

Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Digital Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Kualanamu

The Effect of Services and Digital Facilities on Passenger Satisfaction at Kualanamu Internasional Airport

Ok Yoga Syah Putra¹⁾*, Sarinah Sihombing²⁾, Chaidir Tasran³⁾

¹²³Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia.

Email: okyogaoscar@gmail.com¹⁾*, sarinah.stmt@gmail.com²⁾, chtasran09@gmail.com³⁾

INFO ARTIKEL

Histori Artikel:

Diterima: 02 Maret 2020

Direvisi: 21 Maret 2020

Disetujui: 23 Maret 2020

Dipublikasi online: Juni 2020

Keywords:

Services; Digital Facility; Passenger Satisfaction

Kata kunci:

Pelayanan; Fasilitas Digital; Kepuasan Penumpang

Permalink/DOI:

<https://dx.doi.org/10.25104/wa.v46i1.383.60-70>

©2020 Puslitbang Transportasi Udara, Badanlitbang Perhubungan-Kementerian Perhubungan RI. This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>.

ABSTRACT / ABSTRAK

Kualanamu International Airport has implemented digital facilities to improve services to passengers. The purpose of this study is to identify the effect of passenger services and digital facility to passenger's satisfaction at Kualanamu International Airport, Medan. The study applied quantitative method by distributing questionnaires with google form to 100 sample of Kualanamu International Airport domestic passengers. The result of the study shows that there is a very strong correlation between passenger services and digital facility to passenger's satisfaction. The contribution value of service quality and digital facility is 77,1% towards passenger's satisfaction at Kualanamu International Airport, Medan.

Bandar Udara Internasional Kualanamu telah menerapkan fasilitas digital untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari pelayanan dan fasilitas digital terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Kualanamu, Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner menggunakan *google form* kepada 100 sampel penumpang keberangkatan domestik Bandara Internasional Kualanamu. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara pelayanan dan fasilitas digital terhadap kepuasan penumpang. Nilai dari kontribusi variabel pelayanan dan fasilitas digital sebesar 77,1% mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandara Internasional Kualanamu, Medan.

PENDAHULUAN

Sebagai pihak yang mengelola serta mengoperasikan bandar udara di Indonesia bagian barat, PT Angkasa Pura II mendefinisikan bandar udara adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat. PT Angkasa Pura II harus tanggap dalam peningkatan pelayanan dari dampak meningkatnya penggunaan jasa angkutan udara dari waktu ke waktu. PT Angkasa Pura II harus siap menyediakan serta mengoptimalkan segala sarana dan prasarana bagi penumpang serta mampu melayani kebutuhan penumpang dalam penggunaan fasilitas yang tersedia di Bandar Udara Internasional Kualanamu.

Bandar Udara Internasional Kualanamu adalah salah satu Bandar udara PT Angkasa Pura II yang mendapatkan penilaian SKYTRAX "4 Stars Airport". Hal ini sesuai dengan perwujudan *motto* Bandar Udara Internasional Kualanamu yaitu "To Be World Class Airport" (*menjadi Bandar udara kelas dunia*). *World Class Airport* sendiri merupakan sebuah award yang diberikan oleh SKYTRAX kepada Bandar udara dengan metodologi survey yang menaksir pelayanan penumpang dan fasilitas dengan mengevaluasi pengalaman penumpang terhadap pelayanan serta indikator performamulai dari *check-in*, kedatangan, *transfer*, pembelian, keamanan dan imigrasi pada keberangkatan.

Mengingat bahwa Bandar udara merupakan salah satu gerbang utama suatu Negara dan juga pintu masuk suatu Provinsi, Kabupaten, dan Kota, maka pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Karena itu Bandar Udara Internasional Kualanamu terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara melihat apa yang menjadi kebutuhan dan harapan penumpang.

