
Pengaruh Fasilitas Internal, Tingkat Kenyamanan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Angkasa di Bandara Adi Sucipto Yogyakarta

Ary Subiyantoro*¹, Prihartanto Eko Wibowo², Moh. Sholihin³, Eko Sudarsono⁴
^{1,2,3,4}Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta
e-mail: *¹arysub63@amayogyakarta.ac.id, ²prihartanto@amayogyakarta.ac.id,
³Sholihin@amayogyakarta.ac.id

Abstrak

Di era globalisasi dengan kemajuan transportasi yang mampu melintasi jarak dan batas wilayah dalam waktu yang singkat, Untuk itu penggunaan transportasi udara dalam mengoptimalkan perpindahan lintas wilayah bahkan antar negara menjadi salah satu pilihan transportasi yang dipilih. oleh pelanggan karena dinilai cukup efektif dan efisien. Oleh karena itu, perlu adanya kemajuan terkait pelayanan primer yang dapat diberikan kepada pelanggan. Sehingga peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian terkait bagaimana pengaruh fasilitas internal, tingkat kepuasan pelanggan, kenyamanan dan kemudahan pelanggan terhadap kepuasan penumpang di pur pur gapura yang luas khususnya di bandara Adi Sucipto Yogyakarta, yang dapat digunakan untuk merumuskan kebijakan terkait pelayanan primer. Penelitian ini menggunakan statistik deskriptif, suatu metode analisis data yang digunakan untuk menganalisis data yang berbentuk angka-angka dengan cara mendeskripsikan atau mendeskripsikan data yang diperoleh. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas (x) dan satu variabel terikat (y). Dalam penelitian diperoleh data bahwa Fasilitas internal (x1), Tingkat kenyamanan (x2) dan keamanan (x3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. ruang gapura tempat mereka berdagang ground handling garuda Indonesia dan citilink di bandara Adisucipto Yogyakarta secara signifikan. Berdasarkan perhitungan uji F, diperoleh f hitung sebesar 8,517 & gt; f t tabel sebesar 2,72. Sedangkan signifikansi variabel fasilitas internal (x1), tingkat kenyamanan (x2) dan keamanan (x3) sebesar 0,000 & lt; 0,05.

Keyword : fasilitas internal, Tingkat kenyamanan, keamanan, transportasi

Abstract

In the era of globalization with the progress of transportation that is able to cross distances and territory boundaries in a short time, For the use of air transportation in optimizing trans-regional and even inter-country transfer is to be one of the preferred transportation chosen by customers because it is considered quite effective and efficient. So that, It is necessary to have advancements related to primary services that can be provided to the customer. So researchers feel necessary to conduct research related to how the internal facilities influence, the level of comfort and convenience of customers to the satisfaction of passengers in the spacious gapura pur, especially at the airport Adi Sucipto Yogyakarta, which can be used to formulate a policy related to primary services. This study uses descriptive statistics, a method of data analysis used to analyze data that forms numbers in a way of describing or describing data obtained. The research consists of three independent variables (x) and one dependent variable (y). In the study, data obtained that the internal facility (x1), The level of comfort (x2) and safety (x3) simultaneously influence the satisfaction of passengers of space gapura in which they trade ground handling Indonesian Garuda and Citilink at Adisucipto Yogyakarta airport significantly. Based on the calculation of the test F, obtained f calculated by 8.517 & gt; f t table of 2.72. While significant internal facility variable (x1), level of comfort (x2) and security (x3) of 0,000 & lt; 0,05.

Keyword : internal facility, The level of comfort, safety, transportation

PENDAHULUAN

Di era globalisasi dengan kemajuan moda transportasi yang mampu untuk menempuh jarak dan batas wilayah dengan waktu yang singkat, untuk penggunaan transportasi udara untuk mengoptimalkan perpindahan antar wilayah bahkan antar negara. Merupakan dampak atas kemajuan pertumbuhan moda transportasi udara di Indonesia yang memiliki beragam dan berjuta-juta pulau yang tersebar di bagian wilayah Negara Republik Indonesia, selain untuk perekonomian antar wilayah sebagai penghubung jembatan antar wilayah.

Pelayanan fasilitas internal di bandara Adisucipto Yogyakarta merupakan pelayanan yang mengoptimalkan kinerja karyawan dan membenahi prasarana dan sarana yang masih kurang optimal untuk menunjang tercapainya visi dan misi. Dalam hal ini salah satu visi yaitu menyediakan perusahaan jasa kebandarudaraan melalui pelayanan yang memenuhi keamanan, keselamatan dan kenyamanan.

Tingkat kenyamanan di bandara Adisucipto Yogyakarta dengan memperhatikan pembenahan fasilitas internal dan pelayanan karyawan untuk memberikan pengalaman suasana kebandarudaraan yang berkesan bagi pengguna jasa di bandara Adisucipto Yogyakarta.

Keamanan merupakan aspek yang sangat penting terkait prosedur yang digunakan dalam pencegahan permasalahan dan mengatasi permasalahan yang dapat mengganggu operasional penerbangan dan keselamatan bagi pengguna jasa transportasi udara yang ada di bandara Adisucipto Yogyakarta. Dengan perlengkapan dan peralatan berupa fasilitas keamanan yang mendukung terciptanya rasa aman dan nyaman. Agar mendapat jaminan keamanan dan keselamatan untuk pengguna jasa.

Kepuasan penumpang di dukung dengan adanya fasilitas internal dan pelayanan yang memenuhi keamanan dan keselamatan yang di berikan dengan jaminan atas jasa yang di bayarkan atas oleh penumpang ataupun pengguna jasa di bandara Adisucipto Yogyakarta.

Salah satu instansi yang menggunakan dalam memperhatikan terkait pengaruh fasilitas intern untuk menunjang kepuasan penumpang ataupun pengguna jasa transportasi udara merupakan Bandara Adisucipto Yogyakarta, yang beralamatkan Jl. Raya Solo KM.9, Maguwaharjo, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55282, Indonesia.

