

Pengaruh Fasilitas Pelayanan di Ruang Tunggu Domestik terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung

Muhammad Fajar S Somadil Amin¹, Teguh Ariebowo²

^{1,2} Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia

Korespondensi penulis: Muhamadfajarvivo46@gmail.com

Abstract. Based on the results of the researcher's observations at Husein Sastranegara Airport, Bandung, a problem was found in the form of complaints from passengers in the waiting room area which arose due to several facilities that were not functioning optimally, namely related to the increasing room temperature and the lack of seating areas in the passenger waiting room area so that not all passengers could get a seat. The lack of several of these facilities caused an uncomfortable feeling for the passengers who were in the waiting room area while waiting for their flight departure schedule. This study aims to determine whether there is an influence of domestic waiting room service facilities on passenger satisfaction at Husein Sastranegara Airport, Bandung and how big the influence is. This study uses a quantitative method with a research location at PT. Angkasa Pura II Husein Sastranegara International Airport Bandung, precisely in the domestic waiting room area at Husein Sastranegara International Airport Bandung. Surveys and observations are data collection techniques in this study. Based on the results of the study, it can be concluded that the results of the correlation table analysis of 0.764 using the interpretation of the r value are $r > 0.5 - 0.583 =$ strong correlation, it can be interpreted that the hypothesis H_0 is rejected and H_1 is accepted so that it shows the results that passenger satisfaction is influenced by service facilities, while the results of hypothesis testing in the study provide results that the magnitude of the influence of variable X (service facilities) on variable Y (passenger satisfaction) shows strong results by obtaining a correlation coefficient of 0.764 with a determination coefficient of 58.3%. with the remaining 41.7% influenced by other factors not studied by researchers such as eligibility, availability, cleanliness and other elements.

Keywords: Influence of Service Facilities, Passenger Satisfaction, Airport

Abstrak. Berdasarkan hasil observasi peneliti di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung di temukan sebuah permasalahan berupa komplain dari penumpang pada area ruang tunggu yang timbul dikarenakan beberapa fasilitas yang kurang berfungsi secara maksimal yaitu berkaitan dengan suhu ruangan yang meningkat dan kurangnya area tempat duduk pada area ruang tunggu penumpang sehingga tidak semua penumpang bisa mendapatkan tempat duduk. Kurangnya beberapa fasilitas tersebut menimbulkan efek rasa tidak nyaman terhadap penumpang tersebut yang berada di area ruang tunggu ketika menunggu jadwal keberangkatan pesawatnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh fasilitas pelayanan ruang tunggu domestik terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung dan seberapa besar pengaruh tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan lokasi penelitian di PT. Angkasa pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung, tepatnya pada area ruang tunggu domestik di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Survei dan observasi adalah teknik pengumpul data dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hasil analisis tabel korelasi sebesar 0,764 dengan menggunakan interpretasi nilai r adalah $r > 0,5 - 0,583 =$ korelasi kuat, maka dapat diartikan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga menunjukkan hasil bahwa kepuasan penumpang di pengaruhi oleh fasilitas pelayanan, sedangkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian memberikan hasil bahwa besar dari pengaruh variabel X (fasilitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) menunjukkan hasil yang kuat dengan memperoleh hasil koefisien korelasi sebesar 0.764 dengan koefisien determinasi sebesar 58,3 %. dengan selebihnya 41,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti seperti kelayakan, ketersediaan, kebersihan dan yang unsur lainnya.

Kata kunci: Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Bandar Udara

1. LATAR BELAKANG

Saat ini kebutuhan akan alat transportasi untuk menunjang berbagai aktivitas sangat besar, termasuk angkutan penumpang dan jembatan antar pulau di Indonesia, khususnya dalam rangka perjalanan udara. Kemajuan perjalanan udara terkonsentrasi pada peningkatan fasilitas kenyamanan penumpang di samping pertumbuhan transportasi dan layanan. Seluruh bandar udara dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang beroperasi wajib menyediakan fasilitas, termasuk fasilitas darat. Ruang tunggu keberangkatan penumpang yang luas dan nyaman untuk menampung calon penumpang yang akan melakukan penerbangan, baik domestik maupun internasional, merupakan salah satu fasilitas yang wajib ditawarkan di sisi darat bagi penumpang angkutan udara.

