



# Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara

Immanuel Napitupulu<sup>1\*</sup>, Hendra Bahtiar Aptakusuma<sup>2</sup>, Kardi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Operasi Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug

<sup>1</sup>[immanuelkristian16@gmail.com](mailto:immanuelkristian16@gmail.com), <sup>2</sup>[bahtairhendra4@gmail.com](mailto:bahtairhendra4@gmail.com), <sup>3</sup>[kardi\\_wonogiri@yahoo.com](mailto:kardi_wonogiri@yahoo.com)

## Abstract

Penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di bandar udara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kepuasan penumpang, sedangkan kekurangan fasilitas dan kualitas pelayanan yang buruk dapat mengurangi kepuasan mereka. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode literatur dan mengumpulkan data melalui google scholar yang membahas tentang fasilitas dan kualitas layanan yang ada di bandar udara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan penumpang, di mana penumpang merasa lebih puas ketika fasilitas yang tersedia di bandara lengkap dan dalam kondisi baik. Selain itu, kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan penumpang, terutama dalam hal kecepatan layanan, keramahan staf, dan ketepatan informasi yang diberikan. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi bandar udara dan perusahaan transportasi lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang mereka tawarkan, serta meningkatkan kepuasan penumpang yang mereka layani.

**Kata Kunci :** Kepuasan Penumpang, Fasilitas, dan Kualitas Layanan

## PENDAHULUAN

Penggunaan bandar udara sebagai moda transportasi telah menjadi bagian esensial dari kehidupan masyarakat saat ini. Bandar udara berfungsi bukan hanya sebagai pusat perpindahan penumpang dan barang, tetapi juga sebagai pintu gerbang utama bagi negara dalam era globalisasi. Keberadaan bandar udara yang efisien dan berkualitas menjadi pilar penting dalam mendukung perkembangan ekonomi, pariwisata, dan hubungan internasional. Oleh karena itu, kualitas layanan dan fasilitas yang disediakan oleh bandar udara sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan penumpang.

Kepuasan penumpang di bandar udara dipengaruhi oleh banyak faktor, tidak hanya kecepatan dan ketepatan jadwal penerbangan. Faktor-faktor lain seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, pelayanan informasi, keamanan, dan keramahan staf juga berperan penting. Pengalaman penumpang di bandar udara mencakup berbagai tahapan, mulai dari proses check-in, pemeriksaan keamanan, hingga boarding dan pengambilan bagasi. Setiap tahap ini dapat mempengaruhi kesan keseluruhan penumpang terhadap bandar udara tersebut.

Tingkat kepuasan penumpang yang tinggi memiliki dampak luas bagi bandar udara. Pertama, kepuasan tinggi dapat meningkatkan kesadaran dan loyalitas penumpang terhadap bandar udara. Penumpang yang puas cenderung memilih bandar udara yang sama untuk penerbangan berikutnya dan mungkin merekomendasikan bandar udara tersebut kepada orang lain. Kedua, kepuasan penumpang yang tinggi juga dapat meningkatkan reputasi bandar udara. Bandar udara dengan reputasi baik cenderung menarik lebih banyak maskapai penerbangan dan penumpang dari berbagai negara, yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan dan memperkuat daya saing bandar udara dalam industri transportasi.

Sebaliknya, kekurangan fasilitas dan kualitas pelayanan yang buruk dapat berdampak negatif pada kepuasan penumpang. Penumpang yang tidak puas cenderung mengajukan keluhan dan kritik yang dapat merusak reputasi bandar udara. Selain itu, ketidakpuasan penumpang juga dapat mempengaruhi keselamatan dan efisiensi operasional bandar udara. Misalnya, antrean panjang di pemeriksaan keamanan atau check-in dapat menyebabkan penumpang ketinggalan penerbangan, sementara kurangnya informasi yang jelas dapat membuat penumpang merasa kebingungan dan stres.

Banyak bandar udara di seluruh dunia masih menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada penumpang. Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap masalah ini antara lain kurangnya personal yang terlatih, fasilitas pendukung yang tidak memadai, dan kurangnya perhatian terhadap umpan balik dari penumpang. Selain itu, infrastruktur yang terbatas dan meningkatnya volume penumpang juga dapat memperburuk situasi. Kondisi ini tidak hanya menurunkan kualitas pelayanan tetapi juga dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya insiden yang tidak diinginkan, seperti kesalahan penanganan bagasi atau keterlambatan penerbangan.

