

# ANALISIS PENGARUH KETERSEDIAAN FASILITAS FREE WIFI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG RUANG TUNGGU TERMINAL BANDARA SULTAN MUHAMMAD SALAHUDDIN BIMA NUSA TENGGARA BARAT (NTB)

<sup>1</sup>Yunita Wulandari

<sup>1</sup> *DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*

## Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui pengaruh ketersediaan fasilitas free wifi terhadap kepuasan penumpang. Dan (2) seberapa besar pengaruh ketersediaan fasilitas free wifi terhadap kepuasan penumpang ruang tunggu terminal Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang mempunyai dua variabel yaitu variabel independen (X) ketersediaan fasilitas free wifi dan variabel dependen (Y) kepuasan penumpang dengan jumlah sampel sebanyak 64 sampel. Data penelitian diambil melalui angket yang disebarakan kepada penumpang di area ruang tunggu keberangkatan kemudian dianalisis menggunakan regresi linier sederhana melalui koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan uji t dengan bantuan SPSS 21.0 for Windows 2007. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) ketersediaan fasilitas free wifi berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang dengan nilai thitung sebesar 10,034 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. (2) besar pengaruh ketersediaan fasilitas free wifi sebanyak 61,9%, hasil dari uji Regresi Linier Sederhana.*

**Kata kunci** : fasilitas dan kepuasan penumpang

## Abstract

*This study aims to (1) determine the effect of the availability of free wifi facilities on passenger satisfaction. And (2) how much influence the availability of free wifi facilities on passenger satisfaction in the waiting room terminal at Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport. This research is a quantitative study that has two variables, namely the independent variable (X) the availability of free wifi facilities and the dependent variable (Y) passenger satisfaction with the number of samples as many as 64 samples. The research data was taken through a questionnaire distributed to passengers in the departure lounge area and then analyzed using simple linear regression through the coefficient of determination ( $R^2$ ) and t-test with the help of SPSS 21.0 for windows 2007. The results showed that (1) the availability of free wifi facilities had an effect positive on passenger satisfaction, the results of the t-test with a tcount of 10,034 and a significance value of 0,000. (2) the large influence of the availability of free wifi facilities as much as 61.9%, the results of the Simple Linear Regression test. (3) all valid statements and variables are declared reliable or reliable based on the results of validity and reliability tests.*

**Keywords** : facilities and passenger satisfaction

## Pendahuluan

Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima (IATA: BMU, ICAO: WADB) adalah sebuah bandara yang terletak di Jalan Lintas Sumbawa, Desa Belo Kecamatan Palibelo Kabupaten Bima Propinsi Nusa Tenggara Barat (NTB). Bandara ini dikelola oleh UPT Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima hanya memiliki satu terminal dan hanya melayani penerbangan domestik. Maskapai yang beroperasi adalah NAM Air dan Wings Air. Rute yang dilayani antara lain tujuan Sumbawa Besar, Lombok, Makassar dan Denpasar/Bali. Bandara Sultan Muhammad Salahuddin menjadi salah satu bandara di Indonesia yang menyediakan fasilitas free wifi bagi para penumpang. Hingga saat ini untuk lokasi akses internet di bandara Sultan Muhammad Salahuddin masih terbatas.

Dalam hal pembangunan dibidang perhubungan dibutuhkan juga pemeliharaan, pengembangan, dan penyediaan fasilitas jasa perhubungan bandara. Dengan adanya penyediaan fasilitas tersebut

---

<sup>1</sup>Email Address: [180309101@students.sttkd.ac.id](mailto:180309101@students.sttkd.ac.id)

Received 01 September 2022, Available Online 01 Desember 2022

penumpang diharapkan dapat merasa nyaman dan aman dalam melakukan perjalanan udara. Dari beberapa fasilitas yang ada di bandara, peneliti memfokuskan penelitian ini hanya pada fasilitas free wifi di area ruang tunggu keberangkatan, karena ruang tunggu merupakan tempat berkumpulnya pengguna jasa transportasi udara sekaligus tempat penumpang menunggu kedatangan pesawat hingga *boarding*.