Fasilitas menurut Tjiptono (2015) merupakan sumber daya nyata yang harus dimiliki oleh suatu organisasi jasa sebelum dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan. Fasilitas yang baik membuat masyarakat merasa nyaman ketika berada disana, sehingga menjadi hal yang cukup penting. Bandara sering kali merupakan tempat di mana seseorang dapat memperoleh layanan yang secara umum sangat baik, namun terkadang fasilitas tersebut seperti kurangnya kursi, terutama pada hari-hari tertentu, pengeras suara yang tidak cukup jelas untuk penumpang, dan kebersihan masih tidak memadai jika digunakan. Ketiga permasalahan tersebut biasa terjadi di bandara-bandara Indonesia, berdasarkan temuan observasi langsung di Bandara Internasional Husain Sastranegara Bandung. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan fasilitas yang sudah ada, terutama yang berkaitan langsung dengan pengalaman penumpang.

Bandara internasional Bandara Internasional Husain Sastranegara terletak di Bandung, Jawa Barat. Bandara ini terletak di kota Bandung di kecamatan Husein Sastranegara, kecamatan Cicendo, Jl. Pajajaran no. 156. Berdasarkan hasil observasi peneliti di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung di temukan sebuah permasalahan berupa komplain dari penumpang pada area ruang tunggu yang timbul dikarenakan beberapa fasilitas yang kurang berfungsi secara maksimal yaitu berkaitan dengan suhu ruangan yang meningkat dan kurangnya area tempat duduk pada area ruang tunggu penumpang sehingga tidak semua penumpang bisa mendapatkan tempat duduk. Kurangnya beberapa fasilitas tersebut menimbulkan efek rasa tidak nyaman terhadap penumpang tersebut yang berada di area ruang tunggu ketika menunggu jadwal keberangkatan pesawatnya.

2. KAJIAN TEORITIS

Fasilitas

Bandara harus selalu merancang fasilitas dan layanannya untuk memenuhi permintaan dan harapan wisatawan. Khususnya pada fasilitas ruang tunggu, tempat pemudik menunggu pemberangkatan, tak jarang pemudik mengalami kebosanan. Oleh karena itu, bandara harus mampu menciptakan ruang tunggu yang nyaman dan menawarkan layanan tambahan yang dapat dimanfaatkan oleh wisatawan sesuai dengan kebutuhan mereka, termasuk WiFi, area membaca, stasiun pengisian daya, dan layanan tambahan lainnya untuk kenyamanan wisatawan..

Fasilitas Pelayanan

Fasilitas layanan adalah item atau lokasi yang dapat dimanfaatkan oleh wisatawan untuk memudahkan pengalaman perjalanan mereka dan mengoptimalkan operasional bandara dan maskapai penerbangan. Karena penyediaan fasilitas yang memadai dapat membuat penumpang merasa aman dan nyaman, maka fasilitas merupakan alat ukur pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang (Amanda, S.2023).

Ruang Tunggu

Ruang tunggu penumpang bandara adalah ruang di dalam terminal dimana wisatawan dapat menunggu penerbangannya. Berbagai fasilitas dapat diakses di ruang tunggu penumpang, seperti AC, kafetaria, ruang duduk, dan fasilitas lainnya untuk membantu kebutuhan wisatawan. Penumpang perlu mendapatkan fasilitas yang sangat nyaman di ruang tunggu bandara. Sesuai dengan prosedur penumpang pada saat melakukan perjalanan udara, salah satu hal yang dilakukan adalah boarding. Boarding adalah proses masuknya penumpang ke dalam pesawat. Sebelumnya, mereka menunggu di ruang tunggu penumpang.

Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang menurut Sumarwan (dalam Wahyuni, Y., Fadhil, R.M.Z., & Dermawan, A, 2023) adalah derajat perasaan setelah adanya perbandingan pelayanan atau hasil yang diterima dengan harapan. Akibatnya, kesenjangan antara harapan dan layanan yang dirasakan menentukan tingkat kepuasan. Jika layanan memenuhi atau melampaui harapan, pelanggan akan sangat senang. Jika tidak sesuai harapan, mereka akan merasa tidak bahagia.

