



JURNAL AKUNTANSI, EKONOMI DAN MANAJEMEN BISNIS

Halaman Jurnal: <https://journal.amikveteran.ac.id/index.php/jaemb>
Halaman UTAMA Jurnal : <https://journal.amikveteran.ac.id/index.php>



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI *BOARDING GATE* DAN FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA ABDUL RACHMAN SALEH MALANG

^a Qonitah Rahmawati

^a Program Studi Diploma IV Manajemen Transportasi Udara, nitaaq.16@gmail.com,
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

ABSTRACT

Along with the times and the rapid population growth in Indonesia, the needs of the diverse population will also increase, not least in the field of transportation. Transportation is a very important need for people in this era, the reason is because transportation is very helpful and makes it easier for users, especially air transportation. This study aims to examine and determine the effect of the variable quality of service and waiting room facilities partially or simultaneously on passenger satisfaction at Abdul Rachman Saleh Airport Malang. Using quantitative methods with explanatory research with a sample of 75 passengers using Abdul Rachman Saleh Airport Malang. Data collection was carried out by distributing questionnaires offline and online using a google form, which was then processed through SPSS version 21. As a result of the research, the variables of service quality and waiting room facilities have partial or simultaneous effect on passenger satisfaction at Abdul Rachman Saleh Airport, Malang. Based on the results of data analysis, the quality of boarding gate services has a positive and significant effect on passenger satisfaction at Abdul Rachman Saleh Airport, Malang.

Keywords: Service Quality, Boarding Gate, Waiting Room Facilities, Passenger Satisfaction.

Abstrak

Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin pesatnya pertumbuhan penduduk di Indonesia, semakin bertambah pula akan kebutuhan penduduk yang beragam, tak terkecuali di bidang transportasi. Transportasi merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat di era ini, penyebabnya adalah karena transportasi sangat membantu dan mempermudah penggunaannya, khususnya transportasi udara. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan penumpang pada bandar udara Abdul Rachman Saleh Malang. Menggunakan metode kuantitatif dengan explanatory research dengan sampel berjumlah 75 penumpang yang menggunakan bandar udara Abdul Rachman Saleh Malang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner secara offline maupun online menggunakan google form yang selanjutnya datanya diolah melalui SPSS versi 21. Sebagai hasil penelitian, variabel kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan penumpang pada bandar udara Abdul Rachman Saleh Malang. Berdasarkan hasil analisis data kualitas pelayanan boarding gate berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Abdul Rachman Saleh Malang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Boarding Gate, Fasilitas Ruang Tunggu, Kepuasan Penumpang.

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin pesatnya pertumbuhan penduduk di Indonesia, semakin bertambah pula akan kebutuhan penduduk yang beragam, tak terkecuali di bidang transportasi. Transportasi merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat di era ini, penyebabnya adalah karena transportasi sangat membantu dan mempermudah penggunaannya, khususnya transportasi udara. Selain itu, moda transportasi udara juga menghemat waktu para penggunaannya dan memberikan rasa nyaman serta

teknologi tinggi yang digunakan. Oleh sebab itu, transportasi udara khususnya angkutan udara niaga sangat dibutuhkan tidak hanya kalangan atas akan tetapi kalangan menengah ke bawah juga menggunakan transportasi udara yang dalam pengoperasiannya dirasa cepat dan aman untuk berpindah tempat dari satu daerah ke daerah lainnya.

Peningkatan volume penumpang yang disebabkan beberapa hal di atas merupakan fenomena yang saat ini dialami oleh bandar udara yang dimanfaatkan penggunaannya yang hendak bepergian menuju dan dari Kota Malang, salah satunya adalah Bandar Udara Abdul Rachman Saleh. Bandara ini berlokasi di 17 km sebelah timur pusat Kota Malang atau pada Kecamatan Pakis, Kabupaten Malang, Jawa Timur. Bandara ini merupakan salah satu bandara yang dikelola pemerintah provinsi setempat, tak seperti kebanyakan bandara lainnya yang telah dikelola oleh PT Angkasa Pura.

Dari tahun 2013 hingga tahun 2017, peningkatan penggunaan jasa angkutan udara di Bandara ini rata-rata 1,2% per tahun, dengan rata-rata jumlah pengunjung per tahun sebesar 765.804,6 (Zulaichah, 2013). Upaya Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan status Bandara Abdul Rachman Saleh dari bandara domestik menjadi bandara internasional didukung oleh kualitas layanan dan peralatan yang lebih baik dengan harapan dapat meningkatkan kenyamanan dan keamanan sistem bandara. Kenyamanan bagi pendatang dalam penyediaan transportasi multimoda dari dan ke bandara merupakan salah satu bentuk fasilitas yang diberikan selain fasilitas ruang terminal dan fasilitas airside (Wibowo, 2017).

