

**PENGARUH KETERSEDIAAN FASILITAS TERMINAL  
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA  
INTERNASIONAL SAM RATULANGI MANADO**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (SST)  
Pada Program Study Manajemen Bisnis*

**Oleh**

**RANNE ZEFANYA LAKSANA DUWANTO  
NIM. 21053120**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
2025**

Ranne Zefanya Laksana Duwanto, 2025 **“Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado”**. Di bawah bimbingan Jacob Tateol S. Makapedua, SE. MTDev dan Adelaida Joroh, SE.,MM

## **ABSTRAK**

Studi ini menyelidiki hubungan krusial antara kelengkapan infrastruktur di terminal Bandara Sam Ratulangi, Manado, dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para pelancong. Dengan lonjakan perjalanan perjalanan udara, bandara kini dianggap sebagai elemen vital dari keseluruhan pengalaman perjalanan, bukan sekedar tempat singgah. Oleh karena itu, kualitas fasilitas di terminal menjadi faktor penentu dalam membentuk persepsi positif di mata pengguna jasa. Melalui pendekatan kuantitatif, penelitian ini mengumpulkan data dari 50 responden yang disurvei. Analisis berfokus pada bagaimana faktor-faktor seperti kenyamanan area tunggu, kebersihan sanitasi, ketersediaan fasilitas dan fasilitas penyandang disabilitas memengaruhi kepuasan mereka. Temuan utama dari analisis regresi menunjukkan adanya korelasi yang kuat dan positif antara ketersediaan fasilitas yang memadai dan kepuasan yang dilaporkan oleh penumpang. Hasil riset ini menekankan pentingnya bagi pihak manajemen bandara untuk terus memprioritaskan perbaikan dan pemeliharaan fasilitas. Melakukan investasi strategis dalam infrastruktur dan layanan dapat secara signifikan meningkatkan pengalaman penumpang, membangun loyalitas dan memperkuat reputasi Bandara Sam Ratulangi sebagai bandara yang efisien dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kesimpulan ini memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola bandara untuk berinvestasi pada peningkatan kualitas fasilitas secara berkelanjutan.

**Kata Kunci : Ketersediaan Fasilitas Terminal, dan Kepuasan Penumpang**

Ranne Zefanya Laksana Duwanto, 2025 *"The Effect of Terminal Facilities Availability on Passenger Satisfaction at Sam Ratulangi International Airport, Manado"*. Under the guidance of Jacob Tateol S. Makapedua, SE. MTDev and Adelaida Joroh, SE., MM

### **ABSTRACT**

*This study investigates the crucial relationship between the completeness of infrastructure at Sam Ratulangi Airport terminals in Manado and travelers' perceived satisfaction levels. With the surge in air travel, airports are now considered a vital element of the overall travel experience, not just a stopover. Therefore, the quality of terminal facilities is a determining factor in shaping positive perceptions among passengers. Using a quantitative approach, this study collected data from 50 survey respondents. The analysis focused on how factors such as waiting area comfort, cleanliness, sanitation, and the availability of facilities and facilities for the disabled influenced their satisfaction. Key findings from the regression analysis indicated a strong and positive correlation between the availability of adequate facilities and reported passenger satisfaction. The results of this research emphasize the importance for airport management to continuously prioritize facility improvement and maintenance. Strategic investments in infrastructure and services can significantly enhance the passenger experience, build loyalty, and strengthen Sam Ratulangi Airport's reputation as an efficient and customer-focused airport. These conclusions provide practical recommendations for airport management to invest in continuous facility quality improvement.*

**Keywords : Terminal Facilities Availability, and Passenger Satisfaction**

## **MOTTO**

“ Jadikanlah kesulitan sebagai motivasi, kegagalan sebagai pembelajaran, dan kesuksesan sebagai kebahagiaan. “

“ Di balik lembaran-lembaran ini, terukir kisah perjuangan, air mata, dan harapan “

“ Karena Tuhanlah yang memberikan Hikmat, dari mulutnya datang pengetahuan dan Kepandaian “

( Amsal 2 : 6 )

### **Kubersembahkan Karya ini untuk :**

*Tuhan Yesus Kristus yang berkenan dengan segala Kebesarannya membuka pintu kemudahan bagi anaknya yang lemah*

*Papa dan Mama serta Adik tercinta, segala motivasi dan Doa untuk keberhasilan saya  
( Restu kalian adalah jalanku )*

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Ranne Zefanya Laksana Duwanto

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Manado, 22 September 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,



**Jacob Tateol S. Makapedua, SE. MTDev**

NIP : 19650121 199003 1 001

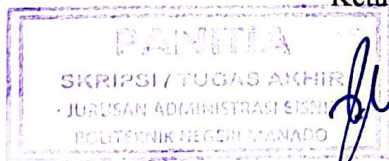
Dosen Pembimbing 2,



**Adelaida Joroh, SE.,MM**

NIP : 19500116 201803 2 001

Ketua Panitia,



**Juliet P. T. Makinggung, SE.,M.Si**

NIP : 19730722 200212 2 001

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KETERSEDIAAN FASILITAS TERMINAL TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA SAM RATULANGI MANADO**

Oleh

**Ranne Zefanya Laksana Duwanto**

**NIM. 21 053 120**

Telah dipertimbangkan didepan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (SST)

Pada tanggal, 22 September 2025

Ketua Penguji 1



**Jacob Tateol S. Makapedua, SE. MTDev**

**NIP : 19650121 199003 1 001**

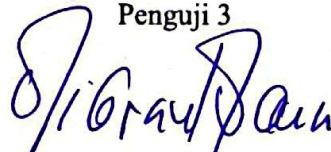
Penguji 2



**Dr. Jufrina Mandulangi, SE, M.Si**

**NIP : 19650121 199003 1 001**

Penguji 3



**Djibrael Djawa, SE, M,Int.Hotl.Manag**



**NIP : 19610124 199011 1 000**

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



**Diana Roweina S. Maramis, SE, M.Si**

**NIP : 19720915 200212 2 001**

 <b>POLITEKNIK NEGERI MANADO</b> 					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ranne Zefanya Laksana Duwanto  
 NIM : 21053120  
 Jurusan : Administrasi Bisnis  
 Program Studi : DIV Manajemen Bisnis  
 Judul Skripsi : Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado,     September 2025

Yang membuat pernyataan,



**Ranne Zefanya Laksana Duwanto**  
 NIM. 21053120

*FM-203 ed.A rev.0*

## BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Ranne Zefanya Laksana Duwanto  
NIM : 21053120  
Tempat, Tanggal Lahir : Manado, 06 Januari 2004  
Alamat : Koka Mapanget Barat Lingk V  
Nama Ayah : Randi Laksana  
Nama Ibu : Syanne Iroth  
Alamat Orang Tua : Koka Mapanget Barat  
Daerah Asal : Manado  
Judul Skripsi : Pengeruh Ketersediaan Fasilitas Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado  
Dosen Pembimbing : 1. Jacob Tateol S. Makapedua, SE. MTDev  
2. Adelaida Joroh. SE., MM  
Dosen Penguji : 1. Dr. Jufrina Mandulangi, SE, M.Si  
2. Djibrael Djawa, SE, M.Intl.Hotl.Manag  
Waktu Pelaksanaan Ujian Skripsi : Senin, 22 September 2025



Manado, 22 September 2025

Mahasiswa

**Ranne Zefanya Laksana Duwanto**

NIM. 210531200

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, hikmat, dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini sebagai salah satu persyaratan akademik di Politeknik Negeri Manado. Selain itu juga Skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa telah menerima banyak dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan tulus berharap dapat menerima saran dan kritik yang konstruktif untuk perbaikan di masa mendatang.

Oleh karena itu, saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Dra. Maryke Alelo, MBA** selaku Direktur Politeknik Negeri Manado
2. **Dr. Diane Tangian, SH.,M.Si** selaku Wakil Direktur Bidang Akademik
3. **Selvie R. Kalele, SE., M.Si** selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum
4. **Rudolf Esthepanus Goliath Maith, ST.,M.Si** selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni
5. **Juliet P.T Makinggung, SE.,M.Si** selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama.
6. **Diana Roweina S. Maramis, SE.,M.Si** selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

7. **Precylia Ribka Raming, SE.,MM** selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis
8. **Vekky Supit, SE.,M.Si** selaku Sekertaris Panitia Seminar Tugas Akhir Dan Skripsi 2025
9. **Jacob Tateol S. Makapedua, SE. MTDev** sebagai Dosen Pembimbing 1 Skripsi.
10. **Adelaida Joroh, SE.,MM** sebagai Dosen Pembimbing 2 Skripsi.
11. Orangtua, adik, keluarga dan saudara yang tanpa hentinya memberi support, doa dan semangat bahkan motivasi dan masukan sehingga apa yang penulis lakukan dapat berjalan dengan baik.
12. Teman-teman dan sahabat yang telah membantu penulis didalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis juga mengakui adanya kekurangan dalam penyusunan skripsi penelitian ini. Namun, penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Demikian pula, demi kemajuan, penulis juga menyambut baik saran atau kritik yang bermanfaat. Terima kasih.

Manado, 22 September 2025

Penulis

**Ranne Z. L. Duwanto**

**NIM. 21053120**

## DAFTAR ISI

<i>COVER</i> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>LEMBAR KEASLIHAN SKRIPSI</b> .....	vii
<b>BIODATA</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	3
1.4 Perumusan Masalah.....	4

1.5 Tujuan Dan Manfaat .....	5
<b>BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORISTIS.....</b>	<b>6</b>
2.1.. Fasilitas Terminal.....	6
2.2.1.... Pengertian Fasilitas Terminal.....	6
2.2.2.... Indikator Fasilitas.....	6
2.2 Kepuasan Penumpang.....	7
2.2.1 pengertian Kepuasan Penumpang.....	7
2.2.2 Indikator Penumpang.....	8
2.3 kerangka Teoritis.....	8
2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	10
2.5 Kerangka Pikir.....	14
2.7 Hipotesis.....	15
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>17</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	17
3.2 Jenis Penelitian dan Metode .....	17
3.3 Jenis Data dan teknik pengumpulan Data.....	18
3.4 Populasi dan Sampel.....	19
3.5 Definisi Operasional Dan Pengukuran variabel.....	20
3.5.1 Ketersediaan Fasilitas Terminal.....	20
3.5.2 kepuasan penumpang.....	21
3.6 Pengukuran variabel.....	22
3.7 Analisis data.....	23
3.7.1 Deskriptif.....	24

3.7.2 Total Skor.....	24
3.7.3 Pengukuran Validitas Dan Realibilitas.....	24
3.7.4 Analisis Korelasi.....	26
3.7.5 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	27
3.7.6 Pengujian Hipotesis.....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	30
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	30
4.1.2 Lokasi Dan Telepon Perusahaan.....	31
4.1.3 Visi Dan Misi.....	32
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	33
4.1.5 Uraian Kerja ( <i>Job Description</i> ).....	33
4.2 Hasil Analisis	34
4.2.1 Karakteristik Responden.....	34
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik.....	35
4.2.3 Total Skor X dan Y.....	37
4.2.4 Uji Validitas Dan Realibilitas.....	43
4.2.5 Hasil Analisis Korelasi.....	45
4.2.6 Pengujian Hipotesis.....	47
4.3 Pembahasan..	49
4.3.1 Ketersediaan Fasilitas.....	49
4.3.2 Kepuasan Penumpang.....	50
4.3.3 Hubungan Antara Pengaruh Antar X Dan Y.....	51

4.3.4 Implementasi.....	51
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>54</b>
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Teks</b>	<b>Halaman</b>
2. 1	Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	10
3. 1	Alokasi Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	17
3. 2	Kisi-kisi Instrumen Ketersediaan Fasilitas Terminal (X).....	21
3. 3	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Penumpang (Y).....	22
3. 4	Bobot Jawaban Responden.....	23
4. 1	Deskripsi Variabel Ketersediaan (X) dan (Y).....	38
4. 2	Total Skor Variabel Kepuasan Penumpang.....	41
4. 3	Uji Validitas Ketersediaan Fasilitas Terminal (X).....	43
4. 4	Uji Validitas Kepuasan Penumpang (Y).....	43
4. 5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X) dan (Y).....	45
4. 6	Model Summary Korelasi dan Regresi (X) Terhadap (Y).....	46
4. 7	ANOVA.....	47
4. 8	Uji T.....	48

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Teks</b>	<b>Halaman</b>
2.1	kerangka pikir.....	14
4.1	perusahaan.....	31
4.2	struktur perusahaan.....	33
4.3	jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.....	34
4.4	jumlah responden berdasarkan usia.....	34
4.5	jumlah responden berdasarkan pendidikan.....	35
4.6	total skor x.....	39
4.7	total skor y.....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Teks</b>	<b>Halaman</b>
1. Kuesioner.....		59
2. Skor Ketersediaan Fasilitas Terminal (X).....		63
3. Skor Kepuasan Penumpang (Y).....		67
4. Total Skor X dan Y.....		70
5. Tabel Statistic Nilai R Product Moment .....		71

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi udara merupakan sarana utama untuk menghubungkan berbagai wilayah, baik secara domestik maupun internasional. Dalam konteks Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau, bandara memainkan peran yang sangat penting karena tidak hanya berfungsi sebagai titik keberangkatan dan kedatangan, tetapi juga sebagai pusat ekonomi, pariwisata, dan interaksi komunitas. Oleh karena itu, kualitas fasilitas terminal bandara merupakan salah satu indikator utama dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang nyaman dan memuaskan bagi penumpang.