Pengertian Bandar Udara

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara diartikan sebagai suatu kawasan di darat atau di perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan untuk berbagai keperluan, antara lain pendaratan dan lepas landas pesawat udara, naik dan turunnya penumpang, pemuatan dan pengangkutan penumpang, pembongkaran barang, dan perpindahan angkutan intra dan antar moda. Bandar udara juga dilengkapi dengan fasilitas penunjang lainnya serta fasilitas keamanan dan keselamatan dalam penerbangan.

Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung



Gambar 1. Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung

Terletak di Jalan Pajajaran Nomor 156, Kelurahan Husen Sastranegara, Kecamatan Cicendo, Kota Bandung (ibu kota provinsi Jawa Barat), adalah Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara (Bahasa Inggris: Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara) (IATA: BDO, ICAO: WICC).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan lokasi penelitian di PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung, tepatnya pada area ruang tunggu domestik di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Survei dan observasi adalah teknik pengumpul data dalam penelitian ini.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Tabel 1. Hasil Uji t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.336	2.910		3.552	.001
Fasilitas Pelayanan	.691	.059	.764	11.707	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber : Data diolah peeneliti 2024

Nilai t hitung dan t tabel dibandingkan dengan menggunakan hasil uji t yang disebutkan di atas. Oleh karena itu, hal ini dapat dilihat dari sudut pandang berikut:

1) Perumusan Hipotesis

H0: Di Bandara Internasional Husein Sastranegara Bandung, fasilitas pelayanan ruang tunggu domestik tidak berpengaruh terhadap kebahagiaan wisatawan.

H1: Di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung, fasilitas pelayanan ruang tunggu domestik berdampak terhadap kebahagiaan wisatawan.

2) Menetapkan kriteria nilai t tabel pada tingkat signifikan 0,05 atau 5% atau 1,660 dalam hal ini dengan menggunakan rumus $df = df = n-2 = 100-2 = 98$.

3) T hitung hasil. SPSS 25 digunakan untuk memperoleh hasilnya, dan digunakan nomor 11.707.

4) Penetapan Pilihan Karena variabel H1 mempengaruhi pengujian kedua variabel, maka dapat diterima jika t hitung > t tabel.

5) Kesimpulan: Berdasarkan hasil pengujian di atas dan beberapa data statistik yang disajikan, dapat diambil kesimpulan bahwa pada Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung, variabel fasilitas pelayanan ruang tunggu berpengaruh signifikan terhadap kebahagiaan penumpang.

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.764 ^a	.583	.579	2.953

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Pelayanan
Sumber : Data diolah peneliti 2024

Koefisien korelasi sebagaimana ditunjukkan oleh hasil pengujian pada tabel sebelumnya diketahui sebesar 0,764. Gunakan perhitungan berikut untuk menentukan pengaruh relatif variabel kinerja Y dan variabel kelayakan X:

$$\begin{aligned} \text{KD} &= (R^2) \times 100\% \\ &= (0,727) \times 100\% \\ &= 0,583 \times 100\% \\ &= 58,3\% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa variabel X mempengaruhi variabel Y sebesar 58,3% dan sisanya sebesar 41,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Fasilitas Pelayanan di Ruang Tunggu Domestik Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung.

Bandara internasional Bandara Internasional Husain Sastranegara terletak di Bandung, Jawa Barat. Ruang tunggu bandara memainkan peran penting dalam memberikan pengalaman perjalanan yang nyaman dan santai kepada wisatawan. Ruang tunggu di Bandara Internasional Husein Sastranegara Bandung didesain dengan perhatian khusus terhadap estetika dan kenyamanan. Fasilitas ruang tunggu di bandara dirancang untuk menjadi mudah diakses oleh semua penumpang, termasuk penumpangnya dengan kebutuhan khusus. Pintu masuk, koridor, dan area duduk dirancang agar mudah diakses oleh penumpang dengan kursi roda atau yang memiliki kebutuhan mobilitas lainnya. Fasilitas ruang tunggu dilengkapi dengan kursi-kursi yang nyaman, baik untuk tunggu pendek maupun yang lebih lama. Kursi-kursi ini sering kali dilengkapi dengan colokan listrik dan koneksi internet Wi-Fi,