Pelayanan harus didukung dengan sumber daya manusia yang baik serta fasilitas-fasilitas yang memadai bagi penumpang. Namun saat ini pelayanan yang

diberikan kepada penumpang masih kurang optimal. Kurangnya sumber daya manusia di area terminal Bandar Udara Internasional Kualanamu menjadi salah satu kendala untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Salah satu upaya Bandar Udara Internasional Kualanamu untuk meningkatkan pelayanan adalah dengan menerapkan teknologi terbaru dalam pelayanan di Bandar udara berupa digitalisasi atau penyediaan fasilitas-fasilitas digital. Dengan adanya fasilitas digital maka para pelanggan akan merasa lebih puas dengan perubahan serta kemajuan teknologi yang diterapkan dalam pengelolaan Bandar Udara Internasional Kualanamu.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa masalah yang harus diatasi, seperti kurangnya petugas *customer service*, baik itu di ruang tunggu maupun di bioskop bandara, dan juga sering ditemukannya masalah pada fasilitas-fasilitas digital seperti layar *FIDS* (*Flight information display system*) yang sering *error*, beberapa unit *digital banner* yang mati, belum sempurnanya sistem pada *wayfinding* yang belum bisa membaca *barcode* pada *boarding pass* dan tidak bisa memberikan petunjuk dari lokasi *wayfinding* ke tempat yang diinginkan penumpang, dan tidak berfungsinya fitur video chat yang langsung mengarah ke petugas *customer service*.

Semestinya fasilitas digital bisa dirawat serta diperhatikan dengan lebih baik dengan cara melakukan perawatan secara berkala. Selain itu pengoptimalan serta penyempurnaan sistem pada fasilitas-fasilitas digital yang tersedia akan membawa perubahan yang lebih baik serta lebih efektif yang bisa dilakukan secara bertahap.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari pelayanan dan fasilitas digital terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanamu, Medan. Dengan mengetahui pengaruh fasilitas digital tersebut maka dapat dilakukan perencanaan dan realisasi fasilitas digital dengan lebih baik.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen adalah serangkaian aktivitas (termasuk perencanaan, pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian) yang diarahkan pada sumber-sumber organisasi (manusia, finansial, fisik, dan informasi) dengan maksud mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif (Sihombing & Muljadi, 2014).

Sedangkan menurut Groomros, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen dan pelanggan. (Ratminto & Winarsih, 2005).

Menurut Zeithaml indikator kualitas pelayanan terdapat pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu (a) **berwujud** (*tangible*), yang berarti kualitas pelayanan berupa fisik seperti perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya, (b) **kehandalan** (*reliability*), yang berarti kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, (c) **ketanggapan** (*responsivnes*), yang berarti kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan jasa secara cepat, tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, (d) **jaminan** (*assurance*), yang berarti kemampuan dan keramahan serta sopan santun karyawan dalam meyakinkan konsumen, (e) **empati** (*emphaty*), yang berarti sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Penumpang adalah setiap orang yang diangkut atau penumpang yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat-alat pengangkut lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut (perusahaan penerbangan, perkapalan dan lainnya). Tidak termasuk penumpang adalah para awak pesawat atau crew (Yuliana, 2014).

Sedangkan Menurut Majid penumpang adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan dengan menggunakan pesawat udara (Yuliana, 2014).

Menurut Mauling fasilitas adalah prasarana atau wahana untuk melakukan atau mempermudah sesuatu. Fasilitas bisa juga dianggap sebagai suatu alat. Fasilitas biasanya dihubungkan dalam pemenuhan suatu prasarana umum yang terdapat dalam suatu perusahaan atau organisasi tersebut. (Frisdiantara & Graha, 2013)

Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang disebut dengan tingkat pelayanan (*level of service*), meliputi: pemeriksaan penumpang dan bagasi, pelayanan *check in*, imigrasi keberangkatan, imigrasi kedatangan, pelayanan bea cukai, ruang tunggu keberangkatan, dan pelayanan bagasi. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, meliputi: pengkondisian suhu, pengkondisian cahaya, kemudahan pengangkutan bagasi, kebersihan, pelayanan informasi, toilet, tempat parkir, dan fasilitas bagi pengguna kebutuhan (Yuliana, 2017).