Keselamatan dan keamanan merupakan suatu keadaan seseorang atau lebih yang meminimalkan resiko kecelakaan dan permasalahan yang di timbulkan terkait bahaya fisik, gangguan psikologis dan gangguan komunikasi yang menyebabkan gangguan keselamatan. Selama peneliti melakukan pelaksanaan observasi di Bandara Adisucipto menemukan beberapa masalah terkait fasilitas, yang didapatkan dari mengamati dan semoga dengan penulisan penelitian ini mampu untuk memperbaiki kekurangan serta menambah kualitas pelayanan fasilitas sehingga meningkatkan kualitas kepuasan pelanggan secara optimal dan maksimal. Fasilitas tingkat kenyamanan dan keamanan yang mampu menjamin tingkat keselamatan dan rasa kepuasan atas penggunaan fasilitas serta faktor yang mendukung terkait aturan angkutan udara maka perlu pengelolaan secara maksimal dan perencanaan yang mendasar.

KAJIAN PUSTAKA

1. Fasilitas Internal

a. Fasilitas

Menurut Sam (2008) dalam Apriani (2011:20) “fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Menurut Sam (2008) dalam Apriani (2011:24) berpendapat, “fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Adapun yang dapat memudahkan dan melancarkan usaha ini dapat berupa benda-benda maupun uang, jadi dalam hal ini fasilitas dapat disamakan dengan sarana yang ada di sekolah.

b. Dimensi Fasilitas Internal

Pelayanan Menurut Tjiptono (1997) dalam Mardayani (2013:41) adapun indikator-indikator fasilitas adalah sebagai berikut :Kondisi fasilitas, Kelengkapan, Desain interior dan eksterior, Kebersihan fasilitas

Sedangkan Faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas internal yaitu: adanya tempat parkir, ruang tunggu, respon karyawan atau cepat tanggap terhadap konsumen, memiliki etos kerja yang tinggi

c. Fasilitas Internal

Menurut Nomor : SKEP/77/VI/2005 Tentang Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara. Pertama : Standard Teknis Peralatan Pemeliharaan Fasilitas Bandar Udara, sebagaimanatercantum dalam Lampiran Peraturan ini, yang memuat tentang: Ketentuan Umum, Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Udara, Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Peralatan Pemeliharaan Fasilitas Teknik Bandar Udara, Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara (Bandar Udara Khusus Perairan, *Elevated Heliport*, *Surface Level Heliport*, dan *Helideck*). Penyelenggara Bandar Udara Umum dalam mengoperasikan bandar udara harus memenuhi ketentuan persyaratan teknis dalam Peraturan ini. Direktur Teknik Bandar Udara mengkoordinasikan pelaksanaan Peraturan ini.

2. Kenyamanan

a. Pengertian kenyamanan

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berdasarkan pasal 240 ayat 1 Undang-undang penerbangan, yang di maksud dengan pengguna jasa Bandar Udara adalah setiap orang yang menikmati pelayanan Bandar udara dan/atau mempunyai ikatan kerja dengan bandar udara. Jasa kebandarudaraan adalah jasa yang diberikan kepada pengguna jasa bandar udara oleh penyelenggara bandar udara umum. Jasa kebandarudaraan yang terkait dengan pelayanan jasa kegiatan penerbangan terdiri dari : Pelayanan Jasa, penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U), Pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U), Pelayanan jasa pemakaian counter, Pelayanan jasa pemakaian Gabarata.

Kolcaba (2003) dalam Potter dan Peery (2005:56) menjelaskan bahwa kenyamanan sebagai suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual dan holistik. Dengan terpenuhinya kenyamanan dapat menyebabkan perasaan sejahtera pada diri individu tersebut. Kenyamanan dan perasaan nyaman adalah penilaian komprehensif seseorang terhadap lingkungannya. Manusia menilai kondisi lingkungan berdasarkan rangsangan yang masuk ke dalam dirinya melalui keenam indera melalui syaraf dan dicerna oleh otak untuk dinilai. Dalam hal ini yang terlibat tidak hanya masalah fisik biologis, namun juga perasaan. Suara, cahaya, bau, suhu dan lain-lain rangsangan ditangkap sekaligus, lalu diolah oleh otak. Kemudian otak akan memberikan penilaian relatif apakah kondisi itu nyaman atau tidak. Ketidaknyamanan di satu faktor dapat ditutupi oleh faktor lain (Satwiko, 2009) dalam Apriani (2011:27) kenyamanan adalah suatu kontinum perasaan dari paling nyaman sampai dengan paling tidak nyaman yang dinilai berdasarkan persepsi masing-masing individu pada suatu hal yang dimana nyaman pada individu tertentu mungkin berbeda dengan individu lainnya.

b. Dimensi Kenyamanan

Menurut Zethaml dkk dalam Hardiasyah (2011 :46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikatornya yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan.

3. Keamanan

a. Pengertian Keamanan

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Pasal (1) Keamanan Penerbangan adalah suatu keadaan yang memberikan

perlindungan kepada penerbangan dari tindakan melawan hukum melalui keterpaduan pemanfaatan sumber daya manusia, fasilitas, dan prosedur.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 54 tahun 2004 tanggal 21 Mei 2004 Pengamanan (*security*) adalah gabungan sumber daya manusia, fasilitas dan materiil serta prosedur untuk melindungi penerbangan dari tindakan gangguan melawan hukum. Sedangkan upaya pengamanan (*Security control*) adalah upaya pencegahan terhadap penyusupan senjata, bahan peledak atau bahan-bahan lain yang mungkin digunakan untuk melakukan tindakan gangguan melawan hukum. Definisi Keamanan adalah keadaan aman dan tenteram.

Menurut Tarwoto dan Wartona (2010:112) konsep dasar keamanan terkait dengan kemampuan seseorang dalam menghindari bahaya, yang ditentukan oleh pengetahuan dan kesadaran serta motivasi orang tersebut untuk melakukan tindakan pencegahan.

b. Dimensi untuk Mengukur Keamanan

Menurut Zethhaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiasyah, (2011 :46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikatornya yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan terkait kenyamanan dan keamanan

1. *Tangible* (berwujud)

Merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi yang terdiri dari beberapa indikator yaitu : penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan; kenyamanan tempat melakukan pelayanan; kemudahan dalam proses pelayanan, disiplin petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. *Reliability* (kehandalan)

Kualitas pelayanan, meliputi : kecermatan petugas dalam melayani, memiliki standard pelayanan yang jelas, kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan,

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Kualitas pelayanan meliputi : Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

4. *Assurance* (jaminan)

Kualitas pelayanan yang meliputi : etugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5. *Empaty* (empati)

Kualitas pelayanan yang meliputi : Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan, Petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, Petugas melayani dengan tidak diskriminasi (membedakan bedakan), Petugas melayani dan menghargai pelanggan.