memungkinkan penumpang untuk tetap terhubung dan melakukan kegiatan selama menunggu. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandar Udara di Bandar Udara pada Pasal 14 Ayat 1 dan pasal 15 ayat 1 di jelaskan beberapa fasilitas yang harus ada pada arearuang tunggu penumpang di Bandar Udara yang di antaranya :

a. Fasilitas Hiburan

Beberapa ruang tunggu mungkin menyediakan fasilitas hiburan seperti televisi, majalah, dan surat kabar untuk mengisi waktu penumpang. Selain itu, beberapa bandara juga menyediakan ruang permainan anak-anak untuk keluarga yang bepergian bersama anak-anak.

b. Wi-Fi

Bandara Internasional Husein Sastranegara Bandung umumnya menyediakan layanan Wi-Fi gratis di ruang tunggu. Ini memungkinkan penumpang untuk tetap terhubung dengan keluarga, teman, atau pekerjaan penumpang selama menunggu penerbangan.

c. Fasilitas Kesehatan dan Kesejahteraan

Bandara Internasional Husein Sastranegara Bandung mungkin juga menyediakan fasilitas kesehatan seperti ruang medis darurat, ruang ibu menyusui, dan area istirahat untuk penumpang yang membutuhkan perawatan khusus atau waktu untuk beristirahat.

d. Pusat Layanan Informasi

Terdapat pusat layanan informasi di ruang tunggu yang dapat membantu penumpang dengan pertanyaan atau kebutuhan penumpang. Staf yang ramah dan berpengetahuan, layanan tersebut berada di bagian unit customer service serta juga juga tersedia FIDS sebagai papan informasi jadwal penerbangan.

e. Fasilitas Kuliner

Ada berbagai opsi kuliner di ruang tunggu, termasuk kafe, restoran, dan toko makanan ringan. Penumpang dapat menikmati berbagai macam makanan dan minuman sesuai dengan selera Penumpang.

f. Pusat Perbelanjaan

Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung memiliki pusat perbelanjaan di ruang tunggu, yang menawarkan berbagai produk lokal dan internasional. Ini memberikan kesempatan bagi penumpang untuk berbelanja souvenir atau melakukan pembelian lainnya sebelum penerbangan.

g. Layanan VIP dan Lounges

Bagi penumpang yang memiliki akses ke layanan VIP atau lounge, Bandara Internasional Husein Sastranegara Bandung biasanya menyediakan fasilitas eksklusif dengan kenyamanan tambahan, seperti layanan makanan dan minuman, ruang kerja, dan kenyamanan lainnya.

h. Keamanan yang Ditingkatkan

Fasilitas ruang tunggu di bandara juga dilengkapi dengan sistem keamanan yang ditingkatkan untuk memastikan keamanan penumpang dan barang bawaan mereka selama menunggu

Peneliti menemukan bahwa fasilitas pelayanan ruang tunggu domestik Bandara Internasional Husein Sastranegara Bandung telah berfungsi dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku sehingga meningkatkan kebahagiaan penumpang. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa dampak fasilitas pelayanan di ruang tunggu domestik berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara Bandung berdasarkan temuan pengolahan data dari respon 100 responden. Hal ini ditunjukkan dari hasil pengolahan dan analisis data dengan menggunakan uji regresi linier langsung yang menunjukkan bahwa hipotesis H₀ ditolak dan hipotesis H₁ diterima. Analisis tabel korelasi sebesar 0,764 menunjukkan nilai $r > 0,5 - 0,583 =$ korelasi kuat. Dengan demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan mempunyai dampak terhadap kebahagiaan penumpang.

Sebagai konsekuensi dari kajian tabel koefisien, koefisien regresi. Hal ini dapat diartikan bahwa kebahagiaan penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara Bandung akan meningkat jika kualitas pelayanan dapat ditingkatkan atau memenuhi harapan, dan sebaliknya. Fasilitas pendukung yang memberikan kenyamanan dan nilai tambah, dalam hal ini fasilitas pelayanan ruang tunggu itu sendiri, merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kebahagiaan penumpang.