Menurut Kotler & Keller (2019), kepuasan pelanggan terbentuk ketika kinerja layanan memenuhi atau melebihi ekspektasi. Dalam layanan bandara, fasilitas terminal merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi persepsi penumpang. Bezerra & Gomes (2020) menjelaskan bahwa fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, toilet yang bersih, layanan informasi yang jelas, koneksi internet yang stabil, dan area komersial yang memadai secara langsung berkontribusi pada tingkat kepuasan penumpang. Dengan kata lain, semakin lengkap dan terawat dengan baik fasilitas terminal, semakin tinggi tingkat kenyamanan dan kepuasan bagi pengguna.

Bandara Internasional Sam Ratulangi di Manado memainkan peran strategis sebagai gerbang utama ke Sulawesi Utara, yang terkenal dengan destinasi wisata utamanya seperti Taman Laut Bunaken. Selain itu, bandara ini mendukung berbagai kegiatan bisnis dan mobilitas masyarakat di wilayah timur Indonesia. Namun, seiring dengan peningkatan jumlah penumpang, berbagai masalah terkait

fasilitas terminal mulai muncul. Beberapa masalah yang sering ditemui antara lain jumlah fasilitas dasar yang terbatas, kebersihan toilet yang kurang optimal, area komersial yang terbatas, jaringan Wi-Fi yang tidak stabil, dan aksesibilitas yang tidak memadai bagi penyandang disabilitas.

Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan penumpang dan fasilitas yang tersedia. Ketidakcocokan ini berpotensi mengurangi kepuasan penumpang, yang pada akhirnya berdampak pada citra bandara dan pengalaman perjalanan secara keseluruhan. Menurut Abdullah dkk. (2021), fasilitas terminal yang memadai tidak hanya berperan dalam memberikan kenyamanan, tetapi juga membentuk persepsi positif yang dapat meningkatkan loyalitas pengguna layanan bandara.

Untuk tujuan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis sejauh mana ketersediaan fasilitas terminal mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandara Internasional Sam Ratulangi, Manado. Penelitian ini hanya fokus pada fasilitas di dalam terminal, seperti ruang tunggu, toilet, area komersial, akses informasi (Wi-Fi, papan informasi), dan fasilitas pendukung kenyamanan lainnya. Faktor eksternal seperti layanan maskapai penerbangan tidak menjadi objek penelitian ini. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi akurat bagi pengelola bandara dalam meningkatkan fasilitas sesuai dengan kebutuhan prioritas pengguna, sehingga menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih baik.

Berdasarkan latar belakang yang ada, penulis melakukan penelitian berjudul: “Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Terminal terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Sam Ratulangi, Manado.”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, masalah-masalah berikut dapat diidentifikasi:

1. Ketidakcocokan antara harapan penumpang dan kondisi fasilitas terminal di Bandara Internasional Sam Ratulangi di Manado, yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan.
2. Fasilitas dasar yang terbatas, seperti jumlah kursi di ruang tunggu dan toilet, yang tidak proporsional dengan jumlah penumpang.
3. Kekurangan fasilitas pendukung kenyamanan, seperti area komersial, koneksi Wi-Fi yang stabil, dan fasilitas pengisian daya perangkat elektronik.
4. Kebersihan dan pemeliharaan fasilitas tidak sepenuhnya memenuhi standar layanan yang diharapkan oleh penumpang.
5. Kekurangan fasilitas aksesibilitas untuk penumpang dengan kebutuhan khusus, sehingga mengurangi kemudahan dalam menggunakan layanan bandara.
6. Ketidakhadiran peta yang jelas mengenai fasilitas mana yang memiliki dampak terbesar terhadap kepuasan penumpang, sehingga strategi untuk meningkatkan kualitas layanan tidak ditargetkan secara optimal.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Untuk menjaga fokus penelitian dan menghindari pembahasan yang terlalu luas, penelitian ini dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Bandara Internasional Sam Ratulangi di Manado dan tidak mencakup bandara lain.

2. Variabel independen yang diteliti adalah ketersediaan fasilitas terminal, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan penumpang.
3. Fasilitas yang dianalisis terbatas pada fasilitas di dalam terminal, seperti ruang tunggu, toilet, area komersial, fasilitas akses informasi (Wi-Fi, papan informasi), dan fasilitas pendukung kenyamanan lainnya.
4. Penelitian ini tidak membahas faktor eksternal, seperti layanan maskapai penerbangan atau operasi penerbangan.
5. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penumpang, serta data sekunder terkait profil bandara dan jumlah penumpang.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah yang dijelaskan di atas, pertanyaan penelitian dalam studi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penumpang memandang ketersediaan fasilitas terminal di Bandara Internasional Sam Ratulangi di Manado?
2. Seberapa puaskah penumpang dengan layanan dan fasilitas yang tersedia di terminal?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara ketersediaan fasilitas terminal dan kepuasan penumpang di Bandara Internasional Sam Ratulangi di Manado?
4. Fasilitas terminal mana yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan penumpang?

#### **1.5 Tujuan dan Manfaat**

### **1.5.1. Tujuan**

1. Mengetahui persepsi penumpang terhadap ketersediaan fasilitas terminal di Bandara Internasional Sam Ratulangi, Manado.
2. Mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas terminal yang tersedia.
3. Menganalisis pengaruh ketersediaan fasilitas terminal terhadap kepuasan penumpang.
4. Mengidentifikasi fasilitas terminal yang paling signifikan mempengaruhi kepuasan penumpang.

### **1.5.2. Manfaat**

1. Bagi Akademisi: Sebagai acuan dan bahan studi dalam pengembangan ilmu manajemen, khususnya terkait hubungan antara fasilitas layanan dan kepuasan pelanggan di sektor transportasi udara.
2. Bagi Manajer Bandara: Sebagai dasar pertimbangan dalam meningkatkan kualitas dan kelengkapan fasilitas terminal untuk memenuhi kebutuhan penumpang.

## **BAB II**

### **KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS**

#### **2.1 Fasilitas Terminal**

##### **2.1.1 Pengertian Fasilitas Terminal**

Fasilitas terminal mencakup semua fasilitas dan infrastruktur yang disediakan di gedung terminal bandara untuk mendukung kenyamanan, keamanan, dan kelancaran aktivitas penumpang, baik sebelum keberangkatan maupun setelah kedatangan. Menurut Sanyoto dkk. (2020), fasilitas terminal meliputi area tunggu, toilet, fasilitas bagasi, restoran, tempat ibadah, layanan informasi, dan fasilitas pendukung lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan pengalaman perjalanan penumpang.

Bezerra & Gomes (2020) menambahkan bahwa fasilitas terminal merupakan dimensi penting dari kualitas layanan bandara, yang memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pengguna. Fasilitas yang lengkap, bersih, dan berfungsi optimal akan menciptakan kenyamanan dan meningkatkan loyalitas penumpang. Fasilitas terminal merupakan fasilitas pendukung utama di dalam gedung bandara yang dirancang untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan bagi penumpang, sehingga menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan kepuasan pengguna bandara.

### **2.1.1 Indikator Fasilitas**

Untuk mengukur ketersediaan fasilitas terminal, diperlukan indikator yang dapat mewakili kualitas dan kelengkapan fasilitas yang tersedia. Mengacu pada penelitian oleh Nasution & Hidayat (2020) dan Bezerra & Gomes (2020), indikator fasilitas terminal meliputi:

1. Kebersihan dan kerapihan fasilitas – termasuk kebersihan ruang tunggu, toilet, dan area publik.
2. Fasilitas dasar – termasuk toilet, tempat duduk, pencahayaan, dan pendingin udara (AC).
3. Fasilitas pendukung – seperti area komersial (toko, restoran), layanan internet (Wi-Fi), dan stasiun pengisian daya.
4. Aksesibilitas – kemudahan penggunaan bagi orang dengan disabilitas dan lansia.
5. Layanan informasi – ketersediaan papan informasi, tanda-tanda yang jelas, dan pusat informasi.
6. Keamanan – fasilitas pemantauan dan dukungan keamanan di area terminal.

## **2.2 Kepuasan Penumpang**

### **2.2.1 Pengertian Kepuasan Penumpang**

Kepuasan penumpang adalah tingkat perasaan yang timbul setelah membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan ekspektasi. Menurut Kotler & Keller (2019), kepuasan pelanggan tercapai ketika kinerja layanan memenuhi atau melebihi ekspektasi, sementara ketidakpuasan terjadi ketika kinerja layanan di bawah ekspektasi.

Dalam konteks transportasi udara, kepuasan penumpang terkait dengan pengalaman mereka di bandara, termasuk kenyamanan fasilitas, kebersihan, kemudahan akses, dan kelengkapan fasilitas pendukung. Penelitian oleh Park & Jung (2019) menyatakan bahwa kepuasan penumpang di bandara sangat dipengaruhi oleh kualitas fasilitas fisik dan kecepatan layanan. Kepuasan penumpang adalah kondisi psikologis yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap fasilitas dan layanan yang disediakan oleh bandara, yang timbul setelah membandingkan ekspektasi dengan kenyataan saat menggunakan fasilitas terminal.

### **2.2.2 Indikator Kepuasan Penumpang**

Untuk mengukur kepuasan penumpang di bandara, digunakan indikator yang mewakili dimensi kualitas layanan. Berdasarkan model SERVQUAL (Parasuraman dkk., 1988) yang diadaptasi dalam studi oleh Arifin & Nurhasanah (2021), indikator kepuasan penumpang meliputi:

1. Fasilitas Fisik (Penampilan Fisik) – kondisi fasilitas fisik, kebersihan, dan kerapian di area terminal.
2. Keandalan – konsistensi fasilitas dan layanan sesuai janji.
3. Responsivitas – kecepatan dan kesiapan fasilitas untuk digunakan.
4. Jaminan – rasa aman yang diberikan oleh fasilitas dan manajemen bandara.
5. Empati – kenyamanan dan kemudahan yang dirasakan oleh penumpang, termasuk aksesibilitas bagi mereka yang memiliki kebutuhan khusus.

Indikator ini digunakan untuk menilai sejauh mana fasilitas terminal mampu menciptakan pengalaman yang sesuai dengan harapan penumpang.

### 2.3 Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis dalam studi ini didasarkan pada konsep bahwa fasilitas terminal, sebagai salah satu dimensi kualitas layanan, memainkan peran penting dalam menciptakan kepuasan penumpang. Menurut Kotler & Keller (2019), kepuasan pelanggan timbul ketika layanan yang diterima memenuhi atau melebihi ekspektasi. Dalam konteks bandara, fasilitas terminal yang lengkap, bersih, dan berfungsi optimal merupakan faktor utama yang mempengaruhi kenyamanan dan persepsi penumpang.