Dengan ditemukannya permasalahan di atas, maka harus dilakukan analisis terkait pengaruh ketersediaan fasilitas free wifi ruang tunggu terminal Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima terhadap tingkat kepuasan penumpang. Karena ketersediaan dan pengelolaan fasilitas yang ada di bandara menentukan kepuasan dan kenyamanan pengguna bandara serta menentukan keoptimalan penyelenggaraan bandara.

## Tinjauan Pustaka

### Pengertian Bandara

Bandara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas- batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

### Fasilitas Bandar Udara

#### 1. *Air side*

*Air side* adalah bagian dari bandara yang hanya dapat dijangkau dan dilalui oleh pihak yang memiliki kewenangan dan yang terlibat langsung dengan pelayanan bandara.

- a. **Runway** adalah jalur yang digunakan oleh pesawat untuk mendarat (landing) atau lepas landas (take off).
- b. **Taxiway** merupakan jalur yang menghubungkan antara *runway* dengan apron, hangar servis maupun hangar *maintenance*, atau dengan *runway* lain. Menurut Sartono, dkk, 2016 Taxiway adalah jalur yang dirancang di permukaan bandara yang digunakan sebagai jalur keluar pesawat dari runway menuju apron.
- c. **Apron** merupakan tempat yang digunakan untuk parkir dan perawatan pesawat, naik turunnya penumpang, bongkar muat pos dan kargo sekaligus tempat untuk mengisi bahan bakar pesawat.

#### 2. *Land Side*

*Land side* adalah bagian yang terbuka untuk umum, seperti terminal bandara domestik dan Internasional, tempat parkir kendaraan serta beberapa *counter* pengguna jasa transportasi udara.

- a. **Terminal bandara** merupakan pusat penumpang yang datang ataupun pergi.
- b. **Bangunan cargo** merupakan bangunan yang disediakan untuk kelancaran proses cargo serta memenuhi persyaratan keamanan dan keselamatan penerbangan yang ada di bandara
- c. **Fasilitas bangunan operasi** yang meliputi: Fasilitas pertolongan kecelakaan penerbangandan pemadam kebakaran (PK-PPK), menara kontrol, stasiun meteorology, gedung NDB, gedung VOR, gedung DME, power house, stasiun bahan bakar, kantor bandara, kantor keamanan, rumah dinas bandara, serta kantin dan tempat ibadah
- d. **Parkir Kendaraan** adalah tempat yang digunakan oleh para penumpang maupun penjemput/pengantar untuk memarkirkan kendaraannya.

## Teori Kepuasan

Menurut Kotler (2000) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

### 1. Equality Theory

Menurut teori ini, seseorang akan puas apabila *pengeluaran* dan *pemasukan* yang diperoleh hasilnya sama atau dapat dikatakan konsumen akan merasa puas jika hasil inputnya sama dengan yang orang lain dapatkan (Oliver dan DeSarbo. 1998, dalam Tjiptono 1995).

### 2. Attribution Theory

Kepuasan pembelian ditentukan oleh tiga penyebab antara lain:

- a. **Stabilitas/variabilitas** artinya penyebab kepuasan konsumen bertahan sesaat atau selamanya.
- b. **Locus of Causality** berarti penyebab kepuasan berkaitan langsung dengan pembeli dan/atau dengan penjual.
- c. **Controllability** berarti penyebab kepuasan didasarkan atas keinginan konsumen atau karena terpengaruh hal lain.

### 3. Teori The Expectancy Disconfirmation Model

Teori ini dibedakan menjadi 3 antara lain:

- a. **Equitable Performance (normative performance)** adalah nilai yang seharusnya diterima konsumen atas biaya dan usaha yang telah dikeluarkan untuk membeli dan menggunakan suatu produk atau jasa.
- b. **Ideal Performance**, adalah pelayanan optimum dan ideal yang diharapkan oleh konsumen.
- c. **Expected Performance**, yaitu pelayanan yang sangat diharapkan dan diinginkan oleh konsumen.

