

Evaluasi Kelayakan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu

Nurhawita¹, Ani Tjitra Handayani.², Veronica Diana Anis.A³

^{1,2,3}Institut Teknologi Nasional Yogyakarta, Jl. Babarsari No 1. Depok, Sleman, Yogyakarta, Telp: (0274) 485390, 486986 Fax: (0274) 487249

e-mail : *[1nurhawita6@gmail.com](mailto:nurhawita6@gmail.com), [2Ani.tjitra@itny.ac.id](mailto:Ani.tjitra@itny.ac.id), [3veronica.diana@itny.ac.id](mailto:veronica.diana@itny.ac.id)

Abstrak

Bandar Udara berperan sebagai pintu gerbang kegiatan perekonomian dalam upaya pemerataan pembangunan, pertumbuhan dan stabilitas ekonomi, serta sebagai pendorong dan penunjang kegiatan industri, perdagangan, dan pariwisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi udara terhadap ketersediaan fasilitas ruang tunggu, fasilitas konter chek-in, mengetahui tingkat kepuasan pelayanan, dan fasilitas penunjang yang perlu ditingkatkan ataupun dibuat agar dapat memaksimalkan kenyamanan pengguna jasa transportasi Bandara Fatmawati Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi udara terhadap ketersediaan ruang tunggu Bandara Fatmawati Bengkulu, dikategorikan Puas karna nilai rata-rata hasil perhitungannya yaitu 4,06. Dimana nilai tersebut masuk dalam kategori puas jika berkisar antara 3,41-4,80. Tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi udara terhadap fasilitas konter chek-in Bandara Fatmawati Bengkulu, dikategorikan Puas karena nilai rata-rata hasil perhitungannya adalah 3,82. Tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan terhadap pengguna jasa di Bandara Fatmawati, dikategorikan Puas, Karena nilai rata-rata hasil perhitungannya adalah 3,87. Tingkat kepuasan terhadap fasilitas penunjang yang perlu ditingkatkan ataupun dibuat agar dapat memaksimalkan kenyamanan pengguna jasa transportasi Bandara Fatmawati, dikategorikan Puas, karena nilai rata-rata hasil perhitungannya adalah 3,94.

Kata kunci: Kepuasan, pengguna jasa dibandara fatmawati

Abstract

The airport acts as a gateway for economic activity in an effort to distribute development, growth and economic stability, as well as a driver and support for industrial, trade and tourism activities. This study aims to determine the level of satisfaction of air transportation service users with the availability of waiting room facilities, counter facilities check-in, determine the level of service satisfaction, and supporting facilities that need to be improved or made in order to maximize the convenience of users of Fatmawati Airport transportation services. The research method used in this study is descriptive analysis method. Data were collected using a questionnaire. The sample of this research is 100 respondents, who are passengers at Fatmawati Airport Bengkulu. The level of satisfaction of air transportation service users with the check-in counter facilities at Fatmawati Airport Bengkulu, is categorized as Satisfied. The level of service satisfaction provided to service users at Fatmawati Airport is categorized as Satisfied. The level of satisfaction with supporting facilities that need to be improved or made in order to maximize the comfort of users of Fatmawati Airport transportation services is categorized as Satisfied.

Keywords : Satisfaction, service users at Fatmawati airport

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 2013 tentang Tata Nacangan Kebandarudaraan Nasional, Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar Udara atau yang juga populer dengan istilah airport adalah Kawasan di daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok, dan fasilitas penunjang lainnya.

Pentingnya jasa transportasi ini perlu ditunjang dengan kualitas pelayanan yang cukup baik bagi pengguna jasa. Hal ini sangat penting terutama bagi pelayanan publik khususnya pelayanan jasa pada Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu. Dilihat dari kondisi bandar udara yang ada, tampak bahwa Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu masih mempunyai kekurangan dalam aspek tingkat pelayanan dan fasilitas yang ada. Oleh karena itu penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa pesawat apakah sudah sesuai dengan harapan Dinas Perhubungan Bengkulu jika dilihat dari segi kepuasan masyarakat atau pengguna jasa.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka diperoleh rumusan masalah berikut:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi udara di bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu terhadap fasilitas ruang tunggu?
- b. Bagaimana Evaluasi terhadap fasilitas bandar udara Bengkulu terhadap standar bandar udara?
- c. Bagaimana tingkat kepuasan terhadap fasilitas penunjang yang perlu ditingkatkan ataupun dibuat agar dapat memaksimalkan kenyamanan pengguna jasa transportasi Bandar Udara Fatmawati Soekarno?
- d. Bagaimana tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bandar Udara Fatmawati Bengkulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi udara terhadap ketersediaan ruang tunggu Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu?
- b. Mengetahui Evaluasi terhadap fasilitas bandar udara Bengkulu terhadap standar bandar udara.?
- c. Mengetahui tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pengguna jasa di Bandar Udara Fatmawati Bengkulu?
- d. Mengetahui tingkat kepuasan terhadap fasilitas penunjang yang perlu ditingkatkan ataupun dibuat agar dapat memaksimalkan kenyamanan pengguna jasa transportasi Bandar Udara Fatmawati Soekarno?