Penelitian oleh Bezerra & Gomes (2020) membuktikan bahwa kualitas fasilitas terminal memiliki dampak yang signifikan terhadap pengalaman pengguna layanan bandara. Indikator seperti kebersihan, kenyamanan area tunggu, ketersediaan toilet, akses informasi, dan fasilitas pendukung seperti Wi-Fi dan stasiun pengisian daya merupakan elemen penting yang menentukan tingkat kepuasan. Sebaliknya, fasilitas yang terbatas, kebersihan yang buruk, atau fasilitas yang tidak berfungsi dengan baik dapat mengurangi kepuasan penumpang dan bahkan menyebabkan keluhan yang berdampak pada citra bandara.

Dengan demikian, hubungan antara variabel penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

- Variabel independen (X): Ketersediaan Fasilitas Terminal meliputi ketersediaan fasilitas dasar, fasilitas pendukung, aksesibilitas, dan layanan informasi.
- Variabel dependen (Y): Kepuasan Penumpang

diukur melalui dimensi kualitas layanan seperti kenyamanan, keandalan, kemudahan, dan keamanan.

Hubungan ini menunjukkan bahwa semakin baik ketersediaan fasilitas terminal, semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang.

## 2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan

Beberapa penelitian sebelumnya yang relevan antara lain:

**Tabel 2. 1**

### Penelitian Terdahulu Yang Relevan

JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
<b>Pengaruh Fasilitas Bandara terhadap Kepuasan Penumpang</b>	Fasilitas terminal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.	Sama-sama meneliti pengaruh fasilitas terhadap kepuasan.	Lokasi penelitian berbeda (umum vs Bandara Sam Ratulangi).
<b>Pengaruh Persepsi terhadap Fasilitas Terminal terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Juanda</b>	Penilaian fasilitas dasar dan kebersihan memengaruhi kepuasan	Sama-sama fokus pada fasilitas dan kepuasan.	Hanya meneliti persepsi fasilitas dasar dan kebersihan.

---

	penumpang.		
<b>Evaluasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang di Bandara Minangkabau</b>	Fasilitas fisik menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan.	Sama-sama membahas pengaruh fasilitas terhadap kepuasan.	Menambahkan aspek pelayanan secara umum.
<b>Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Fasilitas Terminal Keberangkatan di Bandara Sam Ratulangi</b>	Kebersihan dan ketersediaan fasilitas memengaruhi kepuasan penumpang.	Sama-sama meneliti fasilitas terminal.	Penelitian ini deskriptif, tidak menggunakan analisis pengaruh.
<b>Pengaruh Fasilitas Free Wi-Fi dan Charging Station terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Supadio Pontianak</b>	Fasilitas digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.	Sama-sama membahas fasilitas dan kepuasan.	Fokus pada fasilitas digital, bukan semua fasilitas terminal.

---

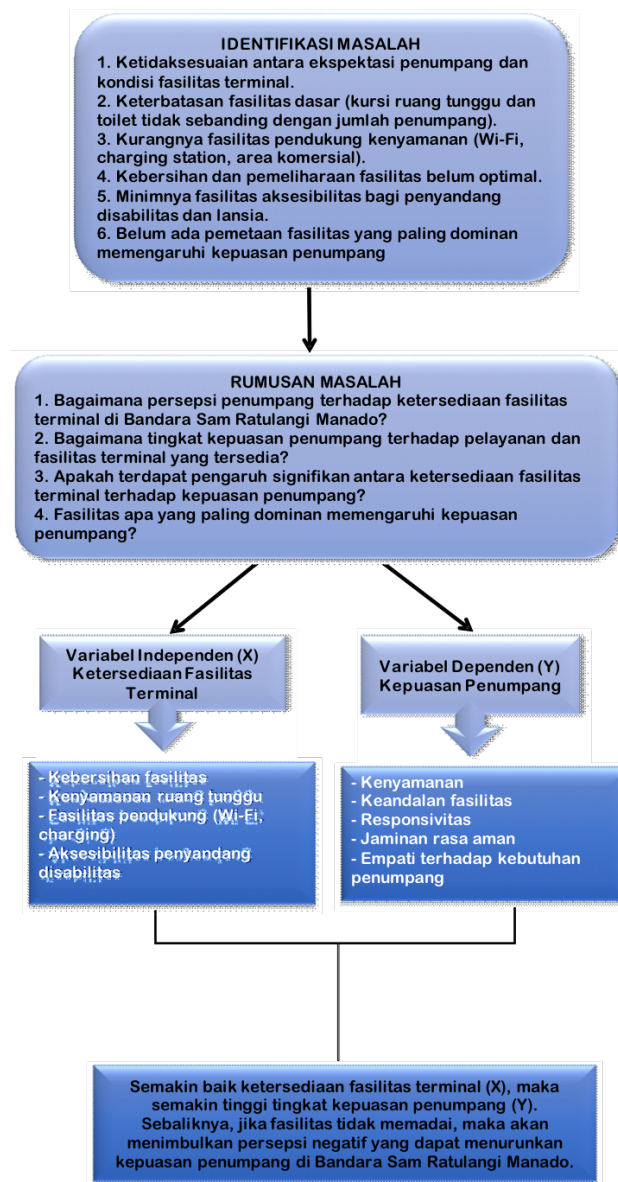
<b>Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara El Tari Kupang</b>	Fasilitas ruang tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.	Sama-sama meneliti pengaruh fasilitas terminal.	Hanya membahas ruang tunggu, tidak semua fasilitas.
<b>Pengaruh Penggunaan Garbarata terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Depati Amir Pangkal Pinang</b>	Garbarata sebagai fasilitas pendukung memengaruhi kepuasan.	Sama-sama fokus fasilitas terminal dan kepuasan.	Membahas satu jenis fasilitas, bukan keseluruhan fasilitas terminal.
<b>Pengaruh Fasilitas Akses Jalan Masuk Terminal terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Tebelian Sintang</b>	Akses jalan masuk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan.	Sama-sama membahas pengaruh fasilitas terhadap kepuasan.	Fokus pada akses luar terminal, sedangkan penelitian ini fokus dalam terminal.
<b>Pengaruh Kualitas Fasilitas Bandara terhadap Kepuasan</b>	Kualitas fasilitas berpengaruh	Sama-sama meneliti pengaruh	Lokasi berbeda dan objek

<b>Penumpang</b>	positif	fasilitas	penelitian
<b>Penerbangan Domestik</b>	terhadap	terhadap	penerbangan
	kepuasan.	kepuasan.	domestik
			secara umum.
<b>Factors Influencing</b>	Ketersediaan	Sama-sama	Menggunakan
<b>Passenger Satisfaction</b>	fasilitas fisik,	fokus pada	pendekatan
<b>in Airport Services</b>	kebersihan,	fasilitas dan	internasional,
	dan	kepuasan.	bukan hanya
	kenyamanan		satu bandara.
	menjadi		
	faktor utama		
	kepuasan.		

---

*Sumber: Hasil Olahan Data 2025*

## 2.5 Kerangka Pikir



**Gambar 2.1**

### Kerangka pikir

*Sumber: Hasil Olahan Data 2025*

Ketersediaan fasilitas terminal merupakan salah satu aspek utama layanan bandara yang memengaruhi kepuasan penumpang. Berdasarkan identifikasi masalah, beberapa aspek persepsi ditemukan sering menjadi keluhan di kalangan penumpang, seperti:

1. Kebersihan fasilitas umum (toilet dan area publik) yang belum sepenuhnya optimal.
2. Kenyamanan ruang tunggu, termasuk jumlah kursi dan kualitas pendingin udara.
3. Fasilitas pendukung (Wi-Fi, charging station, area komersial) yang masih terbatas.
4. Aksesibilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus yang belum merata.
5. Layanan informasi, seperti papan petunjuk dan signage, yang kurang informatif di beberapa titik.

Masalah ini dapat memengaruhi persepsi negatif penumpang terhadap kualitas layanan bandara. Menurut Kotler & Keller (2019), kepuasan pelanggan akan tercapai jika layanan memenuhi atau melebihi ekspektasi. Oleh karena itu, jika fasilitas terminal memadai dan berkualitas tinggi, tingkat kepuasan penumpang cenderung meningkat.

Kerangka penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas terminal (variabel X) mempengaruhi kepuasan penumpang (variabel Y). Variabel independen meliputi kebersihan, kenyamanan, fasilitas pendukung, aksesibilitas, dan informasi. Sementara itu, variabel dependen meliputi kenyamanan, keandalan, responsivitas, rasa aman, dan empati.

## **2.5 Hipotesis**

Berdasarkan kerangka kerja yang telah dikembangkan, hipotesis penelitian adalah:

- $H_0$  (Hipotesis Nol): Tidak ada pengaruh yang signifikan antara ketersediaan

fasilitas terminal dan kepuasan penumpang di Bandara Internasional Sam Ratulangi di Manado.

- $H_1$  (Hipotesis Alternatif): Ada pengaruh positif dan signifikan antara ketersediaan fasilitas terminal dan kepuasan penumpang di Bandara Internasional Sam Ratulangi di Manado

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bandara Internasional Sam Ratulangi di Manado, yang berlokasi di JL.A.A.Maramis, Kec. Mapanget, Kota Manado, Sulawesi Utara 95258. Penelitian ini direncanakan berlangsung selama enam bulan, dari Februari 2025 hingga Oktober 2025. Tahapan penelitian meliputi survei awal, pengumpulan data, analisis data, serta penyusunan proposal tesis dan laporan akhir.

**Tabel 3. 1**

**Alokasi Waktu Pelaksanaan Penelitian**

No	Kegiatan	Waktu	Keterangan
1	Observasi dan Pengajuan Judul	Januari 2025 Sampai Mei 2025	Peneliti dan Panitia
2	Bimbingan Proposal	Juni 2025	Dosen Pembimbing
3	Ujian Dan Perbaikan Proposal	Juli 2025	Panitia Dan Peneliti

*Sumber: Hasil Olahan Data 2025*

#### 3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian

##### 3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan pengaruh variabel independen, yaitu

ketersediaan fasilitas terminal, terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan penumpang di Bandara Internasional Sam Ratulangi di Manado.

### **3.2.2 Metode Penelitian**

Metode yang digunakan adalah survei, di mana data diperoleh dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden yang merupakan penumpang di Bandara Internasional Sam Ratulangi di Manado. Teknik ini dipilih karena dapat secara langsung mengukur persepsi responden terhadap fasilitas terminal dan tingkat kepuasan mereka.

## **3.3 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data**

### **3.3.1 Jenis Data**

Data yang digunakan dalam studi ini terdiri dari:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang di Bandara Internasional Sam Ratulangi di Manado. Contohnya meliputi jawaban responden mengenai persepsi mereka terhadap ketersediaan fasilitas terminal dan tingkat kepuasan mereka.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen atau sumber lain yang relevan, seperti laporan tahunan bandara, data penumpang, dan literatur pendukung serta jurnal penelitian sebelumnya.

### **3.3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner, yang melibatkan penyediaan daftar pertanyaan tertutup kepada responden untuk

memperoleh informasi mengenai persepsi mereka terhadap fasilitas terminal dan tingkat kepuasan mereka. Kuesioner tersebut dirancang menggunakan skala Likert untuk memudahkan pengukuran data.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Menurut sudjana (2010), populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin. Hasil yang menghitung ataupun pengukuran, kualitatif maupun kuantitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin mempelajari sifat-sifatnya. Populasi dalam penelitian ini berada pada Bandara Sam Ratulangi Manado dengan populasi sebanyak 500 penumpang.