Untuk mengatasi masalah tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan penumpang, diperlukan upaya yang sistematis dan berkelanjutan. Salah satu langkah penting adalah melakukan analisis mendalam terhadap pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang. Hasil dari analisis ini dapat digunakan untuk

mengembangkan strategi yang efektif, seperti peningkatan pelatihan staf, pembaruan fasilitas, dan implementasi teknologi baru untuk mempercepat proses layanan.

### **Kepuasan Penumpang**

Kepuasan penumpang merupakan suatu kondisi yang menggambarkan terpenuhinya bahkan melampaui harapan penumpang terhadap pelayanan atau produk atau jasa yang diberikan oleh pihak manajemen/produsen/pengusaha (Hefyansyah, Siahaan dan Sihombing, 2020). Ukuran atau indikator yang mengukur kepuasan penumpang adalah (a) kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani penumpang, yang sekurang-kurangnya sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan, (b) ketelitian, kecepatan tanpa ketelitian dalam bekerja tidak ada artinya. untuk menjamin kepuasan penumpang, (c) keselamatan, pada saat melayani penumpang, suatu produk diinginkan atau menimbulkan rasa aman pada saat menggunakan jasa, (d) keramah-tamahan, sikap sopan dan ramah diperlukan perusahaan pada saat melayani penumpang, dan (e) kenyamanan, rasa nyaman muncul ketika penumpang merasa diterima dan tidak ada paksaan dalam pelayanan yang ditawarkan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2011).

Kepuasan penumpang adalah perasaan bahagia yang dialami penumpang atau sebaliknya yang terjadi ketika kinerja suatu produk dibandingkan dengan harapan penumpang. (Kotler, 2010). Metrik atau indikator kepuasan penumpang adalah (a) kesesuaian dengan harapan, yaitu. kepuasan tidak diukur secara langsung, tetapi disimpulkan dari kesesuaian atau perbedaan antara harapan penumpang dan kinerja sebenarnya perusahaan. (b) Niat untuk berkunjung kembali, yaitu. kepuasan penumpang, diukur dengan menanyakan apakah penumpang ingin membeli atau menggunakan jasa perusahaan lagi. (c) Kesediaan untuk merekomendasikan, yaitu. kepuasan pelanggan, diukur dengan menanyakan apakah wisatawan merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain, seperti keluarga, teman dan orang lain (Indrasari, 2019).

Kepuasan penumpang adalah perasaan senang atau kecewa yang terjadi ketika kinerja (atau hasil) yang dirasakan suatu produk dibandingkan dengan harapan seseorang (Oliver dan Diana, 2015). Ukuran atau indikator kepuasan penumpang adalah (a) keandalan yang mengacu pada kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang tepat pada kali pertama tanpa kesalahan dan menyampaikan pelayanan pada waktu yang disepakati, (b) daya tanggap yang mengacu pada kemauan. dan kemampuan. . karyawan melayani pelanggan dan menjawab pertanyaan serta menginformasikan tentang pemberian pelayanan kemudian segera memberikan pelayanan, (c) jaminan (garansi), yaitu perilaku karyawan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi pelanggannya, jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu sopan dan mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menghadapi pertanyaan atau masalah setiap pelanggan, (d) empati berarti perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan terbaik pelanggan. kepada pelanggannya dan menawarkan perhatian dan kenyamanan pribadi kepada pelanggan, e) demonstrasi secara langsung (nyata) mengenai daya tarik fasilitas fisik, peralatan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan para karyawan, yang mempengaruhi ukuran atau indikator kepuasan penumpang. (Parasuraman, A., Zeithm, A, & L., 1985).

Kepuasan sudah banyak di teliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Endarwita, 2013), (Widjaja, 2015) dan (Priansa, 2017).

### **Fasilitas**

Fasilitas adalah objek penunjang dalam meningkatkan kepuasan konsumen, dengan fasilitas pendukung konsumen dapat merasa nyaman. Jika fasilitas yang disediakan memenuhi syarat, maka konsumen merasa sangat puas (Oetama, 2017). Dimensi atau indikator fasilitas adalah aspek pertimbangan/ perencanaan spasial, seperti proporsi, kenyamanan dan lainnya yang dipertimbangkan, digabungkan dan dikembangkan untuk memberikan reaksi intelektual dan emosional pengguna atau orang yang melihat ataupun menggunakannya. Tata ruang yang mencakup internal dan arsitektur, misalnya penempatan perabot dan peralatan di ruang pembangunan, desain dan aliran sirkulasi serta perlengkapan lainnya dan mebel serta mebel lainnya berfungsi sebagai sarana yang ditawarkan oleh kenyamanan, seperti layar atau sebagai struktur pendukung untuk pelayanan pengguna. Unsur-unsur pendukung lainnya, seperti: toilet, wifi, tempat lokasi makan dan minum dan lain sebagainya. (Tjiptono, 2011).