4. Kepuasan Penumpang

a. Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dan harapan suatu produk. Jika kinerja jauh dari harapan, pelanggan tidak puas. Jika memenuhi

harapan, pelanggan puas. Jika melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang (Nugroho, 2015).

Kepuasan adalah tingkat emosi setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Menurut Hutasoit, kinerja didefinisikan oleh kualitas layanan sebagai kesesuaian dan tingkat kegunaan, dan karakteristik keseluruhan produk dan layanan sebagai kebutuhan dan harapan yang diinginkan konsumen (Rohaeni & Marwa, 2018)

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Lovelock dan Wertz menemukan bahwa kepuasan adalah suatu sikap yang ditentukan berdasarkan pengalaman yang diperoleh. Dibutuhkan penelitian untuk membuktikan apakah ada harapan yang sudah ada sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dari kepuasan (Nugroho, 2015).

Sedangkan menurut Yamit (2005:78) “kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya”. Dalam konsep kepuasan konsumen, terdapat dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja. Salah satu cara yang perlu diwujudkan oleh perusahaan jasa dengan memberikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

b. Pelanggan / Penumpang

Pelanggan adalah orang/organisasi yang membeli produk/layanan kita berulang kali. Selain itu, dijelaskan pula bahwa pelanggan berhak untuk menikmati kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, berhak untuk memilih barang dan/atau jasa serta berhak memperoleh barang dan/atau jasa tersebut. Selain itu, pelanggan adalah seseorang atau sekelompok orang yang menggunakan barang/jasa selama jangka (Candrianto, 2021).

Menurut Gasperz dalam (Candrianto, 2021), pengertian pelanggan ada tiga, yaitu:

- 1) Pelanggan Internal, adalah orang-orang dalam perusahaan dan mempengaruhi hasil (kinerja) pekerjaan atau perusahaan.
- 2) Pelanggan Perantara adalah mereka yang bertindak atau bertindak sebagai perantara daripada pengguna akhir produk.
- 3) Pelanggan eksternal adalah pembeli atau pengguna akhir produk, sering disebut sebagai pelanggan aktual.

Menurut Greenberg, pelanggan adalah individu atau sekelompok orang yang membeli produk atau layanan fisik berdasarkan berbagai faktor seperti harga, kualitas, lokasi, layanan, dan lainnya, berdasarkan keputusan mereka sendiri (Candrianto, 2021).

Menurut Damadjati (1995:75) pengertian penumpang adalah “Setiap orang yang diangkat ataupun yang harus diangkat di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut”.

Menurut Yoeti (1999:22) pengertian penumpang adalah pembeli produk dan jasa pada suatu perusahaan adalah pelanggan perusahaan barang dan jasa mereka dapat berupa seseorang (individu) dan dapat pula sebagai suatu perusahaan

c. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Jadi kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang diterima dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, orang akan kecewa tetapi jika kinerja memenuhi atau melebihi harapan, masyarakat akan puas (Kanaedi, Utami, & Zulita, 2017).

Sedangkan menurut Oliver dalam Han, Hyun dan Kim berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah “respons pelanggan terhadap kepuasan kinerja” yang

penilaian dan tanggapannya didasarkan pada emosi atau perasaan pelanggan atas pelayanan yang diberikan (Nugroho, 2015).

Dari penjelasan beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai hasil penilaian atas keefektifan suatu produk atau jasa yang menimbulkan perasaan senang atau kecewa dengan membandingkan apa yang diharapkan dengan apa yang dicapai.

Menurut Irawan dalam (Daga, 2017), ada 5 (lima) motif utama tingkat kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

1) Kualitas produk.

Ada 6 (enam) faktor kualitas produk, yaitu: kinerja, daya tahan, fungsionalitas, keandalan, estetika dan penampilan produk.

2) Harga

Harga adalah nilai yang dipertukarkan konsumen dengan manfaat memiliki atau menggunakan produk atau jasa. Harganya adalah salah satu faktor penentu bagi konsumen mengambil keputusan pembelian.

3) Layanan berkualitas

Kualitas pelayanan memiliki konsep yang teratur disebut SerQual memiliki 5 (lima) aspek, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, kepercayaan dan empati.

4) Faktor Emosi

Faktor emosional berperan dalam kepuasan pelanggan. Konsumen akan merasakan puas dengan produk yang dibeli kebanggaan, kepercayaan diri, simbol kesuksesan saat menggunakan produk dengan tanda teratas.

5) Kenyamanan

Pada dasarnya akan menciptakan kepuasan pelanggan ketika nyaman, nyaman dan efisien untuk mendapatkan produk atau layanan.

d. **Hipotesis**

1) H0 : Fasilitas (X), Kenyamanan (X2) dan Keamanan (X3) tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Bandara Udara Adi Sucipto Yogyakarta (Y).

2) H1 : Fasilitas (X), memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Bandara Udara Adi Sucipto Yogyakarta (Y).

3) H2 : Kenyamanan (X2) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Bandara Udara Adi Sucipto Yogyakarta (Y).

4) H3 : Keamanan (X3) tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Bandara Udara Adi Sucipto Yogyakarta (Y).