## Spesifikasi Wifi

Menurut Yuhefizar (2008) “Wifi merupakan singkatan dari *Wireless Fidelity*, yaitu perangkat yang digunakan untuk komunikasi jaringan lokal tanpa kabel yang didasari pada spesifikasi IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers) 802.”

1. **802.11b**, mendukung bandwidth data mencapai 11 Mbps dan jangkauan sinyal mencapai sekitar 150 kaki (+-45 Meter).
2. **802.11a**, mendukung bandwidth data mencapai 54 Mbps dan menggunakan frekuensi 5 GHz (semakin tinggi frekuensi maka semakin pendek jangkauan sinyal).
3. **802.11g**, mendukung bandwidth 54 Mbps dan menggunakan frekuensi 2,4GHz yang berarti memiliki jangkauan sinyal yang luas.
4. **802.11n**. menyediakan bandwidth sampai 300 Mbps dan memiliki dua frekuensi yakni 2,4 GHz dan 5GHz.

## Ruang Tunggu

1. **Gate lounge (ruang tunggu pintu masuk)** merupakan ruang tunggu yang disediakan untuk pengguna khusus dan ditempatkan di lokasi paling dekat dengan pintu menuju pesawat.
2. **Common departure lounge (ruang tunggu keberangkatan)** merupakan tempat terakhir yang dilalui oleh penumpang sebelum menuju ke pesawat.

3. *Transit lounge (ruang transit)* merupakan ruang yang digunakan oleh penumpang yang turun dari pesawat akibat adanya perbaikan pesawat atau kesalahan teknis lainnya..

### Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Dalam penelitian ini diketahui variabel dependennya adalah *Kepuasan Penumpang*, sedangkan variabel independennya adalah ketersediaan Fasilitas free Wifi ruang tunggu terminal Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Ho: Tidak terdapat pengaruh antara ketersediaan fasilitas free Wifi (X) dengan kepuasan penumpang (Y).

Ha: Terdapat pengaruh antara ketersediaan fasilitas free Wifi (X) dengan kepuasan penumpang (Y).

### Metode Penelitian

#### Desain Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif asosiatif, yaitu penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2013). Hubungan yang digunakan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat, yang terdiri dari variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi) (Sugiyono, 2013). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dari variabel, yaitu variabel (X) ketersediaan fasilitas free wifi terhadap variabel (Y) kepuasan penumpang terminal Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

#### Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2008), "Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan". Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang berada di area ruang tunggu terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

**Tabel 1. Jumlah Populasi**

No.	Waktu Keberangkatan	Jumlah Penumpang
1.	07.00 WITA	13
2.	10.30 WITA	20
3.	11.30 WITA	18
4.	13.40 WITA	15
5.	14.35 WITA	10
Jumlah		<b>76</b>

Menurut Sugiyono (2008) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 (Sugiyono, 2011). Jenis probability sampling yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah simple random sampling. Menurut Sugiyono (2017) Simple Random Sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Penulis menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5%, berikut rumus Slovin yang dikemukakan oleh Sugiyono (2018), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (error tolerance) 5%.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dengan menggunakan rumus Slovin, ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2} = \frac{76}{1 + 76 (0,05)^2} = \frac{76}{1,19} = 63,8655462 = 64$$

Jadi anggota populasi yang diambil sebagai sampel adalah sebanyak 64 orang responden.

### Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian menggunakan metode angket (kuesioner). Angket (kuesioner) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017). Angket dalam penelitian ini menggunakan angket tertutup (dilihat dari cara menjawab). Angket tertutup jawabannya sudah disediakan sehingga responden tinggal memilih. Angket (kuesioner) dalam penelitian ini berisi tentang pernyataan-pernyataan mengenai ketersediaan fasilitas free wifi ditujukan kepada seluruh penumpang yang berada di area ruang tunggu terminal Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

### Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dibuat dengan menggunakan skala Likert. Sugiyono (2014) menyatakan bahwa "Skala Likert digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial". Skala Likert yang dibuat berjumlah lima pilihan karena mempunyai tingkat variabilitas yang lebih lengkap jika dibanding dengan skala Likert tiga pilihan. Hal tersebut dapat memperlihatkan perbedaan sikap responden secara lebih maksimal. Lembar penilaian kuesioner yang digunakan untuk penelitian sebagai berikut:

1. SS : Sangat setuju diberi skor 5
2. S : Setuju diberi skor 4
3. N : Netral diberi skor 3
4. TS : Tidak setuju diberi skor 2
5. STS : Sangat tidak setuju diberi skor 1

### Teknik Analisis Data

#### 1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat validitas dari kuisisioner. Valid atau tidaknya suatu instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi product momen person dengan menggunakan software SPSS for Windows dengan taraf signifikan 5%

#### 2. Uji Reabilitas

Menurut Sugiono (2005), Reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur reliabel atau handal tidaknya suatu kuisisioner.

### 3. Uji t (Signifikan Parsial)

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel coefficients pada kolom sig (significance).

### 4. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0-1. Hasil perhitungan *Adjusted R<sup>2</sup>* dapat dilihat pada output *Model Summary*.

## Hasil Penelitian

### Deskripsi penelitian

Penelitian ini bersifat kuantitatif dimana data yang dihasilkan akan berbentuk angka. Tujuan dari penelitian ini ada dua yaitu tujuan pertama untuk mengetahui pengaruh antara ketersediaan fasilitas free *WiFi* terhadap kepuasan penumpang ruang tunggu terminal Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Dan tujuan kedua yaitu untuk menganalisis seberapa besar pengaruh ketersediaan fasilitas free *WiFi* terhadap kepuasan penumpang ruang tunggu terminal Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Variabel dalam penelitian ada dua yaitu variabel independen (X) ketersediaan fasilitas free wifi dengan empat indikator yaitu indikator kemudahan akses wifi, indikator kecepatan akses wifi, indikator cakupan sinyal wifi dan indikator kenyamanan tempat akses wifi. Sedangkan variabel dependen (Y) adalah kepuasan penumpang dengan dua indikator yaitu indikator kesesuaian dengan spesifikasi dan indikator kesediaan merekomendasikan.

Data dikumpulkan dengan kuesioner sebanyak 64 responden yang pernah menggunakan fasilitas free *WiFi* yang sarannya penumpang di area ruang tunggu terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin. Penyebaran kuesioner dilakukan secara tertutup dengan menggunakan skala *likert* 1-5. Penelitian ini menggunakan 1 variabel independen yang terdiri fasilitas Free *WiFi* dan 1 variabel dependen yaitu kepuasan penumpang. Kuesioner yang dibuat dengan variabel yang diteliti terdiri dari 16 item pernyataan.

### Deskripsi Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima selama 20 hari dimulai dari tanggal 01 sampai tanggal 20 Oktober 2021. Pengambilan sampel dalam penelitian ini disesuaikan dengan jadwal keberangkatan pesawat. Setiap harinya ada 3 sampai 4 kali penerbangan dengan rute Bima to Lombok, Bima to Denpasar, dan Bima to Makassar baik itu penerbangan langsung maupun transit.

### Karakteristik Responden

Responden sekaligus sampel dalam penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan fasilitas free wifi di ruang tunggu terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima. Karakteristik responden dalam penelitian ini difokuskan pada jenis kelamin, usia dan pekerjaan

**Tabel 2. Karakteristik Responden**

Keterangan	Jumlah	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	24	37,5%
Perempuan	40	62,5%
<b>Usia</b>		
16-20 tahun	14	21,9%
21-25 tahun	44	68,8%
26-30 tahun	6	9,4%
>30 tahun	0	0%
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar/mahasiswa	49	76,6%
PNS	1	1,6%
Pegawai swasta	3	4,7%
TNI/POLRI	6	9,4%
Ibu Rumah Tangga	5	7,8%