Fasilitas adalah prasarana atau sarana yang digunakan untuk melakukan atau memfasilitasi sesuatu. Fasilitas juga bisa dianggap sebagai alat. Fasilitas biasanya mengacu pada implementasi infrastruktur umum yang terdapat dalam suatu bisnis atau organisasi (Frisdiantara dan Graha, 2013). Dimensi atau indikator fasilitas adalah (a) penilaian atau desain spasial, artinya aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain dipertimbangkan, dipadukan, dan dikembangkan sedemikian rupa sehingga membangkitkan respons intelektual atau emosional dari pengguna atau pengguna orang yang melihatnya, (b) desain ruang, yang berarti unsur ini meliputi desain interior dan arsitektural, seperti penempatan perabot dan peralatan dalam ruang, desain sirkuit, dan lain-lain, (c) peralatan/perabotan yang berfungsi sebagai pemberi kenyamanan, sebagai layar atau prasarana penunjang penggunaan barang pelanggan, (d) pencahayaan dan skema warna, pencahayaan dan warna adalah warna ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai dengan aktivitas dan suasana ruangan, digunakan untuk meningkatkan efisiensi, menciptakan suasana santai kesan dan mengurangi kecelakaan, (e) pesan yang disampaikan secara grafis yang merupakan aspek penting dan terkait dari elemen ini, yaitu tampilan visual, penataan, pilihan bentuk ruangan, pilihan warna, pencahayaan dan pilihan bentuk simbol atau tanda yang akan digunakan, spesifik tujuan dan (f) unsur pendukung, artinya ruang utama tidak lengkap tanpa ruang pendukung lainnya, seperti tempat ibadah, toilet, tempat parkir, tenant, mendengarkan musik atau menonton TV, area internet tempat tingkat keamanannya. selalu diperhatikan (Tjiptono, 2014).

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai dalam suatu tujuan (Zakiah Deradjat, 2012). Dimensi atau indikator fasilitas adalah seperti perencanaan ruangan yang mencakup perencanaan interior dan arsitektur, tata cahaya dan warna hal ini dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan, dan yang terakhir adalah perlengkapan dan peralatan yang berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai panjangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jalan barang para pelanggan (Tjiptono, 2011).

Fasilitas sudah banyak di teliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Suharsimi Arikunto, 2013), (Tjiptono, 2015), dan (Aji, 2011).

### **Kualitas Layanan**

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengelolaan keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Wickof, 2005). Dimensi atau indikator kualitas layanan adalah (a) bukti nyata atau fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kinerja bangunan fisik dan infrastruktur perusahaan, serta kondisi lingkungan sekitar merupakan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), peralatan dan perkakas yang digunakan (teknologi), penampilan pegawai. (b) keandalan, yang berarti kemampuan Perusahaan untuk menyediakan layanan secara akurat dan andal seperti yang dijanjikan. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama dan bebas kesalahan bagi semua pelanggan, sikap pengertian dan ketelitian yang tinggi. (c) Tanggung jawab atau liabilitas, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan mereka layanan yang cepat dan akurat dengan informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan. (d) jaminan atau kepastian atau kepastian, yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, keandalan, keselamatan, kompetensi dan kesopanan. (e) empati, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan, berusaha memahami keinginan konsumen. Perusahaan diharapkan memahami dan mengenal pelanggannya, memahami kebutuhan khusus pelanggan, dan jam kerja yang menyenangkan bagi pelanggan (Parasuraman, 1998).

