

## **Analisis Pengaruh Aksesibilitas dan Fasilitas Bandara Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Kertajati**

**Haidar Dafa<sup>1</sup> Arif Fakhru<sup>2</sup>**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta<sup>1,2</sup>

Email: [haidardafa116@gmail.com](mailto:haidardafa116@gmail.com)<sup>1</sup> [ariffakhrudin21@gmail.com](mailto:ariffakhrudin21@gmail.com)<sup>2</sup>

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas dan fasilitas bandara terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Kertajati. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang diuraikan dalam bentuk angka yang dianalisis untuk mengukur dan memperoleh temuan dari penelitian dan dijabarkan dalam bentuk pembahasan sistematis. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuesioner kepada penumpang langsung yang menggunakan akses transportasi umum yang dari atau menuju Bandar Udara Internasional Kertajati dan penumpang yang berada di area keberangkatan dan kedatangan domestik. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji f, uji t, uji regresi linear berganda, serta uji koefisien determinasi R<sup>2</sup>. Hasil dari penelitian ini dapat ditunjukkan bahwa aksesibilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan T hitung 4,932. Fasilitas bandara pun memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 dan T hitung 5,865. Hasil secara simultan menunjukkan bahwa aksesibilitas dan fasilitas bandara berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai F hitung 85,894. Kontribusi dua variabel terhadap kepuasan penumpang dapat ditunjukkan dengan nilai R square sebesar 63,9%. Dengan demikian, adanya peningkatan antara aksesibilitas dan fasilitas bandara merupakan faktor yang penting untuk meningkatkan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Kertajati.

**Kata Kunci:** Aksesibilitas, Fasilitas Bandara, Kepuasan Penumpang

### **Abstract**

*The purpose of this study was to analyze the effect of accessibility and airport facilities on passenger satisfaction at Kertajati International Airport. This research method uses a quantitative descriptive approach described in the form of numbers analyzed to measure and obtain findings from research and described in the form of systematic discussion. Data collection in this study used the method of distributing questionnaires to direct passengers who used public transportation access to or from Kertajati International Airport and passengers in the domestic departure and arrival areas. In this study, data collection techniques used validity tests, reliability tests, f tests, t tests, multiple linear regression tests, and R<sup>2</sup> determination coefficient tests. The results of this study can show that accessibility has a significant effect on passenger satisfaction with a significance value of 0.000 and T count of 4.932. Airport facilities also have a significant influence with a significant value of 0.000 and T count of 5.865. The results simultaneously show that accessibility and airport facilities have a significant effect on passenger satisfaction with a significance value of 0.000 and an F value of 85.894. The contribution of the two variables to passenger satisfaction can be shown by the R square value of 63.9%. Thus, there is an increase between accessibility and band facilities.*

**Keywords:** Accessibility, Airport Facilities, Passenger Satisfaction



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

## **PENDAHULUAN**

Dalam era perkembangan di zaman sekarang, transportasi akan di butuhkan untuk memenuhi kebutuhan siapapun. Salah satu transportasi yang di butuhkan saat ini adalah transportasi udara, dengan adanya transportasi udara dapat memudahkan pengguna nya untuk

mencapai tujuan tertentu. Kondisi geografis Indonesia yang berbentuk kepulauan, akan sangat di butuhkan transportasi udara guna untuk menunjang kegiatan perekonomian negara. Transportasi udara yang memiliki teknologi yang canggih, dan cepat sampai tujuan akan sangat memerlukan perkembangan suatu daerah dengan cepat. Menurut ICAO (International Civil Aviation Organization) Annex 14 Bandar udara adalah area yang telah ditentukan di darat atau di perairan (termasuk bangunan, instalasi, dan perlengkapan apa pun) yang dimaksudkan untuk digunakan, baik seluruhnya maupun sebagian, untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat di permukaan. Selain itu, bandara juga wajib di setiap negara untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi negara. Selain memperhatikan pengelolaan bandara, sangat penting juga memperhatikan akses menuju bandara yang membutuhkan waktu yang panjang untuk menuju ke suatu bandara.