Indikator Fasilitas terdiri dari (a) **pertimbangan atau perencanaan spasial**, yang berarti aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya, (b) **perencanaan ruangan**, yang berarti unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi, dan lain-lain, (c) **perlengkapan/perabotan**, yang berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan maupun sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang pelanggan, (d) **tata cahaya dan warna**, tata cahaya dan warna yang dimaksud adalah warna ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan. Warna dapat dimanfaatkan

untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan, (e) **pesan-pesan yang disampaikan secara grafis**, merupakan aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fasilitas, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu, dan (f) **unsur pendukung**, yang berarti keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya, seperti : tempat ibadah, toilet, lahan parkir, lokasi tenant, mendengarkan musik atau menonton televisi, internet area yang selalu diperhatikan tingkat keamanannya (Tjiptono, 2014).

Kepuasan pelanggan menurut Majid (Hefyansyah, Siahaan, & Sihombing, 2020) merupakan suatu kondisi yang menggambarkan terpenuhinya dan bahkan terlampauinya harapan pelanggan atas suatu jasa atau produk atau layanan yang dilakukan oleh pihak pengelola/produsen/pelaku usaha. Sedangkan menurut (Mardoko, 2015) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa setelah mereka melakukan evaluasi terhadap kinerja aktual produk atau jasa yang dirasakan setelah pemakaian, apakah produk atau jasa tersebut sudah memenuhi kebutuhan yang mereka harapkan.

Menurut Sugiarto ada beberapa indikator kepuasan pelanggan yaitu (a) **kecepatan** adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan, (b) **ketepatan**, Kecepatan tanpa adanya ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para pelanggan, (c) **keamanan**, dalam melayani pelanggan diharapkan dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan produk atau jasa, (d) **keramahtamahan**, dalam melayani pelanggan perusahaan dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah, dan (e) **kenyamanan**, rasa nyaman akan timbul jika pelanggan merasa diterima dan

tidak ada pemaksaan dalam pelayanan yang diberikan (Lupiyoadi & Hamdani, 2011).

METODOLOGI

Metode Pengumpulan Data

Penelitian mengambil lokasi di Bandara Internasional Kualanamu – Medan. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret-Juli 2020 dengan jumlah populasi penumpang keberangkatan domestik sebanyak 53.609 orang pada tanggal 1-7 September 2019 pada saat penulis melakukan *on job training* di Bandar Udara internasional Kualanamu .

Dalam Penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah rumus *Slovin*. Berdasarkan perhitungan di atas, sampel yang menjadi responden pada penelitian ini berjumlah 99,813 yang dibulatkan menjadi 100 orang, hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan hasil pengujian yang baik. Perhitungan dengan rumus Slovin ditunjukkan pada persamaan berikut:

$$n = \frac{53.609}{1 + 53.609(0,1)^2} \quad (1)$$

$$n = 99,813$$

Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, penulis menyebarkan kuesioner melalui *Google Form* kepada 100 responden yang sesuai dengan karakteristik pada penelitian ini.

Pernyataan-pernyataan pada kuesioner penelitian diukur berdasarkan indikator-indikator tiap variabel. Untuk mengukur pernyataan tersebut, digunakan skala *Likert* yang disusun dalam bentuk kuesioner dengan pilihan jawaban: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (RG), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Setiap jawaban akan diberi nilai bobot berdasarkan rentang skor 1 sampai dengan 5.

Instrumen Penelitian

1. Instrumen Variabel Pelayanan Penumpang

Instrumen pelayanan penumpang berupa pernyataan dengan 5 pilihan jawaban yang berupa skala yang mempunyai nilai bobot dari rentang 1 sampai dengan 5. Jumlah pernyataan sebanyak 9 butir yang mengacu pada indikator-indikator variabel, sebagai berikut:

- Petugas berpenampilan rapi dan baik
- Petugas customer service berada di lokasi jika dibutuhkan
- Petugas berada dilokasi untuk menindak lanjuti keluhan
- Petugas menanggapi keluhan dengan tanggap
- Petugas bersikap professional saat bertugas
- Petugas mampu memberikan informasi yang jelas kepada penumpang
- Petugas menunjukkan perhatian atas permasalahan yang diterima penumpang
- Petugas bersikap sopan kepada penumpang
- Petugas berinisiatif menolong penumpang