Kualitas layanan adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen, dan kualitas juga berarti kepuasan pelanggan seutuhnya (Nasution M.N, 2008). Dimensi atau indikator kualitas layanan adalah (a) upaya untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, (b) mencakup produk, pekerjaan, proses dan lingkungan, (c) merupakan kondisi yang terus berubah, keunggulan produk jasa bergantung pada keunikan. dan kualitas yang ditunjukkan oleh layanan, apakah memenuhi harapan dan keinginan (Sitti Subekti, 2013)

Kualitas layanan adalah kinerja suatu organisasi atau perusahaan yang menyediakan layanan, yang tujuannya adalah untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan dan karyawan. (Kasmir, 2017) Dimensi atau indikator kualitas layanan adalah (a) keandalan yang mengacu pada kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang tepat tanpa kegagalan dan memberikan layanan dalam waktu yang disepakati, (b) daya tanggap, terkait dengan layanan yang diberikan. kemauan dan kemampuan pegawai dalam melayani pelanggan dan menanggapi pertanyaan serta menginformasikan kepada mereka tentang pemberian pelayanan dan kemudian memberikan pelayanan tersebut dengan cepat, (c) jaminan (garansi), yaitu perilaku pegawai yang mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan perusahaan dan perusahaan mampu menciptakan rasa aman pada pelanggannya, keduanya menjamin bahwa karyawan selalu sopan dan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memecahkan pertanyaan atau masalah setiap pelanggan, (d) empati berarti bahwa pelanggan perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak atas nama keuntungan pelanggan, serta perhatian pribadi kepada pelanggan dan jam kerja yang nyaman, (e) bukti langsung (nyata) dari daya tarik tempat fisik, peralatan dan bahan yang digunakan dalam perusahaan dan penampilan karyawan (Parasuraman, A., Zeithm, A, & L., 1985).

Kualitas layanan sudah banyak di teliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Tjiptono, 2012), (Tjiptono, 2016) dan (Fodness dan Murray, 2007).

## **METODE**

Metode penulisan artikel ilmiah ini adalah dengan metode kualitatif dan kajian pustaka (library research). Mengkaji teori dan hubungan atau pengaruh antar variabel dari buku-buku dan jurnal baik secara off line di perpustakaan dan secara online yang bersumber dari Mendeley, Scholar Google dan media online lainnya.

Dengan menggunakan metode kualitatif, penulis dapat menggali wawasan yang mendalam terkait dengan topik yang diteliti. Salah satu alasan utama untuk melakukan penelitian kualitatif yaitu bahwa penelitian tersebut bersifat eksploratif, (Ali & Limakrisna, 2013). Kajian pustaka yang dilakukan secara menyeluruh memungkinkan penulis untuk mengeksplorasi berbagai sudut pandang dan pendekatan yang ada dalam literatur ilmiah. Melalui metode kuantitatif penulis dapat memperjelas pemahaman mengenai konsep-konsep yang menjadi dasar dari penelitian serta memperkuat argumentasi dengan merujuk pada penelitian-penelitian terkait yang telah dilakukan sebelumnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Kajian teori dan penelitian terdahulu yang relevan maka pembahasan artikel literature review ini dalam konsentrasi Kepuasan Penumpang adalah:

### 1. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang

Fasilitas mempengaruhi kepuasan penumpang ketika dimensi atau indikator fasilitas, (a) pertimbangan atau desain spasial, yang berarti aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan sebagainya dipertimbangkan, digabungkan dan dikembangkan untuk membangkitkan respons intelektual dan emosional dari pengguna atau orang yang melihatnya, (b) desain tata ruang, yang berarti unsur ini mencakup desain interior dan arsitektur, seperti penataan perabot dan perlengkapan dalam suatu ruangan, desain sirkulasi, dan lain-lain, (c) perlengkapan/furnitur yang berfungsi sebagai tampilan sebagai sarana untuk memberikan kenyamanan, atau barang pelanggan seperti infrastruktur pendukung penggunaan, d) solusi pencahayaan dan warna, solusi pencahayaan dan warna - warna ruangan dan solusi pencahayaan sesuai dengan sifat aktivitas di dalam ruangan dan suasana dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan santai dan mengurangi kecelakaan, (e) menyampaikan pesan-pesan yang ada di dalamnya secara grafis dengan aspek-aspek penting dan saling terkait dalam elemen tersebut yaitu tampilan visual, penataan, pemilihan. bentuk ruangan, pemilihan warna, pencahayaan dan bentuk simbol atau tanda yang digunakan untuk tujuan tertentu dan (f) unsur pendukung, artinya keberadaan fasilitas utama tidak lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya, misalnya: tempat sholat, toilet, tempat parkir, tempat penyewaan, mendengarkan musik atau menonton TV, tempat internet. Selalu memperhatikan tingkat keamanan yang mempengaruhi ukuran atau indikator kepuasan penumpang, (a) harapan, Kepuasan tidak diukur secara langsung, namun disimpulkan dari kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan penumpang dengan kinerja perusahaan sebenarnya. (b) Niat untuk berkunjung kembali, yaitu. kepuasan penumpang, diukur dengan menanyakan apakah penumpang ingin membeli atau menggunakan jasa perusahaan lagi. (c) Keinginan, yaitu. kepuasan pelanggan, diukur dengan menanyakan apakah wisatawan akan merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain, seperti keluarga, teman dan lain-lain. (Tjiptono, 2014) dan (Indrasari, 2019).