Bandara Internasional Kertajati Jawa Barat, atau yang resmi di kenal adalah Bandar Udara Internasional Jawa Barat (BIJB) adalah bandar udara internasional yang ada di Kabupaten Majalengka, Jawa Barat, Indonesia yang jauh dari pusat Kota Bandung maupun menuju Kota Bandung. Bandar Udara Internasional Kertajati ini resmi beroperasi sejak 24 Mei 2018 dan menjadikan bandara ini menjadi bandara terluas kedua berdasarkan luasnya setelah Bandara Soekarno-Hatta di Jakarta. Bandar Udara Kertajati ini di bangun di atas lahan seluas 1.800 hektar, dan luas terminal mencapai 121.000 meter persegi yang dapat menampung penumpang hingga 29 juta penumpang pertahun. Meskipun bandara ini memiliki potensi yang besar, Bandar Udara Kertajati ini juga memiliki tantangan dalam pengoperasian bandara, tentunya dalam hal aksesibilitas menuju Bandar Udara Kertajati yang cukup jauh dari pusat Kota Bandung. Dengan selesainya Tol Cisumdawu (Cileunyi-Sumedang-Dawuan) yang telah di resmikan pada tahun 2023, akses menuju Bandar Udara Kertajati dari pusat Kota Bandung menjadi lebih singkat, yaitu sekitar 1-1,5 jam. Rute jalan Tol Cisumdawu ini menjadi rute tercepat dari Kota Bandung dengan akses langsung menuju Bandar Udara Kertajati. Akses jalan tol Cisumdawu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Kertajati.

Dengan adanya akses tol menuju bandara, penumpang dapat memangkas waktu perjalanan dari pusat Kota Bandung menuju Bandar Udara Kertajati. Namun beberapa penumpang masih mengeluh dengan lokasi Bandar Udara Kertajati yang jauh dari pusat kota dan hanya memiliki akses dengan transportasi pribadi, ataupun transportasi umum yang sudah ada di bandara. Transportasi umum yang dapat di gunakan penumpang untuk menuju pusat Kota Bandung maupun menuju Bandar Udara Kertajati meliputi transportasi DAMRI, Citi Trans Utama, Bhineeka Shuttle, Arnes Shuttle, dan BlueBird Taxi. Hal ini menjadikan akses menuju atau dari Bandar Udara Kertajati terbatas. Selain aksesibilitas yang cukup jauh dari pusat Kota Bandung, fasilitas di Bandar Udara Kertajati juga sangat penting untuk di perhatikan bagi para penumpang yang ingin menggunakan pesawat melalui Bandar Udara Kertajati, terutama pada fasilitas Charging Station dan area ruang tunggu, para penumpang mengeluhkan dengan fasilitas Charging Station yang terbatas. Ruang tunggu di Bandar Udara Kertajati pun ada beberapa fasilitas yang terbatas, seperti keterbatasan pilihan makanan dan minuman. Walaupun di ruang tunggu memiliki beberapa gerai pilihan makanan dan minuman, pilihan yang tersedia pun masih cukup terbatas, dan penumpang mengeluhkan fasilitas di ruang tunggu Bandar Udara Kertajati.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Bandar Udara**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Tahun 2010 Pasal 1 Tentang Tata Nangan Kebandarudaraan Nasional, Bandar Udara adalah kawasan di daratan atau perairan dengan batasan-batasan tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas

landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan penunjang lainnya, yang terdiri atas Bandar Udara umum dan Bandar Udara khusus, yang selanjutnya Bandar Udara umum disebut dengan Bandar Udara.

### **Aksesibilitas**

Todd Litman (2017) dalam bukunya yang berjudul *Menilai Manfaat dan Biaya Transportasi Umum*, aksesibilitas didefinisikan sebagai kemampuan atau kemudahan untuk mencapai suatu tempat atau tujuan tertentu. Dalam konteks transportasi, akses mengacu pada sejauh mana suatu wilayah atau lokasi dapat dijangkau dengan mudah melalui berbagai moda transportasi yang tersedia. Akses ini tidak hanya melibatkan jarak fisik, tetapi juga kualitas dan keberagaman fasilitas transportasi yang ada, seperti jalan, jembatan, terminal, dan sistem transportasi umum yang dapat digunakan untuk mencapai lokasi tersebut. Bertolini (2017) juga menjelaskan definisi aksesibilitas yaitu Aksesibilitas mengacu pada kemampuan individu untuk mengakses layanan dan fasilitas yang diperlukan untuk kehidupan sehari-hari. Hal ini dipengaruhi oleh infrastruktur dan kebijakan transportasi.