Tanggung jawab Pengelola Bandar udara dalam memenuhi fasilitas bandar udara didasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 pasal 219 ayat (1) yaitu setiap badan usaha bandar udara atau unit penyelenggara bandar udara wajib menyediakan fasilitas bandar udara untuk memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan, serta pelayanan suatu bandara harus sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan. Tidak hanya sekedar penyediaan fasilitas penunjang bandara yang lainnya, tetapi juga dituntut untuk memperbaiki kualitas jasanya dengan cara selalu memperhatikan hal yang menjadi kebutuhan dan harapan dari penumpang pesawat terbang, sebagai akibatnya para penumpang merasa terpuaskan terhadap jasa yang ditawarkan. Setiap calon penumpang pasti mengharapkan fasilitas yang memadai serta memberikan rasa nyaman dan kondusif saat menunggu kedatangan pesawat terbang di ruang tunggu hingga pada saat akan boarding.

Sebagai pengelola bandar udara, peran pemerintah setempat dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna jasa bandar udara juga semakin berkembang. Kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan adalah kunci utama kepuasan penumpang, sehingga dalam mengukur kepuasan pengguna jasa angkutan udara di Bandara Abdul Rachman Saleh diterapkan lima parameter kualitas pelayanan, antara lain: Bukti fisik meliputi perlengkapan fisik, penggunaan perangkat, dan penampilan petugas yang sopan dan menarik; Keandalan adalah akurasi waktu pelayanan, serta dengan memberikan pelayanan yang setara kepada semua pelanggan tanpa terkecuali, dan sikap peduli dan santun; Ketanggapan meliputi kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan informasi dan layanan yang tidak hanya cermat namun jelas dan ringkas; Dukungan akan pengetahuan, *e-tiket*, dan kemampuan petugas bandara merangsang kepercayaan pengguna jasa; Terakhir adalah empati, yang melibatkan perhatian yang tulus dan eksklusif.

Dilatarbelakangi oleh upaya Bandara Abdul Rachman Saleh dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang bertujuan untuk memuaskan calon penumpang angkutan udara yang merupakan pengguna jasa bandara terkait, maka peneliti menuangkan hal tersebut dalam penelitian mengenai pengaruh pelayanan *boarding gate* dan kualitas fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandara Abdul Rachman Saleh Malang. Berikut adalah permasalahan yang peneliti rumuskan, yaitu:

- a. Apakah kualitas pelayanan di boarding gate mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandara Abdul Rachman Saleh?
- b. Apakah fasilitas ruang tunggu mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandara Abdul Rachman Saleh?
- c. Apakah kualitas pelayanan di boarding gate dan fasilitas ruang tunggu mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandara Abdul Rachman Saleh?

2. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kesanggupan suatu perusahaan selaku penyedia layanan untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih baik daripada pesaingnya (Rusydi dalam Aprillia, 2019:8). Tjiptono

(2016) dalam Syahputra dan Wibowo (2019:1842) menyatakan bahwa kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai ukuran kualitas pelayanan dan seberapa baik dapat memenuhi harapan pelanggan. Dari sini, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perilaku kompeten perusahaan, yang diupayakan dengan upaya terbaik untuk memberikan layanan dengan kualitas tertinggi kepada penumpang, karyawan, atau pimpinan perusahaan. Menurut Lovelock dan Wright dalam Aprilia (2019: 11) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh 5 dimensi, yaitu: Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*).

2.2. Boarding Gate

Boarding gate merupakan proses menaikkan penumpang ke pesawat, sebelum boarding penumpang dapat menunggu di ruang tunggu khusus penumpang yang akan naik pesawat, yaitu *gate/lounge* (Erawati dalam Alfaridzi, 2021). Sebelum memasuki area *boarding gate* penumpang harus dipastikan memiliki *boarding pass* yang di dalamnya tercantum nama penumpang, tujuan dan nomor penerbangan, tanggal keberangkatan, nomor *gate*, serta nomor tempat *seat* yang akan di tempati di pesawat.

2.3. Fasilitas Ruang Tunggu

Fasilitas merupakan aspek fisik yang ada sebelum layanan diberikan kepada pengguna layanan. Fasilitas juga bisa menjadi sesuatu yang bisa membuat konsumen lebih puas. Dikarenakan jasa tidak terlihat, maka aspek fisik sangat penting untuk mengukur jasa. Konsumen dapat menggunakan visi untuk mengetahui kualitas pelayanan (Tjiptono dalam Emmywati, 2016). Ruang tunggu adalah suatu ruang teras yang terletak dekat pintu masuk (bandara, bioskop, rumah sakit dan sebagainya) yang dilengkapi fasilitas berupa kursi yang berfungsi sebagai tempat duduk bagi penumpang. Fasilitas ruang tunggu bandara merupakan fasilitas yang ada di terminal berfungsi sebagai area tunggu penumpang pesawat di bandara. Di dalam ruang tunggu terdapat beberapa fasilitas seperti area tempat duduk, toilet, ac dan lain sebagainya. Dalam Peraturan Menteri 178 Tahun 2015 Pasal 4 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara memberikan standar pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara, antara lain: Fasilitas *service level*, Fasilitas untuk Kenyamanan penumpang, dan Fasilitas dengan nilai tambah.