METODE PENELITIAN

a. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono dalam (Nugroho, 2015), populasi adalah domain generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menunjukkan sifat dan karakteristik tertentu yang ditentukan, dipelajari, dan disimpulkan oleh peneliti. Penelitian ini memilih populasi seluruh penumpang yang di handle oleh pihak Garuda Angkasa di Bandara Adisucipto Yogyakarta, Metode *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Uma Sekaran dan Roger Bougie dalam (Nugroho, 2015) *purposive sampling* adalah peneliti memperoleh informasi dari mereka yang paling siap dan memenuhi beberapa kriteria yang dibutuhkan dalam memberikan informasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang Bandara Adi Sucipto Yogyakarta yang berjumlah 200 orang dan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan derajat kepercayaan sebesar 90%. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah menggunakan *simple random sampling* dimana berdasarkan jumlah penumpang harian diambil secara acak sebanyak 65 orang. Dibuktikan dengan $n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$. Sehingga

$$n = 200 / (1 + (223 \times 0,1^2))$$

$$n = 200 / (1 + (223 \times 0,01))$$

$$n = 200 / 1 + 2,23$$

$$n = 200 / 3,23$$

$$n = 65,040$$

Maka Sampel minimal yang bisa dipilih untuk penelitian dengan populasi sebesar 223 dan margin eror 10 % adalah 65,040 sehingga di bulatkan menjadi 65 orang.

b. Metode Analisis Data

a. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa maksud untuk menarik kesimpulan. Berlaku untuk umum atau untuk generalisasi. Studi yang dilakukan pada populasi (tanpa sampling) jelas akan menggunakan statistik deskriptif dalam analisisnya. Namun, jika penelitian dilakukan pada sampel, analisis dapat menggunakan statistik deskriptif dan inferensial. Statistik deskriptif dapat digunakan ketika peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel dan tidak ingin menarik kesimpulan yang berlaku untuk populasi dari mana sampel itu diambil. Namun jika peneliti ingin menarik kesimpulan yang berlaku untuk populasi, maka teknik analisis yang digunakan statistik inferensial (Sugiyono, 2013).

b. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Validitas menurut Priyatno dalam (Nugroho , 2015) adalah ketepatan atau ketelitian alat ukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur keabsahan atau validitas suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian ini dilakukan dengan melakukan pengujian pertama terhadap 100 responden. Data dikatakan valid jika r hitung (*person correlation*) lebih besar nilainya dari r tabel.

2) Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah ukuran tingkat kepercayaan suatu kuesioner yang menggambarkan variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban dari pertanyaan-pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Nugroho , 2015). Menurut Priyatno cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach* (Nugroho , 2015).

3) Uji Normalitas

Menurut Siregar dalam (Pratama & Permatasari, 2021) Uji normalitas untuk memeriksa apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik non parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Uji ini digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi residual apakah berdistribusi normal atau tidak. Pengambilan keputusan dasar dalam tes *Kolmogorov-Smirnov* (K-S), yaitu:

a. Jika nilai probabilitas nilai signifikansi > 0,05 berarti data residual berdistribusi normal.

b. Jika nilai probabilitas nilai signifikansi <0,05 berarti data residual tidak berdistribusi normal.

4) Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya. Dalam analisis regresi, variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas atau independen sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel terkait atau dependen. Jika persamaan regresi hanya memiliki satu variabel bebas dan satu variabel terkait, maka disebut persamaan regresi sederhana. Jika variabel bebas lebih dari satu, maka disebut persamaan regresi berganda. Analisis regresi sederhana adalah hubungan linier antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Analisis regresi sederhana dapat digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat apakah mempunyai hubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai variabel

terikat jika nilai variabel bebas bertambah atau berkurang. Dalam regresi sederhana, data yang digunakan biasanya memiliki skala interval atau rasio (Mulyono, 2019). Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (variabel terikat)

X = Variabel independent (variabel bebas)

a = Konstanta (nilai dari Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi pengaruh positif atau negatif (Subiyantoro, 2019)

5) Uji t (Uji Parsial)

Uji T adalah uji statistik yang digunakan untuk menguji kebenaran atau kepalsuan suatu hipotesis bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara dua rata-rata sampel yang diambil secara acak dari populasi yang sama (Meiryani, 2021). Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel *Coefficients*. Biasanya dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan taraf signifikannya sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

6) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dilakukan dengan tujuan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan derajat pengaruh simultan (simultan) variabel independen terhadap variabel dependen, yang dapat dinyatakan sama dengan nilai *adjusted R - Squared* (Meiryani, 2021). Semakin tinggi nilai R_2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Uji koefisien determinasi (R_2) dilakukan untuk menentukan dan memprediksi seberapa besar atau penting kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel independen secara bersama – sama terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Jika nilai mendekati 1, artinya variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Namun, jika nilai R_2 semakin kecil, artinya kemampuan variabel - variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen cukup terbatas (Meiryani, 2021)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Uji validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Hasil uji validitas data menunjukkan bahwa data yang dihasilkan valid karena $r_{\text{tabel}} < r_{\text{hitung}}$, r_{tabel} dapat didapatkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Cara mencari r_{tabel} sebagai berikut:

$$df = n - 2$$

(Sujarweni, 2015:192)

$$df = n - 2$$

$$80 - 2 = 78$$

Data yang dihasilkan r_{tabel} ke 78 adalah 0.185, jadi data dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Fasilitas Internal (X_1)

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui besarnya r_{hitung} sebesar $0.646 > 0.185$ r_{tabel} sebesar dan nilai signifikan $0.000 < 0.05$, maka pernyataan 1 pada variabel fasilitas internal dinyatakan valid, pernyataan 2 pada variabel faktor fasilitas internal dinyatakan valid, besarnya r_{hitung} sebesar $0.746 > 0.185$ r_{tabel} sebesar dan nilai signifikan $0.000 < 0.05$, , pernyataan 3 pada variabel fasilitas internal dinyatakan valid yaitu besarnya r_{hitung} sebesar $0.558 > 0.185$ r_{tabel} sebesar dan nilai signifikan $0.000 < 0.05$ dan pernyataan 4 pada variabel fasilitas internal dinyatakan valid. besarnya r_{hitung} sebesar $0.518 > 0.185$ r_{tabel} sebesar dan nilai signifikan $0.000 < 0.05$,

b) Tingkat Kenyamanan (X_2)