### **Fasilitas**

Fasilitas berfungsi sebagai elemen yang membantu dalam berbagai aktivitas manusia. Tjiptono (2015) menjelaskan bahwa fasilitas merupakan sumber daya fisik yang perlu ada sebelum layanan dapat diberikan. Di sisi lain, Kotler dan Keller (2019) menambahkan bahwa fasilitas adalah alat fisik yang disediakan demi memberikan kenyamanan bagi konsumen.

### **Penumpang**

*International Air Transport Association* (IATA) menyatakan definisi penumpang adalah sebagai orang yang melakukan perjalanan dengan pesawat terbang, baik untuk tujuan bisnis maupun rekreasi. Penumpang dapat dibedakan menjadi penumpang reguler (yang membayar tiket) dan penumpang gratis (seperti staf maskapai yang bepergian dengan tiket gratis).

### **Kepuasan Penumpang**

Menurut Kotler dan Keller (2016) dalam karya buku mereka yang berjudul *Marketing Management* Kepuasan pelanggan, termasuk penumpang, adalah perasaan yang muncul baik senang maupun kecewa setelah mereka membandingkan kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Jika kinerja tersebut memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi mereka, penumpang akan merasakan kepuasan. Kepuasan penumpang secara umum dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh penumpang setelah menggunakan layanan transportasi. Kepuasan penumpang memiliki peranan yang sangat penting karena dapat memengaruhi loyalitas pelanggan, keinginan untuk menggunakan layanan di masa depan, serta rekomendasi kepada orang lain. Penumpang yang merasa puas cenderung lebih mau kembali menggunakan layanan yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain. Sementara itu, ketidakpuasan dapat membuat penumpang berpaling ke penyedia layanan lain.

### **Hipotesis**

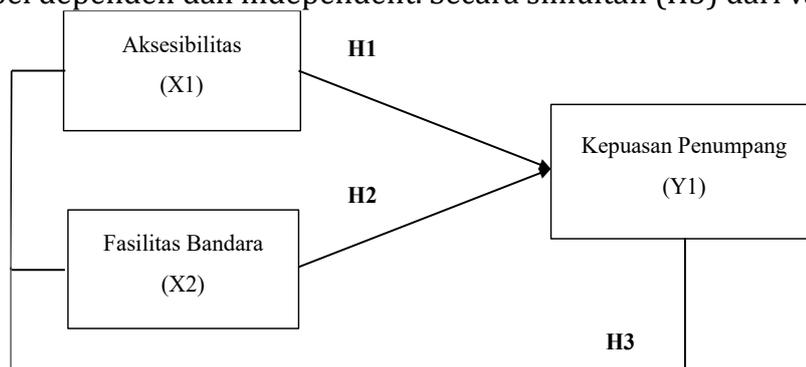
H1: Adanya Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Kertajati.

H2: Adanya Pengaruh Fasilitas Bandara Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Kertajati.

H3 : Adanya pengaruh Aksesibilitas dan Fasilitas Bandara Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Kertajati.

### Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir biasanya ditampilkan dalam format grafik atau diagram yang menunjukkan keterkaitan antara berbagai komponen. Dengan kerangka berpikir ini, para peneliti dapat lebih mudah melakukan analisis dan memberikan penjelasan mengenai topik yang sedang mereka teliti, serta merancang langkah-langkah yang dibutuhkan untuk meraih tujuan penelitian. Pada penelitian ini menganalisis: Secara parsial (H1 dan H2) dari masing masing variabel dependen dan independent. Secara simultan (H3) dari variabel X1 dan X2.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif statistik yang diuraikan dalam bentuk angka yang dianalisis untuk mengukur dan memperoleh temuan dari penelitian dan dijabarkan dalam bentuk pembahasan sistematis.