2. Instrumen Variabel Fasilitas Digital

Instrumen fasilitas digital berupa pernyataan dengan 5 pilihan jawaban yang berupa skala yang mempunyai nilai bobot dari rentang 1 sampai dengan 5. Jumlah pernyataan sebanyak 9 butir yang mengacu pada indikator-indikator variabel, sebagai berikut:

- Fasilitas digital dapat dengan jelas digunakan oleh penumpang
- Informasi yang terdapat pada layar informasi penerbangan mudah dipahami
- Tablet survey toilet dapat digunakan dengan mudah
- Fasilitas digital berada di area yang mudah dilihat serta dijangkau penumpang normal maupun disabilitas
- Fasilitas digital terletak strategis
- Layar peta/map digital terletak dilokasi yang mudah dijangkau
- Informasi yang terdapat dalam fasilitas digital dengan jelas dipahami oleh penumpang
- Fasilitas digital mampu dipahami serta digunakan dengan mudah oleh penumpang
- Tulisan yang berada pada tanda pengarah lokasi dapat dengan jelas dipahami

3. Instrumen Variabel Kepuasan Penumpang

Instrumen fasilitas digital berupa pernyataan dengan 5 pilihan jawaban yang berupa skala yang mempunyai nilai bobot dari rentang 1 sampai dengan 5. Jumlah pernyataan sebanyak 9 butir yang mengacu pada indikator-indikator variabel, sebagai berikut:

- Petugas selalu menjawab pertanyaan penumpang dengan tepat
- Petugas memberikan informasi yang jelas dan sesuai kepada penumpang
- Informasi yang diberikan kepada penumpang tepat
- Penjagaan keamanan di Bandara Internasional kwalanamu sesuai dengan standar internasional
- Penumpang merasa aman di dalam Bandara Internasional Kwalanamu
- Petugas dapat menyelesaikan permasalahan terkait keamanan penumpang di Bandara Internasional Kwalanamu
- Petugas bersikap ramah dan memberikan senyuman kepada penumpang
- Penumpang mempunyai rasa percaya serta aman terhadap jasa perusahaan
- Petugas memiliki etika saat bertemu penumpang

Analisis Data

1. Uji Statistik (Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen)

Uji Validitas menyatakan bahwa instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2017).

Dalam penelitian ini, untuk menganalisis validitas instrumen digunakan teknik statistik korelasi dengan rumus Korelasi Product Moment.

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

Keterangan :

- Rxy = Koefisien validitas skor butir pernyataan
X = Skor butir soal tertentu untuk setiap responden
Y = Skor total (seluruh soal) untuk setiap responden
n = banyaknya responden

- ΣX = Jumlah skor tiap item yang diperoleh responden dan uji coba
- ΣY = Jumlah skor total item dari keseluruhan responden

Uji Reliabilitas menyatakan bahwa instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017).

Uji reliabilitas yang digunakan adalah teknik *alpha cronbach*, dimana suatu instrumen dapat dikatakan reliabel bila memiliki koefisien reliabel atau alpha > 0,6. Pengujian reliabel menggunakan program lunak IBM SPSS.

dengan rumus:

$$r_{ii} = \left(\frac{n}{n-1}\right) \left(1 - \frac{n \sum \sigma_i^2}{\sigma^2}\right) \quad (3)$$

Keterangan:

- r_{ii} = Reliabilitas
- n = Jumlah item yang valid
- σ_i^2 = Jumlah varian skor tiap-tiap item
- σ^2 = Varian total

2. Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2017) regresi sederhana adalah hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen, dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + bX \quad (4)$$

Keterangan:

- Y = Nilai yang diprediksikan
- a = Konstanta atau bila harga $X = 0$
- b = Koefisien regresi
- X = Nilai variabel independen

Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2017) analisis regresi linear berganda dapat digunakan oleh peneliti untuk meramalkan bagaimana keadaan

variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda digunakan bila jumlah variabel independen dua atau lebih.