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui besarnya r_{hitung} sebesar $0.590 > 0.185 r_{tabel}$ sebesar dan nilai signifikan $0.001 < 0.05$, maka pernyataan 1 pada variabel kenyamanan dinyatakan valid. Hasil perhitungan pernyataan 2 pada variabel kenyamanan dinyatakan valid yaitu dapat diketahui besarnya r_{hitung} sebesar $0.611 > 0.185 r_{tabel}$ sebesar dan nilai signifikan $0.001 < 0.05$, Pernyataan 3 pada variabel kenyamanan dinyatakan valid yaitu hasil perhitungan dapat diketahui besarnya r_{hitung} sebesar $0.468 > 0.185 r_{tabel}$ sebesar dan nilai signifikan $0.001 < 0.05$,. Pernyataan 4 pada variabel kenyamanan dinyatakan valid yaitu hasil perhitungan dapat diketahui besarnya r_{hitung} sebesar $0.729 > 0.185 r_{tabel}$ sebesar dan nilai signifikan $0.001 < 0.05$,.

c) Keamanan (X_3)

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui besarnya r_{hitung} sebesar $0.692 > 0.185 r_{tabel}$ sebesar dan nilai signifikan $0.001 < 0.05$, maka pernyataan pada variabel keamanan dinyatakan valid. Pernyataan 2 pada variabel keamanan dinyatakan valid yaitu ketahui besarnya r_{hitung} sebesar $0.663 > 0.1852 r_{tabel}$ sebesar dan nilai signifikan $0.000 < 0.05$. Pernyataan 3 pada variabel keamanan dinyatakan valid yaitu dapat diketahui besarnya r_{hitung} sebesar $0.662 > 0.1852 r_{tabel}$ sebesar dan nilai signifikan $0.000 < 0.05$. Pernyataan 4 pada variabel keamanan dinyatakan valid yaitu dapat diketahui besarnya r_{hitung} sebesar $0.682 > 0.1852 r_{tabel}$ sebesar dan nilai signifikan $0.000 < 0.05$

d) Kepuasan Penumpang (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui besarnya r_{hitung} sebesar $0.735 > 0.1852 r_{tabel}$ sebesar dan nilai signifikan $0.001 < 0.05$ pada pernyataan 1, $0.652 > 0.1852 r_{tabel}$ sebesar dan nilai signifikan $0.0001 < 0.05$ pada pernyataan 2, $0.663 > 0.185 r_{tabel}$ sebesar dan nilai signifikan $0.001 < 0.05$ pada pernyataan 3, dan $0.662 > 0.1852 r_{tabel}$ sebesar dan nilai signifikan $0.001 < 0.05$, pada pernyataan 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel dependen kepuasan penumpang dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

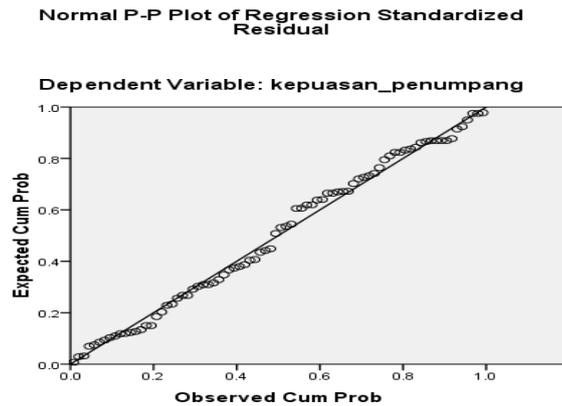
Tabel 1. Hasil data Reliabilitas

Hasil Uji Reliability			
Varia bel	Nilai Cronbach's	Nilai Standart	KET
X1	0.653	0.60	Reliabel
X2	0.665	0.60	Reliabel
X3	0.735	0.60	Reliabel
Y	0.736	0.60	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 1 diatas Reliabilitas data menunjukkan bahwa data yang dihasilkan reliabel karena nilai cronbach's alpha $>$ alpha standart (0.60). Jadi data dapat disimpulkan sebagai berikut fasilitas internal (X_1) reliable dengan nilai cronbach's sebesar 0.653 dari pernyataan1-4, tingkat kenyamanan (X_2) reliabel nilai cronbach's sebesar 0.665 dari pernyataan1-4, dan keamanan (X_3) dengan nilai cronbach's sebesar 0.735 dari pernyataan1-4, terhadap kepuasan penumpang dengan nilai cronbach's sebesar 0.736 dari pernyataan1-4 jadi dari semua data yang diuji dengan menggunakan reliability dapat ditarik kesimpulan bahwa data reliabel.

c. Uji Normalitas



Gambar 1. Normal P-P Plot Uji Normalitas

Berdasarkan gambar diatas garis diagonal dalam grafik ini menggambarkan keadaan ideal dari data yang mengikuti distribusi normal. Titik-titik di sekitar garis adalah keadaan data yang kita uji. Jika kebanyakan titik-titik berada sangat dekat dengan garis atau bahkan menempel pada garis, maka dapat kita simpulkan bahwa data kita mengikuti distribusi normal. Namun jika ada satu saja titik yang berada jauh atau diluar garis P-P Plots maka menandakan ada data yang tidak terdistribusi dengan normal.

d. Uji Regersi Linear Berganda

Table 2

Hasil Uji Regersi Linear Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.074	2.363		2.147	.035
fasilitas internal	.312	.121	.281	2.569	.012
Kenyamanan	.148	.128	.128	1.164	.248
Keamanan	.255	.120	.241	2.130	.036

i. Dependent Variable: Kepuasan_y
 Sumber : Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel diatas hasil uji regresi berganda pada tabel maka dapat dihasilkan sebuah persamaan seperti berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Sudaryono (2014:84)

Keterangan :

- Y = Kepuasan Penumpang
- a = Nilai Konstanta
- b₁ = Nilai Fasilitas Internal (X₁)
- X₁ = Variabel Fasilitas Internal
- b₂ = Nilai Tingkat Kenyamanan (X₂)
- X₂ = Variabel Tingkat Kenyamanan

X_3 = Variabel Keamanan (X_3)

b_3 = Nilai Tingkat Keamanan

$$Y = 5.074 + 0.312 X_1 + 0.148 X_2 + 0.255 X_3$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Nilai Konstanta = 5.074

Nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independent dan fasilitas internal, tingkat kenyamanan dan keamanan. Berdasarkan data diatas didapatkan nilai konstanta sebesar 5.074 artinya apabila tidak ada variabel fasilitas internal (X_1), variabel tingkat kenyamanan (X_2) dan variabel keamanan (X_3) dalam mampu mempengaruhi Kepuasan penumpang sebesar 5.074

b) Variabel Fasilitas Internal (X_1) = 0.312

Berdasarkan data diatas didapatkan nilai variabel fasilitas internal (X_1) sebesar 0.312 artinya apabila variabel fasilitas internal (X_1) dinaikkan satu satuan maka tingkat kepuasan penumpang akan mengalami peningkatan sebesar 0.312 atau 31.2% dengan catatan variabel tingkat kenyamanan (X_2) dan keamanan (X_3) terhadap keapuasan penumpang (Y) di Bandara Adisujipto Yogyakarta dalam keadaan tetap atau ceteris paribus.

c) Variabel Tingkat Kenyamanan (X_2) = 0.148

Berdasarkan data diatas didapatkan nilai variabel tingkat kenyamanan (X_2) sebesar 0.148 artinya apabila variabel tingkat kenyamanan (X_2) dinaikkan satu satuan maka tingkat kepuasan penumpang akan mengalami peningkatan sebesar 0.148 atau 14.8% dengan catatan variabel Variabel Fasilitas Internal (X_1) dan keamanan (X_3) terhadap keapuasan penumpang (Y) di Bandara Adisujipto Yogyakarta dalam keadaan tetap atau ceteris paribus.

d) Variabel Keamanan (X_3) = 0.255

Berdasarkan data diatas didapatkan nilai variabel keamanan (X_3) sebesar 0.255 artinya apabila variabel keamanan (X_3) dinaikkan satu satuan maka tingkat kepuasan penumpang akan mengalami peningkatan sebesar 0.255 atau 25.5% dengan catatan variabel Variabel Fasilitas Internal (X_1) dan Tingkat Kenyamanan (X_2) terhadap keapuasan penumpang (Y) di Bandara Adisujipto Yogyakarta dalam keadaan tetap atau ceteris paribus.

e. Uji T (Parsial) Two Tailed

Uji ini dimaksudkan untuk menguji keberartian regresi secara parsial yaitu untuk mengetahui pengaruh secara sendiri-sendiri fasilitas internal (X_1), tingkat kenyamanan (X_2) dan keamanan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y).

Uji T dilakukan dengan cara membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} . Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 di terima atau sebaliknya. Uji T menggunakan pengujian dua arah (two tailed). Pengujian dua arah adalah pengujian terhadap suatu hipotesis yang belum diketahui arahnya. Uji dua pihak digunakan bila hipotesis nol (H_0) berbunyi "sama dengan" dan hipotesis alternatifnya (H_a) berbunyi "tidak sama dengan" ($H_0 = ; H_a \neq$). (Sugiyono, 2013)

Cara melihat t tabel sebagai berikut :

$$df = n - k - 1$$

n = banyaknya data/kuesioner

k = jumlah variabel

Sumber : Priyatno (2009 : 51)

$$\begin{aligned} \text{Maka akan didapat df} &= 80 - 4 - 1 \\ &= 75 \end{aligned}$$

Pada penelitian ini menggunakan tingkat eror sebesar 5%, sehingga menggunakan Uji T dua sisi $5\% \div 2 = 0,025$ sehingga nilainya t_{tabel} yang didapat sebesar 0.224

Table 3. Output Uji T Parsial Variabel X₁, X₂ dan X₃ Terhadap Variabel Y

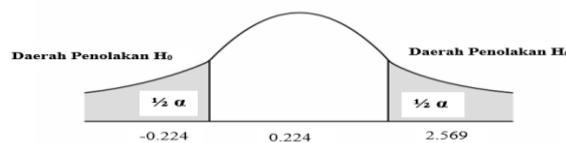
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.074	2.363		2.147	.035
	Fasilitas_internal	.312	.121	.281	2.569	.012
	tingkat_kenyamanan	.148	.128	.128	1.164	.248
	Keamanan	.255	.120	.241	2.130	.036

a. Dependent Variable: kepuasan_penumpang

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

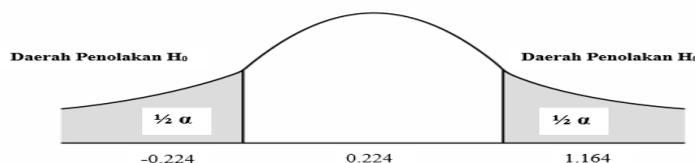
- 1) Pengaruh fasilitas internal (X₁) terhadap kepuasan penumpang (Y) mempunyai nilai t_{hitung} untuk variabel fasilitas internal (X₁) sebesar 2.569 > t_{tabel} sebesar 0.224 berarti H_a diterima. Sedangkan signifikan variabel fasilitas internal sebesar 0.000 < 0.05 berarti H₀ ditolak. Kesimpulannya apabila H_a diterima dan H₀ ditolak artinya ada pengaruh variabel fasilitas internal (X₁) terhadap kepuasan penumpang (Y) Gapura Angkasa di Bandara Adisujipto Yogyakarta.
- 2) Pengaruh Variabel Tingkat Kenyamanan (X₂) terhadap kepuasan penumpang (Y) mempunyai nilai t_{hitung} untuk variabel tingkat kenyamanan (X₂) sebesar 1.164 > t_{tabel} sebesar 0.2242 berarti H_a diterima. Sedangkan signifikan Variabel Tingkat Kenyamanan sebesar 0.000 < 0.05 berarti H₀ ditolak. Kesimpulannya apabila H_a diterima dan H₀ ditolak artinya ada pengaruh Variabel Tingkat Kenyamanan (X₂) terhadap kepuasan penumpang (Y) Gapura Angkasa di Bandara Adisujipto Yogyakarta.
- 3) Pengaruh Variabel Keamanan (X₃) terhadap kepuasan penumpang (Y) mempunyai nilai t_{hitung} untuk variabel keamanan (X₃) sebesar 2.130 > t_{tabel} sebesar 0.224 berarti H_a diterima. Sedangkan signifikan Variabel Tingkat Kenyamanan sebesar 0.000 < 0.05 berarti H₀ ditolak. Kesimpulannya apabila H_a diterima dan H₀ ditolak artinya ada pengaruh Variabel Variabel Keamanan (X₃) terhadap kepuasan penumpang (Y) Gapura Angkasa di Bandara Adisujipto Yogyakarta.