#### **3.4.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016:119). Untuk menentukan ukuran atau besarnya sampel dari suatu populasi, maka teknik pengumpulan sampel menggunakan Probability Sampling. Besarnya sampel pada penelitian ini ditentukan dengan Rumus Solvin sebagai berikut:

Dimana :

P = Jumlah element/anggota sampel

N = Jumlah element/anggota sampel

E = Error level (tingkat kesalahan) (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,05) (catatan dapat

dipilih oleh penulis)

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 500 penumpang (perhari) dan presisi yang ditetapkan atau tingkat signifikan 13,4% maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah:

Jadi, jumlah responden dalam penelitian ini adalah 50 penumpang.

### **3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

#### **3.5.1 Ketersediaan Fasilitas Terminal (X)**

Ketersediaan fasilitas terminal adalah tingkat kelengkapan dan kualitas fasilitas yang disediakan oleh bandara untuk mendukung kenyamanan dan kebutuhan penumpang selama berada di terminal. Ketersediaan fasilitas terminal dapat dilihat melalui indikator-indikator berikut: 1) Kebersihan fasilitas umum, 2) Kenyamanan area tunggu, 3) Fasilitas pendukung, 4) Aksesibilitas, 5) Layanan informasi. Indikator-indikator Ketersediaan Fasilitas Terminal dapat dilihat pada Tabel 3.2 pada grid instrumen sebagai berikut:

**Tabel 3. 2**

#### **Kisi-kisi Instrumen Ketersediaan Fasilitas Terminal (X)**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
Ketersediaan Fasilitas Terminal (X)	Kebersihan fasilitas umum	Kebersihan toilet dan area ruang tunggu	1
		Kenyamanan ruang tunggu	2
Tjiptono (2017), Kotler & Keller (2019)	Fasilitas pendukung	Ketersediaan kursi dan kenyamanan suhu ruangan	
		Akses Wi-Fi dan ketersediaan charging station	
		Aksesibilitas	Fasilitas untuk penyandang disabilitas
Layanan informasi		Kejelasan papan petunjuk dan ketersediaan informasi	5

*Sumber: Tjiptono (2017), Kotler & Keller (2019)*

### 3.5.2 Kepuasan Penumpang (Y)

Kepuasan penumpang adalah tingkat kebahagiaan atau kekecewaan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja fasilitas dan layanan terminal bandara dengan ekspektasi mereka. Jika fasilitas memenuhi atau melebihi ekspektasi, penumpang akan merasa puas. Kepuasan penumpang dapat dilihat melalui indikator-indikator berikut: 1) Kenyamanan fasilitas, 2) Keandalan

fasilitas, 3) Responsivitas layanan, 4) Rasa aman, 5) Empati. Indikator kepuasan penumpang dapat dilihat pada Tabel 3 pada grid instrumen sebagai berikut:

**Tabel 3. 3**  
**Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Penumpang (Y)**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
Kepuasan Penumpang (Y)  Kotler & Keller (2019), Tjiptono (2017)	Kenyamanan  fasilitas	Tingkat kenyamanan	1
		fasilitas terminal secara keseluruhan	
	Keandalan fasilitas	Fasilitas tersedia dan berfungsi dibutuhkan	2
		Kecepatan dan ketanggapan petugas terminal	3
		Perasaan aman selama berada di terminal	4
Empati	Kepedulian terhadap kebutuhan penumpang	5	

*Sumber: Kotler & Keller (2019), Tjiptono (2017)*

### 3.6 Pengukuran Variabel

Variabel-variabel dalam studi ini diukur menggunakan skala Likert, yang merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu objek atau fenomena. Skala ini dipilih karena dapat memberikan gambaran yang jelas tentang tingkat kesepakatan responden terhadap pernyataan yang disajikan.

Dalam penelitian ini, setiap pernyataan yang berkaitan dengan ketersediaan fasilitas terminal (X) dan kepuasan penumpang (Y) diukur menggunakan 5 (lima) tingkat respons. Responden diminta untuk memberikan respons berdasarkan pengalaman dan persepsi mereka. Skala Likert yang digunakan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. 4**  
**Bobot Jawaban Responden**

No	Kategori Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju diberi (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS) diberi	1

*Sumber: Hasil Olahan Data 2025*

### 3.7 Analisis Data

Untuk menganalisis dampak ketersediaan fasilitas terminal (X) dan kepuasan penumpang (Y), digunakan analisis korelasi dan teknik regresi linier berganda. Metode statistik ini umumnya digunakan untuk menganalisis hubungan

antara beberapa variabel independen dan sejumlah variabel dependen. Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak komputer SPSS 26. SPSS 26 adalah aplikasi perangkat lunak untuk menganalisis data statistik. SPSS dapat mengakses hampir semua jenis berkas data dan digunakan untuk menyusun laporan dalam bentuk tabel, grafik, diagram distribusi berbagai jenis, statistik deskriptif, dan analisis statistik yang lebih kompleks.

### **3.7.1 Statistik Deskriptif**

Menghitung dan menguraikan distribusi jawaban peserta survei berdasarkan variabel penelitian, serta mengevaluasi sebaran data X dan Y berdasarkan hasil studi dengan menghitung ukuran pemusatan data seperti rata-rata, median, modus, dan rentang deviasi standar untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai karakteristik responden.

### **3.7.2 Total Skor**

Menghitung keseluruhan jawaban dari para responden dalam kuesioner penelitian serta memahami seberapa positif responden merespons alat yang digunakan. Jumlah total skor juga dapat menunjukkan seberapa efektif variabel penelitian yang berlangsung terkait fenomena yang sedang diteliti. Umumnya, untuk menilai total skor, digunakan ukuran kuartil dan rumus persentase seperti berikut:

### 3.7.3 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas

#### 1. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan benar-benar dapat mengukur konsep yang dimaksudkan. Dalam penelitian ini, setiap pernyataan pada kuesioner akan diuji untuk mengevaluasi tingkat hubungannya dengan skor total, sehingga dapat ditentukan apakah item tersebut sesuai untuk digunakan. Validitas dihitung menggunakan korelasi Product Moment Pearson dengan rumus berikut:

$$r_{xy} = [\sum (x_i - X)(y_i - Y)] / \sqrt{[\sum (x_i - X)^2 \sum (y_i - Y)^2]}$$

- Keterangan:

$r_{xy}$ : Koefisien korelasi antara skor item dan skor total

$x_i$ : Skor pada item tertentu

$y_i$ : Skor total dari seluruh item

X: Rata-rata skor item

Y: Rata-rata skor total

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana alat ukur penelitian mampu menghasilkan data yang konsisten saat digunakan kembali pada subjek yang sama. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang stabil dan tidak berubah meskipun diukur pada waktu yang berbeda. Dalam penelitian ini, reliabilitas diuji menggunakan koefisien Cronbach's Alpha dengan bantuan perangkat lunak SPSS 24. Instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach's

Alpha melebihi 0,70, dan semakin mendekati 1,00, tingkat reliabilitasnya semakin tinggi. Rumus koefisien Cronbach's Alpha adalah sebagai berikut:

$$\alpha = [k / (k-1)] \times [1 - (\sum \sigma^2_i / \sigma^2_t)]$$

- Keterangan:

$\alpha$ : Koefisien reliabilitas (Cronbach's Alpha)

k: Jumlah item pernyataan dalam instrumen

$\sigma^2_i$ : Varians skor masing-masing item

$\sigma^2_t$ : Varians total

- Kriteria penilaian reliabilitas instrumen:

Cronbach's Alpha  $\geq$  0,90: Sangat reliabel

Cronbach's Alpha 0,70 – 0,89: Reliabel

Cronbach's Alpha 0,60 – 0,69: Cukup reliabel

Cronbach's Alpha  $<$  0,60: Tidak reliabel

### 3.7.4 Analisis Korelasi

Analisis korelasi dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel independen, yaitu Ketersediaan Fasilitas Terminal, dan variabel dependen, yaitu Kepuasan Penumpang, di Bandara Sam Ratulangi Manado. Pengujian korelasi ini menggunakan metode Product Moment Pearson yang diolah dengan perangkat lunak SPSS versi 24. Rumus korelasi Product Moment Pearson adalah:

$$r = [n \sum xy - (\sum x)(\sum y)] / \sqrt{\{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]\}}$$

- Penjelasan:

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

$x$  = Nilai variabel independen (X)

$y$  = Nilai variabel dependen (Y)

- Interpretasi nilai koefisien korelasi ( $r$ ) adalah sebagai berikut:

0,00 – 0,199: Sangat rendah

0,20 – 0,399: Rendah

0,40 – 0,599: cukup

0,60 – 0,799: Kuat

0,80 – 1,000: Sangat Kuat

Jika nilai koefisien korelasi positif (+), maka hubungan antara variabel X dan Y bersifat searah, artinya semakin baik kualitas fasilitas terminal, semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang. Sebaliknya, jika nilai koefisien korelasi negatif (-), hubungan antara kedua variabel bersifat berlawanan arah.

### 3.7.5 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen, yaitu Ketersediaan Fasilitas Terminal (X), memengaruhi variabel dependen, yaitu Kepuasan Penumpang (Y), di Bandara Sam Ratulangi Manado. Proses analisis ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26.

Rumus regresi linier sederhana:

$$Y = a + bX + e$$

- Penjelasan:

$Y$  = Variabel dependen (Kepuasan Penumpang)

$a$  = Konstanta (nilai  $Y$  ketika  $X = 0$ )

$b$  = Koefisien regresi (menunjukkan besar dan arah pengaruh X terhadap Y)

X = Variabel independen (Ketersediaan Fasilitas Terminal)

e = Faktor kesalahan (gangguan yang memengaruhi model)

- Interpretasi hasil analisis regresi linier sederhana:
  - a. Konstanta (a): Menunjukkan tingkat kepuasan penumpang (Y) ketika ketersediaan fasilitas terminal (X) bernilai nol.
  - b. Koefisien regresi (b): Menggambarkan arah dan besarnya pengaruh variabel X terhadap Y.

Jika b positif, peningkatan ketersediaan fasilitas terminal akan meningkatkan kepuasan penumpang.

- Jika b negatif, peningkatan ketersediaan fasilitas terminal akan menurunkan kepuasan penumpang.
- Nilai signifikansi (Sig.): Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka variabel X memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y

Dengan analisis ini, dapat diketahui sejauh mana ketersediaan fasilitas terminal secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan penumpang di Bandara Sam Ratulangi Manado.

### **3.7.6 Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis dilakukan dengan metode berikut:

#### **1. Uji t Secara Parsial**

Uji t digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel independen. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5%, dengan derajat kebebasan (df) dihitung sebagai  $df = n - k - 1$ , di mana n adalah jumlah observasi

dan k adalah jumlah variabel independen.

**Hipotesis:**

- **H<sub>0</sub> (Hipotesis Nol):** Tidak ada pengaruh signifikan antara ketersediaan fasilitas terminal terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado.
- **H<sub>1</sub> (Hipotesis Alternatif):** Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara ketersediaan fasilitas terminal terhadap kepuasan penumpang di Bandara Sam Ratulangi Manado. Rumus Uji t:

$$t = \sqrt{((n - 2) / (1 - r^2))}$$

**Kriteria Pengujian:**

- Jika t-hitung < t-tabel, maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak.
- Jika t-hitung > t-tabel, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi 5%.

**Penjelasan:**

t = Nilai t yang dihitung (t-hitung).

r = Koefisien korelasi.

n = Jumlah observasi.

- H<sub>0</sub> ditolak jika t-hitung ≥ t-tabel, menunjukkan hasil yang signifikan.
- H<sub>0</sub> diterima jika t-hitung ≤ t-tabel, menunjukkan hasil yang tidak signifikan.