2. METODE PENELITIAN

2.1 Bandar Udara

Menurut Annex14 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.

Menurut Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 2013 tentang Tata Nacangan Kebandarudaraan Nasional, Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu

yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

2.2 *Kepuasan Konsumen*

Kotler (2014) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa.

2.3 *Survey Kepuasan Konsumen*

Penelitian kepuasan konsumen dilakukan menggunakan metode survei. Misalnya melalui wawancara pribadi, kuesioner, dan/atau peninjauan langsung ke lokasi. Pengukuran kepuasan konsumen melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

- a) *Directly Reported Satisfaction.*
- b) *Derived Dissatisfaction*
- c) *Problem Analysis*
- d) *Importance-performance analysis*

2.4 *Dimensi Kualitas Pelayanan*

Suatu alat ukur kualitas layanan telah dikembangkan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*), dalam sebuah studinya menemukan lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi konsumen atau kualitas layanan. Dalam model SERVQUAL, kualitas jasa didefinisikan sebagai “penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa” (Zeithaml, 1990)

Berikut kelima dimensi tersebut:

- a) *Tangibles* (bukti langsung)
- b) *Reliability* (kehandalan)
- c) *Responsiveness* (daya tanggap)
- d) *Assurance* (jaminan)
- e) *Empathy* (empati)

2.5 *Kuesioner*

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya Sugiyono (2017).

2.6 *Sampel Penelitian*

Beberapa ahli mengemukakan berbagai cara yang berbeda dalam menentukan jumlah sampel. Misalnya (*Accidental Sampling*). Menurut Sugiyono (2017) teknik *Accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Menentukan jumlah sampel tersebut dapat diperoleh dengan perhitungan yang menggunakan rumus dari Taro Yamane yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots \dots \dots (2.1)$$

keterangan:

- n = Besarnya sampel yang diperlukan
- N = Ukuran populasi
- E = Kesalahan maksimum yang dapat diterima (10%)

Dari rumus ini, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{1432966}{1 + 1432966 \times 0,1^2} = 99,995 \text{ dibulatkan } 100 \text{ sampel.}$$

2.7 *Keaslian Penelitian*

Sebelum penelitian ini dilakukan, telah ada beberapa penelitian sebelumnya yang juga terkait dengan permasalahan tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan. Tetapi untuk penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna jasa pesawat di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu belum pernah dilakukan sebelumnya, beberapa penelitian tentang tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang telah dilakukan

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian dapat diartikan sebagai langkah-langkah atau cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2005). Untuk itu metode penelitian yang bisa digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode analisis deskriptif. Metode analisis deskriptif ialah metode analisis dengan cara menganalisis informasi yang telah dikumpulkan, dikelompokkan, dianalisis, serta diinterpretasikan sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai bagaimana kepuasan pengguna jasa terhadap pelayan yang diterima.

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Kawasan Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu yaitu bandar udara yang terletak di kota Bengkulu, provinsi Bengkulu, tepatnya di Jl. Raya Padang kemiling - Slebar - Bengkulu. Dahulu bandara ini bernama Bandara Padang Kemiling, kemudian diresmikan menjadi Bandara Fatmawati Soekarno oleh Presiden Megawati Soekarnoputri pada 14 November 2001



Gambar 1. Lokasi Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu
Sumber: *google earth*

3.2 Variabel Penelitian

a) Variabel bebas (*independent variabel*)

Variabel bebas adalah variabel yang nilainya mempengaruhi variabel lain yaitu variabel terikat. Variabel adalah sejumlah atau faktor atau unsur yang menentukan dan mempengaruhi ada atau munculnya gejala atau faktor atau unsur lainnya, variabel bebas dalam penelitian ini adalah fasilitas-fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu.

b) Variabel terikat (*dependent variabel*)

Variabel terikat merupakan variabel yang nilainya tergantung dari nilai variabel lainnya. Variabel terikat adalah sejumlah gejala atau faktor atau unsur yang ada atau muncul dipengaruhi oleh adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan konsumen.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dibagi menjadi dua jenis, yaitu pengumpulan data primer dan data sekunder.