Gambar 3. Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Variabel Fasilitas Intenal (X₁)

Sumber: Data Primer Diolah (2023)

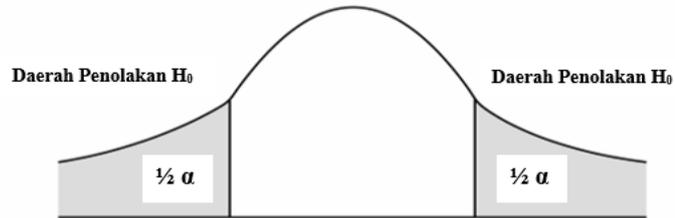
Berdasarkan gambar 3 diatas maka dapat dinyatakan bahwa t_{hitung} jatuh pada daerah penolakan H₀, maka dapat dinyatakan hipotesis 1 yang menyatakan ada pengaruh variabel fasilitas internal terhadap kepuasan penumpang Gapura Angkasa Adisujipto Yogyakarta diterima dan hipotesis diterima



Gambar 4. Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Variabel tingkat kenyamanan (X₂)

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan gambar 4 diatas maka dapat dinyatakan bahwa t_{hitung} jatuh pada daerah penolakan H_0 , maka dapat dinyatakan hipotesis menyatakan ada pengaruh variabel tingkat kenyamanan terhadap kepuasan penumpang Garuda Angkasa Adisujipto Yogyakarta diterima dan hipotesis diterima.



Gambar 5. Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Variabel keamanan (X_3)
 Sumber: Data Primer Diolah (2023)

Berdasarkan gambar 5 diatas maka dapat dinyatakan bahwa t_{hitung} jatuh pada daerah penolakan H_0 , maka dapat dinyatakan hipotesis yang menyatakan ada pengaruh variabel keamanan terhadap kepuasan penumpang Garuda Angkasa Adisujipto Yogyakarta diterima dan hipotesis diterima.

f. Uji F (Simultan)

Table.4

Output Simultan (F) Variabel X_1 , X_2 dan X_3 Terhadap Variabel Y

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	103.787	3	34.596	8.517	.000 ^a
	Residual	308.700	76	4.062		
	Total	412.488	79			
a. Predictors: (Constant), keamanan, Fasilitas_internal, tingkat_kenyamanan						
b. Dependent Variable: kepuasan_penumpang						

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4 uji ini dimaksudkan untuk menguji keberartian regresi secara keseluruhan yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel fasilitas internal (X_1), tingkat kenyamanan (X_2) dan keamanan (X_3) secara simultan terhadap variabel Kepuasan penumpang (Y) Garuda Angkasa bandara Adisujipto Yogyakarta.

Cara melihat tabel F dapat dengan menggunakan rumus :

$df1 = k - 1$

$df2 = n - k$

Dimana :

k = banyaknya variabel

1 = pembilang

n = banyaknya sampel

(Budi Susetyo, 2012:168)

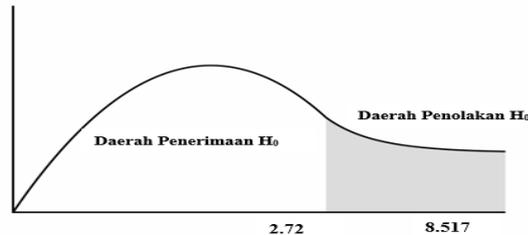
maka akan di dapat :

$df2 = n - k$

$= 80 - 4 = 76$

Dilihat pada tabel f maka akan didapat F tabel sebesar 2,72

Berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai F_{hitung} untuk variabel fasilitas internal (X_1) sebesar $8,51 > F_{tabel}$ sebesar $2,72$ berarti H_a diterima. Sedangkan signifikan Variabel fasilitas internal (X_1), sebesar $0,000 < 0,05$ berarti H_0 ditolak. Kesimpulannya apabila H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada pengaruh variabel fasilitas internal (X_1), tingkat kenyamanan (X_2), dan keamanan (X_3), terhadap kepuasan penumpang (Y) Garuda Angkasa di Bandara Adisujipto Yogyakarta.



Gambar 6. Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji Simultan

Sumber: Data Primer Diolah (2023)

Dari gambar diatas diperoleh bahwa f_{hitung} untuk X_1 , X_2 dan X_3 sebesar $8,517 > f_{tabel}$ sebesar $2,72$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima sedangkan signifikan X_1 , X_2 dan X_3 sebesar $0,000 < \text{nilai signifikan standart}$ sebesar $0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Kesimpulannya apabila H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada pengaruh fasilitas internal (X_1) tingkat kenyamanan (X_2) dan keamanan (X_3) secara simultan/serentak terhadap kepuasan penumpang (Y) Garuda Angkasa Adisujipto Yogyakarta

g. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Adjust R Square (adjust R kuadrat)

Adalah komponen yang digunakan untuk mengetahui kemampuan Variabel independend (X) menerangkan Variabel dependend (Y). Sisanya diterangkan oleh variabel lain yang tidak diungkap dalam penelitian yangn dilakukan.

