



PENTINGNYA AKSESIBILITAS MODA TRANSPORTASI, FASILITAS BANDAR UDARA, DAN KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA SILAMPARI LUBUK LINGGAU SUMATERA SELATAN

Oleh

Ahmad Nasrullah¹, Suharto Abdul Majid², Salahudin Rafi³, Sandriana Marina⁴,
Aditya Wardana⁵

^{1,2,3}Trisakti Institute of Transportation and Logistics, Jakarta, Indonesia

e-mail: ¹ahmadnasrullah043@gmail.com

Abstrak

Bandara memiliki peran kompleks dalam hal konektivitas dan kepuasan penumpang. Dari sisi konektivitas, hal ini tercermin pada aksesibilitas, dimana bandara meningkatkan akses ke berbagai wilayah, termasuk daerah terpencil. Hal ini memungkinkan penduduk di daerah yang kurang terlayani memiliki kesempatan yang lebih baik untuk mendapatkan pendidikan, layanan kesehatan, dan pekerjaan. Dari segi kepuasan penumpang tercermin dari fasilitas dan pelayanannya, dengan adanya bandara yang menyediakan fasilitas seperti lounge yang nyaman, akses Wi-Fi, pilihan tempat makan dan berbelanja serta pelayanan pelanggan yang ramah dan responsif dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Pentingnya aksesibilitas terhadap moda transportasi, fasilitas bandara dan kualitas pelayanan bandara terhadap kepuasan penumpang menjadi perhatian utama tulisan ini. Studi kasus dilakukan di Bandara Silampari Lubuk Linggau yang terletak di Sumatera Selatan, Indonesia, yang merupakan bandara domestik kelas tiga. Bandara ini memerlukan dukungan transportasi dan infrastruktur untuk pergerakan penumpang dan barang keluar masuk bandara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas moda transportasi dan fasilitas bandara terhadap kepuasan penumpang melalui kualitas pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada penumpang dengan jumlah responden maksimal 250 orang. Metode analisis data menggunakan deskripsi inferensial berbasis SEM PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap variabel memberikan nilai rata-rata yang baik, dimana hasil yang diperoleh menunjukkan nilai positif dan signifikan untuk setiap variabel dengan menguji pengaruh langsung dan tidak langsung diperoleh cara yang valid.

Kata Kunci: Aksesibilitas moda transportasi, fasilitas bandar udara, kepuasan penumpang, kualitas pelayanan, bandar udara Silampari Lubuk Linggau

PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan tempat penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan perusahaan. Angkutan udara sebagai salah satu moda transportasi yang saat ini semakin populer digunakan, menawarkan nilai tambah berupa efisiensi waktu yaitu kecepatannya sampai tujuan yang memakan waktu sangat singkat dibandingkan dengan moda transportasi lain. Pengoperasian bandar udara Silampari membutuhkan dukungan sarana dan prasarana transportasi bagi pergerakan

penumpang maupun barang yang keluar-masuk dari dan ke bandar udara tersebut. Guna mendukung pergerakan penumpang secara efektif dan efisien, diperlukan suatu sistem pelayanan transportasi yang nirhambatan dengan karakter pelayanan antara lain berkeselamatan, beraksesibilitas tinggi, pelayanan beragam jenis angkutan yang terintegrasi satu dengan yang lain, berkapasitas mencukupi, memiliki jadwal perjalanan yang teratur, lancar, tepat waktu, nyaman, aman, tarif



terjangkau, dan tingkat utilisasi infrastruktur yang tinggi, sebagaimana telah diarahkan dalam kebijakan Sistem Transportasi Nasional (Sistranas).

Berdasarkan bahwa peningkatan jumlah penumpang di bandara Silampari Lubuk Linggau sangat pesat meningkat di tahun 2023, sehingga diperlukan adanya peningkatan pelayanan yang baik. Sebagai informasi, bandar udara Silampari terletak di Jalan Lapter 1 Kelurahan Air Kuti Kecamatan Lubuk Linggau Timur 1 kota Lubuk Linggau Sumatera Selatan, Indonesia. Bandar udara Silampari dibawah pengelolaan otoritas bandar udara wilayah VII Padang Sumatera Barat dan termasuk bandar udara domestik kelas III. Bandar udara dibawah pengelolaan Unit Pengelola Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Kode ICAO WIPB dan ode IATA LLJ. Bandar udara memiliki landasan pacu dengan kualifikasi panjang 2.220 meter dan lebar 45 meter, konstruksi aspal hotmix, PCN 43 F/C/X/T dan azimuth 02-20. Bandar udara dapat didarati oleh pesawat jenis Airbus A-320. Berikut gambar apron dan terminal bandar udara Silampari Lubuk Linggau yang diambil pada bulan Agustus 2024.

Menurut Suharto Abdul Majid (2009), kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi antara harapan konsumen dengan pelayanan yang dirasakan konsumen. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka masyarakat yang menggunakan fasilitas tersebut dapat merasa puas. Atas dasar itu, diperkirakan jumlah penumpang yang terus meningkat setiap tahunnya seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk dan berkembangnya industri pariwisata, menyebabkan semakin banyaknya penumpang yang melakukan perjalanan ke Indonesia khususnya di kawasan Lubuk. Linggau. . Semoga kedepannya perusahaan dapat mencari cara dan strategi baru untuk menghadapi

peningkatan jumlah penumpang. Secara umum tingkat kepuasan konsumen bergantung pada kualitas pelayanan yang diterima. Kualitas layanan sering kali digunakan sebagai ukuran kemampuan layanan suatu perusahaan dalam memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan jasa, karena saat ini dijadikan tolak ukur keunggulan kompetitif suatu perusahaan, dengan tolak ukur standar pelayanan di bandar udara adalah pihak pengelola bandar udara harus bertanggung jawab untuk memenuhi fasilitas bandar udara yang sesuai terhadap ketentuan undang-undang. Republik. 1 Tahun 2009 Pasal 219 ayat (1), PM 178 Tahun 2015, PM 77 Tahun 2015, dan PM 38 Tahun 2015 yang menyatakan bahwa setiap unit usaha bandar udara atau unit pengelola bandar udara wajib menyediakan fasilitas fasilitas bandar udara yang memenuhi keselamatan dan keamanan penerbangan. serta pelayanan di bandar udara sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

LANDASAN TEORI

Aksesibilitas Moda Transportasi

Menurut (Akhriadi, Djakfar. 2016), aksesibilitas mempunyai pengertian fasilitasi, yang pemberiannya ditunjukkan dengan penerapan optimal untuk mencapai pemerataan peluang akses berbagai kegiatan yang bertujuan untuk mencapai pemerataan pelayanan di bidang kehidupan di luar layanan kelembagaan. . Menurut (Sefaji, Soedwihjono dkk. 2018), aksesibilitas dapat diukur dari ketersediaan transportasi dan jarak yang dekat. Selain itu, aksesibilitas terhadap moda transportasi adalah: keamanan, akses terhadap pelayanan, biaya, jarak perjalanan. Selain faktor jarak, kemudahan mencapai tujuan juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti faktor waktu tempuh, biaya atau pengeluaran perjalanan, faktor intensitas, dan lain-lain, penggunaan lahan, dan faktor pendapatan orang yang melakukan perjalanan. Menurut (Soehardi et al., 2021) Aksesibilitas adalah



mengembangkan sistem pendukung perencanaan untuk mengidentifikasi investasi untuk mengisi kesenjangan aksesibilitas mulai dari bandara, pelabuhan dan stasiun kereta api besar, pada jaringan jalan raya atau menggunakan layanan transportasi umum. Aksesibilitas moda transportasi adalah: keamanan perjalanan, akses pelayanan, akses fisik, jarak perjalanan. Menurut (Miro, 2021), tingkat aksesibilitas suatu wilayah dapat ditentukan berdasarkan beberapa variabel yaitu ketersediaan jaringan jalan, jumlah kendaraan, panjang, lebar dan kualitasnya.

