelitian ini hanya memasukkan dua variabel dan kontribusi dari kedua variabel tersebut (nilai adjusted  $R^2$ ) baru mencapai 68,5%,. Sehingga masih terdapat 31,5% yang masih perlu digali dari variabel-variabel lain yang belum diteliti.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Annex 14 – Aerodromes Volume 1. 2013. **Aerodrome Design and Operation the Convention on International Civil Aviation (ICAO)**.
- Apriyadi, D. (2017). **Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari**. *Magistra* 29(99), 73–77. Retrieved from <http://journal.unwidha.ac.id/index.php/MAGISTRA/article/view/882>
- Arikunto. 2006. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Azis,Rudi., Asrul. (2014). **Pengantar Sistem Perencanaan Transportasi**. Yogyakarta: Deepublish

- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). **Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan**. BSNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Daradjat, Zakiah. 2012. **Fasilitas Transportasi Konsumen**. CV Alfabeta. Bandung.
- Emzir. (2009). **Metodologi Penelitian Pendidikan**. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ghillyer, A. W. (2016). **Business Ethics Now 4th Edition**. New York: McGraw-Hill.
- Handayani, Ririn, 2020, **Metodologi Penelitian Sosial**, Yogyakarta, Trussmedia Grafika.
- Handoko. 1997. **Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia**, Yogyakarta.
- Haryono, Sigit (2010) **Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) Di Kota Yogyakarta** Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 7 No.1  
<https://www.tribunnewswiki.com>  
<https://yogyakarta.bps.go.id/>
- Hurlock, E. B. 2006. **Psikologi Perkembangan Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan**. Edisi kelima. Alih bahasa Istiwidayanti dan Soedjarwo. Jakarta: Erlangga.
- Indrasari, Meithiana. (2019). **Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan**. Surabaya : Unitomo Press.
- Irawan, H. (2021). **Prinsip Kepuasan Pelanggan**. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kasmir. (2017). **Customer Service Excellent Teori dan Praktik**. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip (2009), **Manajemen Pemasaran**. Indeks, Jakarta.
- Majid, Suharto Abdul. 2015. **Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi**. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Marismiyati (2013) **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa BRT Transmusi Palembang**, Politeknik PalComTeech
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. **Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal**. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
- Mursyid, M., Purwanta, P., & Suliantoro, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Grapari Telkomsel Madiun. *Albama*, 78 - 91.
- Sugiyono. (2005). **Memahami Penelitian Kualitatif**. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2018. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung: Alfabeta
- Sulistyowati, dan Mulatsih, Retno, (2016) **Studi Kepuasan Penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan Semarang-Purwokerto**, Vol 13 No 2 Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis, UNISNU Jepara

- Tjiptono, Fandy. 2005. **Pemasaran Jasa**, Malang: Bayumedia Publishing.
- Uma Sekaran. 2010. **Metodologi Penelitian untuk Bisnis**, Edisi 4, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan  
UU nomor 22 tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.  
UU Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
- Warsito, Djoko. 2017. **Manajemen Bandar Udara**. Erlangga. Jakarta.
- William, Wiliam., & Purba, Tiurniari. (2020). **Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mazda di Kota Batam**.  
Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi.  
Volume 8, Nomor 1
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2006). **Services Marketing : Integrating Customer focus across the firm** (4th ed., pp.117).  
Singapore : MC-Graw Hill.