Nilai t-hitung diperoleh dari hasil analisis regresi linier sederhana

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado memiliki sejarah yang kaya dan menarik. Awalnya, bandara ini didirikan oleh pemerintah Jepang pada tahun 1942 dengan landasan sepanjang 700 meter dan lebar 23 meter, yang diberi nama Lapangan Udara Mapanget. Pada masa pergolakan Pergerakan Rakyat Semesta (PERMESTA), pasukan Tentara Pusat mengubah namanya menjadi Lapangan Udara Tugima untuk menghormati Sersan Mayor Tugiman, seorang prajurit yang gugur dalam pertempuran di kawasan Mapanget. Namun, nama Lapangan Udara Mapanget kembali digunakan karena letaknya di Wanua Mapanget, Onderdistrik Tatelu. Kemudian, nama bandara berubah lagi menjadi Lapangan Udara A.A. Maramis, yang juga menjadi nama jalan utama menuju bandara dari Kota Manado. Akhirnya, untuk menghormati Dr. Gerungan Saul Samuel Jacob Ratulangi, seorang Pahlawan Nasional Indonesia dari Minahasa, Sulawesi Utara, pemerintah menetapkan nama resmi bandara ini sebagai Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado.



**Gambar 4. 1**

### **Bandara Internasional Udara Sam Ratulangi Manado**

*Sumber: Hasil Olahan Data 2025*

#### **4.1.2 Bidang Usaha dan Lokasi Usaha**

PT Angkasa Pura Indonesia, yang mengelola Bandara Internasional Sam Ratulangi di Manado, memiliki identitas perusahaan sebagai berikut:

- Nama Perusahaan: PT Angkasa Pura Indonesia
- Alamat: Jl. A.A. Maramis, Manado, Sulawesi Utara 95374, Indonesia
- Jam Operasional:
  - Senin hingga Kamis: 08.00–16.30 WITA
  - Jumat: 07.00–15.30 WITA
- Kegiatan Rutin: Senam olahraga diadakan setiap hari Jumat
- Kontak Telepon: (0431) 814320
- Fax: (0431) 811595
- Situs Web: <https://ap1.co.id/id>

Informasi ini mencerminkan identitas resmi perusahaan yang beroperasi di Bandara Internasional Sam Ratulangi, Manado, sebagai bagian dari upaya untuk memberikan pelayanan terbaik di sektor aviasi.

#### **4.1.3 Visi dan Misi**

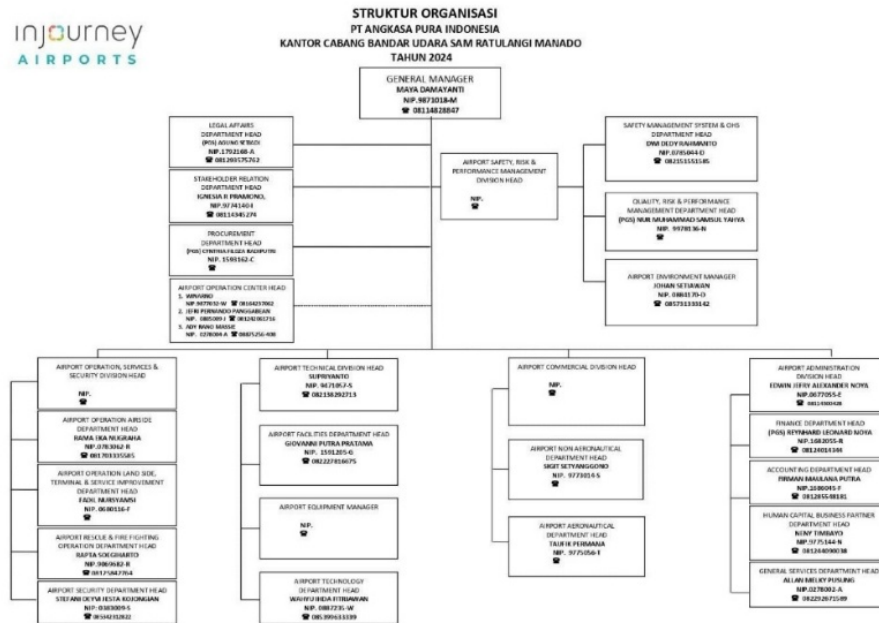
**Visi :**

*“ To Become A World-Class Airport Operator, Connecting, Global Travelers  
With Distinctive Indonesian Hospitality “*

**Misi :**

1. Menyediakan layanan berstandar internasional dengan prioritas pada keselamatan, keamanan, dan kenyamanan yang optimal.
2. Meningkatkan nilai bagi para pemangku kepentingan.
3. Menjadi mitra strategis pemerintah dan penggerak kemajuan ekonomi.
4. Meningkatkan daya saing perusahaan melalui inovasi dan kreativitas.
5. Memberikan pelayanan bandara yang unggul untuk memenuhi ekspektasi pemangku kepentingan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas.
6. Memberikan dampak positif terhadap pelestarian lingkungan.

### 4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4. 2

### Struktur Organisasi PT Angkasa Pura Indonesia KC Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado

Sumber : Hasil Olahan Data 2025

### 4.1.5 Uraian Kerja (job description)

- Quality & Safety Management:** Memastikan keselamatan dan kualitas operasional melalui Sistem Manajemen Keselamatan, audit, pelatihan, dan rencana darurat.
- Asset Management & General Services:** Mengelola aset bandara, pemeliharaan fasilitas, dan layanan umum seperti kebersihan serta utilitas.
- Technical Division:** Menjaga infrastruktur teknis (penerangan, navigasi) dan mengelola proyek pembangunan bandara.
- Commercial Division:** Mengelola pendapatan dari ritel, parkir, dan kontrak

maskapai, serta mengembangkan bisnis bandara.

5. **Operation, Services & Security:** Mengawasi operasi harian, layanan penumpang, keamanan, dan ground handling.
6. **Communication & CSR:** Menangani komunikasi publik, media, acara CSR, dan informasi internal.
7. **Legal & Compliance:** Memastikan kepatuhan hukum, menangani kontrak, dan memberikan Goda memberikan saran hukum.

## **4.2 Hasil Analisis**

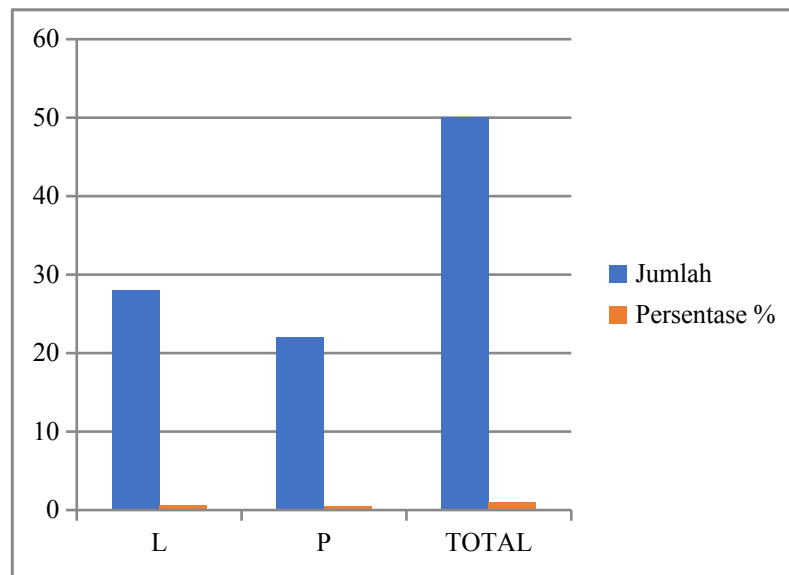
### **4.2.1 Karakteristik Responden**

Penelitian ini dilakukan di Bandara Internasional Sam Ratulangi, Manado, dengan mengambil sampel penumpang yang berada di bandara tersebut. Berdasarkan data yang dikumpulkan, berikut ini akan diuraikan karakteristik umum responden penelitian. Total responden berjumlah 50 orang, yang terdiri dari berbagai kelompok pekerjaan. Data yang diperoleh menunjukkan beberapa komposisi penting, seperti distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan, yang akan dijelaskan sebagai berikut :

#### **1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan jenis kelamin, Penumpang dibagi menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan. Dari hasil kuesioner yang disebarkan bahwa Penumpang laki-laki lebih dominan dibandingkan perempuan. Dari hasil pengelolaan data dapat dilihat bahwa Penumpang yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 Penumpang dengan tingkat persentase 56% dan Penumpang perempuan sebanyak 22 Penumpang dengan tingkat persentase 44%. Adapun jumlah Penumpang dapat

dilihat pada Gambar 4.3 sebagai berikut.



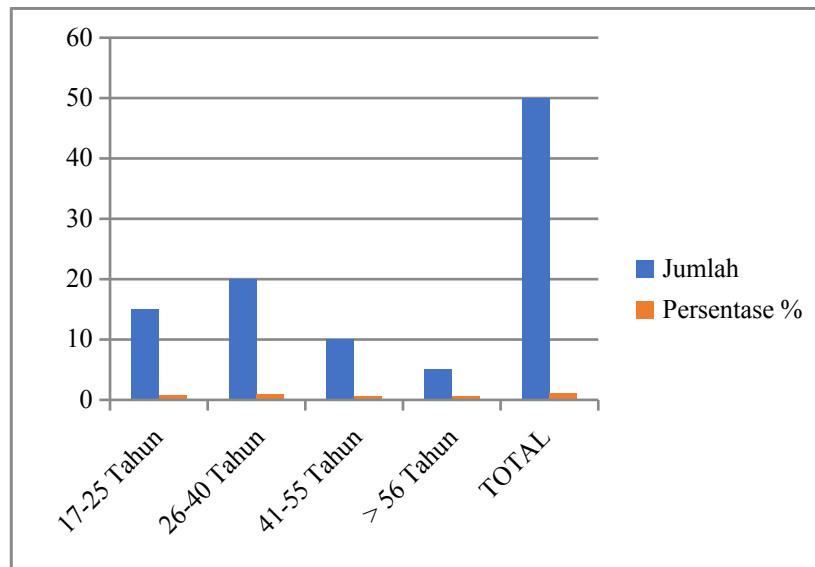
**Gambar 4.3**

**Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

*Sumber : Hasil Olahan Data 2025*

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, penumpang yang ada di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado, adalah mereka yang berada pada *range* usia 17-25 tahun sebanyak 15 Penumpang dengan tingkat persentase 30%, selanjutnya usia 26-40 tahun yaitu sebanyak 20 Penumpang yang terbanyak dengan tingkat persentase 40%, selanjutnya 41-55 tahun sebanyak 10 orang penumpang dengan tingkat persentase 20%, dan terakhir usia > 56 tahun sebanyak 5 Penumpang dengan tingkat persentase 10%. Dimana jumlah Penumpang berdasarkan usia dapat dilihat pada Gambar 4.4 sebagai berikut:



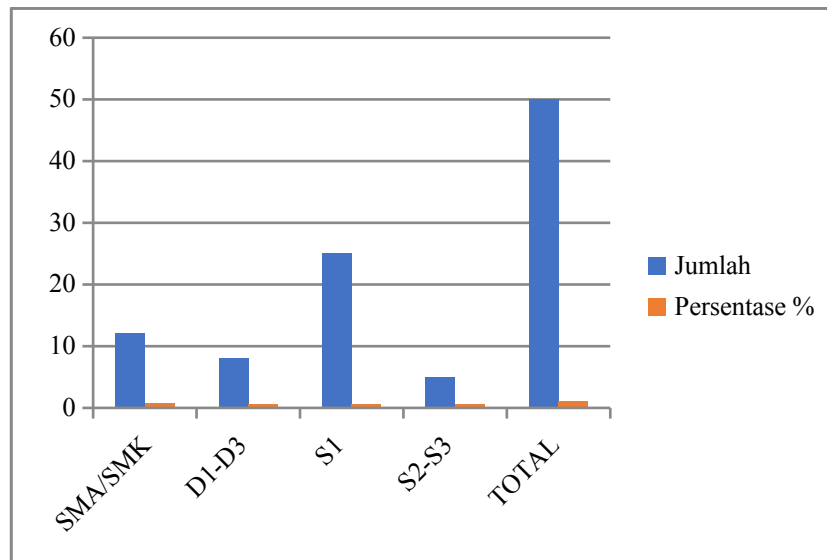
**Gambar 4. 4**

**Jumlah Responden Berdasarkan Usia**

*Sumber : Hasil Olahan Data 2025*

**3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Berdasarkan tingkat pendidikan penumpang yang ada di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado. Memiliki pendidikan S1 yang paling banyak ditemui yaitu 25 Penumpang dengan tingkat persentase 50%, sedangkan tingkat pendidikan S2 sampai S3 sebanyak 5 Penumpang dengan tingkat persentase 10%, D1 sampai D3 sebanyak 8 Penumpang dengan tingkat persentase 16%, Dan terakhir SMA & SMK sebanyak 12 Penumpang dengan tingkat persentase 24%. Selengkapnya dapat dilihat melalui Gambar 4.5 pada Diagram Batang mengenai tingkat pendidikan para Penumpang sebagai berikut::