2. Besar pengaruh fasilitas pelayanan di ruang tunggu Domestik terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung

Setiap penumpang di bandar udara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan untuk menciptakan suatu kenyamanan hingga proses pelayanan jasa angkutan udara selesai, begitu pula memiliki kewajiban untuk mematuhi segala peraturan yang telah ditetapkan oleh bandar udara maupun peraturan perundang-undangan yang berlaku, terciptanya kepuasan penumpang menjadi satu hal yang penting dalam proses penyediaan jasa layanan angkutan udara dan salah satunya dipengaruhi oleh kualitas ketersediaan fasilitas yang diberikan oleh bandara.

Kualitas dari bentuk ketersediaan fasilitas itu sendiri salahsatu tugas pokoknya petugas *Airport Oprasional Lanside and Terminal* seperti halnya yang di laksanakan di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung selalu memperhatikan dan mengutamakan kualitas fasilitas guna menciptakan kenyamanan penumpang khususnya pada area ruang tunggu penumpang ,selain fasilitas penting juga mengetahui beberapa indikator yang di gunakan dalam kegiatan pelayanan guna menciptakan kepuasan penumpang yaitu, Pemesanan berulang untuk produk atau layanan kami, pembelian atau konsumsi item tambahan, pengeluaran perusahaan yang besar, kemudahan semua aktivitas terkait bisnis, kurangnya kepedulian terhadap harga, keyakinan bahwa harga bukanlah pendorong utama, dan konsumen Semangat kerja karyawan akan dipengaruhi oleh kepuasan, dan pelanggan yang puas akan bertindak lebih tegas terhadap penumpang lain.

Dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, peneliti melakukan penelitian langsung mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Observasi peneliti menunjukkan bahwa penumpang Bandara Internasional Husein Sastranegara Bandung nampaknya sangat memperhatikan ketersediaan dan kualitas fasilitas penumpang, khususnya di ruang tunggu. Fasilitas dinilai lengkap dan berkualitas sangat baik serta tidak ditemukan adanya kerusakan sehingga membuat penumpang merasa nyaman dan puas selama berbisnis di bandara. Udara Internasional Bandung Husein Sastranegara.

Terbukti dari penelitian yang telah dilakukan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X fasilitas pelayanan dengan variabel Y kebahagiaan penumpang. Hal ini didukung dengan temuan pengujian hipotesis menggunakan uji t

dengan hasil tabel koefisien. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t sebesar 11,707 dan t tabel sebesar 1,660 pada taraf signifikansi 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis H₀ ditolak dan hipotesis H₁ diterima, menjelaskan bagaimana standar fasilitas pelayanan yang ditawarkan di area ruang tunggu keberangkatan bandara mempengaruhi kepuasan penumpang. Husein Sastranegara Bandung yang diakui secara global

Selanjutnya hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R sebesar 0,764 dan nilai koefisien determinasi (R^2) dihitung sebesar 0,583. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (fasilitas pelayanan) mempunyai pengaruh sebesar 58,3% terhadap variabel dependen (kepuasan penumpang).

Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian lain mengenai dampak fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. Aldio Noverio (2022) melaporkan bahwa temuan penelitian menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu di Bandara Tebelian Sintang Kalimantan Barat berpengaruh signifikan terhadap kebahagiaan penumpang, dengan hasil yang menghasilkan hasil H₀ ditolak dan hasil H₁. Penelitian yang dilakukan peneliti Tassya Azizah Tikuboya (2022), “Analisis fasilitas ruang tunggu di terminal keberangkatan Bandara Internasional Pattimura Ambon terhadap kepuasan penumpang” juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan peneliti. Temuan penelitian menunjukkan bahwa $0,000 < 0,05$ dan nilai $t \ 5,441 > 0,256$ digunakan untuk menganalisis data, sehingga menghasilkan kesimpulan bahwa variabel fasilitas ruang tunggu (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Nilai Adjuster R square (Koefisien Determinasi) sebesar 0,606 menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Patimura Ambon adalah sebesar 60,6%.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan di ruang tunggu domestik terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Hal ini berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan pada bab IV. Berbagai kesimpulan dapat diambil oleh peneliti dari pengolahan data dan penjelasan pada Bab IV, antara lain sebagai berikut:

1. Berdasarkan temuan analisis tabel korelasi sebesar 0,764 dengan interpretasi nilai $r > 0,5 - 0,583$ = korelasi kuat, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H0 ditolak dan H1 diterima, hal ini menunjukkan adanya pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara Bandung akan meningkat jika fasilitas pelayanan mampu memenuhi harapan, begitu pula sebaliknya. Penyediaan amenities yang memberikan kenyamanan dan nilai tambah dalam hal ini amenities pada area ruang tunggu domestik itu sendiri merupakan salah satu elemen yang mempengaruhi kepuasan penumpang.
2. Pengaruh variabel X (fasilitas pelayanan) terhadap variabel Y (kebahagiaan penumpang) menunjukkan temuan yang kuat dengan memperoleh koefisien korelasi sebesar 0,764 dengan koefisien determinasi sebesar 58,3%, sesuai dengan hasil uji hipotesis penelitian. dengan 41,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel tambahan termasuk ketersediaan, kebersihan, dan aspek lain yang tidak diperhatikan oleh peneliti. Oleh karena itu, fasilitas pelayanan ruang tunggu domestik tetap terjaga sehingga meningkatkan kepuasan penumpang.

6. DAFTAR REFERENSI

- Annex 14 to the Convention on Aviation, I. C. (2004). Annex 14.
- Arista Admajati S, E. M. (2014) Manajemen Operasional Bandar Udara. Jakarta.
- Amanda, S. (2023). PENCEGAHAN PENUMPUKAN BUS PADA AREA SERVICE ROAD DI BANDAR UDARA JUANDA SURABAYA (Doctoral dissertation, Politeknik Penerbangan Palembang).
- Apriyani, D., Purnamasari, E. D., & Wulandari, T. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Disiplin Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Hindoli (A Cargill Company). Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 14(1), 8-16.
- Direktorat Jendral Perhubungan Udara. (2022). BDO - HUSEIN SASTRANEGARA. <https://hubud.dephub.go.id/hubud/website/BandaraDetail.php?id=242>
- Donni Juni Priansa. (2017). Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ghozali, I. (2018). Analisis Pengaruh Locus Of Control dan Kompleksitas Tugas Audit Terhadap Kinerja Auditor Internal (Studi Pada Auditor Internal Pemerintah Yang Bekerja Pada Inspektorat Provinsi Jawa Tengah) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Imron, I. (2019). Analisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode kuantitatif pada CV. Meubele Berkah Tangerang

- Kamal, Rio Deka Wijaya. (2021). Optimalisasi Fasilitas Gedung Terminal Penumpang Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Lombok. Tugas Akhir : STTKD
- Masydar, Afans. (2021) Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Domestik Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Tugas Akhir : STTKD
- Noverio, Aldio. (2022) Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. Tugas akhir : STTKD
- Oktarini, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek di Kota Tangerang. 6. Jurnal Sekretari| Vol, 6(2), 249
- Putri, Aulia. (2022) Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Domestik dan Kualitas Pelayanan Passenger Handling Terhadap Kenyamanan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Surabaya Di Masa COVID 19 Tugas Akhir :STTKD
- PT. Gapura Angkasa. (2022). Gapura angkasa. 2022. <https://gapura.id/about-us-ina> Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif. Metode Penelitian. [http://repository.stei.ac.id/2117/3/BAB 3.pdf](http://repository.stei.ac.id/2117/3/BAB%203.pdf)
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2014). Metodologi penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami.
- Tikuboya, Tassya Azizah (2022) Analisis Fasilitas Ruang Tunggu Di Terminal Keberangkatan Di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon Bagi Kepuasan Penumpang. Tugas Akhir : STTKD
- Tri Handani, H. A., & Prayitno, H. J. (2015). validitas dan reliabilitas soal tengah semester genap kaitannya dengan ketercapaian tujuan pembelajaran bahasa indonesia kelas VIIIA SMP Negeri 2 Banyudono Tahun Pelajaran 2013/2014 (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Jasa Kebandar Udaraan di Bandar Udara pada Pasal 12.
- Peraturan Pemerintah No.70 Tahun 2011 Pasal 1 ayat 1 tentang kebandarudaraan
- Undang-Undang No.1 Tahun 2009 tentang penerbangan
- Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.