2.4. Kepuasan Penumpang

Kepuasan merupakan rasa bahagia maupun kecewa individu yang timbul sebagai tanggapan atas harapan mereka setelah membandingkan persepsi penyedia layanan dan kesan kinerja (Kotler dalam Maulana, 2016: 115). Sedangkan menurut Emmywati (2016), menyatakan bahwa, kepuasan penumpang merupakan kunci keberhasilan suatu penyedia layanan, karena penumpang yang puas dapat meningkatkan pendapatan perusahaan dan membuka pasar yang lebih luas. Kepuasan keseluruhan ditentukan oleh kesesuaian harapan yang dipilih dan memberikan hasil yang seimbang atau lebih dari yang diharapkan konsumen. Kepuasan adalah prediksi harapan maupun kekecewaan pelanggan terhadap apa yang terjadi. Kepuasan penumpang dapat diukur dengan 4 poin dimensi menurut Hasan dalam Pane (2017: 43) yaitu: Konfirmasi harapan, Minat pembelian ulang, Kesiediaan untuk merekomendasi, dan Ketidakpuasan penumpang.

2.5. Bandar Udara

Bandar udara adalah suatu wilayah tertentu di daratan maupun perairan (meliputi bangunan, fasilitas dan peralatan) yang digunakan seluruhnya atau sebagian untuk kedatangan dan keberangkatan pergerakan pesawat (Annex 14 International Civil Aviation Organization, 1951). Sedangkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, bandar udara merupakan kawasan perairan atau daratan dengan batas-batas tertentu dan digunakan untuk pendaratan dan lepas landas pesawat, naik turunnya penumpang hingga bongkar muat barang dan lokasi transfer dengan sarana transportasi lain serta dilengkapi fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan dan beberapa fasilitas pendukung lainnya. Bandar udara terdiri dari 2 komponen utama, yaitu: Sisi udara (*Airside*), dan Sisi darat (*Landside*).

2.6. Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang

Bandar Udara Abdul Rachman Saleh merupakan bandar udara yang berlokasi di kabupaten Malang, Jawa Timur, tepatnya kecamatan Pakis. Pada awalnya, bandara ini bernama Lapangan Terbang Bugis yang selanjutnya diganti dengan nama salah satu pahlawan nasional Indonesia, Abdulrahman Saleh. Bandara Abdul Rachman Saleh memiliki dua landasan pacu: satu untuk pesawat kecil seperti Hercules C130 dengan panjang 1500 m, dan satu untuk pesawat besar seperti Boeing 737 dengan panjang 2300 m. Melalui usulan Dishub dan LLAJ kepada Kementerian Perhubungan, Pemerintah provinsi Jawa Timur berencana menambah panjang landasan sepanjang 700 m. Hingga saat ini, bandara ini memiliki tujuh tempat parkir untuk apron sipil.

2.7. Hubungan antara Kualitas Pelayanan di Boarding Gate dan Fasilitas Ruang Tunggu dengan Kepuasan Penumpang

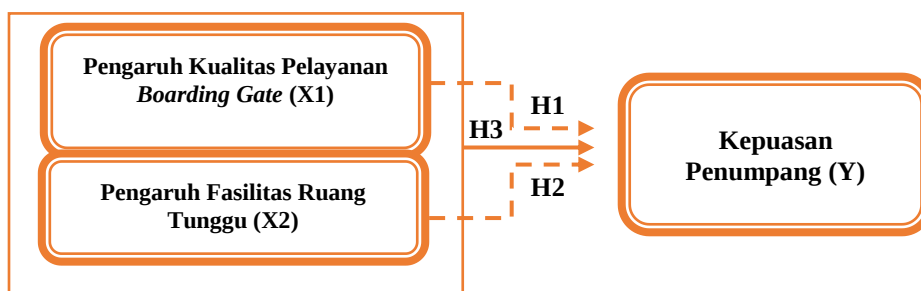
Kualitas pelayanan di *boarding gate* merupakan perilaku kompeten penyedia jasa dengan upaya terbaik untuk memberikan layanan dengan kualitas tertinggi kepada penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik pesawat udara. Maka dari itu, peran petugas *gate* secara maksimal menjadi salah satu kunci dalam kelancaran penerbangan jika sesuai dengan *Standart Operasional Procedure* yang dijadikan acuan. Kualitas pelayanan di *boarding gate* dinilai berdasarkan Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*) (Lovelock dan Wright dalam Aprilia, 2019: 11). Fasilitas ruang tunggu bandara berfungsi sebagai area tunggu penumpang pesawat di bandara. Seiring dengan adanya pemberlakuan *physical distancing* yang diterapkan di seluruh area bandara tak terkecuali area ruang tunggu, penggunaan ruang tunggu berkurang nilai fungsinya karena adanya beberapa fasilitas yang sengaja dikosongkan sebagai jarak antar penumpang. Fasilitas ruang tunggu dinilai berdasarkan: Fasilitas *service level*, Fasilitas untuk Kenyamanan penumpang, dan Fasilitas dengan nilai tambah (Peraturan Menteri 178 Tahun 2015 Pasal 4). Kepuasan Penumpang dinilai berdasarkan: Konfirmasi harapan, Minat pembelian ulang, Ketersediaan untuk merekomendasi, dan Ketidakpuasan penumpang (Hasan dalam Pane 2017: 43).