**Gambar 4. 5**

**Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan**

*Sumber : Hasil Olahan Data 2025*

#### 4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik

Hasil analisis statistik deskriptif untuk melihat sebaran data berdasarkan besar kecilnya gejala primer variabel Ketersediaan Fasilitas Terminal (X) dan Kepuasan Penumpang (Y) dari tanggapan kuesioner responden. Variabel studi awalnya dinyatakan untuk memastikan sifat masing-masing variabel sebelum melakukan analisis. Dengan menggunakan program komputer microsoft excel, data yang terkumpul dari 50 responden dihitung menurut faktor penelitian dan dijelaskan pada tabel 4.1, berikut merupakan tabel deskripsi variabel ketersediaan fasilitas terminal dan variabel kepuasan penumpang:

**Tabel 4. 1**  
**Deskripsi Variabel Ketersediaan Fasilitas Terminal (X) dan Kepuasan Penumpang (Y)**

Statistik Deskriptif	Ketersediaan Fasilitas Terminal	Kepuasan Penumpang
Mean	40,04	40,94
Standard Error	0,34	0,34
Median	42	42
Mode	30	42
Standard Deviation	6,75	6,95
Sample Variance	45,51	48,26
Kurtosis	-1,10	2,72
Skewness	-0,31	-0,34
Range	24	35
Minimum	26	15
Maximum	50	50
Sum	2002	2047
Count	50	50

*Sumber: Hasil Olahan Data 2025*

Penjelasan tentang deskriptif statistik penelitian mengenai variabel Ketersediaan Fasilitas Terminal dan Kepuasan Penumpang dapat dijelaskan sebagai berikut :

### **1. Ketersediaan Fasilitas Terminal (X)**

Berdasarkan hasil deskriptif statistik Ketersediaan Fasilitas Terminal pada tabel 4.1 diperoleh nilai Maximum 50 dan Minimum 26 atau memiliki Range 24 serta nilai Sample Variance 45,51 dengan nilai Standard Error 0,34. Hal ini menggambarkan bahwa Ketersediaan Fasilitas Terminal Bandara Sam Ratulangi Manado memiliki nilai signifikansi dengan tingkat kesalahan yang

kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Pada tabel 4.1 tersebut juga diperoleh nilai Mean 40,04 dengan nilai Skewness -0,31 Kurtosis -1,10 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari Ketersediaan Fasilitas Terminal Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado terdistribusi normal dengan Standard Deviation 6,75. Dengan kata lain Ketersediaan Fasilitas Terminal Bandara Sam Ratulangi Manado belum maksimal.

## **2. Deskripsi Variabel Kepuasan Penumpang (Y)**

Berdasarkan hasil deskriptif statistik untuk variabel Kepuasan Penumpang pada tabel 4.1 diperoleh nilai Maximum 50 dan Minimum 15 atau memiliki Range 35 serta nilai Sample Variance 48,26 dengan nilai Standard Error 0,34. Hal ini menggambarkan bahwa variabel Kepuasan Penumpang Di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Pada tabel 4.1 tersebut juga diperoleh nilai Mean 40,96 dengan nilai Skewness -0,34 dan nilai Kurtosis 2,72 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi data variabel Kepuasan Penumpang Di Bandara Sam Ratulangi Manado terdistribusi normal dengan Standard Deviation 6,95. Dengan kata lain, variabel Kepuasan Penumpang Di Bandara Sam Ratulangi Manado belum maksimal.

### **4.2.3 Total Skor Ketersediaan Fasilitas Terminal dan Kepuasan Penumpang**

Untuk mengetahui seberapa baik tanggapan responden terhadap variabel yang diteliti akan diuraikan sebagai berikut secara total dan presentase yang dihasilkan yang menggambarkan keadaan variabel ketersediaan fasilitas terminal dan

kepuasan penumpang dapat dilihat pada hasil analisis berikut ini :

### 1. Total Skor Ketersediaan Fasilitas Terminal (X)

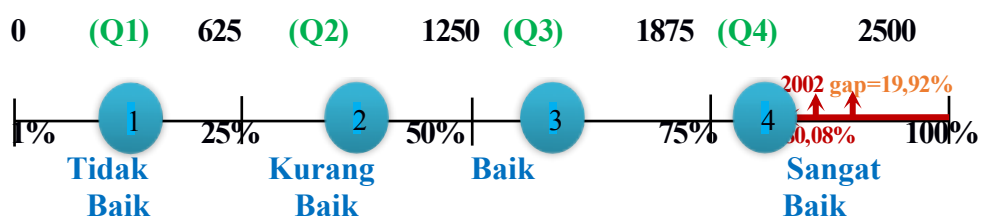
Jumlah item penelitian untuk variabel Ketersediaan Fasilitas Terminal sebanyak 10 pertanyaan dengan opsi 5 yang diberikan skor 1-5 dan jumlah responden sebanyak 50 penumpang. Jumlah skor apabila setiap item mendapat skor tinggi  $5 \times 10 \times 50 = 2500$ . Dan untuk jumlah skor untuk hasil jawaban 2002.

**Tabel 4.2**  
**Total Skor Ketersediaan Fasilitas Terminal**

NO	ANALISA TOTAL SKOR X	HASIL	KETERANGAN				
1	SKOR TERTINGGI	5					
2	JUMLAH PERTANYAAN	10					
3	JUMLAH RESPONDEN	50					
4	TOTAL SKOR JWB TERTINGGI (5)	2500	TTL SKOR TERTINGGI = $5 \times 10 \times 50 = 2500$				
5	TOTAL SKOR JAWABAN	2002					
6	TOTAL SKOR PROSENTASE	80.08					
7	QUARTIL (EMPAT BBN.YG SAMA)	625					
8	GARIS QUARTIL PEMBAHASAN	4	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4
			0	625	1250	1875	2500

Sumber: hasil olahan data 2025

Dengan demikian menurut persepsi 50 responden berjumlah  $2002:2500 \times 100 = 80,08\%$ . Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori penyebaran data dalam (Quartil) yang dapat dibagi atas empat bilangan angka yang sama sebagai berikut:



**Gambar 4.6**

**Total Skor Variabel (X)**

*Sumber : Olahan Data 2025*

Dari Gambar 4.6 diatas Total skor instrumen jawaban variabel Ketersediaan Fasilitas Terminal (X) terletak di Quartil ketiga dengan angka yaitu 2002. Sedangkan hasil Pengaruh persentase total skor jawaban responden yaitu 80,08% termasuk pada kategori “Sangat Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa Ketersediaan Fasilitas Terminal sudah baik namun masih terdapat Gap sebesar 19,92% yang perlu diperhatikan yaitu memperkuat Motivasi dengan Umpan Balik Positif dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang terhadap fasilitas bandara.

### 1. Total Skor Kepuasan Penumpang (Y)

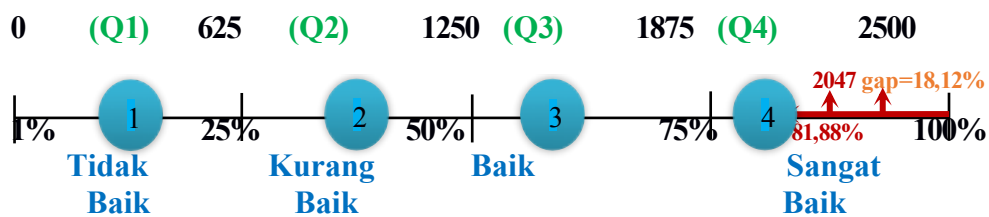
Jumlah item penelitian untuk variabel Ketersediaan Fasilitas Terminal sebanyak 10 pertanyaan dengan opsi 5 yang diberikan skor 1-5 dan jumlah responden sebanyak 50 penumpang. Jumlah skor apabila setiap item mendapat skor tinggi  $5 \times 10 \times 50 = 2500$ . Dan untuk jumlah skor untuk hasil jawaban 2047.

**Tabel 4. 2**  
**Total Skor Variabel Kepuasan Penumpang**

NO	ANALISA TOTAL SKOR Y	HASIL	KETERANGAN				
1	SKOR TERTINGGI	5					
2	JUMLAH PERTANYAAN	10					
3	JUMLAH RESPONDEN	50					
4	TOTAL SKOR JWB TERTINGGI (5)	2500	TTL SKOR TERTINGGI = 5 X 10 X 50 = 2500				
5	TOTAL SKOR JAWABAN	2047					
6	TOTAL SKOR PROSENTASE	81.88					
7	QUARTIL (EMPAT BBN. YG SAMA)	625					
8	GARIS QUARTIL PEMBAHASAN	4	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4
			0	625	1250	1875	2500

*Sumber: Hasil Olahan Data 2025*

Dengan demikian menurut persepsi 50 responden berjumlah  $2047:2500 \times 100 = 81,88\%$  maka hal ini kontinum dapat dibuat kategori penyebaran data dalam bentuk empat bagian sebagai berikut:



**Gambar 4. 7**

**Total Skor Variabel (Y)**

*Sumber : Hasil Olahan Data 2025*

Dari Gambar 4.7 diatas Total skor instrumen jawaban variabel Kepuasan Pelanggan (Y) terletak di Quartil ketiga dengan angka yaitu 2047. Sedangkan hasil Pengaruh persentase total skor jawaban responden yaitu 80,88% termasuk pada kategori “Sangat Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan sudah sangat baik namun masih terdapat Gap sebesar 18,12% yang perlu diperhatikan yaitu memperkuat Motivasi dengan Umpan Balik Positif dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang yang ada di bandara.

## 2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan salah satu analisis yang digunakan untuk menghitung seberapa tingkat valid instrumen yang dibagikan pada responden untuk memperoleh data melalui butir-butir pertanyaan variabel Ketersediaan Fasilitas

Terminal (X) dan Kepuasan Penumpang (Y). untuk mengetahui lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.4 dan tabel 4.5 sebagai berikut :

**Tabel 4. 3**

**Uji Validitas Ketersediaan Fasilitas Terminal (X)**

VALIDITAS X					
No	Daftar Pernyataan	R Tabel	R Hitung	N	Ket
1	Pernyataan 1	0,273	0,812	50	VALID
2	Pernyataan 2	0,273	0,680	50	VALID
3	Pernyataan 3	0,273	0,727	50	VALID
4	Pernyataan 4	0,273	0,724	50	VALID
5	Pernyataan 5	0,273	0,795	50	VALID
6	Pernyataan 6	0,273	0,879	50	VALID
7	Pernyataan 7	0,273	0,876	50	VALID
8	Pernyataan 8	0,273	0,864	50	VALID
9	Pernyataan 9	0,273	0,809	50	VALID
10	Pernyataan 10	0,273	0,844	50	VALID

*Sumber : Hasil Olahan Data 2025*

**Tabel 4. 4**

**Uji Validitas Kepuasan Penumpang (Y)**

VALIDITAS Y					
No	Daftar	R	R	N	Ket

	Pernyataan	Tabel	Hitung		
1	Pernyataan 1	0,273	0,835	50	VALID
2	Pernyataan 2	0,273	0,753	50	VALID
3	Pernyataan 3	0,273	0,768	50	VALID
4	Pernyataan 4	0,273	0,776	50	VALID
5	Pernyataan 5	0,273	0,837	50	VALID
6	Pernyataan 6	0,273	0,785	50	VALID
7	Pernyataan 7	0,273	0,765	50	VALID
8	Pernyataan 8	0,273	0,815	50	VALID
9	Pernyataan 9	0,273	0,795	50	VALID
10	Pernyataan 10	0,273	0,850	50	VALID