Untuk meningkatkan kepuasan penumpang dalam memperhatikan fasilitas, pihak manajemen harus memastikan tempat yang bersih, nyaman dan terawat, ini sangat penting. Ini termasuk toilet, ruang tunggu, area tempat duduk dan ruang publik lainnya. Selain itu, penting untuk menjamin ketersediaan informasi yang jelas dan mudah diakses, (Kotler, P. dan Keller, K.L., 2016)

Fasilitas mempengaruhi kepuasan penumpang, jika pelanggan/konsumen melihat fasilitas dengan baik maka dapat meningkatkan kualitas . dari keseluruhan pengalaman dan kepuasan penumpang (Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. dan Gremler, D. D., 2018)

Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Vini Adeline, 2018), (Roro Puspita, 2019), dan (Boni Arionasti, 2018).

### 2. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang apabila dimensi atau indikator kualitas pelayanan, (a) keandalan mengacu pada kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat pada kali pertama tanpa kegagalan dan memberikan pelayanan tepat waktu, (b) daya tanggap throughput yang mengacu pada kemauan dan kemampuan pegawai untuk melayani pelanggan dan menanggapi pertanyaan serta menginformasikan tentang pemberian layanan dan kemudian memberikan layanan tanpa penundaan, (c) jaminan, yaitu. perilaku para karyawan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan perasaan keselamatan bagi pelanggannya, jaminan juga berarti bahwa karyawannya selalu bersikap sopan dan mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan masing-masing untuk memecahkan pertanyaan atau masalah pelanggan, (d) empati berarti perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak sesuai kebutuhan mereka. kepentingan terbaik, perhatian pelanggan dan jam buka yang nyaman, (e) bukti langsung (nyata) mengenai daya tarik lokasi fisik, peralatan dan material perusahaan, serta penampilan karyawan yang terpengaruh oleh tindakan atau indikator tersebut. kepuasan penumpang, (a) sesuai dengan harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung, tetapi disimpulkan dari kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan penumpang dan kinerja sebenarnya perusahaan. (b) Niat untuk berkunjung kembali, yaitu. kepuasan penumpang, diukur dengan menanyakan apakah penumpang ingin membeli atau menggunakan jasa perusahaan lagi. (c) Keinginan, yaitu. kepuasan pelanggan, diukur dengan menanyakan apakah wisatawan merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain seperti keluarga, teman dan orang lain (Parasuraman, A., Zeithaml, A & L., 1985) dan (Indrasari, 2019).

Untuk meningkatkan kepuasan penumpang dengan tetap memperhatikan kualitas pelayanan, manajemen harus melaksanakan pelatihan dan pengembangan staf secara berkesinambungan dimana staf yang terlatih dapat memberikan pelayanan yang ramah, efisien dan responsif (Lovelock, C., & Wirtz, J. , 2016)

Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, apabila pelanggan/konsumen mempersepsikan kualitas pelayanan dengan baik maka dapat meningkatkan kualitas kepuasan penumpang secara keseluruhan (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. dan Berry, L. L., 1988)

Kualitas layanan berpengaruh kepuasan penumpang, hal ini sesuai dengan penelitian berikut: (Ajna Ariani Noor, M.Sc dan Tomy Andrianto, SST., MM.Par, 2013), (Astuteryantip Tri Lustyana dan Adinda Viola Salsabila, 2020) dan (Dina Yuliana, 2017).