Fasilitas Bandar Udara

Fasilitas merupakan objek penting untuk meningkatkan tingkat kepuasan seperti kenyamanan pelanggan (William da Purba, 2020). Menurut (Rachmat 2021), kemudahan bagi pendatang dalam memberikan pelayanan transportasi multimoda dari dan ke bandara merupakan jenis fasilitas yang diberikan selain ruang terminal dan fasilitas kantor samping bandara lainnya. Menurut (Rachmat 2021), kemudahan merupakan alat untuk mengukur suatu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sebab utilitas tersebut dapat membantu pelanggan dalam beraktivitas dan merasa nyaman. Tanggung jawab pengelola bandar udara dalam penyediaan fasilitas bandar udara berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Pasal 219 ayat (1), khusus setiap organisasi pengusaha bandar udara, unit pengelola Pengelola bandar udara wajib menyediakan fasilitas bandar udara untuk memenuhi keselamatan dan keamanan penerbangan. Permintaan dan pelayanan bandar udara harus mematuhi prosedur operasi standar yang telah ditetapkan. Bukan sekedar penyediaan fasilitas pendukung lainnya pada bandara. Menurut (Fakhrudin dan Puspitasari 2022), fasilitas adalah sesuatu yang diberikan secara fisik kepada konsumen. Seperti tempat duduk, fasilitas sanitasi, suhu lingkungan, pertokoan, perlengkapan tambahan, kesesuaian ruang keberangkatan, pelayanan staf bandara, misalnya agen bandara seperti Avsec (

Keamanan penerbangan) memeriksa boarding pass dan barang-barang di pos pemeriksaan dan memandu penumpang. hingga ruang tunggu keberangkatan agar konsumen dapat terbang dengan aman dan nyaman. Lounge keberangkatan yang tersedia meliputi lounge umum dan lounge VIP. Menurut ICAO (Organisasi Penerbangan Sipil Internasional) Annex 14, bandar udara adalah suatu wilayah darat atau laut tertentu (termasuk bangunan, fasilitas dan peralatan) yang dirancang seluruhnya atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat udara.

Kualitas Pelayanan

Menurut Suharto Abdul Majid (2009), keunggulan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat menciptakan kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal, tergantung bagaimana layanan tersebut disampaikan. Menurut (Pasuraman, 1990). Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, pelanggan yang puas juga akan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan untuk melihat apakah kualitas pelayanan tersebut sesuai dengan harapannya (Pasuraman, 1990). Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus jauh lebih baik dari yang diharapkan agar pelanggan tidak kecewa. Pengukuran kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan menggunakan metode servqual, khususnya istilah kualitas keandalan layanan. Secara khusus, kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat. Reaktivitas. Khususnya keinginan untuk membantu konsumen dengan memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Asuransi (Jaminan). Hal ini mencakup pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan pribadi serta kemampuan untuk memperoleh kepercayaan dan keinginan. Empati. Hal ini termasuk menjaga dan memberikan tingkat perhatian pribadi atau individu terhadap kebutuhan konsumen. Berwujud (Bukti langsung). Hal ini mencakup fasilitas, peralatan atau perlengkapan, harga



serta penampilan pribadi dan dokumentasi tertulis. dikembangkan oleh Pasuraman, Zethaml dan Berry (Pasuraman, 1990). Kualitas pelayanan juga merupakan ukuran kualitas tingkat pelayanan yang diberikan dan kesesuaiannya dengan harapan pelanggan (Lewis dan Booms, 2005). Pelanggan yang loyal memegang peranan yang sangat penting bagi pelaku usaha karena kesetiiaannya dapat meningkatkan keuntungan dan mempertahankan eksistensi usaha (Hurriyati, 2008). Menurut (Widagdo 2019), kualitas pelayanan juga dapat dipahami sebagai ukuran kualitas pelayanan dan kemampuan memenuhi harapan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perilaku kompeten perusahaan, berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada penumpang, karyawan atau manajer perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu perusahaan sebagai penyedia jasa untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dibandingkan pesaingnya. Menurut Rusydi dalam (Fitria 2019).

Kepuasan Penumpang

Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan adalah perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (outcome) suatu produk dengan harapannya dengan tetap loyal terhadap produk tersebut. setia dan pelanggan ini akan membeli. Berulang kali dengan rekomendasi produsen dan produk yang sama, pelanggan yang puas akan terdorong untuk secara aktif berkomunikasi dari mulut ke mulut tentang perusahaan dan produknya dengan orang lain. Hal ini dapat berupa rekomendasi kepada calon pelanggan lainnya. Menurut (Khairunnisa, Yoeliastuti dkk. 2019), mengkonseptualisasikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan yang terjadi ketika mengevaluasi hasil pengalaman menggunakan suatu produk atau jasa. Menurut (Syafei Said 2022), kepuasan pelanggan adalah evaluasi terhadap pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian dan pengalaman

menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa tertentu. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat persepsi seseorang setelah membandingkan persepsinya (kinerja atau hasil) dengan harapannya (Utama Roellyanti 2022). Menurut Meithiana Indrasari 2021 Memuaskan kebutuhan konsumen merupakan dambaan setiap pelaku usaha. Selain menjadi faktor vital bagi kelangsungan suatu bisnis, pemenuhan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam menghadapi persaingan.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Aksesibilitas moda transportasi dengan Kepuasan penumpang

Aksesibilitas adalah mengembangkan sistem pendukung perencanaan, mengidentifikasi investasi yang menutup kesenjangan akses ke bandara-bandara utama, pelabuhan dan stasiun kereta api, pada jaringan jalan raya atau menggunakan layanan transportasi umum. Aksesibilitas moda transportasi adalah: keselamatan perjalanan, akses pelayanan, akses fisik, jarak perjalanan (Soehardi et al., 2021). Aksesibilitas moda transportasi termasuk waktu tempuh menuju bandara, serta rute menuju bandara, dan pemilihan moda transportasi sangat mempengaruhi kepuasan penumpang dalam penelitian (Sumardi & Jumlad 2022). Menurut Kotler & Keller (2018), kepuasan adalah perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (outcome) suatu produk dengan harapannya dengan tetap loyal terhadap produk tersebut. setia dan pelanggan ini akan membeli. Berulang kali dengan rekomendasi produsen dan produk yang sama, pelanggan yang puas akan terdorong untuk secara aktif berkomunikasi dari mulut ke mulut tentang perusahaan dan produknya dengan orang lain. lainnya. Berdasarkan bukti tersebut, penelitian ini mendalilkan bahwa aksesibilitas moda transportasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.