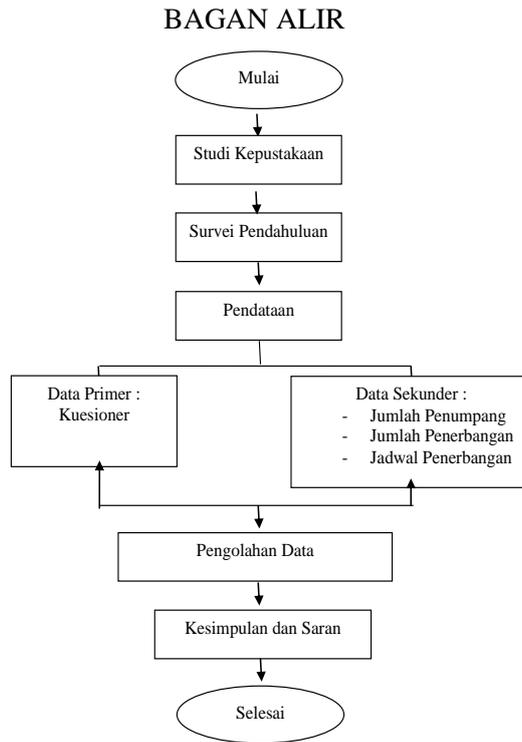
Data primer merupakan data yang diperoleh dengan melakukan pengamatan secara langsung dilapangan sesuai kebutuhan analisis data. Data primer pada penelitian ini diambil dengan menggunakan cara observasi, survei, dan menyebarkan kuesioner pada pengguna jasa pesawat di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu.

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung dari objek penelitian. Adapun data sekunder yang diambil pada penelitian ini yaitu: berbagai sumber dan referensi yang relevan dengan penelitian ini.

3.4 Metode Penyusunan

Beberapa tahapan yang dilakukan untuk mencapai maksud dan tujuan studi ini yang dianggap perlu dan secara garis besar diuraikan sebagai berikut:

- a) Tahapan awal adalah melakukan *review* serta studi keperustakaan terhadap *text book* terkait dengan masalah yang diteliti.
- b) Tahapan kedua adalah pelaksanaan Observasi dengan melakukan pengamatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini
- c) Tahapan ketiga adalah membagikan kuesioner dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan masalah kinerja pelayanan jasa di Bandar Udara Fatmawati Soekarno.
- d) Tahapan keempat adalah mengadakan analisis terhadap hasil pengumpulan data yang dicoba serta membuat kesimpulan.



Gambar 2. Bagan Alir Tahap Penelitian
Sumber: Data Penelitian

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 *Umum*

Pada bab ini, akan diuraikan beberapa hal yang berkaitan dengan analisis terhadap hasil pengumpulan data yang diperoleh pada penelitian ini. Secara sistematis, pembahasannya adalah Gambaran Umum Responden, Uji Instrumen, Pengumpulan Data, Analisis Data dan Pembahasan.

4.2 *Gambaran Umum Responden*

Gambaran umum responden pada penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan karakteristik responden yang terdiri dari pekerjaan dan usia responden

- a. Gambaran responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase (%) |
|---------------|--------|----------------|
| Laki-laki | 57 | 57% |
| Perempuan | 43 | 43% |
| Total | 100 | 100% |

b. Gambaran responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan | Jumlah | Persentase (%) |
|-------------------|--------|----------------|
| Pelajar/Mahasiswa | 16 | 16% |
| Pegawai Swasta | 35 | 35% |
| PNS | 39 | 39% |
| Lainnya | 10 | 10% |
| Total | 100 | 100% |