Peneliti menggunakan persamaan linear berganda karena variabel independen dalam penelitian ini berjumlah dua, dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 \quad (5)$$

Keterangan:

- Y = Variabel kepuasan penumpang
- X_1 = Variabel pelayanan penumpang
- X_2 = Variabel fasilitas digital
- a = Koefisien konstanta
- b_1, b_2 = Koefisien regresi variabel independen

Analisis Korelasi Berganda

Menurut Sugiyono, (2017) analisis korelasi berganda digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen secara bersama-sama. Koefisien tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$R^2_{yx_1x_2} = \sqrt{\frac{r^2_{yx_1} + r^2_{yx_2} - 2r_{yx_1}r_{yx_2} + r_{x_1x_2}}{1 - r^2_{x_1x_2}}} \quad (6)$$

Keterangan:

- $R^2_{yx_1x_2}$ = Korelasi antara variabel X_1 dan X_2 secara bersamaan dengan variabel Y
- r_{yx_1} = Korelasi antara X_1 dengan Y
- r_{yx_2} = Korelasi antara X_2 dengan Y
- $r_{x_1x_2}$ = Korelasi antara X_1 dengan X_2

Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah kemampuan variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Semakin besar koefisien determinasi maka akan semakin baik kemampuan independen mempengaruhi dependen. Untuk melihat pengaruh tersebut dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$KD1 = (R_{x1y})^2 \times 100\%$$

$$KD2 = (R_{x2y})^2 \times 100\%$$

$$KD3 = (R_{x1x2y}) \times 100\% \quad (7)$$

Keterangan:

KD = Nilai Koefisien Determinasi

R = Nilai Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi Parsial

Korelasi parsial digunakan untuk analisis atau hipotesis untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel independen dengan dependen, dimana salah satu variabel independennya dikendalikan (dibuat tetap). Atau bisa dibalang besarnya X1 terhadap Y yang dikontrol X2, dan pengaruh X2 terhadap Y dikontrol X1 dengan membandingkan dengan angka korelasi antara X1 terhadap Y dan X2 terhadap Y.

Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen yaitu pelayanan penumpang dan fasilitas digital secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependen yaitu kepuasan penumpang. Langkah-langkah pengujian menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (8)$$

Keterangan:

t = Nilai uji t

n = Jumlah sampel

r = Korelasi

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu pelayanan penumpang dan fasilitas digital secara simultan mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan penumpang. Dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/(k-1)}{(1-R^2)(n-k-1)} \quad (9)$$

Keterangan:

F = Nilai F yang dihitung

R = Nilai koefisien korelasi ganda

K = Jumlah variabel independen

N = Jumlah sampel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, karakteristik responden dibagi berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan sebagai berikut:

- Jenis Kelamin yaitu Pria sebanyak 42% dan Wanita sebanyak 58%
- Usia yaitu dibawah 30 Tahun sebanyak 81% dan 30-39 Tahun sebanyak 19%
- Pendidikan Terakhir yaitu SMP sebanyak 5%, SMA atau sederajat sebanyak 49%, dan Sarjana sebanyak 46%
- Pekerjaan yaitu Pegawai Negeri sebanyak 8%, Pegawai Swasta sebanyak 13%, Wiraswasta sebanyak 16%, dan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 63%

Analisis Uji Instrumen

Dalam Penelitian ini, instrumen dilakukan dengan menguji validitas dan uji reliabilitas terhadap pernyataan kuesioner menggunakan aplikasi SPSS 25. Berdasarkan hasil analisis, seluruh pernyataan kuesioner dinyatakan valid dan reliabel karena hasil seluruh pernyataan lebih besar daripada $R_{tabel} = 0,165$.