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas layanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan penumpang di bandara. Hasil dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

### 1. Pengaruh Fasilitas:

- Kelengkapan Fasilitas: Fasilitas yang memadai dan dalam kondisi baik dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan penumpang. Kelengkapan fasilitas seperti area tunggu yang nyaman, toilet yang bersih, koneksi Wi-Fi, restoran, dan area belanja memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi penumpang.
- Pemeliharaan dan Kebersihan: Penumpang merasa lebih puas ketika fasilitas di bandara lengkap dan terjaga dengan baik. Pemeliharaan rutin dan kebersihan yang baik menciptakan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan, yang penting untuk kenyamanan penumpang selama menunggu penerbangan.
- Aksesibilitas dan Kenyamanan: Fasilitas yang mudah diakses oleh semua penumpang, termasuk penyandang disabilitas, dan area istirahat yang nyaman dapat mengurangi stres dan meningkatkan kepuasan. Penumpang yang merasa diperhatikan dan didukung oleh infrastruktur yang baik cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif.

### 2. Pengaruh Kualitas Layanan:

- Kecepatan dan Efisiensi Layanan: Kualitas layanan yang baik, termasuk kecepatan layanan, keramahan staf, dan ketepatan informasi, memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Pelayanan yang efisien dalam proses check-in, pemeriksaan keamanan, dan penanganan bagasi dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan pengalaman keseluruhan penumpang.
- Keramahan dan Profesionalisme Staf: Staf yang ramah, sopan, dan profesional sangat berpengaruh dalam menciptakan pengalaman positif bagi penumpang. Interaksi yang positif dengan staf bandara dapat meningkatkan perasaan dihargai dan diperhatikan, yang berkontribusi pada kepuasan keseluruhan.
- Ketepatan dan Kejelasan Informasi: Informasi yang tepat mengenai jadwal penerbangan, perubahan gerbang, dan pengumuman lainnya sangat penting bagi penumpang. Informasi yang tepat waktu dan jelas membantu penumpang merasa lebih tenang dan terorganisir, mengurangi kecemasan dan ketidakpastian selama berada di bandara.
- Responsif terhadap Masalah dan Keluhan: Kemampuan staf bandara untuk merespons dengan cepat dan efektif terhadap masalah dan keluhan penumpang juga merupakan aspek penting dari kualitas layanan. Penumpang merasa lebih puas ketika masalah mereka ditangani dengan baik dan ada solusi yang cepat dan memadai.

Kesimpulannya, penelitian ini menegaskan bahwa fasilitas dan kualitas layanan adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan penumpang di bandara. Bandara yang mampu menyediakan fasilitas yang lengkap, terawat, dan aksesibel, serta layanan yang cepat, ramah, dan informatif, akan lebih berhasil dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi penumpang. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas dan kualitas layanan harus menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang, serta memperkuat daya saing bandara dalam industri transportasi udara.

Berdasarkan kesimpulan bahwa fasilitas dan kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan penumpang di bandara, berikut adalah beberapa saran yang bisa diterapkan:

### 1. Peningkatan Kelengkapan Fasilitas

Lakukan evaluasi rutin terhadap fasilitas yang ada dan identifikasi area yang perlu diperbaiki atau ditambah fasilitas baru, seperti lounge yang lebih nyaman, toilet yang bersih, dan area belanja yang lebih menarik. Pastikan koneksi Wi-Fi yang cepat dan tersedia di seluruh area bandara. Perhatikan juga penambahan stasiun pengisian daya dan fasilitas digital lainnya untuk memenuhi kebutuhan teknologi penumpang.

### 2. Pemeliharaan dan Kebersihan

Lakukan jadwal pemeliharaan rutin untuk memastikan semua fasilitas tetap dalam kondisi baik. Hal ini termasuk pembersihan area publik, perbaikan infrastruktur, dan pengecekan peralatan. Pastikan staf kebersihan secara berkala untuk memastikan standar kebersihan yang tinggi dipertahankan. Sistem pengawasan kualitas kebersihan dapat membantu menjaga lingkungan yang bersih dan nyaman.

### 3. Aksesibilitas dan Kenyamanan

Pastikan fasilitas mudah diakses oleh semua penumpang, termasuk penyandang disabilitas. Ini mencakup jalur khusus, toilet yang dapat diakses, dan layanan bantuan. Sediakan juga area istirahat yang nyaman dengan tempat duduk yang memadai, pencahayaan yang baik, dan suasana yang tenang untuk membantu mengurangi stres penumpang.

### 4. Kecepatan dan Efisiensi Layanan

Tingkatkan efisiensi proses check-in, pemeriksaan keamanan, dan penanganan bagasi dengan menggunakan teknologi terbaru seperti sistem otomatisasi dan kios self-service. Implementasikan manajemen antrian yang efektif untuk mengurangi waktu tunggu penumpang. Sistem antrian digital atau aplikasi mobile dapat membantu penumpang mengelola waktu mereka dengan lebih baik.