2.8. Hipotesis

H1: Kualitas pelayanan di *boarding gate* (X1) mempengaruhi kepuasan penumpang

H2: Fasilitas ruang tunggu (X2) mempengaruhi kepuasan penumpang

H3: Kualitas pelayanan *boarding gate* dan fasilitas ruang tunggu bersama-sama mempengaruhi kepuasan penumpang



Gambar 1. Model Hipotesis

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan. Untuk penentuan sampel dan responden dengan kriteria tertentu menggunakan teknik *purposive sampling* dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling*, yang mana responden merupakan penumpang yang menggunakan bandara tersebut dengan usia 17 tahun ke atas dengan intensitas perjalanan setidaknya 1 kali dalam setahun terakhir. Kuesioner disebarluaskan secara *online* atau *Google Form* digunakan sebagai pengumpulan data serta diukur dengan skala likert. Instrumen dalam penelitian ini diuji menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda serta uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi sebagai pengujian hipotesisnya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data responden berjumlah 75 responden sebagai ukuran sampel yang telah ditentukan, berikut adalah karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini: Jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan intensitas perjalanan dalam setahun terakhir.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Persentase	Total
Jenis Kelamin	Laki-Laki	49	62,0%	100,0%
	Perempuan	30	38,0%	
Umur	17-20 Tahun	28	35,4%	100,0%
	21-24 Tahun	48	60,8%	

	25-28 Tahun	48	60,8%	
	>29 Tahun	3	3,8%	
Pendidikan Terakhir	SD/SMP	28	35,4%	100,0%
	SMA/SMK	48	60,8%	
	S1/Diploma	48	60,8%	
	S2/S3	3	3,8%	
Pekerjaan	17-20 Tahun	28	35,4%	100,0%
	21-24 Tahun	48	60,8%	
	25-28Tahun	48	60,8%	
	>29 Tahun	3	3,8%	
Intensitas Perjalanan	1 Kali	43	54,4%	100,0%
	2-3 Kali	19	24,1%	
	>3 Kali	17	21,5%	

Sumber: Peneliti, Data Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 1, responden dengan jenis kelamin terbanyak adalah laki-laki sebanyak 49 responden atau 62%, dan diikuti dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 30 responden atau 38%. Responden dengan umur terbanyak adalah pada rentang usia 20-22 tahun sebanyak 48 responden atau 60,8%, diikuti dengan rentang usia 17-19 tahun sebanyak 28 responden atau 35,4%, dan yang terakhir adalah usia dengan rentang usia di atas 23 tahun sebanyak 3 responden atau 3,8%. Responden dengan pendidikan terakhir terbanyak adalah SD/SMP dengan 43 responden atau 54,4%, di posisi kedua adalah 2-3 kali pembelian dengan 19 responden atau 21,1% dan yang terakhir adalah lebih dari 3 kali pembelian sebanyak 17 responden atau 21,5%.

Responden dengan pekerjaan terbanyak adalah 1 kali dengan 43 responden atau 54,4%, di posisi kedua adalah 2-3 kali pembelian dengan 19 responden atau 21,1% dan yang terakhir adalah lebih dari 3 kali pembelian sebanyak 17 responden atau 21,5%. Responden dengan intensitas pembelian dalam setahun terakhir terbanyak adalah 1 kali dengan 43 responden atau 54,4%, di posisi kedua adalah 2-3 kali pembelian dengan 19 responden atau 21,1% dan yang terakhir adalah lebih dari 3 kali pembelian sebanyak 17 responden atau 21,5%.