Bedasarkan hasil pengolahan data SPSS didapatkan nilai Adjusted R Square sebesar $0,222$ yang artinya pengaruh fasilitas internal (X_1), tingkat kenyamanan (X_2) dan keamanan (X_3), terhadap kepuasan penumpang (Y) di bandara Adisujipto Yogyakarta sebesar $22,2\%$ sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya sebesar $77,8\%$ yang dalam hal ini tidak digunakan dalam penelitian

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan sebelumnya, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Fasilitas internal (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang (Y) Garuda Angkasa yang didalamnya menghandel ground handling Garuda Indonesia dan Citilink di Bandara Adisujipto Yogyakarta seacara signifikan, karena berdasarkan perhitungan uji T, diperoleh t_{hitung} sebesar $2,569 > t_{tabel}$ sebesar $0,242$. Sedangkan signifikan variabel fasilitas internal sebesar $0,000 < 0,05$ berarti H_0 ditolak. Kesimpulannya apabila H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada pengaruh variabel fasilitas internal (X_1), terhadap kepuasan penumpang (Y) Garuda Angkasa di Bandara Adisujipto Yogyakarta.
2. Tingkat kenyamanan (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang Garuda Angkasa yang didalamnya menghandel ground handling Garuda Indonesia dan Citilink di Bandara Adisujipto Yogyakarta seacara signifikan, karena berdasarkan perhitungan uji T, diperoleh t_{hitung} sebesar $1,164 > t_{tabel}$ sebesar $0,242$. Sedangkan signifikan variabel fasilitas internal sebesar $0,000 < 0,05$ berarti H_0 ditolak.

Kesimpulannya apabila H_a diterima dan H_o ditolak artinya ada pengaruh variabel tingkat kenyamanan (X_2) terhadap kepuasan penumpang (Y) Garuda Angkasa di Bandara Adisugijpto Yogyakarta.

3. Keamanan (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang Garuda Angkasa yang didalamnya menhandel ground handling Garuda Indonesia dan Citilink di Bandara Adisugijpto Yogyakarta secara signifikan, karena berdasarkan perhitungan uji T, diperoleh t_{hitung} sebesar $2.130 > t_{tabel}$ sebesar 0.242 . Sedangkan signifikan variabel fasilitas internal sebesar $0.000 < 0.05$ berarti H_o ditolak. Kesimpulannya apabila H_a diterima dan H_o ditolak artinya ada pengaruh variabel keamanan (X_3), terhadap kepuasan penumpang (Y). Garuda Angkasa di Bandara Adisugijpto Yogyakarta.
4. Fasilitas internal (X_1), tingkat kenyamanan (X_2) dan keamanan (X_3) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang Garuda Angkasa yang didalamnya menhandel ground handling Garuda Indonesia dan Citilink di Bandara Adisugijpto Yogyakarta secara signifikan, karena berdasarkan perhitungan uji F, diperoleh f_{hitung} sebesar $8.517 > f_{tabel}$ sebesar $2,72$. Sedangkan signifikan variabel fasilitas internal internal (X_1), tingkat kenyamanan (X_2) dan keamanan (X_3) sebesar $0.000 < 0.05$ berarti H_o ditolak. Kesimpulannya apabila H_a diterima dan H_o ditolak artinya ada pengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) Garuda Angkasa di Bandara Adisugijpto Yogyakarta.

SARAN

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melibatkan dimensi yang lebih luas dalam memahami kepuasan penumpang di Bandara Adisugijpto Yogyakarta. Penelitian dapat mempertimbangkan faktor-faktor tambahan seperti efisiensi waktu layanan, kebersihan, dan aksesibilitas. Selain itu, penelitian dapat memperluas cakupan sampel penumpang dan melibatkan analisis lebih mendalam terkait preferensi dan harapan penumpang berdasarkan karakteristik demografis mereka. Pemahaman yang lebih holistik akan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif bagi manajemen bandara untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman penumpang secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernik , M. (2019). *Analisi Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Gold's Gym Bandung*. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan, 222.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Batu: Literasi Nusantara.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas , Produk Dan Kepuasan Pelanggan* . Gowa: Global Research and Consulting Institute.
- Dewi, C. K. (2019). *Strategi Ekspansi PT. Garuda Indonesia Tbk melalui Kolaborasi Internasional dengan SkyTeam Airline Alliance*. Jurnal Hubungan Internasional, 78.
- Heryana , A. (2020). *Hipotesis Penelitian*. Bahan Ajar Mata Kuliah: Metodologi Penelitian Kuantitatif, 1.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. (2017). *Service Marketing: Concepts, Strategies & Cases*. Kanada: Cengage Learning.
- Ika Tirta Candra Rini & Nurhadi Nugroho (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai PT. Indah Logistik Cargo, Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi (JEBAKU) Vol.3 No. 2, hal. 117-127*.
- Kanaedi , I., Utami, F. H., & Zulita , L. N. (2017). *Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu*. Jurnal Pseudocode, 38.

- Meiryani. (2021, Agustus 12). *Memahami Koefisien Determinasi Dalam Regresi Linier*. Dipetik Mei 29, 2023, dari binus: <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-koefisien-determinasi-dalam-regresi-linear/>
- Meiryani. (2021, Agustus 12). *Memahami Uji T Dalam Regresi Linier*. Dipetik Mei 29, 2023, dari binus: <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-t-dalam-regresi-linear/>
- Muhajir, I., Djastuti, I., & Ratnawati, I. (2013). *Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinana Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Dok & Perkapalan Kodja Bahari (Persero) Cabang Semarang)*. UNDIP-E-JURNAL, 31.
- Mulyono . (2019, Desember 2). *Analisis Regresi Sederhana*. Dipetik Mei 29, 2023, dari binus: <https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-regresi-sederhana/>
- Mursyid, Purwanto & Suliantoro (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada graPari Telkomsel Madiun, Jurnal Albama, Vol.16 No.1, hal. 78-91.*
- Nugroho , A. P. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasai Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Air Asia Indonesia*. Skripsi, 11.
- Nugroho , A. P. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasai Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Air Asia Indonesia*. Skripsi, 4.
- Pratama , S. A., & Permatasari, R. I. (2021). *Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor PT. Dua Kuda Indonesia*. Jurnal Ilmiah M-Progress, 43.
- Rahayu, S., & Wati, L. N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal EKOBIS: Ekonomi, Bisnis & Manajemen, 121.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ecodemica, 314.
- Setiani , B. (2015). *Prinsip-Prinsip Manajemen Pengelolaan Bandar Udara*. Jurnal Ilmiah WIDYA , 25-32.
- Subiyantoro, A. (2019). *Modul Praktikum SPSS For Windows , Yogyakarta:Akademi Manajemen Administrasi*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Sulistiowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Widjaja, E. L. (2017). *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air*. 119 - 120.