### Populasi

Secara umum populasi ialah jumlah total subjek atau individu yang diteliti oleh seorang peneliti dan dari sana ia mengumpulkan data untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. Populasi juga merupakan bidang generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan karakteristik dan sifat tertentu yang dipilih peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya. Populasi di dalam penelitian ini adalah jumlah penumpang yang melakukan penerbangan domestik pada periode bulan September 2024 sejumlah 9.660 orang.

### Sampel

Sugiyono (2020) sampel adalah contoh bagian populasi yang diambil untuk tujuan penelitian dan merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. Sampel diambil dengan teknik tertentu agar dapat mewakili populasi secara keseluruhan, sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat digeneralisasikan. Sampel ini digunakan untuk menggeneralisasikan hasil penelitian terhadap populasi yang lebih besar. Dengan kata lain, setiap sampel dalam populasi memiliki bagian atau jumlah yang sebanding dengan populasi tersebut. Hanya Sebagian kecil populasi yang terlibat dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini sampel yang diteliti adalah penumpang di Bandar Udara Internasional Kertajati sebanyak 100 orang.

## **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner (angket) yang merupakan teknik yang dilakukan berupa beberapa pertanyaan atau pernyataan kepada responden yang dijadikan sampel untuk menjawab permasalahan yang diangkat pada penelitian ini dan mendapatkan data yang diperlukan.

## **Teknik Analisis Data**

### **Uji Validitas**

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Instrumen penelitian akan dianggap valid jika alat ukur yang ditunjukkan untuk mengumpulkan data tersebut valid. Uji Validitas digunakan untuk seberapa nyata pengujian mengukur yang seharusnya diukur. Rumus yang digunakan pada uji validitas ini menggunakan rumus Korelasi Pearson (pearson correlation) dengan mengkorelasikan setiap butir pernyataan atau pertanyaan pada skor total.

### **Uji Reliabilitas**

Menurut Sugiyono (2020) uji realibilitas adalah untuk menentukan hasil kuesioner dapat di percaya atau tidak, meskipun diambil dalam waktu yang berbeda, namun memberikan data yang hampir serupa. Pengujian realibilitas untuk mengetahui hasil yang konsisten jika dilakukan secara waktu ke waktu pada gejala yang sama dan alat ukur yang sama.

### **Regresi Linear Berganda**

Menurut Sugiyono (2020) dalam bukunya yang berjudul Statistika untuk Penelitian, regresi linear berganda adalah dalam analisis statistik untuk menentukan hubungan antara satu atau lebih variabel independent (X) dan satu variabel dependent (Y).

### **Uji T**

Menurut Ghazali (2018) Uji T adalah teknik statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis tentang hubungan antara variabel independen dan variabel dependen secara parsial. Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan dari suatu variabel independent terhadap variabel dependen. Dalam Uji T, suatu variabel dikatakan berpengaruh secara signifikan apabila  $\text{sig} < \alpha$  (0,05). Pengujian dengan Uji T dengan tingkat keyakinan 95%, ada kemungkinan bahwa variabel terkait dipengaruhi secara parsial oleh variabel bebas jika nilai signifikansi terhitung kurang dari 0,05.

### **Uji F**

Menurut Sugiyono (2020) dalam karyanya yang berjudul Statistika Untuk Penelitian mengatakan bahwa uji F digunakan untuk memeriksa hipotesis nol, yang menunjukkan bahwa semua koefisien regresi sama dengan nol. Jika hasil uji F menunjukkan nilai yang signifikan, maka dapat mengetahui bahwa setidaknya satu variabel independen memengaruhi variabel dependen. Kriteria pengujian Uji F yaitu :

- Apabila  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  atau signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- Apabila  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$  atau signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