4.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dilakukan sebagai tolak ukur ketepatan atau valid tidaknya instrumen penelitian atau butir pernyataan menggunakan penghitungan *Perason Product Momen* dengan membandingkan r hitung dengan r tabel yang diperoleh dari nilai derajat kesalahan yang telah ditentukan sebelumnya yaitu 0,05 dan diperoleh nilai r tabel sebesar 0,361. Sehingga semua butir kuesioner dapat dinyatakan valid, jika r hitung nilainya positif dan lebih besar dari r tabel.

Selanjutnya, dilakukan uji reliabilitas yang dilakukan sebagai tolak ukur kehandalan atau stabilitas variabel penelitian menggunakan penghitungan *Cronbach Alpha* (α) yaitu sebesar 0,600. Sehingga semua variabel penelitian dapat dinyatakan reliabel, jika nilai *Cronbach's Alpha* (α) lebih besar dari 0,600.

Tabel 2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Variabel	Item	r hitung	Keterangan	Cronbach alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan <i>Boarding Gate</i> (X1)	X1.1	0,725	Valid	0,882	Reliabel
	X1.2	0,450	Valid		Reliabel
	X1.3	0,781	Valid		Reliabel
	X1.4	0,857	Valid		Reliabel
	X1.5	0,755	Valid		Reliabel
	X1.6	0,738	Valid		Reliabel
	X1.7	0,663	Valid		Reliabel
	X1.8	0,803	Valid		Reliabel
	X1.9	0,741	Valid		Reliabel
Fasilitas Ruang Tunggu (X2)	X2.1	0,552	Valid	0,853	Reliabel
	X2.2	0,647	Valid		Reliabel
	X2.3	0,653	Valid		Reliabel

	X2.4	0,708	Valid		Reliabel
	X2.5	0,707	Valid		Reliabel
	X2.6	0,700	Valid		Reliabel
	X2.7	0,717	Valid		Reliabel
	X2.8	0,608	Valid		Reliabel
	X2.9	0,706	Valid		Reliabel
	X2.10	0,616	Valid		Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	Y1	0,684	Valid	0,725	Reliabel
	Y2	0,363	Valid		Reliabel
	Y3	0,564	Valid		Reliabel
	Y4	0,690	Valid		Reliabel
	Y5	0,598	Valid		Reliabel
	Y6	0,558	Valid		Reliabel
	Y7	0,719	Valid		Reliabel
	Y8	0,609	Valid		Reliabel

Sumber: *Output SPSS, Data Diolah (2022)*

Berdasarkan Tabel 2, menunjukkan bahwa nilai *r* hitung untuk setiap butir pernyataan adalah lebih besar dari 0,361 atau dengan kata lain setiap butir pernyataan dikatakan valid. Selain itu, setiap variabel penelitian telah menunjukkan nilai *Cronbach' Alpha* lebih besar dari 0,600 atau dengan kata lain setiap butir pernyataan dikatakan reliabel.

4.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan prasyarat analisis data regresi dengan menggunakan model regresi linier berganda, yang bertujuan untuk mendapatkan model analisis yang akurat. Dalam penelitian ini, digunakan tiga pengujian asumsi klasik yaitu: Uji Normalitas, model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal harus dipenuhi dalam penelitian ini dengan pengujian *statistic nonparametric Kolmogorov Smirnov (K-S Test)*. Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05 maka data berdistribusi normal. Namun sebaliknya, jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

Selanjutnya adalah Uji Multikolineritas, model regresi tidak boleh ada korelasi antar variabel bebas yang dapat diketahui dari nilai *Tolerance Value* < 0,10 dan *VIF* > 10,00 maka terjadi multikolineritas. Namun sebaliknya, jika nilai *Tolerance Value* > 0,10 dan *VIF* < 10,00 maka tidak terjadi multikolineritas.

Dan Uji Heteroskedastisitas adalah uji asumsi klasik terakhir dalam penelitian ini, terjadinya gejala homokedastisitas atau tidak adanya gejala heteroskedastisitas adalah model regresi yang baik. Ini dapat diketahui jika nilai *Sig.* variabel independen < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas. Namun sebaliknya, jika nilai *Sig.* variabel independen > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 3. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik	Uji Normalitas	Uji Multikolineritas	Uji Heteroskedastisitas	
Variabel		Kualitas Pelayanan <i>Boarding Gate</i> dan Fasilitas Ruang Tunggu	Kualitas Pelayanan <i>Boarding Gate</i>	Fasilitas Ruang Tunggu
Pengukuran	Asymp. Sig (2-tailed) > 0,05	Tolerance > 0,10 / VIF < 10,00	Sig. > 0,05	
Hasil	0,691	0,414 / 2,413	0,723	0,176
Keterangan	Berdistribusi Normal	Tidak Terjadi Multikolineritas	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas	

Sumber: *Output SPSS 21, Data Diolah (2022)*

Berdasarkan tabel 3 di atas, Peneliti menunjukkan hasil uji asumsi klasik yang telah dilakukan. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* 0,691 atau lebih besar dari 0,05 atau dengan kata lain data telah berdistribusi normal.