*Sumber : Hasil Olahan Data 2025*

Berdasarkan tabel 4.4 dan tabel 4.5 diatas diketahui bahwa seluruh data dalam butir pernyataan baik variabel Ketersediaan Fasilitas Terminal (X) maupun Kepuasan Penumpang (Y) yang diperoleh sudah memenuhi syarat dimana nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) lebih besar dari pada ( $r_{tabel}$ ) sehingga data tersebut dikatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian Data Reliabel perlu dilakukan sebelum penelitian sebenarnya dilakukan. Jika terdapat butir pernyataan yang tidak valid dan reliabel maka tidak dapat digunakan dalam penelitian yang sebenarnya. Namun dalam penelitian ini

seluruh butir pernyataan memilikidata yang valid, maka untuk hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel yang diringkas pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. 5**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ketersediaan Fasilitas Terminal (X) dan**  
**Kepuasan Penumpang (Y)**

Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
Ketersediaan Fasilitas Terminal (X)	0,937	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,936	Reliabel

*Sumber: hasil analisis data spss 24 tahun 2025*

Berdasarkan tabel 4.5 diatas diketahui bahwa seluruh variabel mempunyai koefisien alpha yang cukup besar yaitu  $> 0,937$  sehingga dapat dikatakan seluruh instrument pada setiap variabel sudah tepat atau reliabel maka selanjutnya seluruh item pada masing-masing variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

### 3. Hasil Analisis Korelasi

Analisis korelasi dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dari kuisisioner yang diberikan kepada 50 responden untuk mengetahui besarnya derajat hubungan antara variabel bebas yaitu Ketersediaan Fasilitas Terminal (X) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Penumpang (Y) dan ditabulasi menurut variabel penelitian.

Berikut adalah hasil perhitungan untuk analisis korelasi dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4. 6**  
**Model Summary Korelasi dan Regresi Sederhana Ketersediaan Fasilitas Terminal (X) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.829 <sup>a</sup>	.687	.680	3.928

a. Predictors: (Constant), fasilitas

*Sumber: Hasil Olahan Data 2025*

Dari hasil olahan data analisis korelasi diperoleh nilai koefisien korelasi *multiple* sebesar 0,829 dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,687 yang berarti bahwa variabel Ketersediaan Fasilitas Terminal dan Kepuasan Penumpang memiliki pengaruh yang positif dengan kriteria kuat. artinya ketika satu variabel meningkat maka variabel lainnya ikut meningkat.

#### **4. Uji Hipotesis Uji t**

Uji koefisien regresi dilakukan dengan tujuan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) baik secara parsial. Uji t dilakukan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) secara parsial dilakukan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) secara simultan atau bersama-sama. Uji t dapat dilakukan dengan menggunakan data thitung (t Stat) melalui Uji t secara parsial berikut ini :

##### **1. Uji t- Test Secara Parsial Ketersediaan Fasilitas Terminal (X) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)**

Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk melihat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara parsial. Dimana pada penelitian ini untuk melihat pengaruh Ketersediaan Fasilitas Terminal X terhadap Kepuasan Penumpang Y pada Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado secara parsial / individual. Untuk mengetahui serta menguji Hipotesis pertama dapat dilihat dari output SPSS Versi 24 sebagai berikut :

**Tabel 4. 7**  
**ANOVA**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1624,213	1	1624,213	105,268	.000 <sup>b</sup>
	Residual	740,607	48	15,429		
	Total	2364,820	49			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Sumber: hasil analisis data spss 24 tahun 2025

## 2. Penguji Hipotesis

Adapun pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

**Tabel 4. 8**

		Coefficients <sup>a</sup>									
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.768	3.377		2.004	0.051					
	X	0.853	0.083	0.829	10.260	0.000	0.829	0.829	0.829	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

## Uji T

*Sumber: hasil analisis data spss 24 tahun 2025*

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, di dapat nilai koefisien regresi untuk uji secara parsial variabel Ketersediaan Fasilitas Terminal(X) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Dengan menggunakan t-test, diperoleh nilai t hitung variabel Ketersediaan Fasilitas Terminal (X) sebesar 10,260 sedangkan t tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5% atau 0,05) dan derajat bebas (df) =  $N-2 = 50-2 = 48$  dimana N = jumlah sampel, dan 2 = jumlah variabel adalah sebesar 1,678 dengan demikian t hitung = 10,260 > t tabel = 1.507 dan nilai (sig < 0,314). Berdasarkan analisis di atas disimpulkan bahwa Ketersediaan Fasilitas Terminal berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Pada Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado sehingga hipotesis (Ho) ditolak dan Ha diterima, sehingga hipotesis ini telah teruji secara empiris. Dengan membandingkan ttabel dan thitung untuk menentukan Hipotesis 1 pada uji t yaitu:

- Ho:  $\beta_1 \leq 0$  (Ketersediaan Fasilitas Terminal secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan Kepuasan Penumpang Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado).
- H1:  $\beta_1 > 0$  (Ketersediaan Fasilitas Terminal secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Internasional Sam Ratulangi).

Bila thitung < ttabel maka Ho diterima Ha ditolak, jika thitung > ttabel maka Ho ditolak Ha diterima. Variabel Ketersediaan Fasilitas Terminal dengan thitung

10,260 lebih besar dari T tabel 1.507 yang berarti variabel Ketersediaan Fasilitas Terminal secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Sam Ratulangi Manado.

### **4.3 Pembahasan**

Pembahasan ini membahas tentang seberapa jauh hubungan antara Ketersediaan Fasilitas Terminal dan Kepuasan Penumpang pada Bandara Internasional Sam Ratulangi. Setelah seluruh data di analisis statistik maka memperoleh hasil yaitu:

#### **4.3.1 Ketersediaan Fasilitas Terminal Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado**

Ketersediaan Fasilitas Terminal adalah perilaku penumpang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja dan sikap penumpang untuk mematuhi peraturan perusahaan/instansi baik tertulis maupun tidak tertulis, serta merupakan kesadaran diri untuk mematuhi peraturan tersebut agar dapat menghasilkan yang baik serta tercapainya tujuan. Berdasarkan hasil analisis deskriptif Ketersediaan Fasilitas Terminal pada Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado, diperoleh dari hasil penyebaran angket kuesioner yaitu bahwa variabel ini memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil dimana nilai maximum atau nilai tertinggi sebesar 50 dan nilai minimum atau nilai terendah sebesar 26. Untuk nilai range atau jarak data maximum dikurangi data minimum sebesar 24, serta nilai sampel varian data yang didapat dari kelipatan standard deviasi sebesar 6,75 dengan nilai standard error dari mean 0,34. Kemudian Ketersediaan Fasilitas Terminal pada Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado, memberikan

Gambaran melalui perhitungan total skor dimana untuk hasil analisis persentase total skor jawaban responden yaitu 80,08% sehingga termasuk dalam kategori “Sangat baik”.

#### **4.3.2 Kepuasan Penumpang Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado**

kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pelanggan membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau jasa dengan harapan mereka. Berdasarkan hasil analisis deskriptif kepuasan penumpang pada Bandara Internasional Sam Ratulabgi Manado, diperoleh dari hasil penyebaran angket kuesioner yaitu bahwa variabel ini memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil dimana nilai maximum atau nilai tertinggi sebesar 50 dan nilai minimum atau nilai terendah sebesar 15. untuk nilai range atau jarak data maximum dikurangi data minimum sebesar 35, serta nilai sampel varian data yang didapat dari kelipatan standard deviasi sebesar 6,95 dengan nilai standard error dari mean 0,34 Kemudian Kepuasan Pelanggan pada Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado, memberikan Gambaran melalui perhitungan total skor dimana untuk hasil analisis persentase total skor jawaban responden yaitu 81,88% sehingga termasuk dalam kategori “Sangat baik”.

#### **4.3.3 Hubungan Antara Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Terminal Dengan Kepuasan Penumpang**

Berdasarkan hasil uji hipotesis terhadap 50 responden, ditemukan hubungan yang positif dan sangat kuat antara ketersediaan fasilitas terminal dengan kepuasan penumpang, ditunjukkan oleh koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,829. Pengaruh ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan tergolong tinggi, dengan koefisien

determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,687, yang berarti 68,7% variasi kepuasan penumpang dijelaskan oleh pengaruh fasilitas terminal. artinya peningkatan kualitas dan kelengkapan fasilitas terminal akan secara langsung dan signifikan meningkatkan kepuasan penumpang. Oleh karena itu, investasi yang konsisten dalam fasilitas sangat penting karena pengaruh positifnya, dan jika kepuasan penumpang diabaikan, pengaruh baik dari fasilitas yang telah tersedia pun akan berkurang nilainya.

#### **4.3.4 Implementasi Ketersediaan Fasilitas Terminal Dan Kepuasan Penumpang Yang Baik**

Dalam meningkatkan ketersediaan fasilitas terminal yang baik ada beberapa hal yang perlu dilakukan oleh bandara, terkait dengan kepuasan penumpang pada Bandara Sam Ratulabgi Manado. Berdasarkan masalah yang penulis temukan dalam penelitian ini yang masih terdapat beberapa penumpang yang ketidaksesuaian antara ekspektasi penumpang dan kondisi fasilitas terminal, keterbatasan fasilitas dasar (porsi ruang tunggu dan toilet tidak sebanding dengan jumlah penumpang, kurangnya fasilitas pendukung kenyamanan (wifi, charging station, area komersial), kebersihan dan pemeliharaan fasilitas belum optimal, minimnya fasilitas aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan lansia, dan penulis juga menemukan kepuasan penumpang belum ada pemetaan fasilitas yang paling dominan memengaruhi kepuasan penumpang, hal tersebut dapat memberikan dampak yang sangat baik.

Maka dari itu penulis memiliki ide untuk memaksimalkan proses kerja penumpang yang sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Terminal yang ada

didalam bandara menerapkan ketersediaan fasilitas terminal yang baik dapat menciptakan suasana yang positif dalam bekerja sehingga tidak membuat penumpang merasa tidak nyaman. Cara melayani penumpang akan memberikan dampak yang besar dalam hasil kerja. Penerapan ketersediaan fasilitas terminal menjadi bagian yang tidak terpisahkan bagi seorang penumpang dalam menjalankan pekerjaannya. Menurut Agustini (2019:89), ketersediaan fasilitas terminal adalah sikap ketaatan terhadap aturan dan norma yang berlaku di bandara dalam rangkah meningkatkan keteguhan penumpang dalam mencapai tujuan. Tanggung jawab untuk mematuhi prosedur dan segala peraturan kerja yang sudah dibuat di bandara dalam hal ini terminal bandara menjadi bentuk nyata penumpang dalam kaitannya dengan disiplin yang dimilikinya. Ketersediaan fasilitas terminal ini harus terus dipegang dan menjadi prinsip bagi penumpang sehingga kontribusi penumpang dalam mendukung keberhasilan berbagai fungsi operasional bisa lebih baik lagi.

Kepuasan penumpang adalah hasil kerja, baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang penumpang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam periode waktu tertentu, sesuai dengan standar atau target yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam hal ini pimpinan perlu memberikan sanksi yang lebih tegas dan juga perlu mengetahui alasan yang jelas dari penumpang yang datang tidak tepat waktu, agar tidak terjadi kesalahpahaman antara penumpang. Selanjutnya jika terdapat kepuasan penumpang mengalami penurunan, maka hal perlu di tindak lanjuti oleh pimpinan.