Dalam analisis data seluruh pernyataan kuesioner, Persentase bobot terbesar yang dipilih oleh responden dari kelima skala yaitu skala 4 (setuju) sebesar 46,8% yang berarti bahwa pelayanan dan fasilitas digital di Bandar Udara Internasional Kualanamu telah berjalan dengan baik, Dimana pernyataan dengan bobot tertinggi ada pada pernyataan nomer 19 yaitu "Petugas selalu menjawab pertanyaan penumpang dengan tepat" yang berarti penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas bandar udara, sedangkan pernyataan dengan bobot terendah ada pada pernyataan nomer 15 yaitu "Layar peta/map digital terletak dilokasi yang mudah dijangkau" yang berarti fasilitas *map digital* belum terletak strategis sehingga penumpang bisa menggunakannya.

Analisis Uji Hipotesis

1. Analisis Variabel Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang.

Tabel 1. Hasil uji hipotesis variabel x1 dan Y

Model	B	R	R		Sig.
			Square	t	
(Constant)	4,566	0,856	0,732	2,309	0,023
Pelayanan	0,875			16,368	0,000

Sumber: Data diolah penulis menggunakan SPSS.

Berdasarkan hasil kuesioner (Tabel 1), pengujian hipotesis variabel fasilitas digital terhadap kepuasan penumpang diperoleh (a) regresi linear sederhana, menunjukkan $Y = 8,939 + 0,752X_2$, persamaan regresi linear sederhana tersebut mengandung arti bahwa setiap kenaikan 1 unit nilai pada variabel X_2 (Fasilitas Digital) sebesar 0,752 maka akan diikuti meningkatnya Y (Kepuasan Penumpang) sebesar 8,939, (b) pada koefisien korelasi sederhana (r), diperoleh angka sebesar 0,827 menyatakan bahwa kedua variabel tersebut memiliki tingkat hubungan sangat kuat dan linier positif sesuai dengan tabel tingkat korelasi dan kekuatan hubungan. (c) pada Koefisien Determinasi (r^2), diperoleh R^2 sebesar 0,648 yang berarti variabel independen menjelaskan sebesar 64,8% terhadap variabel dependen, sedangkan sisanya 35,2% dijelaskan oleh variabel lain, dan (d) pada Uji t, dapat diketahui $t_{hitung} 14,568 > t_{tabel} 1,290$ dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,1 sehingga $H_0 =$ ditolak dan $H_a =$ diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X_2 dan Y .

2. Analisis Variabel Fasilitas Digital Terhadap Kepuasan Penumpang.

Tabel 2. Hasil uji hipotesis X_2 dan Y

Model	B	R	R		Sig.
			Square	t	
(Constant)	8,939	0,827	0,684	4,647	0,000
Fasilitas Digital	0,752			14,568	0,000

Sumber: Data diolah penulis menggunakan SPSS.

Berdasarkan hasil kuesioner (Tabel 2), pengujian hipotesis variabel fasilitas digital

terhadap kepuasan penumpang diperoleh (a) Regresi linear sederhana menunjukkan $Y = 8,939 + 0,752X_2$, persamaan regresi linear sederhana tersebut mengandung arti bahwa setiap kenaikan 1 unit nilai pada variabel X_2 (Fasilitas Digital) sebesar 0,752 maka akan diikuti meningkatnya Y (Kepuasan Penumpang) sebesar 8,939, (b) Pada koefisien korelasi sederhana (r), diperoleh angka sebesar 0,827 menyatakan bahwa kedua variabel tersebut memiliki tingkat hubungan sangat kuat dan linier positif sesuai dengan tabel tingkat korelasi dan kekuatan hubungan, (c) Pada Koefisien Determinasi (r^2), diperoleh R^2 sebesar 0,648 yang berarti variabel independen menjelaskan sebesar 64,8% terhadap variabel dependen, sedangkan sisanya 35,2% dijelaskan oleh variabel lain, dan (d) Pada Uji t, dapat diketahui $t_{hitung} 14,568 > t_{tabel} 1,290$ dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,1 sehingga $H_0 =$ ditolak dan $H_a =$ diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X_2 dan Y .