Hasil uji multikolineritas menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen menghasilkan nilai *Tolerance Value* 0,414 atau lebih besar dari 0,10 dan nilai *VIF* 2,413 atau lebih kecil dari 10,00, maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi gejala multikolineritas.

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai *Sig.* variabel kualitas pelayanan *boarding gate* adalah 0,723 dan nilai *Sig.* variabel fasilitas ruang tunggu adalah 0,176, kedua variabel independen memiliki nilai *Sig.* yang lebih besar dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, melainkan terjadi gejala homokedastisitas.

4.3. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk memprediksi dan mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen diperlukan regresi linear berganda. Dalam analisis ini dapat diketahui untuk menjawab apakah terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan *boarding gate* (X1) dan fasilitas ruang tunggu (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y).

Tabel 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandarized Coefficients
	B
Konstanta	0,872
Kualitas Pelayanan <i>Boarding Gate</i>	0,438
Fasilitas Ruang Tunggu	0,328

Sumber: *Output SPSS 21, Data Diolah (2022)*

Berdasarkan tabel 4 di atas, menunjukkan persamaan regresi linear berganda, rumusnya ialah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \quad (1)$$

$$Y = 0,872 + 0,438X_1 + 0,328X_2 + e$$

Dari persamaan di atas, maka dapat dijadikan acuan untuk dikemukakan seperti di bawah ini:

Nilai konstanta positif sebesar 0,872 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *boarding gate* dan fasilitas ruang tunggu secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian layanan transportasi dan akomodasi dari Traveloka.

Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan *Boarding Gate* (X1) sebesar 0,438 positif dengan kata lain jika terdapat penambahan satu satuan variabel Kualitas Pelayanan *Boarding Gate*, maka keputusan pembelian layanan transportasi dan akomodasi Traveloka bertambah sebesar 0,438 satuan. Maka dapat dinyatakan bahwa terjadi hubungan yang searah antara variabel Kualitas Pelayanan *Boarding Gate* (X1) dengan variabel Keputusan Pembelian (Y).

Pada variabel Fasilitas Ruang Tunggu (X2) nilai koefisien regresi adalah sebesar 0,328 positif dengan kata lain jika terdapat penambahan satu satuan variabel Fasilitas Ruang Tunggu, maka keputusan pembelian layanan transportasi dan akomodasi Traveloka bertambah sebesar 0,328 satuan. Selain itu, dapat dinyatakan bahwa terjadi hubungan yang searah antara variabel Fasilitas Ruang Tunggu (X2) dengan variabel Keputusan Pembelian (Y).

4.4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah diajukan dalam penelitian ini.

Tabel 5. Uji Hipotesis

Variabel	t hitung	Sig.	F hitung	Sig.	R Square
Kualitas Pelayanan <i>Boarding Gate</i>	2,920	0,005	31,424	0,000	0,466
Fasilitas Ruang Tunggu	2,511	0,014			

Sumber: *Output SPSS 21, Data Diolah (2022)*

Adapun pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga pengujian, yaitu Uji t (Parsial), Uji F (Simultan), dan Uji R² (Koefisien Determinasi)

Uji t (Parsial), yang mana pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Pengujian ini membandingkan antara nilai t hitung setiap variabel bebas dengan t tabel uji yang menggunakan tingkat kesalahan yang ditentukan sebesar 5% atau 0,05. Jadi jika nilai t hitung > t tabel, dan nilai Sig. variabel independent < 0,05, maka terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen atau hipotesis pertama dan kedua diterima. Untuk mendapatkan nilai ttabel, rumus perhitungannya ialah:

$$t \text{ tabel} = (\alpha/2; n-k-1 \text{ atau } df \text{ residual}) (2) \quad t \text{ tabel} = (0,025; 72)$$

$$t \text{ tabel} = (0,05/2; 75-2-1) \quad t \text{ tabel} = 1,993$$

Berdasarkan tabel 5 di atas, menunjukkan bahwa nilai t hitung dari variabel Kualitas Pelayanan *Boarding Gate* sebesar 2,920 atau lebih besar dari 1,993. Hasil analisis sig. 0,005 < 0,05, artinya secara parsial variabel Kualitas Pelayanan *Boarding Gate* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang. Hal ini juga ditunjukkan pada nilai t hitung dari variabel Fasilitas Ruang Tunggu yaitu sebesar 2,511 atau lebih besar dari 1,993. Hasil analisis sig. 0,014 < 0,05, artinya secara parsial variabel Fasilitas Ruang Tunggu berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.