### **Analisis Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>**

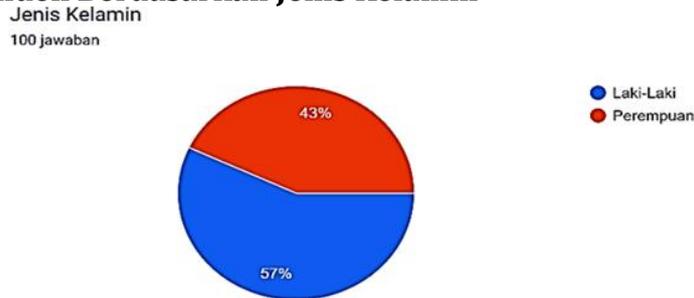
Koefisiensi determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar nilai pengaruh variabel X terhadap variabel Y, biasanya penyajian nilai dalam bentuk presentase (%).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Aksesibilitas dan Fasilitas Bandara Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Kertajati. Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner. Kemudian karakteristik responden di dalam penelitian ini di bagi menjadi 3 kelompok yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

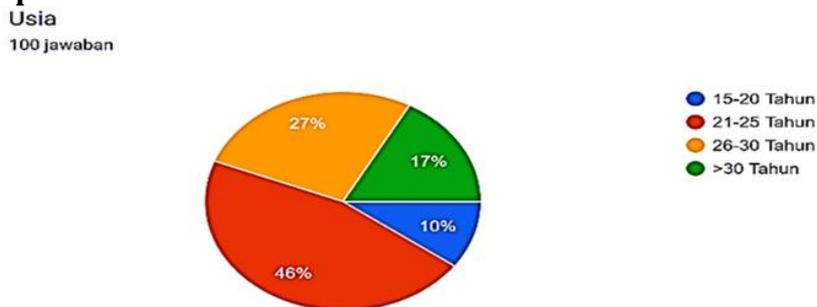
### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



**Gambar 2. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan gambar diagram 2 diatas, maka dapat di nyatakan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, laki – laki sebanyak 57 orang dan perempuan sebanyak 43 orang.

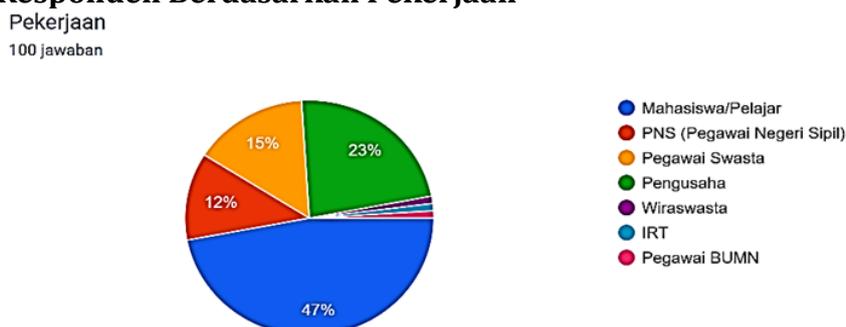
### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



**Gambar 3. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Berdasarkan pada gambar diagram 3 diatas, maka dapat di nyatakan karakteristik responden berdasarkan usia, jumlah responden dengan usia 15 – 20 tahun berjumlah 10 orang, responden dengan usia 21 – 25 tahun berjumlah 46 orang, responden dengan usia 26 – 30 tahun 27 orang, dan responden dengan usia >30 tahun berjumlah 17 orang.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



**Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Berdasarkan pada gambar diagram 4 diatas, maka dapat di nyatakan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, responden dengan pekerjaan dengan Mahasiswa/Pelajar berjumlah 47 orang, responden dengan pekerjaan PNS (Pegawai Negeri Sipil) berjumlah 12 orang, responden dengan pekerjaan Pegawai Swasta berjumlah 15 orang, responden dengan pekerjaan Pengusaha berjumlah 23 orang, responden dengan pekerjaan Wiraswasta berjumlah 1 orang, responden dengan pekerjaan IRT (Ibu Rumah Tangga) berjumlah 1 orang, responden dengan pekerjaan Pegawai BUMN berjumlah 1 orang.