### 5. Keramahan dan Profesionalisme Staf

Sediakan pelatihan layanan pelanggan secara berkala untuk staf, dengan fokus pada keramahan, sopan santun, dan profesionalisme. Pastikan staf memiliki keterampilan komunikasi yang baik dan dapat menangani situasi dengan tenang dan efisien.

#### 6. Ketepatan dan Kejelasan Informasi

Gunakan sistem informasi terpadu untuk memastikan bahwa semua informasi mengenai jadwal penerbangan, perubahan gerbang, dan pengumuman lainnya disampaikan dengan tepat waktu dan akurat. Pastikan informasi tersedia dalam beberapa bahasa untuk mengakomodasi penumpang internasional, sehingga mereka dapat dengan mudah memahami pengumuman dan petunjuk.

#### 7. Responsif terhadap Masalah dan Keluhan

Implementasikan sistem penanganan keluhan yang efisien, di mana penumpang dapat dengan mudah melaporkan masalah dan mendapatkan respons cepat. Pelatihan khusus untuk staf penanganan keluhan dapat meningkatkan kualitas penyelesaian masalah. Gunakan umpan balik dari penumpang untuk terus memperbaiki layanan. Survei kepuasan penumpang dan kotak saran dapat menjadi alat penting untuk mengumpulkan masukan berharga.

Dengan menerapkan saran-saran ini, bandara dapat meningkatkan kualitas fasilitas dan layanan mereka, menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan bagi penumpang, dan memperkuat daya saing dalam industri transportasi udara.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kelancaran, kesehatan, dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan jurnal ini. Tanpa petunjuk dan perlindungan-Nya, tentu segala usaha ini tidak akan dapat terlaksana dengan baik.

Penulis juga ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral, finansial, serta doa yang tiada henti. Dengan kasih sayang dan pengorbanan mereka, penulis mendapatkan semangat yang besar untuk terus maju dan menyelesaikan jurnal ini dengan baik.

Penulis juga tidak lupa mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada rekan-rekan dan sahabat yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Diskusi, kritik konstruktif, serta saran yang mereka berikan sangat membantu dalam menyempurnakan jurnal ini. Tanpa bantuan mereka, proses penulisan ini akan terasa lebih sulit.

penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, dukungan, dan kerjasama dari berbagai pihak, jurnal ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan semoga semua kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

### DAFTAR PUSTAKA

- Afitasari, E., & Puspitasari, Y. A. (2023). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang. *Manajemen*, 3(1), 9-19.
- Awan, F. H. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(11), 2174-2183.
- Fakhrudin, A. (2021). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadi Negoro Jember. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 10(1), 97-107.
- Irawan, S. S., & Albanna, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang di Ruang Tunggu PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sams Sepinggian Balikpapan. *AURELIA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 58-67.
- Marina, S., Maulana, D. R., & Ozali, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Angkasa Pura I Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Lombok, Praya. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 5(1), 87-92.
- Puspitasari, D. A. (2022). Pengaruh Aspek Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 8(1), 38-50.
- Putra, O. Y. S., Sihombing, S., & Tasran, C. (2020). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Digital Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Kualanamu. *Warta Ardhia*, 46(1), 60-70.
- Saragih, R. N., & Dyahjatmayanti, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Ruang Tunggu Dan Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Yogyakarta International Airport. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 1183-1194.
- Subiyantoro, A., Wahyuning, S., & Lestari, O. S. S. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Terhadap Kepuasan Konsumen Bandar Udara Matahora-Wakatobi. *Jurnal Economina*, 1(2), 311-321.
- Tomy Andrianto, S. S. T., Par, M. M., & Noor, A. A. (2013, November). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Bandara Husein Sastranegara Bandung. In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar (Vol. 4, pp. 103-109)*.
- TUNGGU, T. K. P. D. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketersediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang di Ruang Tunggu Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1).
- Utami, S., & Suriyani, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Warukin Tanjung Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 3(2), 1125-1137.
- Yazid, I. (2022). Analisis Pengaruh Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Lombok Praya. *Ground Handling Dirgantara*, 4(02), 296-304.
- Yuliana, D. (2017). Pengaruh Fasilitas, Layanan dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung. *Warta Ardhia*, 43(1), 27-42.