Uji F (Simultan), yang mana pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. pengujian ini, dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel pada tingkat kesalahan yang ditentukan sebesar 5% atau 0,05. Jika nilai F hitung > F tabel, maka variabel bebas secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel terikat atau hipotesis pertama dapat diterima. Untuk mendapatkan nilai F tabel, rumus perhitungannya ialah

$$F \text{ tabel} = (k; n - k) (3) \quad F \text{ tabel} = (2; 73)$$

$$F \text{ tabel} = (2; 75 - 2) \quad F \text{ tabel} = 3,122$$

Berdasarkan tabel 5 di atas, menunjukkan bahwa bahwa nilai F hitung adalah sebesar 31,424 atau lebih besar dari 3,122. Hasil analisis sig. 0,000 < 0,05, artinya secara simultan variabel Kualitas Pelayanan *Boarding Gate* dan Fasilitas Ruang Tunggu berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.

Uji R² (Koefisien Determinasi), yang mana pengujian ini dilakukan untuk mengetahui besarnya sumbangan pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi dapat ditinjau dari nilai *adjusted R²* yang mana untuk memaparkan besarnya nilai koefisien determinasi harus diubah ke dalam bentuk persentase. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1, model regresi dianggap semakin baik jika nilai koefisien determinasi (R²) semakin mendekati angka 1, karena variabel independen yang dipakai dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel dependennya.

Berdasarkan tabel 5 di atas, menunjukkan bahwa nilai R² adalah sebesar 0,466 (46,6%). Nilai tersebut dapat menjelaskan bahwa kemampuan model Kualitas Pelayanan *Boarding Gate* (X1) dan Fasilitas Ruang Tunggu (X2) menerangkan variasi variabel Kepuasan Penumpang (Y) sebesar 46,6% dan sisanya sebesar 53,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

4.5. Pembahasan

4.5.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Boarding Gate (X1) terhadap Kepuasan Penumpang (Y)

Kualitas pelayanan di *boarding gate* merupakan perilaku kompeten penyedia jasa dengan upaya terbaik untuk memberikan layanan dengan kualitas tertinggi kepada penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik pesawat udara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kepuasan penumpang pada Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang dipengaruhi oleh baiknya sebuah kualitas pelayanan yang diterapkan oleh para petugas *boarding gate*. Hal ini telah Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang penuhi kepada para penggunanya melalui petugas *boarding gate* yang dalam pelayanannya yang tidak hanya mengedepankan penampilan semata, namun juga ramah dan juga tanggap dalam merespon segala kebutuhan penumpang, seperti kebutuhan akan informasi maupun perhatiannya demi kelancaran dan kenyamanan penumpang selama proses *boarding* dengan tetap mematuhi protokol kesehatan yang diberlakukan. Hasil penelitian ini, menyatakan bahwa terjadi hubungan yang searah antara variabel Kualitas Pelayanan *Boarding Gate* (X1) dengan variabel Kepuasan Penumpang (Y). Selain itu, hasil penelitian ini didukung penelitian relevan sebelumnya yang telah dilakukan oleh Putri (2020) bahwa kualitas pelayanan di *boarding gate* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.

4.5.2. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu (X2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y)

Fasilitas ruang tunggu bandara merupakan fasilitas yang ada di terminal berfungsi sebagai area tunggu penumpang pesawat di bandara, seperti area tempat duduk, pengisi daya, toilet, pendingin udara dan lain sebagainya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kepuasan penumpang pada Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang dipengaruhi oleh fasilitas ruang tunggu yang disediakan oleh pihak pengelola bandara tersebut. Hal ini dapat diketahui dari penataan fasilitas pada ruang tunggu keberangkatan Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang yang dapat dikatakan mendapat nilai yang sangat memuaskan hingga saat ini. Diberlakukannya kebijakan protokol kesehatan dengan *physical distancing*, tidak mengurangi kualitas akan fasilitas yang tersedia, dapat dilihat dari fasilitas yang mendapat nilai positif dari para penumpang yang merasa nyaman, serta terpenuhi kebutuhannya sembari menunggu proses *boarding*. Hasil penelitian ini, menyatakan bahwa terjadi hubungan yang searah antara variabel Fasilitas Ruang Tunggu (X2) dengan variabel Kepuasan Penumpang (Y). Selain itu, hasil penelitian ini didukung penelitian relevan sebelumnya yang telah dilakukan oleh Rafliansyah (2021) menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

4.5.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Boarding Gate (X1) dan Fasilitas Ruang Tunggu (X2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y)