H1: Aksesibilitas moda transportasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan penumpang.

Pengaruh Aksesibilitas moda transportasi dengan Kualitas Pelayanan

Menurut (Akhriadi, 2016) aksesibilitas memiliki definisi yaitu memfasilitasi kemudahan yang pengdaannya ditunjukkan dengan penerapannya secara optimal agar tercapai kesamaan kesempatan dalam mengakses berbagai kegiatan sehingga terwujud pemerataan pelayanan dalam aspek kehidupan mengikuti pelayanan fasilitas Menurut (Sefaji, 2018) tingkat aksesibilitas dapat diukur dengan ketersediaan transportasi dan dengan jarak pencapaian yang singkat. Selain itu aksesibilitas moda transportasi adalah: *safety acses servicess, cost, travel distance*. Kualitas pelayanan yang baik akan menaikkan tingkat kepuasan pelanggan, pelanggan yang puas juga melihat kualitas pelayanan yang diberikan, apakah kualitas pelayanan sesuai dengan harapan atau tidak (Pasuraman, 1990). Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus jauh lebih baik dari yang diharapkan agar pelanggan tidak kecewa. Pengukuran kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan metode *servqual*, yaitu istilah dari *service quality Reliability* (Keandalan). *Responsiveness* (Daya tanggap). *Assurance* (Jaminan). *Empathy* (Empati). *Tangible* (Bukti langsung). yang telah dikembangkan oleh Pasuraman, Zethaml, dan Berry (Pasuraman, 1990). Oleh karena itu, diasumsikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan Aksesibilitas moda transportasi terhadap Kualitas pelayanan.

H2: Aksesibilitas moda transportasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan.

Pengaruh Fasilitas Bandar udara dengan Kepuasan Penumpang

Fasilitas bandara merupakan objek penting untuk meningkatkan tingkat kepuasan

seperti kenyamanan pelanggan (Purba, 2020). Menurut (Rachmat 2021), kemudahan bagi pendatang dalam memberikan pelayanan transportasi multimoda dari dan ke bandara merupakan jenis fasilitas yang diberikan selain ruang terminal dan fasilitas kantor samping bandara lainnya. Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan adalah perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (outcome) suatu produk dengan harapannya dengan tetap loyal terhadap produk tersebut. setia dan pelanggan ini akan membeli. Berulang kali dengan rekomendasi produsen dan produk yang sama, pelanggan yang puas akan terdorong untuk secara aktif berkomunikasi dari mulut ke mulut tentang perusahaan dan produknya dengan orang lain. Oleh karena itu, kualitas pelayanan diasumsikan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di bandara.

H3: Kualitas Layanan pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

Pengaruh Fasilitas Bandar udara dengan Kualitas pelayanan.

Kemudahan merupakan salah satu alat untuk mengukur pelayanan, mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sebab utilitas tersebut dapat membantu pelanggan dalam beraktivitas dan merasa nyaman. Tanggung jawab pengelola bandar udara dalam penyediaan fasilitas bandar udara berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Pasal 219 ayat (1), khusus setiap organisasi pengusaha bandar udara, unit pengelola Pengelola bandar udara wajib menyediakan fasilitas bandar udara untuk memenuhi keselamatan dan keamanan penerbangan (UU RI Tahun 2009). Permintaan dan pelayanan bandara harus mematuhi prosedur operasi standar yang telah ditetapkan. Pelanggan yang loyal memegang peranan yang sangat penting bagi pelaku usaha karena kesetiiaannya dapat meningkatkan keuntungan dan mempertahankan eksistensi usaha (Hurriyati, 2008). Menurut (Widagdo 2019), kualitas pelayanan juga dapat dipahami sebagai



ukuran kualitas pelayanan dan kemampuan memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, infrastruktur bandara mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

H4: Fasilitas bandar udara berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan

Pengaruh Kualitas pelayanan dengan Kepuasan penumpang.

Menurut (Widagdo 2019), kualitas pelayanan juga dapat dipahami sebagai ukuran kualitas pelayanan dan kemampuan memenuhi harapan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perilaku kompeten perusahaan, berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada penumpang, karyawan atau manajer perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu perusahaan sebagai penyedia jasa untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dibandingkan pesaingnya. Menurut (Rusydi 2019). Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang bersangkutan dengan harapannya dengan tetap setia. Pelanggan yang merasa puas terhadap suatu produk cenderung loyal dan pelanggan tersebut akan melakukan pembelian berulang terhadap produk tersebut. Dengan rekomendasi produsen dan produk yang sama, pelanggan yang puas akan terdorong untuk berkomunikasi secara positif dari mulut ke mulut tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain. (Desvan 2024) berpendapat bahwa kualitas pelayanan dapat mendatangkan kepuasan bagi penumpang. Oleh karena itu, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

H5: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan penumpang.

Pengaruh Aksesibilitas moda transportasi terhadap kepuasan

penumpang melalui kualitas pelayanan

Aksesibilitas adalah mengembangkan sistem pendukung perencanaan, mengidentifikasi investasi yang menutup kesenjangan akses ke bandara-bandara utama, pelabuhan dan stasiun kereta api, pada jaringan jalan raya atau menggunakan layanan transportasi umum. Aksesibilitas moda transportasi adalah: keselamatan perjalanan, akses pelayanan, akses fisik, jarak perjalanan (Soehardi et al., 2021). Kualitas layanan adalah proses memberikan layanan sempurna yang memenuhi harapan pelanggan. Hal ini juga merupakan kegiatan terpenting dalam strategi pemasaran suatu perusahaan, dan perusahaan harus selalu menjaga komitmennya dalam memberikan kualitas pelayanan prima agar dapat tumbuh dan berkembang. Dengan kata lain, kualitas adalah seperangkat karakteristik suatu produk atau layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan eksplisit atau implisit (Fadhilla, 2019). Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari berbagai cara dan upaya untuk menarik pelanggan. Kepuasan ini tergantung pada gambaran kinerja produk dalam memberikan nilai yang ada dalam kaitannya dengan harapan pelanggan. Jika nilai tersebut lebih rendah dari harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Pelanggan puas jika kinerjanya sesuai. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas terhadap moda transportasi dapat mendatangkan kepuasan penumpang dengan kualitas pelayanan yang baik memberikan nilai positif dan signifikan.