Dari tabel di atas diketahui bahwa total responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 64 orang. Dari 64 orang responden terdapat 24 orang laki-laki dan 40 orang perempuan sehingga dapat diketahui bahwa jumlah responden untuk laki-laki sebesar 37,5% dan sisanya sebesar 62,5% adalah responden perempuan. Dari tabel di atas juga diketahui bahwa jenis pekerjaan responden yang paling banyak adalah pelajar/mahasiswa yang berjumlah 49 orang atau 76,6% dari total responden, diikuti dengan TNI/POLRI sebanyak 6 orang atau 9,4% dari total responden dan ibu rumah tangga berjumlah 5 atau 7,8% dari total responden. Adapun jenis pekerjaan pegawai swasta sebanyak 3 orang atau 4,7% dan yang paling sedikit adalah jenis pekerjaan PNS yaitu hanya 1 orang atau 1,6%. Adapun kisaran umur responden dalam penelitian ini paling banyak didominasi di sekitar 21-25 tahun, sebanyak 44 orang atau 68,8% dari total responden, kemudian di kisaran 16-20 tahun berjumlah 14 orang atau 21,9% dari total responden dan selanjutnya di kisaran umur 25-30 tahun berjumlah 6 orang atau 9,4% dari total responden. Sedangkan responden yang berusia >30 tahun tidak ada (0).

## Hasil Analisis Data

### 1. Hasil Uji Validitas

Pengujian Validitas dilakukan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner dari masing-masing variabel tersebut. Uji validitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini ditampilkan dalam tabel berikut:

**Tabel 3. Hasil pengujian validitas terhadap variabel X**

Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
P1	0,687	0,207	Valid
P2	0,796	0,207	Valid
P3	0,847	0,207	Valid
P4	0,781	0,207	Valid
P5	0,810	0,207	Valid
P6	0,843	0,207	Valid
P7	0,721	0,207	Valid
P8	0,784	0,207	Valid
P9	0,838	0,207	Valid
P10	0,736	0,207	Valid
P11	0,624	0,207	Valid

Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
P12	0,733	0,207	Valid
P13	0,786	0,207	Valid
P14	0,723	0,207	Valid
P15	0,766	0,207	Valid
P16	0,343	0,207	Valid

Sumber : *Data Olahan Peneliti, 2021*

Dari hasil pengujian validitas pada tabel diatas, kuesioner yang berisi dari 2 variabel ini ada 16 kuesioner yang telah diisi oleh 64 responden pada penelitian ini. Salah satu cara agar bisa mengetahui kuesioner mana yang valid dan tidak valid, kita harus mencari tau r tabelnya terlebih dahulu. Rumus dari r tabel adalah  $df = N-2$  jadi  $64-2 = 62$ , sehingga  $r \text{ tabel} = 0.2075$ . Dari hasil perhitungan validitas pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  jadi 16 kuesioner semua dinyatakan valid karena r hitung lebih dari r tabel.

## 2. Hasil Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukannya untuk mengukur konsisten atau tidaknya suatu kuesioner dalam penelitian. Hasil pengujian reabilitas pada variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil pengujian reliabilitas terhadap variabel X**  
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,946	16

Sumber : *Data Olahan Peneliti, 2021*

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel ketersediaan fasilitas free wifi (X) dapat dilihat bahwa cronbach's alpha pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu  $0,0946 > 0,06$  (6%) hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel X dinyatakan reliabel.

## 3. Hasil Uji t (signifikan parsial)

Penelitian ini menggunakan uji t yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variable independen (X) secara sendiri (parsial) dengan variabel dependen (Y)..

**Tabel 5. Hasil uji t variabel X dengan Y**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error				
(Constant)	4,863	1,105		4,399	,000	
1	ketersediaan fasilitas free wifi	,244	,024	,787	10,034	,000

a. Dependent Variable: kepuasan penumpang

Sumber : *Data Olahan Peneliti, 2021*



Berdasarkan hasil dari perhitungan uji T diketahui variabel ketersediaan fasilitas free wifi (X) mendapatkan nilai t hitung sebesar 10,034 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 bisa disimpulkan bahwa variabel ketersediaan fasilitas free wifi (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang (Y).