## Uji Instrumen

### Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 1. Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)        | 2.507                       | 1.437      |                           | 1.745 | .084 |
|       | Aksesibilitas     | .412                        | .084       | .401                      | 4.932 | .000 |
|       | Fasilitas Bandara | .477                        | .081       | .476                      | 5.865 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Penjelasan persamaan regresi linear diatas adalah sebagai berikut :

1. Nilai konstanta pada tabel 1 sebesar 2.507 yang menunjukkan hasil jika variabel Aksesibilitas (X1) dan Fasilitas Bandara (X2) sama dengan 0 , maka pengaruh terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) sebesar 2.507.
2. Koefisien regresi Aksesibilitas (X1) terdapat di angka 0,412 menunjukkan jika Aksesibilitas mengalami peningkatan, maka Kepuasan penumpang (Y) pun ikut meningkat sebesar 0,412.
3. Koefisien regresi Fasilitas Bandara (X2) terdapat di angka 0,477 menunjukkan jika Fasilitas Bandara mengalami peningkatan, maka Kepuasan Penumpang (Y) pun ikut meningkat sebesar 0,477.

## Hasil Uji T

**Tabel 2. Hasil Uji T**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)        | 2.507                       | 1.437      |                           | 1.745 | .084 |
|       | Aksesibilitas     | .412                        | .084       | .401                      | 4.932 | .000 |
|       | Fasilitas Bandara | .477                        | .081       | .476                      | 5.865 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Berdasarkan perhitungan pada tabel 2 diatas, maka dapat diketahui sebagai berikut :

1. Variabel Aksesibilitas (X1) terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) adanya pengaruh positif dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  yang bisa di artikan hipotesis bagian ini dapat di terima.
2. Variabel Fasilitas Bandara (X2) terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) adanya pengaruh positif dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  yang bisa diartikan hipotesisi bagian kedua ini dapat di terima.

## Hasil Uji F

**Tabel 3. Hasil Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 455.053        | 2  | 227.527     | 85.894 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 256.947        | 97 | 2.649       |        |                   |
|       | Total      | 712.000        | 99 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

b. Predictors: (Constant), Fasilitas Bandara, Aksesibilitas

Berdasarkan perhitungan pada tabel 3 diatas, maka menunjukkan hasil yang signifikan pengaruh pada variabel Aksesibilitas (X1) dan variabel Fasilitas Bandara (X2) secara simultan terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ . Kemudian pada Fhitung sebesar 85.894, sedangkan pada nilai Ftabel dengan tingkat kesalahan 5% sebesar 3,10. Berdasarkan hal itu, maka Fhitung > Ftabel ( $85.894 > 3,10$ ) bisa dinyatakan berpengaruh. Maka dari itu, bisa disimpulkan secara simultan bahwa hipotesis ini dapat di terima, secara simultan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Aksesibilitas (X1) dan Fasilitas Bandara (X2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

## Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi

**Tabel 4. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi**

| <b>Model Summary</b> |                   |          |                   |                            |
|----------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                    | .799 <sup>a</sup> | .639     | .632              | 1.62756                    |

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Bandara, Aksesibilitas

Dari hasil tabel 4 diatas, menyajikan besarnya nilai koefisien determinasi sebesar 0,639 atau 63,9%, yang bisa diartikan sebagai variabel Aksesibilitas dan Fasilitas Bandara mempengaruhi Kepuasan Penumpang sebesar 63,9%. Sedangkan sisanya sebesar 36,1% yang disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas pada penelitian ini yang berjudul "Analisis Pengaruh Aksesibilitas dan Fasilitas Bandara Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Kertajati". Kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aksesibilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Penumpang yang menuju Bandar Udara Internasional Kertajati dengan menggunakan akses transportasi umum menunjukkan kepuasan penumpang yang meningkat. Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung 4,932 yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,660. Maka dari itu, meningkatnya kepuasan penumpang seperti akses menuju bandara yang mudah dijangkau, kondisi jalan yang layak, transportasi umum yang mendukung, akan berdampak positif pada kepuasan penumpang.
2. Fasilitas Bandara memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Fasilitas di bandara sangat penting untuk menunjang kegiatan penumpang di suatu bandara dan dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Hasil uji hipotesis di penelitian ini menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung 5,865 yang lebih besar

dari nilai t tabel sebesar 1,660. Maka dari itu, kepuasan penumpang meningkat dengan seiringnya fasilitas bandara yang didukung seperti ruang tunggu yang layak, dirancang memudahkan penumpang, serta fasilitas umum yang memadai.