H6: Aksesibilitas moda transportasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang melalui kualitas pelayanan

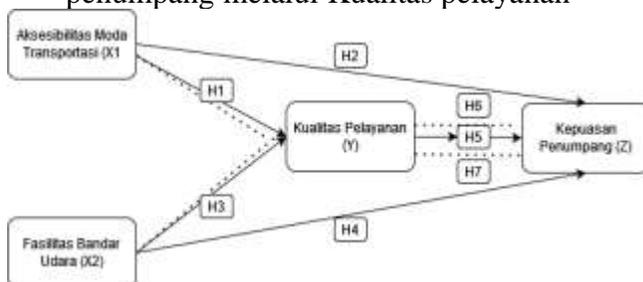
Pengaruh Fasilitas dengan Kepuasan penumpang melalui oleh Kualitas pelayanan

Kemudahan merupakan salah satu alat untuk mengukur pelayanan, mempengaruhi



kepuasan pelanggan. Sebab utilitas tersebut dapat membantu pelanggan dalam beraktivitas dan merasa nyaman. Tanggung jawab pengelola bandar udara dalam penyediaan fasilitas bandar udara berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Pasal 219 ayat (1), khusus setiap organisasi pengusaha bandar udara, unit pengelola Pengelola bandar udara wajib menyediakan fasilitas bandar udara untuk memenuhi keselamatan dan keamanan penerbangan. Permintaan dan pelayanan bandara harus mematuhi prosedur operasi standar yang telah ditetapkan. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang bersangkutan dengan harapannya dengan tetap setia. Pelanggan yang merasa puas terhadap suatu produk cenderung loyal dan pelanggan tersebut akan melakukan pembelian berulang terhadap produk tersebut. Dengan rekomendasi produsen dan produk yang sama, pelanggan yang puas akan terdorong untuk berkomunikasi secara positif dari mulut ke mulut tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain. (Desvan, 2024) berpendapat bahwa kualitas pelayanan dapat mendatangkan kepuasan bagi penumpang. Oleh karena itu, fasilitas bandara mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang melalui kualitas pelayanan.

H7: Fasilitas Bandar udara berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan penumpang melalui Kualitas pelayanan



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian landasan teori tersebut, maka kerangka konseptualnya adalah sebagai berikut:

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang telah lebih dari satu kali menggunakan bandar udara Silampari Lubuk linggau Sumatera Selatan. Penentuan ukuran sampel minimum untuk SEM-PLS yaitu. Jumlah indikator x 5-10 parameter. Jumlah indicator sebanyak 50 x 5 parameter = 250 responden yang dibutuhkan. Teknik penyebaran kuesioner melalui google form dilakukan dengan cara disebarakan melalui penumpang bandar udara Silampari Lubuk Linggau Sumatera Selatan.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 1. Validitas Konvergen

Tabel 1. Validitas Konvergen									
	Akseibilitas Moda Transportasi	Fasilitas Bandar Udara		Kualitas Pelayanan		Kepuasan Penumpang		Keterangan	
X1.1	0.841	X2.1	0.786	Y.1	0.793	Z.1	0.814	Valid	
X1.10	0.840	X2.10	0.735	Y.10	0.833	Z.2	0.775	Valid	
X1.11	0.864	X2.11	0.801	Y.11	0.844	Z.3	0.833	Valid	
X1.12	0.846	X2.12	0.753	Y.12	0.823	Z.4	0.869	Valid	
X1.13	0.824	X2.13	0.803	Y.13	0.836	Z.5	0.845	Valid	
X1.2	0.826	X2.14	0.745	Y.14	0.835	Z.6	0.852	Valid	
X1.3	0.824	X2.15	0.785	Y.15	0.806			Valid	
X1.4	0.860	X2.16	0.824	Y.2	0.822			Valid	
X1.5	0.858	X2.2	0.781	Y.3	0.879			Valid	
X1.6	0.849	X2.3	0.778	Y.4	0.825			Valid	
X1.7	0.848	X2.4	0.807	Y.5	0.812			Valid	
X1.8	0.836	X2.5	0.788	Y.6	0.820			Valid	
X1.9	0.832	X2.6	0.775	Y.7	0.850			Valid	
X2.1		X2.7	0.793	Y.8	0.818			Valid	
X2.10		X2.8	0.803	Y.9	0.833			Valid	
X2.11		X2.9	0.806					Valid	

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa semua factor loading memiliki nilai lebih dari 0,7 artinya indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen karena indikator untuk semua variabel sudah tidak ada yang di eliminasi dari model.

Hisil Discriminat Validity

Dari hasil HTMT, nilai menunjukkan tidak ada masalah validitas diskriminan (HTMT<0,90).



Hasil Uji Reliabilitas

Composite reliability merupakan suatu metode pengukuran nilai sesungguhnya reabilitas suatu konstruk, sedangkan *cronsbach alpha* merupakan suatu metode pengukuran batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk (Abdillah & Jogiyanto, 2015). Menurut abdillah & Jogiyanto (2015) *rule of thumb* nilai *alpha* atau *composite reliability* harus lebih dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima (hair, 2017).

Hasil Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Inner model dapat dievaluasi dengan melihat nilai *R-Square* dan signifikansi. Uji mode struktural (*inner model*) dalam penelitian ini diolah menggunakan *software* SmartPLS versi 4.1.0.

R-Square

R-Square digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independent terhadap variabel dependen. Nilai *R-square* yang semakin mendekati angka 1 menunjukkan variasi perubahan variabel dependen yang diakibatkan oleh variasi perubahan variabel independent tinggi (Abdillah & Jogiyanto, 2015) hasil nilai perhitungan *R-Square*.

Nilai Koefisien Determinasi (*R-Square*) pada variabel endogen kualitas pelayanan sebesar 0,667, hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen secara simultan dapat menjelaskan variansi kualitas pelayanan sebesar 66,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Nilai Koefisien Determinasi (*R-Square*) variabel endogen Kepuasan Penumpang sebesar 0,78, hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen secara simultan dapat menjelaskan variansi Kepuasan Penumpang sebesar 78% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

F-Square

Nilai *f square* pada penelitian ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel endogen terhadap variabel eksogen. Variabel endogen dalam penelitian ini adalah

aksesibilitas moda transportasi, fasilitas bandara, kualitas pelayanan, sedangkan variabel eksogen dalam penelitian ini adalah kepuasan penumpang. Kriteria penilaian *f square* adalah sebagai berikut: $0,02 \leq f \leq 0,15$ = efek kecil, $0,15 \leq f \leq 0,35$ = efek sedang, $f \geq 0,35$ = efek besar.

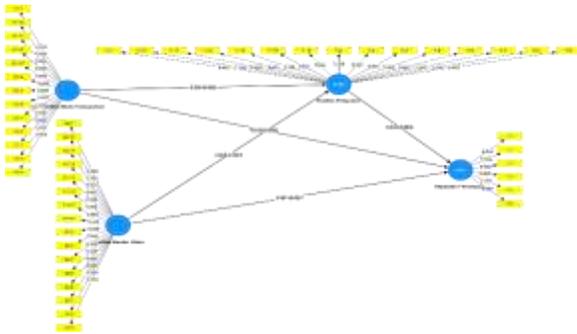
Q-Square

Predictive relevance merupakan suatu uji yang dilakukan dalam menunjukkan seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan dengan menggunakan prosedur blindfolding dengan melihat pada nilai *Q square*. Jika nilai *Q square* > 0 maka dapat dikatakan memiliki nilai observasi yang baik, sedangkan jika nilai *Q square* < 0 maka dapat dinyatakan nilai observasi tidak baik.