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan pada *boarding gate* dan fasilitas ruang tunggu berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian produk layanan pada Traveloka. Ini menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh para penumpang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas atas produk jasa yang diberikan. Selain itu, dengan diberlakukannya protokol kesehatan pada Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang lantas tidak mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan serta fasilitas yang disediakan tidak membuat para penumpang merasa kesulitan dalam pemanfaatannya. Berdasarkan hasil analisis penelitian ini, menunjukkan bahwa nilai R Square adalah sebesar 0,466 (46,6%). Artinya nilai tersebut dapat menjelaskan bahwa tingkat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan *Boarding Gate* (X1) dan Fasilitas Ruang Tunggu (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) adalah sebesar 46,6% dan sisanya sebesar 53,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel penelitian.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini, diketahui bahwa Kualitas Pelayanan *Boarding Gate* berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.
2. Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini, diketahui bahwa Fasilitas Ruang Tunggu berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.
3. Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini, diketahui bahwa Kualitas Pelayanan *Boarding Gate* dan Fasilitas Ruang Tunggu berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.

Saran

Saran yang dapat peneliti berikan:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini, Disarankan kepada petugas *boarding gate* memberikan perhatian secara individual atau personal kepada penumpang dengan contoh memberikan informasi kepada penumpang

mengenai apa saja yang harus dilakukan ketika berada di boarding gate agar tidak ada kesalahan pada saat penumpang akan boarding.

2. Kemudian disarankan untuk membuka ketersediaan fasilitas internet atau wifi di ruang tunggu untuk penumpang yang susah akan sinyal selulernya dan juga sebagai nilai tambah daripada fasilitas yang disuguhkan karena sebelumnya ada wifi, disarankan untuk diaktifkan kembali di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.
3. Pada penelitian ini, variabel yang diteliti hanya Kualitas Pelayanan *Boarding Gate* dan Fasilitas Ruang Tunggu yang dilakukan untuk menguji pengaruh terhadap keputusan pembelian. Sementara itu, variabel-variabel lain diluar penelitian ini dapat dikatakan juga berpengaruh pada keputusan pembelian. Peneliti berharap pada penelitian selanjutnya dapat membahas variabel-variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alfardizi, M. 2021. Analisis Kinerja Petugas Gate Terhadap Pelayanan Penumpang Pada Era Gate di Bandar Udara Muara Bungo. Skripsi. Program Studi Manajemen Transportasi Udara STTKD Yogyakarta. Yogyakarta.
- [2] Aprillia V. 2019. Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Motivasi Kerja Pramuniaga Robinson Department Store Semarang. Skripsi. Fakultas Psikologi Universitas Semarang. Semarang.
- [3] Ardi, R. P. dan N. Sukmasari. 2016. Pengaruh Disiplin Kerja, Promosi Jabatan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Rembang. Jurnal EBBANK 7(2): 105-110.
- [4] Emmywati. 2016 Pengaruh Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni Dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur. Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen. 1(3): 184-191.
- [5] Firdausi, M. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Umum Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Jurnal Rekayasa Teknik Sipil Universitas Madura 2(1): 19-24.
- [6] International Standards and Recommended Practices Aerodromes. Annex 14 To The Convention On International Civil Aviation. 1 November 1951. International Civil Aviation Organization. Montreal.
- [7] Kurniawan, D. dan Nikhlis, N. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce Bukalapak. Jurnal Elkom: Jurnal Elektronika dan Komputer. 13(2): 158-168.
- [8] Maulana, A. S. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. Jurnal ekonomi 7(2): 113-125.
- [9] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015. Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. 16 November 2015. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771. Jakarta.
- [10] Rafliansyah, A. 2021. Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Skripsi. Program Studi Diploma IV Manajemen Transportasi Udara STTKD Yogyakarta. Yogyakarta.
- [11] Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Cetakan 21. Alfabeta. Bandung.
- [12] Syahputra, R. D. dan S. Wibowo. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Berbasis Digital Pada Media Sosial Facebook Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Produk Indihome Di Plaza Telkom Lembong Kota Bandung Tahun 2019). e-Proceeding of Applied Science 5(3). Desember 2019. E-Proceeding Telkom University. 1841-1850.
- [13] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Penerbangan. 12 Januari 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1. Jakarta.
- [14] Wibowo, W. dan I. Rudiarto. 2017. Pengaruh Karakteristik Penumpang Pesawat Terhadap Peluang Pemilihan Moda Menuju Bandara Baru Kulonprogo. Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota 13(4): 519-530.
- [15] Zulaichah dan F. Nahar. 2013. Sistem Pengelolaan Keamanan Penerbangan Untuk Mendukung Rencana Peningkatan Status Bandar Udara Menjadi Bandar Udara Internasional (Studi Kasus di Bandar Udara Abdulrachman Saleh–Malang). Warta Ardhia 39 (3): 192–206.