Sumber: (Pengolahan Data Primer, 2021)

c. Gambaran responden berdasarkan usia

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| Usia | Jumlah | Persentase (%) |
|-------------|--------|----------------|
| 20-30 Tahun | 17 | 17% |
| 31-40 Tahun | 23 | 23% |
| 41-50 Tahun | 53 | 53% |
| 51-60 Tahun | 5 | 5% |
| >60 Tahun | 2 | 2% |
| Total | 100 | 100% |

Sumber : (Pengolahan Data Primer, 2021)

4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan nilai r-tabel untuk *degree of freedom* (df)= n-2. Jika r-hitung lebih besar dari r-tabel dan nilai positif, pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r-hitung lebih kecil dari r-tabel, pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali,2011). Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini^[2]:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

| Variabel | Pertanyaan Ke- | T Hitung | T Tabel | Keterangan |
|-----------------------|----------------|----------|---------|------------|
| Fasilitas Ruang Tungg | 1 | 0,3490 | 0,195 | Valid |
| | 2 | 0,4060 | 0,195 | Valid |
| | 3 | 0,4830 | 0,195 | Valid |
| | 4 | 0,3500 | 0,195 | Valid |
| | 5 | 0,4340 | 0,195 | Valid |
| | 6 | 0,4520 | 0,195 | Valid |
| | 7 | 0,5710 | 0,195 | Valid |
| | 8 | 0,2700 | 0,195 | Valid |
| | 9 | 0,2500 | 0,195 | Valid |
| | 10 | 0,5090 | 0,195 | Valid |
| | 11 | 0,3970 | 0,195 | Valid |
| | 12 | 0,5710 | 0,195 | Valid |
| | 13 | 0,5710 | 0,195 | Valid |
| | 14 | 0,5090 | 0,195 | Valid |
| | 15 | 0,5060 | 0,195 | Valid |

| | | | | |
|-----------------------------------|----|--------|-------|-------|
| Fasilitas <i>Counter Check In</i> | 16 | 0,4730 | 0,195 | Valid |
| Pelayanan | 17 | 0,4360 | 0,195 | Valid |
| | 18 | 0,4680 | 0,195 | Valid |
| | 19 | 0,2670 | 0,195 | Valid |
| | 20 | 0,3170 | 0,195 | Valid |
| | 21 | 0,3340 | 0,195 | Valid |
| | 22 | 0,3660 | 0,195 | Valid |
| | 23 | 0,2070 | 0,195 | Valid |
| Fasilitas Penunjang | 24 | 0,3500 | 0,195 | Valid |
| | 25 | 0,2700 | 0,195 | Valid |
| | 26 | 0,3490 | 0,195 | Valid |
| | 27 | 0,5090 | 0,195 | Valid |
| | 28 | 0,4680 | 0,195 | Valid |
| | 29 | 0,4730 | 0,195 | Valid |

Sumber: (Pengolahan Data Primer, 2021)

b. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini, uji reliabilitas data dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen atau variabel dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,70 (Ghozali, 2011).

Tabel 5. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Cronbach's Alpha</i> | Standar <i>Cronbach's Alpha</i> | Keterangan |
|-----------------------------------|-------------------------|---------------------------------|------------|
| Fasilitas Ruang Tunggu | 0,771 | 0,70 | Reliable |
| Fasilitas <i>Counter Check-In</i> | 0,898 | 0,70 | Reliable |
| Pelayanan | 0,757 | 0,70 | Reliable |
| Fasilitas Penunjang | 0,790 | 0,70 | Reliable |

Sumber: Pengolahan Data Primer Tahun 2021

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan layak digunakan dalam penelitian.

4.4 Analisis Data

Sebelum dilakukan analisis deskriptif, akan dilakukan uji rata-rata untuk mengetahui interval jawaban dari responden terhadap kuesioner yang dibuat oleh penelitian.