3. Analisis Variabel Pelayanan dan Fasilitas Digital terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hasil kuesioner (Tabel 3), pengujian hipotesis variabel pelayanan penumpang dan fasilitas digital terhadap kepuasan penumpang diperoleh (a) Regresi Linear Berganda menunjukkan $Y = 3,868 + 0,559 X_1 + 0,333 X_2$ yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 unit skor pada Variabel X_1 sebesar 0,559 maka diikuti meningkatnya Y sebesar 3,868 dengan asumsi bahwa Variabel X_2 dalam kondisi tetap, kemudian setiap terjadi kenaikan 1 unit skor untuk variabel X_2 sebesar

Tabel 3. Hasil uji hipotesis $X_1 X_2$ dan Y

Model	B	R	R		Sig.
			Square	F	
(Constant)	3,868	0,878	0,771	163,314	0,039
Pelayanan	0,559				0,000
Fasilitas Digital	0,333				0,000

Sumber: Data diolah penulis menggunakan SPSS.

0,333 akan diikuti meningkatnya Y sebesar 3,868 dengan asumsi bahwa Variabel X_1 dalam keadaan tetap, (b) Pada Koefisien Korelasi Berganda diketahui koefisien korelasi (r) sebesar 0,878 yang menyatakan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang sangat kuat dan signifikan, (c) Pada Koefisien Determinasi diketahui koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,771 yang berarti dapat menjelaskan 77,1% terhadap variabel dependen yaitu (Distribusi) sedangkan sisanya 22,9% dijelaskan oleh variabel lain, dan (d) Pada Uji F, dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($163,314 > 2,36$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel Pelayanan Penumpang (X_1) dan Fasilitas Digital (X_2) secara simultan terdapat hubungan yang positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y).

KESIMPULAN

Hasil penelitian di PT Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Kualanamu menunjukkan bahwa pada Variabel Pelayanan, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Pelayanan Penumpang (X_1) terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) sebesar 0,856 menunjukkan pengaruh yang sangat kuat.

Pada variabel Fasilitas Digital terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Fasilitas Digital (X_2) terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,827 yang menunjukkan pengaruh yang sangat kuat.

Pada pengujian dengan regresi linier berganda didapatkan $R = 0,878$ yang berarti mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan positif. Hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan besarnya kontribusi pengaruh pelayanan penumpang dan fasilitas digital terhadap kepuasan penumpang adalah 77,1%, sedangkan sisanya 22,9% merupakan pengaruh dari variabel yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel pelayanan penumpang (X_1) dan fasilitas digital (X_2) terhadap kepuasan penumpang (Y) yang

ditunjukkan dengan signifikansi hasil uji F dibawah 0,1.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak Bayuh Iswanto sebagai Executive General Manager PT Angkasa Pura II cabang Kualanamu dan juga jajaran karyawan pada divisi *Airport Operations*.

DAFTAR PUSTAKA

- Frisdiantara, C., & Graha, A. (2013). Pengaruh Dimensi Pelayanan dan Dimensi Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Kanjuruhan Malang. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 9.
<https://doi.org/10.21067/jem.v9i2.201>
- Hefyansyah, A., Siahaan, L. D., & Sihombing, S. (2020). *Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak Performance Services in Merak Integrated*. 07(01), 77–86.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardoko, A. (2015). Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Maskapai Penerbangan PT . Lion Air Rute Mamuju. *Warta Ardhia: Jurnal Perhubungan Udara* 41(1), 19-28. doi:<http://dx.doi.org/10.25104/wa.v41i1.141.19-28>.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan "Citizen's Charter" dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sihombing, S., & Muljadi, A. (2014). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (26th ed.). Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa : prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yuliana, D. (2014). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Kinerja Penanganan Bagasi pada Maskapai Penerbangan PT. X di Bandara Husein Sastranegara-Bandung. *Warta Ardhia: Jurnal Perhubungan Udara* 40(4), 235-250.

doi:<http://dx.doi.org/10.25104/wa.v40i4.251.235-250>.

Yuliana, D. (2017). The Influence of Facility , Service and Accessibility Information on Passenger Satisfaction Level at

Husein Sastranegara Airport-Bandung. *Warta Ardha: Jurnal Perhubungan Udara*, 43(1), 27-42. doi:<http://dx.doi.org/10.25104/wa.v43i1.235.27-42>.