Hasil perhitungan *Q-Square* pada variabel Endogen sebesar 0,452 dan 0,531 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model pada penelitian ini memiliki nilai prediktif yang relevan.

Nilai Signifikansi

Nilai signifikansi dapat diketahui dengan melihat nilai koefisien jalur (*path coefficient*) nilai *T statistic* yang dapat diketahui dengan melakukan *bootstrapping*. *Path coefficient* merupakan model yang menunjukkan hubungan antar konstruk yang dihipotesiskan. *Path coefficient* mempunyai kriteria nilai, apabila nilai koefisien jalur yang diukur > 0 , maka dapat diartikan terdapat pengaruh positif antar kedua variabel dan apabila nilai koefisien jalur < 0 , maka dapat diartikan terdapat negative antar kedua variabel. Dengan *bootstrapping* kita dapat memperoleh *t statistic*. Nilai dianggap signifikan apabila *t statistic* lebih besar dari 1,96 (signifikansi level 5%) atau lebih dari 1,64 (Signifikansi 10%) untuk masing-masing hubungan jalurnya. Dalam penelitian ini menggunakan signifikansi level 5%. Berikut ini adalah gambar diagram *path coefficient* & *T statistic* dari variabel penelitian ini.



Tabel 3. Path Coefficient & T Statistic

Variabel	Original Sampel	Sample Mean	STDEV	T Statistic	P Value
Aksesibilitas Moda Transportasi -> Kepuasan Penumpang	0,159	0,180	0,037	2,790	0,005
Aksesibilitas Moda Transportasi -> Kualitas Pelayanan	0,538	0,537	0,031	17,311	0,000
Fasilitas Bandar Udara -> Kepuasan Penumpang	0,261	0,261	0,038	6,834	0,001
Fasilitas Bandar Udara -> Kualitas Pelayanan	0,404	0,405	0,12	12,649	0,000
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Penumpang	0,448	0,443	0,031	6,267	0,000

Sumber : Data Diolah (SmartPLS 4.1.0), 2024

Pengujian *bootstrap* digunakan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Hasil evaluasi pengujian *bootstrapping* dari analisis PLS adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1 (Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Pelanggan)

Hasil Hipotesis 1 menemukan bahwa Aksesibilitas moda transportasi ($\beta= 0,538$, $T=17,311$ dan $P= 0,000$) menunjukkan pengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan maka **Hipotesis 1 diterima.**

Hipotesis 2 (Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Pelanggan).

Hasil Hipotesis 2 menemukan bahwa Aksesibilitas moda transportasi ($\beta= 0,159$, $T=2,790$ dan $P= 0,005$) menunjukkan pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan penumpang maka **Hipotesis 2 diterima.**

Hipotesis 3 (Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan)

Hasil Hipotesis 3 menemukan bahwa fasilitas bandar udara ($\beta= 0,404$, $T= 12,640$ dan

$P= 0,000$) menunjukkan pengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan, maka **Hipotesis 3 diterima.**

Hipotesis 4 (Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan)

Hasil Hipotesis 4 menemukan bahwa fasilitas bandar udara ($\beta= 0,261$, $T= 3,334$ dan $P= 0,001$) menunjukkan pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan penumpang, maka **Hipotesis 4 diterima.**

Hipotesis 5 (Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Pelanggan)

Hasil Hipotesis 5 menemukan bahwa kualitas pelayanan ($\beta= 0,448$, $T= 6,267$ dan $P= 0,000$) menunjukkan pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan penumpang, maka **Hipotesis 5 diterima.**

Uji Mediasi

Berikut ini adalah tabel nilai *Indirect Effects* dari variabel penelitian ini.

Tabel 4. Indirect Effect

Variabel	Original Sampel	Sample Mean	STDEV	T Statistic	P Value
Aksesibilitas Moda Transportasi -> Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Penumpang	0,241	0,240	0,039	6,234	0,000
Fasilitas Bandar Udara -> Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Penumpang	0,181	0,182	0,036	5,089	0,000

Sumber : Data Diolah (SmartPLS 4.1.0.), 2024

Hipotesis 6 Aksesibilitas moda transportasi terhadap kepuasan penumpang melalui Kualitas pelayanan

Hasil Hipotesis 6 menemukan bahwa Aksesibilitas moda transportasi ($\beta= 0,241$, $T= 6,234$ dan $P= 0,000$) menunjukkan pengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan. **Sehingga hipotesis 6 diterima.**

Hipotesis 7 Fasilitas bandar udara terhadap Kepuasan penumpang melalui Kualitas pelayanan



Hasil Hipotesis 7 menemukan bahwa fasilitas bandar udara ($\beta = 0,181$, $T = 5,089$ dan $P = 0,000$) menunjukkan pengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan, **Sehingga hipotesis 7 diterima**

PEMBAHASAN

Pengaruh Aksesibilitas moda transportasi terhadap Kepuasan penumpang

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh pembahasan sebagai berikut: Berdasarkan nilai t-statistik variabel Aksesibilitas moda transportasi terhadap kepuasan penumpang sebesar 2790 dan nilai p-value sebesar 0,005 dengan nilai sampel awal sebesar 0,159 yang memungkinkan kita menyimpulkan bahwa perubahan aksesibilitas moda transportasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Udin Zainal Sumardi dan Walid Jumlad, 2022 dengan judul pengaruh aksesibilitas Bandara Internasional Yogyakarta terhadap kepuasan pengguna jasa, mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan karena aksesibilitas moda transportasi tersebut. termasuk waktu tiba di bandara serta rute menuju bandara dan pemilihan moda transportasi sangat mempengaruhi kepuasan penumpang. Pemilihan moda angkutan atau pelayanan angkutan umum dapat membantu penumpang yang ingin menuju bandara dan sebaliknya, dimana angkutan umum berada pada arah atau tujuan dari bandara maka penumpang akan dapat menempuh kemudahan tersebut apabila aksesibilitas terpenuhi maka penumpang akan merasa puas. Menurut (Sefaji, 2018), aksesibilitas dapat diukur dari ketersediaan transportasi dan jarak yang dekat. Selain itu, aksesibilitas terhadap moda transportasi adalah: keamanan, akses terhadap pelayanan, biaya, jarak perjalanan. Selain faktor jarak, kemudahan mencapai tujuan juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti faktor waktu tempuh, biaya atau pengeluaran perjalanan, faktor intensitas, dan lain-lain,

penggunaan lahan, dan faktor pendapatan orang yang melakukan perjalanan. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Sihaloho & Jinca, 2019) bahwa aksesibilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat untuk kembali ke tempat wisata di Kabupaten Semarang. Sedangkan hasil penelitian (Winarno & Manullang, 2018) menunjukkan bahwa pengaruh aksesibilitas, konektivitas dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Pengaruh Aksesibilitas moda transportasi terhadap Kualitas pelayanan