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah alternatif jawaban}} = \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Setelah diketahui jarak intervalnya, maka ditentukan kategori sebagai berikut:

- a) 1,00-1,80: Tidak Puas
- b) 1,81-2,60: Kurang Puas

- c) 2,61-3,40: Cukup Puas
 d) 3,41-4,20: Puas
 e) 4,21-5,00: Sangat Puas

Berdasarkan tabel hasil statistik deskriptif dan uji nilai rata-rata maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

4.4.1 Kepuasan Responden Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu

Tabel 6. Penilaian Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu

| No. | Indikator | Mean | Kategori |
|-----|--|------|-------------|
| 1 | Ketersediaan kursi di ruang tunggu yang sesuai dengan protokol kesehatan selama pandemi covid-19. | 4,24 | Sangat Puas |
| 2 | Fasilitas ruang tunggu yang nyaman, bersih dan selalu di sterilisasi. | 4,36 | Sangat Puas |
| 3 | Tersedia tempat swab pcr/antigen di area kawasan bandar udara | 4,32 | Sangat Puas |
| 4 | Ketersediaan alat pengukur suhu tubuh pengunjung bandar udara. | 4,13 | Puas |
| 5 | Tersedia fasilitas untuk mencuci tangan sebelum memasuki gedung bandara | 4,21 | Puas |
| 6 | Tersedia ATM / <i>money changer</i> yang mudah dijangkau. | 3,88 | Puas |
| 7 | Fasilitas toilet yang lengkap dan area toilet bersih | 3,95 | Puas |
| 8 | Tersedia ruangan khusus bagi ibu dan bayi untuk menyusui, berganti pakaian dan membuat susu. | 4,10 | Puas |
| 9 | Musholla tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman. | 3,93 | Puas |
| 10 | Tersedia ruangan untuk merokok yang dilengkapi dengan fasilitas <i>exhaust</i> , asbak dan tempat membuang puntung rokok | 4,06 | Puas |
| 11 | Tersedia fasilitas untuk mengisi daya alat elektronik. | 3,75 | Puas |
| 12 | Tersedia ruang bagi penumpang dengan keanggotaan khusus untuk menunggu dengan fasilitas eksklusif. | 3,95 | Puas |
| 13 | Tersedia tempat bermain anak-anak | 3,96 | Puas |
| 14 | Tersedia fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus. | 4,05 | Puas |

Sumber: (Pengolahan Data Primer, 2021)

4.4.2 Kepuasan Responden Terhadap Fasilitas *Counter Check-In*

Tabel 7. Penilaian Terhadap Fasilitas *Counter Check-In*

| No. | Indikator | Mean | Kategori |
|-----|--|------|----------|
| 1 | Ketersediaan <i>counter chek-in</i> yang mencukupi sehingga tidak terjadi antrian panjang dan lama. | 3,69 | Puas |
| 2 | Ketersediaan <i>self check in</i> pada setiap area <i>chek-in</i> yang dapat digunakan secara mandiri oleh calon penumpang, untuk mencetak <i>boarding pass</i> sendiri. | 3,95 | Puas |

Sumber: (Pengolahan Data Primer, 2021)

4.4.3 Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan

Tabel 8. Penilaian Terhadap Pelayanan

| No. | Indikator | Mean | Kategori |
|-----|-----------|------|----------|
|-----|-----------|------|----------|

| | | | |
|---|--|------|------|
| 1 | Kesopanan dan keramahan petugas bandara. | 3,81 | Puas |
| 2 | Petugas bandara bersikap adil (tidak membeda-bedakan penumpang) saat memberikan pelayanan. | 3,91 | Puas |
| 3 | Petugas bandara merespon dengan cepat permintaan/kebutuhan penumpang. | 4,21 | Puas |
| 4 | Kemudahan untuk menyampaikan keluhan. | 3,96 | Puas |
| 5 | Kesigapan petugas bandara pada saat <i>chek-in</i> dan <i>boarding</i> . | 3,93 | Puas |
| 6 | Kesigapan dan kejelasan petugas bandara dalam memberikan informasi. | 3,70 | Puas |
| 7 | Kebersihan dan kenyamanan kawasan bandara. | 3,60 | Puas |

Sumber: (Pengolahan Data Primer, 2021)

4.4.4 Kepuasan Responden Terhadap Fasilitas Penunjang

Tabel 9. Penilaian Terhadap Fasilitas Penunjang

| | Indikator | Mean | Kategori |
|---|--|------|----------|
| 1 | Ketersediaan alat keselamatan pada bandara. | 3,87 | Puas |
| 2 | Fasilitas keamanan di area terminal dan sekitarnya yang dapat mencegah tindak kejahatan. | 3,99 | Puas |
| 3 | Fasilitas tempat parkir yang memadai. | 4,11 | Puas |
| 4 | Penataan fasilitas yang ada di bandara menarik. | 3,89 | Puas |
| 5 | Ketersediaan ruang terbuka hijau. | 4,02 | Puas |
| 6 | Ketersediaan hotel di dalam kawasan bandara. | 3,78 | Puas |