#### 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 6. Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,787 <sup>a</sup>	,619	,613	1,817

a. Predictors: (Constant), ketersediaan fasilitas free wifi

Sumber : *Data Olahan Peneliti*, 2021

Berdasarkan hasil dari tabel diatas nilai R sebagai koefisien korelasi adalah 0,787 sedangkan diketahui R square sebagai koefisien determinasi ialah 0,619. Hasil tersebut dapat menunjukkan seberapa besarnya pengaruh variabel independent secara menyeluruh terhadap naik turunnya variabel dependent. Dapat dijelaskan bahwa variabel independent (ketersediaan fasilitas free wifi) mempunyai kemampuan sebesar 61,9% dalam menjelaskan varian terhadap variabel dependent (kepuasan penumpang) dan masih ada 38,1% varian yang dijelaskan oleh faktor variabel dependent lain.

#### Pembahasan Hipotesis

**H<sub>0</sub>** : Tidak terdapat pengaruh antara ketersediaan fasilitas free *Wifi* (X) dengan kepuasan penumpang (Y). Berdasarkan hasil dari pengujian yang sudah dilakukan terhadap variabel ketersediaan fasilitas free *wifi*(X) dengan variabel kepuasan penumpang (Y) pengaruh yang ditimbulkan tidak ada yang berpengaruh negatif (-) atau bisa di sebut variabel X tidak berpengaruh negatif terhadap variabel Y, seperti hasil uji validitas ketersediaan fasilitas free wifi (X) semuanya mendapatkan nilai r hitung lebih dari nilai r tabel sebesar 0,207 dengan keterangan semua valid.

**H<sub>a</sub>** : Terdapat pengaruh antara ketersediaan fasilitas free *Wifi* (X) dengan kepuasan penumpang (Y). Berdasarkan hasil dari pengujian yang sudah dilakukan terhadap variabel ketersediaan fasilitas free wifi (X) dengan variabel kepuasan penumpang pengaruh yang ditimbulkan kebanyakan berpengaruh positif atau bisa di sebut variabel X mempunyai pengaruh terhadap variabel Y, seperti hasil uji T ketersediaan fasilitas free *Wifi* (X) mendapatkan nilai t hitung sebesar 10,034 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 bisa disimpulkan bahwa variabel ketersediaan fasilitas free wifi (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang (Y), dari hasil tersebut bisa disimpulkan bahwa H<sub>a</sub> dapat diterima.

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai Analisis Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Free Wifi terhadap Kepuasan Penumpang Ruang Tunggu Terminal Bnadar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima sebagai berikut:

1. Ketersediaan fasilitas free wifi (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang (Y) Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima berdasarkan hasil uji t dengan nilai thitung sebesar 10,034 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05
2. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa besar pengaruh ketersediaan fasilitas free wifi

sebanyak 61,9% terhadap kepuasan penumpang (Y). Hal ini ditunjukkan pada hasil pengolahan data dengan *SPSS for windows*, hasil analisis Regresi Linear Sederhana menunjukkan besarnya pengaruh ketersediaan fasilitas free wifi (X) sebesar 61,9% terhadap kepuasan penumpang (Y) dan nilai thitung sebesar 10,034 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 sedangkan t tabel untuk penelitian ini sebesar 4,399.

#### Daftar Pustaka

- Batu, H. Y. L. 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Wifi di Bandara Soekarno Hatta*. *Warta Ardhia*, 38(2), 153-167.
- ICAO.2013. *Aerodromes, Annex 14 to the conventional on Internationa Civil Aviation, Vol. 1: Aerodromes Desin and Operation*. International Civi Aviation Organization. Montreal. Canada
- Purwanto, H. 2020. Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Free Wifi Di Terminal Bandara Udara XYZ Dengan Menggunakan Regresi Linier Dan SPSS. *JSI (Jurnal sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 7(1), 109-136.
- Sagala, R. 2017. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Hotspot (WiFi). Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 16(1), 91-109.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Umar, S. H., & Parameswari, F. 2019. Pengaruh Fasilitas Free Wifi Dan Charging Station Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 12(2), 118-126.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Wardhani Sartono dkk. 2016. Bandar Udara. Pengenalan dan Perancangan Geometrik Runway, Taxiway, dan Apron.