Berdasarkan nilai t-statistik variabel aksesibilitas moda transportasi terhadap kualitas pelayanan sebesar 17,311 dan p-value sebesar 0,000 dengan nilai sampel awal sebesar 0,538 maka dapat disimpulkan bahwa variabel aksesibilitas terhadap moda transportasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. dampak positif dan negatif. memengaruhi. sangat mempengaruhi kualitas layanan. Menurut (Miro, 2021), tingkat aksesibilitas suatu wilayah dapat ditentukan berdasarkan beberapa variabel yaitu ketersediaan jaringan jalan, jumlah kendaraan, panjang, lebar gula dan kualitasnya. dengan penelitian (Nursasi & Yenita 2023). Berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Transjakarta Terhadap Persepsi Penumpang Terhadap Aksesibilitas dan Keselamatan Perjalanan (Jalur Cibubur-BKN), terdapat pengaruh yang positif dan signifikan. Hal ini terjadi karena akses moda transportasi yang baik mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan untuk mencapai bandara. Dilihat dari pelayanan transportasi umum yang tersedia, pelayanan mengenai pilihan moda transportasi menuju bandara dan rute menuju bandara sudah baik. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan (Listantari dan Joewono Soemardjito 2019) yang menganalisis aksesibilitas Bandara Internasional Yogyakarta untuk mendukung layanan transportasi multimoda, hasil penelitian ini hanya menemukan dampak positif dan signifikan. Sedangkan hasil



penelitian (Jose Arga Sianipar, Puji Astute & Turtiantoro, 2022), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengaruh analisis kebijakan pemerintah daerah dalam mencapai akses pelayanan transportasi di DKI Jakarta dikatakan berdampak positif dan signifikan.

Pengaruh Fasilitas bandar udara terhadap Kepuasan penumpang

Berdasarkan nilai t-statistik variabel fasilitas bandara terhadap kepuasan penumpang sebesar 3,334 dan p-value sebesar 0,001 dengan nilai sampel awal sebesar 0,261, berarti dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas bandara berpengaruh positif dan signifikan secara statistik. . memengaruhi. pada kepuasan penumpang. Hal ini sesuai dengan penelitian (Tukuboya & Praksiwati 2022) yang berjudul Pengaruh Fasilitas Bandara Internasional Ambon Patimura Terhadap Kepuasan Penumpang berpengaruh positif dan signifikan. Menurut (Firdaus Rachmat 2021), kemudahan merupakan alat untuk mengukur suatu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sebab utilitas tersebut dapat membantu pelanggan dalam beraktivitas dan merasa nyaman. Hal ini dikarenakan fasilitas bandara sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, karena fasilitas bandara harus selengkap dan senyaman mungkin agar penumpang betah menunggu jadwal keberangkatan di bandara. Fasilitas yang diberikan harus mampu menunjang penumpang dan membuat penumpang merasa nyaman dan aman sehingga tercipta kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang dipilihnya. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Elta Afitasari dan Yulia Aji Puspitasari 2023), tentang pengaruh lounge terhadap kepuasan penumpang di Bandara Depati Amir Pangkal Pinang, hasil penelitian ini menunjukkan dampak tersebut bersifat positif dan signifikan. Sedangkan hasil penelitian (Iye Yazid 2022) yang mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa analisis pengaruh fasilitas terminal keberangkatan terhadap kepuasan penumpang

di Bandara Nasional Lombok Raya menunjukkan dampak positif dan signifikan..

Pengaruh Fasilitas bandar udara terhadap Kualitas pelayanan

Berdasarkan nilai t-statistik variabel fasilitas bandara terhadap kualitas pelayanan sebesar 12,649 dan p-value sebesar 0,000 dengan nilai sampel awal sebesar 0,404 berarti dapat disimpulkan bahwa variabel dasar Fasilitas bandara berpengaruh positif dan secara statistik dampak yang signifikan. memengaruhi. tentang kualitas layanan. Hal ini sesuai dengan penelitian (Rino Prananto, 2021) berjudul Pengaruh fasilitas terminal terhadap kualitas pelayanan di Bandara Letung Kepulauan Riau yang menyatakan bahwa fasilitas terminal terhadap kualitas pelayanan Kualitas pelayanan sangat signifikan dan positif. Menurut (Fakhrudin dan Puspitasari 2022), fasilitas adalah sesuatu yang diberikan secara fisik kepada konsumen. Seperti tempat duduk, perlengkapan sanitasi, suhu lingkungan, area perbelanjaan, perlengkapan pembantu, kesesuaian ruang kost. Hal ini dikarenakan fasilitas yang memadai sesuai standar yang telah ditetapkan mempunyai dampak yang besar terhadap kualitas pelayanan yang ada, dimana fasilitas di bandar udara harus selengkap dan senyaman mungkin agar pelayanan yang diberikan dapat memberikan dampak yang baik bagi penumpang yang menunggu jadwal penerbangannya. Keberangkatan di bandara. Fasilitas yang diberikan harus mampu menunjang penumpang sehingga petugas bandara dapat melayani penumpang dengan baik, membuat penumpang merasa nyaman dan aman sehingga kualitas pelayanan yang diberikan minimal. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Reni Kristianti Podengge dan Haryani 2023) yang menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kemudahan akses terhadap kepuasan penumpang di Bandara Nasional. Menurut Jendral Ahmad Yani Semarang, hasil penelitian ini menunjukkan



bahwa dampak ini bersifat positif dan signifikan. Sedangkan hasil penelitian (Idham Jamal dan Ode Muhamad, 2021) menunjukkan bahwa optimalisasi fasilitas bandara untuk meningkatkan kualitas pelayanan penumpang di Bandara Internasional Pattimura Ambon menyatakan hal tersebut memberikan dampak yang positif dan signifikan.

Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan penumpang

Berdasarkan nilai t-statistik variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebesar 6,267 dan p-value sebesar 0,000 dengan nilai original sample sebesar 0,448 berarti dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan. . pada kepuasan penumpang. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh O. Adeniran S dan O Fadera tahun 2022 hasil penelitiannya positif dan signifikan. Menurut (Pasuraman, 1990). Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas juga melihat dari kualitas pelayanan yang diberikan, apakah kualitas pelayanan tersebut sesuai dengan harapannya atau tidak. Hal ini terjadi karena kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan penumpang jika dilihat dari bandara. Agen memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang, mulai dari check in hingga pengambilan bagasi di tempat tujuan, pelayanan yang baik yang diberikan kepada agen akan berdampak pada kepuasan penumpang sehingga penumpang akan menilai pelayanan yang diberikan. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Desvan, 2024), tentang pengaruh kualitas pelayanan agen terhadap kepuasan konsumen Bandara Internasional Sisingamagaraja XII Silangit, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dampak tersebut bersifat positif. dan signifikan. . Sedangkan hasil penelitian (Nurwan 2023), dimana hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan pada basis pelanggan Halim

Perdana Kusuma International Bandara di Jakarta, mengatakan hal ini memberikan dampak yang signifikan dan positif.

Pengaruh Aksesibilitas moda transportasi terhadap kepuasan penumpang melalui kualitas pelayanan

Berdasarkan nilai t-statistik variabel aksesibilitas moda transportasi terhadap kepuasan penumpang melalui kualitas pelayanan sebesar 6,234 dan p-value sebesar 0,000 dengan nilai sampel awal sebesar 0,241 yang berarti dapat disimpulkan bahwa variabel aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang melalui kualitas pelayanan. Moda transportasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang yang dimediasi oleh variabel kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian bersama (Arief Prawira 2022). Penelitian berjudul Pengaruh Aksesibilitas, Inovasi, dan Kualitas Pelayanan Fasilitas Umum Tahun 2020 Terhadap Kepuasan Penumpang Difabel Kereta Api di Jakarta, berpengaruh positif dan signifikan. Menurut (Miro, 2021), tingkat aksesibilitas suatu wilayah dapat ditentukan berdasarkan beberapa variabel yaitu ketersediaan jaringan jalan, jumlah kendaraan, panjang, lebar gula dan kualitasnya. Hal ini mungkin terjadi karena aksesibilitas terhadap moda transportasi melalui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Hal ini bisa terjadi karena penumpang akan merasa puas melalui kualitas pelayanan, akibat kemudahan akses transportasi menuju bandara. dan memilih moda transportasi lain yang Dari aksesibilitas moda transportasi tersebut hingga pemberian kualitas pelayanan yang baik akan membuat penumpang merasa puas. Penumpang tidak akan merasa puas jika kualitas pelayanan tidak diberikan kepada mereka. Hal ini dapat terjadi karena aksesibilitas moda transportasi dari segi waktu tunggu, rute menuju bandara dan jarak menuju bandara serta kualitas pelayanan yang baik dapat menjamin kepuasan penumpang. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan (Syarif Hidayatulla,



Setyorini, Irany Windhyastiti dan Ike Kusdyah Rachmawati, 2020), tentang peran aksesibilitas, konektivitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen penggunaan angkutan umum terhadap kepuasan penumpang sebagai variabel perantara, hasilnya Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hal tersebut mempunyai dampak yang positif dan signifikan. Sedangkan hasil penelitian (Sarah Ningrum Nuransiya, 2023) yang hasil penelitiannya menunjukkan adanya pengaruh aksesibilitas, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di lokasi tenda Karangsalam Baturaden kabupaten Banyumas mengatakan dampaknya positif dan signifikan.

Pengaruh Fasilitas bandar udara terhadap Kepuasan penumpang melalui Kualitas pelayanan

Berdasarkan nilai t-statistik variabel fasilitas bandar udara melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebesar 5,089 dan nilai p-value sebesar 0,000 dengan nilai original sampel 0,181 artinya dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas bandar udara berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan dimediasi variabel kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Zimbalis (2019) dengan dengan hasil penelitian menyatakan memberikan pengaruh positif dan signifikan. Hal ini terjadi dikarenakan karena bahwa fasilitas bandar udara melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang, Hal ini dapat terjadi karena penumpang akan merasakan puas jika fasilitas bandar udara disertakan kualitas pelayanan yang diberikan baik dan sesuai standar yang diberikan baik maka penumpang akan merasakan puas dilihat dari fasilitas tempat *check in* yang disertakan pelayanan petugas yang baik maka penumpang akan merasakan puas. menurut (Utama and Roellyanti 2022) Customer Satisfaction adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.. Penelitian ini mendukung penelitian yang

dilakukan oleh (Yuyun Wahyuni, 2023), fasilitas public dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan penumpang di bandar udara international Yogyakarta, dari hasil penelitian tersebut menyatakan berpengaruh positif dan signifikan. Sementara itu hasil penelitian dari (Miftahul, 2024) dimana hasilnya penelitiannya menemukan bahwa pengaruh fasilitas, pelayanan dan keamanan di bandara terhadap kepuasan pelanggan, menyatakan berpengaruh positif dan signifikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Aksesibilitas moda transportasi meliputi dari waktu menuju bandar udara, serta jalan menuju bandar udara dan pemilihan moda transportasi sangat berpengaruh pada kepuasan penumpang. Pemilihan moda transportasi atau jasa angkutan umum dapat membantu penumpang yang ingin berpergian menuju bandar udara dan sebaliknya dimana angkutan umum tersebut melewati arah atau tujuan ke bandar udara maka penumpang akan dapat naik angkutan tersebut jika aksesibilitas sudah terpenuhi maka penumpang akan merasakan puas, dilihat dari temuan hasil penelitian, maka didapatkan simpulan sebagai berikut: Berdasarkan nilai t-statistik variabel Aksesibilitas moda transportasi terhadap kepuasan penumpang sebesar 2.790 dan nilai p-value sebesar 0,005 dengan nilai original sampel 0,159 artinya dapat disimpulkan bahwa variabel Aksesibilitas moda transportasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang

Aksesibilitas moda transportasi yang baik maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan saat menuju bandar udara. Dilihat dari pelayanan pada angkutan umum yang ada, pelayanan pada akses pemilihan moda transportasi menuju bandar udara dan jalan menuju bandar udara baik, dilihat dari nilai t-statistik variabel aksesibilitas moda transportasi terhadap kualitas pelayanan



sebesar 17,311 dan nilai p-value sebesar 0,000 dengan nilai original sampel 0,538 artinya dapat disimpulkan bahwa variabel Aksesibilitas moda transportasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan

Fasilitas yang ada di bandar udara sangat memberikan efek terhadap kepuasan penumpang, dimana fasilitas di bandar udara harus sediakan selengkap mungkin dan nyaman sehingga penumpang akan betah untuk menunggu jadwal keberangkatannya di bandar udara. Fasilitas yang disediakan harus bisa menunjang penumpang dan membuat penumpang merasa nyaman dan aman sehingga menimbulkan kepuasan dari dalam diri penumpang tersebut, dilihat dari nilai t-statistik variabel fasilitas bandar udara terhadap kepuasan penumpang sebesar 3.334 dan nilai p-value sebesar 0,001 dengan nilai original sampel 0,261 artinya dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas bandar udara berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Fasilitas yang memadai sesuai standar yang ditetapkan memberikan efek terhadap kualitas pelayanan yang ada, dimana fasilitas di bandar udara harus sediakan selengkap mungkin dan nyaman sehingga pelayanan yang diberikan akan memberikan dampak yang baik kepada penumpang yang menunggu jadwal keberangkatan di bandar udara. Fasilitas yang disediakan oleh bandar udara harus mampu memenuhi kebutuhan penumpang agar petugas bandar udara dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada para penumpang sehingga penumpang merasa nyaman dan aman. Berdasarkan dari nilai t-statistik variabel fasilitas bandar udara terhadap kualitas pelayanan sebesar 12,649 dan nilai p-value sebesar 0,000 dengan nilai original sampel 0,404 yang berarti bahwa variabel fasilitas bandar udara berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh kepada kepuasan penumpang dilihat dari petugas bandar udara yang memberikan

pelayanan yang baik kepada penumpang baik dari pelayanan mulai dari check in hingga pengambilan bagasi di tempat tujuan, pelayanan yang baik diberikan kepada petugas akan berdampak kepada kepuasan penumpang sehingga penumpang akan dapat menilai dari pelayanan yang diberikan. Berdasarkan nilai t-statistik variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebesar 6,267 dan nilai p-value sebesar 0,000 dengan nilai original sampel 0,448 yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Aksesibilitas moda transportasi berupa lamanya waktu menunggu, jalan menuju bandar udara serta jarak menuju bandar udara dan disertakan kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan penumpang. Berdasarkan dari nilai t-statistik variabel aksesibilitas moda transportasi melalui ,kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebesar 6,234 dan nilai p-value sebesar 0,000 dengan nilai original sampel 0,241 berarti bahwa variabel aksesibilitas moda transportasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan dimediasi variabel kualitas pelayanan.

Fasilitas bandar udara yang berpengaruh terhadap kepuasan penumpang melalui kualitas pelayanan, penumpang akan merasakan puas jika fasilitas bandar udara disertakan kualitas pelayanan yang diberikan dan sesuai standar yang diberikan baik maka penumpang akan merasakan puas dilihat dari fasilitas tempat *check in* yang disertakan pelayanan petugas yang baik maka penumpang akan merasakan puas. Berdasarkan dari nilai t-statistik variabel fasilitas bandar udara melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebesar 5,089 dan nilai p-value sebesar 0,000 dengan nilai original sampel 0,181 berarti bahwa variabel fasilitas bandar udara berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan dimediasi variabel kualitas pelayanan.



.....
DAFTAR PUSTAKA

- [1] Majid, Suharto Abdul. (2009). Costumer Service dalam bisnis jasa transportasi. Jakarta: rajawali pers.
- [2] Rumondang,Astri. 2021,Manajemen Transportasi Udara,Jakarta: Yayasan Kita Menulis
- [3] A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and L. L. B. The Service Quality Handbook.
- [4] John R. DaSilva. Airport Planning and Design.
- [5] Majid,Suharto Abdul.,et al. (2022). "Strategi Peningkatan Konektivitas Udara di Indonesia melalui Kerjasama Segitiga Pertumbuhan Indonesia, Malaysia dan Thailand. Jurnal Akademik Studi Interdisipliner. doi:10.36941/ajis-2022-0125
- [6] Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). Partial least square (PLS): alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis / oleh Willy Abdillah, Dr., M.Sc. & Prof. Dr. Jogiyanto Hartono, MBA
- [7] Akhriadi, A., et al. (2016). "Pengaruh Aksesibilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pemilihan Moda Transportasi Udara (Studi Kasus Bandara Abdurachman Saleh Malang-Bandara Juanda Surabaya)." Jurnal Tata Kota dan Daerah 8(1): 1-12.
- [8] MAHENDRA, T. I. R. (2021). ANALISIS PERBANDINGAN PELAT SISTEM KONVENSIIONAL DAN PRECAST HALF SLAB DITINJAU DARI SEGI
- [9] WAKTU DAN BIAYA (Studi Kasus: Proyek Lanjutan Pekerjaan Aksesibilitas Bandara Soekarno–Hatta), Universitas Mercu Buana Jakarta.
- [10] 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.
- [11] Sefaji, G. Y., et al. (2018). "Kesiapan Aksesibilitas Stasiun Solo Balapan dalam Melayani Trayek Kereta Api Penghubung Bandara Adi Soemarmo dan Kota Surakarta." Region: Jurnal Pembangunan Wilayah dan Perencanaan Partisipatif 13(1): 50-63.
- [12] Darus, M. D. and K. Mahalli (2015). "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu." Jurnal Ekonomi dan Keuangan 3(6): 14857.
- [13] Badan Pusat Statistik Lubuk Linggau. (2023). "https://lubuklinggaukota.bps.go.id /pressrelease/2023/03/02/1120/perkembangan-statistik-transportasi-udara kotalubuk linggau-januari-2023.html, diakses 29 Maret 2023 Pukul 20.20
- [14] ELFA, P. (2020). ANALISIS PENGEMBANGAN FASILITAS BANDAR UDARA KELAS III TEBELIAN KABUPATEN SINTANG KALIMANTAN BARAT, SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN YOGYAKARTA.
- [15] Fakhruddin, A. and Y. A. Puspitasari (2022). "FASILITAS BANDARA (LAND SIDE) BANDAR UDARA INTERNASIONAL BANYUWANGI BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MASA PANDEMI COVID-19."
- [16] Firdaus Rachmat, M. Y. (2021). ANALISIS FASILITAS BANDAR UDARA UNTUK MENCAPAI KEPUASAN PENUMPANG DI AREA PENGAMBILAN BAGASI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA,STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kerdigantaraan Yogyakarta.
- [17] Firdausi, M. (2019). "Analisis Tingkat
-



- Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Umum Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang." *Rekayasa: Jurnal Teknik Sipil* 4(1): 19-24.
- [19] Yuliana, D., et al. (2021). "Pengalaman Penumpang Terhadap Penerapan Digitalisasi Fasilitas Bandara di Bandara Udara Kualanamu Medan." *Warta Ardhia* 46(2): 84-95.
- [20] Firmansyah, A. A. and N. R. Sari (2023). "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang." *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4(6): 1695-1713.
- [21] Nursasi, H. and Y. Yenita (2023). "Pengaruh Kualitas Layanan Angkutan Umum Transjakarta terhadap Persepsi Penumpang terkait Aksesibilitas dan Keselamatan Perjalanan (Rute Cibubur-BKN)." *Warta Penelitian Perhubungan* 35(1): 59-66.
- [22] Tukuboya, T. A. and E. E. Prakosawati (2022). "Analisis Fasilitas Ruang Tunggu di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon Bagi Kepuasan Penumpang." *Aurelia: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia* 1(1): 1-7.
- [23] Akhriadi, A., et al. (2016). "Pengaruh Aksesibilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pemilihan Moda Transportasi Udara (Studi Kasus Bandara Abdurachman Saleh Malang-Bandara Juanda Surabaya)." *Jurnal Tata Kota dan Daerah* 8(1): 1-12.
- [24] Darus, M. D. and K. Mahalli (2015). "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu." *Ekonomi dan Keuangan* 3(6).
- [25] Fakhruddin, A. and Y. A. Puspitasari (2022). "FASILITAS BANDARA (LAND SIDE) BANDAR UDARA INTERNASIONAL BANYUWANGI BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MASA PANDEMI COVID-19."
- [26] Firdaus Rachmat, M. Y. (2021). *ANALISIS FASILITAS BANDAR UDARA UNTUK MENCAPAI KEPUASAN PENUMPANG DI AREA PENGAMBILAN BAGASI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA*, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kerdigantaraan Yogyakarta.
- [27] Fitria, W. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa*
- [28]