Berdasarkan hasil analisis korelasi diperoleh hubungan antara ketersediaan

fasilitas terminal dan kepuasan penumpang dengan nilai sebesar 0,829 yang termasuk dalam kategori sangat kuat. Sehingga untuk meningkatkan ketersediaan fasilitas terminal yang baik dalam lingkungan pekerjaan pimpinan memerlukan *effort* yang lebih dalam membentuk kepuasan penumpang dalam hal ini memperkuat peraturan yang ada.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis statistik terhadap 50 responden penumpang Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

- 1. Ketersediaan Fasilitas Terminal (Variabel X):** Berdasarkan hasil analisis data penelitian ini, ditemukan bahwa Ketersediaan Fasilitas Terminal di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado berada pada level Sangat Baik, sejalan dengan tingkat Kepuasan Penumpang yang juga tergolong Sangat Baik. Hubungan antara kedua variabel tersebut terbukti sangat kuat dan positif (koefisien korelasi  $r=0,829$ ). Secara statistik, ketersediaan fasilitas terminal memberikan pengaruh yang signifikan, menjelaskan hampir dua pertiga (68,7%) dari variasi kepuasan yang dirasakan penumpang. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mutu dan kelengkapan fasilitas terminal adalah determinan utama dalam membentuk persepsi dan tingkat kepuasan tinggi pada pengguna jasa bandara.
  
- 2. Kepuasan Penumpang (Variabel Y):** Berdasarkan analisis deskriptif, tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado secara keseluruhan dikategorikan "Sangat Baik" dengan persentase total skor jawaban responden mencapai 81,88%. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas penumpang merasakan perasaan senang karena persepsi mereka terhadap kinerja layanan bandara (hasil) telah melebihi atau setidaknya

memenuhi harapan mereka. Meskipun data kepuasan memiliki rentang variasi yang cukup besar (rentang 35), nilai persentase yang tinggi menegaskan bahwa bandara telah berhasil dalam menciptakan pengalaman yang sangat memuaskan bagi pengguna jasanya.

### **3. Hubungan Antara Ketersediaan Fasilitas Terminal dan Kepuasan**

**Penumpang:** Hasil uji hipotesis menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan positif antara ketersediaan fasilitas terminal dengan kepuasan penumpang, ditunjukkan oleh koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,829. Lebih lanjut, ketersediaan fasilitas terminal memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan, yang dibuktikan oleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,687; artinya, 68,7% dari perubahan tingkat kepuasan penumpang dijelaskan oleh faktor fasilitas. Dengan demikian, peningkatan kualitas dan kelengkapan fasilitas terminal secara langsung dan substansial akan meningkatkan kepuasan penumpang, menjadikan investasi fasilitas sebagai strategi krusial.

### **4. Implementasi Ketersediaan Fasilitas Terminal Dan Kepuasan**

**Penumpang Yang Baik:** Walaupun analisis deskriptif menunjukkan tingkat ketersediaan fasilitas dan kepuasan secara umum Sangat Baik ( $r=0,829$ ;  $R^2=0,687$ ), implementasi di Bandara Sam Ratulangi masih menghadapi tantangan berupa kesenjangan antara ekspektasi penumpang dan realitas fasilitas. Masalah ini mencakup keterbatasan fasilitas dasar (ruang tunggu/toilet), minimnya fasilitas pendukung (Wi-Fi, *charging station*), dan kurangnya aksesibilitas untuk disabilitas/lansia. Untuk mengatasinya, bandara perlu memperkuat kepatuhan terhadap standar operasional fasilitas dan

memberikan perhatian pimpinan yang lebih serius terhadap penurunan kepuasan, guna memastikan kontribusi positif fasilitas benar-benar terwujud menjadi hasil kerja dan layanan prima yang memuaskan penumpang.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan mengenai ketersediaan fasilitas terminal dan kepuasan penumpang, serta adanya temuan kesenjangan implementasi, berikut saran-saran yang direkomendasikan untuk Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado:

1. Peningkatan Kapasitas Fisik Kritis: Bandara harus segera menambah dan menyeimbangkan proporsi fasilitas dasar (seperti ruang tunggu dan toilet) agar sesuai dengan volume penumpang, serta melengkapi fasilitas pendukung kenyamanan (misalnya, memperbanyak *charging station* dan memastikan jaringan Wi-Fi yang stabil) untuk menutup kesenjangan antara realitas dan ekspektasi penumpang.
2. Perbaiki Aksesibilitas dan Pemeliharaan: Perlu adanya peningkatan intensif pada kebersihan, pemeliharaan fasilitas, dan aksesibilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus dan lansia, sebagai wujud komitmen terhadap standar layanan yang inklusif.
3. Fokus Manajerial dan Strategi Investasi: Pimpinan harus memberikan perhatian serius dan tindakan korektif cepat terhadap setiap indikasi penurunan kepuasan. Disarankan untuk melakukan studi lebih lanjut guna memetakan fasilitas mana yang paling dominan memengaruhi kepuasan,

sehingga investasi dapat dialokasikan secara strategis dan memberikan dampak maksimum.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A., Suryani, E., & Rahayu, S. (2021). *The Impact of Airport Terminal Facilities on Passenger Comfort and Satisfaction*. *Journal of Transportation Management*, 15(2), 45-56.
- Arifin, M., & Nurhasanah, N. (2021). *Application of SERVQUAL Model in Measuring Passenger Satisfaction at Airports*. *International Journal of Business and Management Studies*, 10(3), 112-125.
- Bezerra, G. C. L., & Gomes, C. F. (2020). *Measuring Airport Service Quality: A Multidimensional Approach*. *Journal of Air Transport Management*, 85, 101789.
- C Sasela – 2015, Analisis Kualitas Produk Listrik Pintar (Prabayar) Dalam Menghadapi Kepuasan Pelanggan (Keinginan Pelanggan) Di Pt. Pln (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado
- Choi, J. H., & Kim, Y. J. (2020). *Determinants of Passenger Satisfaction in International Airports: A Comprehensive Study*. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 141, 180-195.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Field, A. (2018). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (5th ed.). SAGE Publications.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jr Winokan, Ma Rundengan, G Saimima (2025) Pengaruh Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Citilink – Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Pemasaran
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Maisyarah Azmamiyani, & Zenita Kurniasari. (2023). *Pengaruh Penggunaan Garbarata sebagai Fasilitas Penunjang terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Udara Depati Amir Pangkal Pinang*. *Jurnal Transportasi Indonesia*, 12(1), 78-90.

- Muzna Inna Din. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Fasilitas Terminal Keberangkatan di Bandara Udara Internasional Sam Ratulangi Manado*. Skripsi, Politeknik Negeri Manado.
- Nasution, A., & Hidayat, R. (2020). *Pengaruh Fasilitas Bandara terhadap Kepuasan Penumpang*. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 8(4), 23-34.
- Park, J. W., & Jung, S. Y. (2019). *Airport Service Quality and Passenger*
- Pertiwi, D., & Dewi, R. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Bandara terhadap Loyalitas Penumpang*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 9(2), 56-67.
- Putra, A., & Sari, L. (2023). *Enhancing Passenger Experience through Non-Essential Airport Facilities*. *Journal of Aviation Management*, 17(1), 34-47.
- Putri, A., & Nugroho, H. (2023). *Evaluasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang di Bandara Minangkabau*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(3), 89-102.
- Rahmatika, S., & Akbar, M. (2021). *Pengaruh Persepsi terhadap Fasilitas Terminal terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Juanda*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 13(2), 45-58.
- Rezy Yuniarti Arief. (2023). *Pengaruh Kinerja Personil Terminal Service Officer (TSO) terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado*. Skripsi, Politeknik Negeri Manado.
- Sanyoto, T., Wibowo, A., & Santoso, P. (2020). *Airport Terminal Facilities and Their Impact on Passenger Experience*. *Journal of Infrastructure and Facility Management*, 6(3), 67-78.
- Sudirman Hi Umar, & Fahmi Parameswari. (2023). *Pengaruh Fasilitas Free Wi-Fi dan Charging Station terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Udara Internasional Supadio Pontianak*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 123-135.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Teresia Fransiska, & Septiyani Putri Astutik. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bandara Udara Internasional El Tari-Kupang*. *Jurnal Transportasi dan Logistik*, 15(1), 45-60.
- Wahyu Saputro, & Djoko Widagdo. (2022). *Pengaruh Fasilitas Akses Jalan Masuk Terminal terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Udara Tebelian Sintang, Kalimantan Barat*. *Jurnal Infrastruktur Transportasi*, 9(3), 67-79.

## LAMPIRAN 1. KUESIONER

### “PENGARUH KETERSEDIAAN FASILITAS TERMINAL TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA SAM RATULANGI MANADO”

---

#### DATA RESPONDEN

1. Pendidikan :  SMA  D3  
 S1  S2
2. Usia :  20-30 Tahun  40-50 Tahun

Bapak/ibu yang terhormat,

Dalam rangka penelitian, saya memohon bantuan Bapak/Ibu sebagai responden dalam penelitian ini dengan Judul “**PENGARUH KETERSEDIAAN FASILITAS TERMINAL TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI MANADO**”. Sebelum mengisi google form ini, diharapkan agar bapak/ibu memperhatikan petunjuk pengisian disetiap google form.

#### **Petunjuk Pengisian**

Berdasarkan pengalaman saudara sebagai penumpang di bandara internasional sam ratulangi manado, saudara diminta untuk menunjukkan

seberapa jauh persetujuan saudara terhadap pernyataan-pernyataan tentang ketersediaan fasilitas terminal di bandara internasional sam ratulangi manado.

pada **kolom sebelah kanan** saudara diminta memberikan pernyataan **seberapa besar penilaian/persepsi** saudara terhadap kondisi yang ada di bandara internasional sam ratulangi manado. Caranya, centang ✓ “1” jika saudara **Sangat Tidak Setuju** dengan pernyataan atau centang ✓ “5” jika saudara **Sangat Setuju** dengan pernyataan.

Keterangan :

Sangat Setuju (SS)	: Nilai 5
Setuju (S)	: Nilai 4
Netral (N)	: Nilai 3
Tidak Setuju (TS)	: Nilai 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	: Nilai 1

#### A. Ketersediaan Fasilitas Terminal (Variabel X)

No.	PERNYATAAN	SST	TS	KS	S	SS
1	Ruang tunggu di terminal selalu bersih dan bebas dari sampah.					
2	Toilet di terminal dijaga kebersihannya dengan baik dan tersedia sabun serta tisu.					
3	Pencahayaan di ruang tunggu cukup terang dan nyaman untuk mata.					

4	Koneksi Wi-Fi di terminal stabil dan cepat untuk digunakan.
5	Fasilitas untuk penyandang disabilitas, seperti jalur khusus dan lift, mudah diakses.
6	Kemudahan bagi lansia dalam menggunakan fasilitas terminal, seperti kursi prioritas, sudah memadai.
7	Pusat informasi atau help desk tersedia dan membantu penumpang dengan cepat.
8	Area komersial seperti toko dan restoran tersedia dengan variasi yang memadai.
9	Charging station untuk perangkat elektronik mudah ditemukan dan berfungsi dengan baik.
10	Area publik seperti koridor dan lift terlihat rapi dan bebas dari kotoran.

## B. Kepuasan Penumpang (Y)

No.	PERNYATAAN	SST	TS	KS	S	SS
1	Saya puas dengan kondisi fisik fasilitas terminal yang bersih dan rapi.					

- 
- 2 Fasilitas seperti ruang tunggu dan toilet memberikan kenyamanan yang sesuai harapan saya.
- 
- 3 Fasilitas terminal konsisten berfungsi dengan baik setiap kali saya gunakan.
- 
- 4 Layanan seperti Wi-Fi dan charging station dapat diandalkan tanpa gangguan.
- 
- 5 Fasilitas terminal siap digunakan dengan cepat tanpa menunggu lama.
- 
- 6 Respons terhadap keluhan atau kebutuhan penumpang ditangani dengan tanggap.
- 
- 7 Pengelolaan bandara memberikan jaminan keselamatan yang memadai.
- 
- 8 Fasilitas terminal memperhatikan kebutuhan khusus seperti untuk disabilitas dan lansia.
- 
- 9 Saya merasa diperhatikan melalui kemudahan akses dan kenyamanan yang disediakan.
- 
- 10 Layanan terminal menunjukkan empati terhadap kebutuhan penumpang secara umum.
-