Sumber: (Pengolahan Data Primer, 2021)

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka didapat ditarik beberapa kesimpulan berikut ini:

- a. Tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi udara terhadap ketersediaan fasilitas ruang tunggu Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu, dikategorikan **Puas**. Karena nilai hasil perhitungan rata-rata ketersediaan ruang tunggu adalah 4,06, dimana nilai tersebut masuk dalam kategori puas jika nilainya berkisar antara 3,41 - 4,80. dan sesuai peraturan menteri perhubungan republik indonesia nomor 178 tahun 2019, dimana jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan paling sedikit 60% dari jumlah penumpang waktu sibuk dengan kondisi yang baik dan dapat digunakan.
- b. Dari hasil evaluasi fasilitas bandar udara fatmawati Bengkulu, terhadap standar bandar udara sesuai peraturan menteri perhubungan republik indonesia nomor 178 tahun 2019 dapat disimpulkan bahwa sudah memenuhi standar. Dimana jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan paling sedikit 60% dari jumlah penumpang waktu sibuk, terdapat fasilitas penunjang seperti mushollah, nursery, fasilitas belanja, ruang merokok, ruang bermain anak, ATM, pembelian tiket, tempat charging station, dan restoran, sudah tersedia pada bandara fatmawati Bengkulu. Akan tetapi untuk fasilitas kebersihan masih perlu ditingkatkan.

- c. Tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi udara terhadap fasilitas *counter chek-in* Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu, dikategorikan **Puas**. Karena nilai hasil perhitungan rata-rata terhadap fasilitas counter chek-in adalah 3,82, dimana nilai tersebut masuk dalam kategori puas jika nilainya berkisar antara 3,41 - 4,80. Dan sesuai dengan peraturan menteri perhubungan republik indonesia nomor 178 tahun 2019, dimana batas waktu lamanya menunggu *chek-in* per penumpang, <30 menit, dihitung dari mulai menunggu sampai maju ke *counter chek-in*.
- d. Tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan terhadap pengguna jasa di Bandar Udara Fatmawati Bengkulu, dikategorikan **Puas**. Karena nilai hasil perhitungan rata-rata terhadap kepuasan pelayanan adalah 3,87, dimana nilai tersebut masuk dalam kategori puas jika nilainya berkisar antara 3,41 - 4,80. Dimana pada tingkat kesopanan dan keramahan petugas bandara, kemudahan menyampaikan keluhan, kesigapan petugas bandara pada saat *chek-in* dan *boarding*, kesigapan dan kejelasan petugas bandara dalam memberikan informasi.

Tingkat kepuasan terhadap fasilitas penunjang yang perlu ditingkatkan ataupun dibuat agar dapat memaksimalkan kenyamanan pengguna jasa transportasi Bandar Udara Fatmawati Soekarno, dikategorikan **Puas**. Karena nilai hasil perhitungan rata-rata terhadap fasilitas penunjang adalah 3,94, dimana nilai tersebut masuk dalam kategori puas jika nilainya berkisar antara 3,41 - 4,80.

5.2 Saran

- Pihak bandara perlu memperbanyak fasilitas untuk mengisi daya elektronik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan responden pada penyediaan fasilitas ruang tunggu.
- Pihak bandara memperbanyak *counter check-in* sehingga penumpang tidak mengatri panjang dan lama.
- Pihak bandara perlu meningkatkan kebersihan dan kenyamanan kawasan bandara.
- Hotel di dalam kawasan bandara masih perlu ditingkatkan lagi jumlahnya, sehingga responden yang ingin menginap tidak perlu mencari hotel di luar kawasan bandara.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT, karena kehendak dan ridhanya peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini. Peneliti sadari penelitian ini tidak akan selesai tanpa doa, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Adapun dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Dr. Hj. Ani Tjitra Handayani, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing I, Ibu Veronica Diana Anis A, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing II. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, dan masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati dan keikhlasan peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 2014. Manajemen Pemasaran, Edisi 13. Jilid 1. Prenhalindo. Jakarta.
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. Metode *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri nomor 69 Tahun 2013 tentang Tata Negeri Kebandarudaraan Nasional.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations* New York.