3. Adanya pengaruh secara simultan antara aksesibilitas dan fasilitas bandara terhadap kepuasan penumpang. Nilai hasil uji F (secara simultan) menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil daripada 0,05, kemudian nilai f hitung sebesar 85,894 yang nilainya lebih besar daripada f tabel sebesar 3,10. Maka dari itu membuktikan bahwa aksesibilitas dan fasilitas bandara memberikan nilai yang positif terhadap kepuasan penumpang.
4. Besarnya nilai pengaruh aksesibilitas dan fasilitas bandara. Variabel aksesibilitas dan fasilitas bandara menunjukkan nilai R square sebesar 0,639 atau sebesar 63,9% yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Sedangkan sisanya sebesar 36,1% adalah nilai yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agung, R. A. K., Kurniawan, A. P., & Juru, P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. *Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 3(1), 18-31.
- Ainun, S. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan komplain penumpang terhadap kinerja karyawan maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Bertolini, L. (2017). *Designing accessibility instruments: Lessons on their usability for integrated land use and transport planning practices*. Routledge
- Bryman, A. (2016). *Social research methods (5<sup>th</sup> ed.)*. Oxford University Press.
- Darus, M. D., & Mahalli, K. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 3(6), 408-415.
- Faizal, A., & Raharjo, S. (2021). Persepsi Masyarakat Kota Bandung Terhadap Aksesibilitas Dan Sarana Prasarana Bandar Udara Husein Sastranegara Dan Bandar Udara Kertajati. *Seminar Nasional Dan Diseminasi Tugas Akhir*, 282-288.
- Firdaus Rachmat, M. Y. (2021). Analisis Fasilitas Bandar Udara Untuk Mencapai Kepuasan Penumpang Di Area Pengambilan Bagasi Bandar Udara International Janda Surabaya, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kerdigantaraan Yogyakarta.
- ICAO. (2022). Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation - Aerodrome Design and Operations (Vol. 9, Issue July)002
- Kemhub, R. (2010). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 11 Tahun 2010 Tentang Tatahan Kebandarudaraan Nasional. *Menteri Perhubungan Republik Indonesia*, 1-33.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15<sup>th</sup> ed.)*. Pearson.
- Kuncoro, M. (2018). *Metode kuantitatif: Teori dan aplikasi untuk bisnis dan ekonomi*. STIM YKPN Jakarta
- Litman, T. (2021). *Evaluating public transit benefits and costs: Best practices guidebook*. Victoria Transport Policy Institute.
- Meo, L. B., Tamba, P., & Gunadi, W. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Penumpang: Studi Kasus Pada PT ASDP Indonesia Ferry (Peresro) di Wilayah Biak dan Sorong. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA)*, 12(4), 2343-2356.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen transportasi (Edisi ke-4)*. Ghalia Indonesia.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2001). Peraturan Pemerintah No 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan. *Demographic Research*, 4-7.

- Purnama, D. P. S., et al. (2020). "Strategi dan Metode Pelaksanaan Pekerjaan Struktur Overpass Proyek Lanjutan Pekerjaan Aksesibilitas Bandara Soekarno-Hatta." *Jurnal Online Skripsi Manajemen Rekayasa Konstruksi (JOS-MRK)* 1(3): 6-12.
- Ramadhani, T. P., & Kurniasari, Z. (2024). Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Terminal Penumpang dan Kebersihan Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. *JCRD: Journal of Citizen Research and Development*, 1(2), 225-232.
- Soekarsono, R., & Akbar, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Di Stasiun Lebak Bulus Grab Pada Masa Pandemi Covid-19. *JURNAL ABIWARA*, 4(1), 1-16.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian pendidikan: Kuantitatif, kualitatif, kombinasi, R&D dan penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta