

PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG PROVINSI KALIMANTAN BARAT

¹Dona Adelia, ²Eka Prayudhista

^{1), 2)} *Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*

Abstrak

Bandar Udara Rahadi Oesman terletak di Kota Ketapang, Kalimantan Barat. Bandar Udara Rahadi Oesman termasuk bandar udara yang kecil, rute penerbangan yang masih terbatas. Setiap bandara akan dilengkapi dengan fasilitas ruang tunggu yang mana digunakan untuk keperluan customer. Kelengkapan fasilitas ini tentu saja dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan pengguna. Metode penelitian yang digunakan berupa metode kuantitatif. Responden yang digunakan pada penelitian ini sejumlah 100. Populasi yang ada akan digunakan semua sebagai sampel. Uji Validitas menggunakan teknik kolerasi product moment pada level of significant 5% (0,05) dengan derajat r tabel = 0,196. Sedangkan uji reliabilitasnya menggunakan Cronbach Alpha. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh dari variabel fasilitas tempat kerja terhadap kinerja karyawan dengan nilai sebesar 67,3%.

Kata kunci: *fasilitas ruang tunggu, kepuasan pengguna, Bandar Udara Rahadi Oesman*

Abstract

Rahadi Oesman Airport is located in Ketapang City, West Kalimantan. Rahadi Oesman Airport is a small airport, with limited flight routes. Each airport will be equipped with waiting room facilities that can be used for customer needs. The completeness of these facilities can of course affect user satisfaction. This study aims to determine how much influence the waiting room facility has on user satisfaction. The research method used is a quantitative method. Respondents used in this study were 100. The existing population will be used as samples. The validity test uses the product moment correlation technique at a significant level of 5% (0.05) with a degree of r table = 0.196. While the reliability test uses Cronbach Alpha. While the analysis technique used is simple linear regression. The results showed that there was an effect of workplace facilities on employee performance with a value of 67.3%.

Keywords: *waiting room facilities, user satisfaction, Rahadi Oesman Airport*

Pendahuluan

Indonesia adalah salah satu negara berkembang di dunia yang wilayahnya merupakan sebagian perairan (Soemarmi and Diamantina, 2019). Oleh karena itu Bandar Udara merupakan sarana terpenting dalam transportasi udara untuk kepentingan perhubungan baik antar pulau maupun antar negara. Bandar Udara Rahadi Oesman terletak di Kota Ketapang, Kalimantan Barat. Hal ini mendukung kebutuhan aktivitas masyarakat yang perlu bepergian dengan cepat. Bandar Udara Rahadi Oesman termasuk bandar udara yang kecil, rute penerbangan yang masih terbatas, lokasi bandar udara yang terletak di tengah pemukiman yang padat, dengan aktivitas manusia yang semakin meningkat berkaitan dengan pekerjaan serta kegiatan bisnis, menyebabkan tingkat pertumbuhan penumpang. Menurut data BPS (Badan Pusat Statistik) pada tahun 2017 jumlah penumpang 180.960 mengalami kenaikan pada tahun 2018 berjumlah 218.328 penumpang. Menurut sumber dari karyawan maskapai Wings Air menyatakan bahwa, Bandar Udara Rahadi Oesman saat ini pada tahun 2022 hanya memiliki 1 maskapai yaitu Wings Air dan dalam sehari penerbangan dilakukan 3 kali yaitu pagi hari pukul 07.00 WIB dan 09.10 WIB serta pada siang hari pukul 11.20 WIB dengan jumlah penumpang maksimal 216 dalam sehari. Pelayanan terhadap penumpang harus

¹Email Address: 190209065@students.sttkd.ac.id, eka.prayudhista@sttkd.ac.id

Received 30 Mei 2023, Available Online 30 Juli 2022

terlaksana dengan baik, kondisi saat ini di lapangan yaitu jadwal keberangkatan pesawat udara yang terbatas saat jam-jam tertentu mempengaruhi pelayanan kepada penumpang, jika terjadi penumpukan penumpang di ruang tunggu keberangkatan domestik, maka akan berdampak pada kurangnya kenyamanan maupun kepuasan penumpang.

Berdasarkan hal tersebut ruang tunggu keberangkatan merupakan ruangan yang ada di sebuah terminal bandar udara (Subiyantoro, 2022). Ruang tunggu bandar udara adalah sebuah ruangan yang digunakan untuk menunggu sebelum memasuki pesawat. Terdapat beberapa fasilitas yang ada di ruang tunggu untuk menunjang kegiatan para penumpang selama berada di ruang tunggu seperti area duduk bagi penumpang, *nursery room*, *wifi*, tempat bermain anak, televisi, AC, toilet, pusat belanja oleh-oleh, tempat makan atau minuman serta tempat *charger* (Fakhrudin, 2021). Berdasarkan penjelasan diatas maka tujuan serta maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan pengguna di Bandar Udara Rahadi Oesman. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan dan referensi.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti bertujuan untuk mengetahui 1) Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Pengguna di Bandar Udara Rahadi Oesman dan 2) seberapa besar pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Pengguna di Bandar Udara Rahadi Oesman.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber ilmu dan referensi terutama mengenai pemanfaatan sumber daya manusia. Dimana dalam sebuah perusahaan peran sumber daya manusia dan fasilitas sangat mempengaruhi hasil pengerjaan suatu tugas.

Tinjauan Pustaka

Bandar Udara

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, bandar udara 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.

Bandar Udara Rahadi Oesman merupakan sebuah bandar udara kelas II yang berlokasi di Desa Kalinilam, Kecamatan Delta Pawan, Kabupaten Ketapang, Provinsi Kalimantan Barat. Bandar udara ini dinamai dengan nama seorang pahlawan dari Kalimantan Barat, Rahadi Oesman. Bandara Rahadi Oesman dikelola oleh pemerintah, tepatnya di bawah Kementerian Perhubungan. Bandar udara ini pertama kali mulai dibangun pada tahun 1989 oleh Kanwil XVII Perhubungan Provinsi Kalimantan Barat, yang kemudian dilanjutkan oleh Kementerian Perhubungan. Untuk mencapai bandar udara ini dari kota terdekat, jarak yang harus ditempuh adalah sekitar 5 km. Bandar udara yang terletak di ketinggian 14 meter diatas permukaan laut memiliki landasan pacu berpermukaan aspal dengan luas 1.400 meter x 30 meter. Luas terminal ruang tunggu yaitu 506 m² dengan fasilitas yang ada di Bandar udara Rahadi Oesman yaitu tersedia kursi berjumlah 120 kursi, 5 AC, dan memiliki 3 TV yang digunakan untuk hiburan penumpang pada saat menunggu *boarding*. Berikut merupakan peran bandar udara antara lain:

1. Simpul dalam jaringan transportasi udara yang digambarkan sebagai titik lokasi bandar udara yang menjadi pertemuan beberapa jaringan dan rute penerbangan sesuai ketentuan bandar udara.
2. Pintu gerbang kegiatan perekonomian dalam upaya pemerataan pembangunan, pertumbuhan dan stabilitas ekonomi serta keselarasan pembangunan nasional dan pembangunan daerah

yang digambarkan sebagai lokasi dan wilayah di sekitar bandar udara yang menjadi pintu masuk dan keluar kegiatan perekonomian.

3. Tempat kegiatan alih moda transportasi, dalam bentuk inter koneksi antar moda pada simpul transportasi guna memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan yang terpadu dan berkesinambungan yang digambarkan sebagai tempat perpindahan moda transportasi udara ke moda transportasi lain atau sebaliknya.
4. Pendorong dan penunjang kegiatan industri, perdagangan atau pariwisata dalam menggerakkan dinamika pembangunan nasional, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya, digambarkan sebagai lokasi bandar udara yang memudahkan transportasi udara pada wilayah di sekitarnya.
5. Pembuka isolasi daerah, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang dapat membuka daerah terisolir karena kondisi geografis dan/atau karena sulitnya moda transportasi lain.
6. Pengembangan daerah perbatasan, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang memperhatikan tingkat prioritas pengembangan daerah perbatasan Negara Kesatuan Republik Indonesia di kepulauan dan/atau di daratan.
7. Penanganan bencana, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang memperhatikan kemudahan transportasi udara untuk penanganan bencana alam pada wilayah sekitarnya.
8. Prasarana memperkokoh wawasan nusantara dan kedaulatan negara, digambarkan dengan titik-titik lokasi bandar udara yang dihubungkan dengan jaringan dan rute penerbangan yang mempersatukan wilayah dan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Fasilitas

Menurut Tjiptono (2014), fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kenyamanan pengguna. Berikut beberapa unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa yaitu:

1. Pertimbangan atau perencanaan spesial, Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lain-lain perlu dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
2. Perlengkapan dan perabotan, Perlengkapan dan perabotan berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan.
3. Fasilitas Penunjang, Adapun fasilitas-fasilitas penunjang yaitu tempat duduk, televisi, AC,
4. *Charger Station*, Tempat Bermain Anak, Kios Souvenir.

Fasilitas Ruang Tunggu

Ruang Tunggu adalah ruangan atau tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan proses penerbangan. Fasilitas merupakan sesuatu yang berbentuk fisik atau terlihat, yang diberikan perusahaan guna memberikan kenyamanan kepada konsumen yang dimana sebagai tanda bahwa telah sesuai dengan harapan konsumen atau sudah melampaui harapan konsumen untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi fasilitas ruang Tunggu. Santosa (2007), adapun fasilitas-fasilitas penunjang yang terdapat dalam ruang tunggu yaitu :

1. Kursi (Tempat Duduk)
2. Televisi (TV)
3. Pendingin Ruangan

4. Tempat Bermain Anak
5. Toilet
6. *Nursery Room*
7. Kios atau Restoran
8. *Shopping Center*

Kepuasan

Kepuasan menurut Tjiptono (2014) berasal dari bahasa latin yaitu “satis” yang berarti cukup baik atau memadai dan “*facio*” berarti melakukan atau membuat. Menurut Oliver, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap surprise yang inheren atau melekat pada perolehan produk dan/atau pengalaman konsumsi. Kepuasan pelanggan terhadap perusahaan muncul disebabkan dari suatu pengalaman bertransaksi dengan perusahaan tersebut dan hal itu memberikan kesan positif pelanggan yang dimana berdampak pada kelangsungan perusahaan dalam jangka panjang (Ermawati, Sudiro dan Khusniyah, 2016). Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dengan cara mengurangi pengetahuan konsumen terhadap harga, mengurangi kemerosotan pasar, dikurangnya biaya pengelolaan akibat bertambahnya jumlah pengguna, meningkatkan dampak periklanan, meningkatkan nilai bisnis perusahaan (Soegoto, 2013). Menurut Kertajaya (2010) hal-hal yang perlu disampaikan dalam fasilitas jasa antara lain:

1. Kesesuaian Harapan, Kesesuaian harapan merupakan kesesuaian harapan pelanggan terhadap kualitas jasa yang ditawarkan
2. Kelengkapan, Kelengkapan digunakan fasilitas merupakan sarana penunjang yang digunakan perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Kebersihan dan Kerapihan fasilitas yang ditawarkan, Kebersihan dan kerapihan sangat penting bagi perusahaan agar konsumen miliki nilai positif untuk perusahaan tersebut.

Hipotesis

H₀: Tidak adanya pengaruh yang signifikan antara fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang.

H_a : Adanya pengaruh yang signifikan antara fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang.

Metode Penelitian

Desain dalam penelitian ini mengunakan metode kuantitatif. Maka hasil yang diperoleh menunjukkan hubungan antar variabel. Penelitian kuantitatif merupakan metode yang menggunakan angka-angka kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan informasi ilmiah di balik angka-angka tersebut (Martono, 2011). Metode penelitian kuantitatif berlandaskan filsafat *positive* untuk meneliti populasi dan sampel Subjek penelitian ini berupa konsumen yang menggunakan fasilitas yang tersedia di Ruang Tunggu Bandar Udara Rahadi Oesman.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang, Kalimantan Barat. Waktu pelaksanaan penelitian pada 1 Februari- 28 Februari.

Populasi dan Sampel

Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih selama satu bulan, sehingga peneliti menjadikan populasi jumlah pengguna selama 1 bulan sebagai populasi yaitu berjumlah 5.206 pengguna. Sedangkan

untuk penentuan sampel menggunakan rumus slovin yang mana menghasilkan jawaban berjumlah 98,11. Maka dari itu ditarik kesimpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Data yang digunakan berupa data primer dan sekunder. Data primer menurut Sugiyono (2017) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer pada penelitian ini berupa kuesioner. Data Sekunder menurut (Sugiyono 2017:104) merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data-data yang peneliti peroleh melalui pengamatan langsung dan membagikan kuisisioner pada pengguna jasa bandar udara. Untuk langkah-langkah yang dilakukan saat mengumpulkan data adalah Menyebarkan kuisisioner kepada responden yang pernah menggunakan fasilitas ruang tunggu keberangkatan di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Selanjutnya menarik kesimpulan dengan membaca dan merekap kuisisioner yang telah diisi oleh responden, dan data akan diolah dengan menggunakan SPSS

Teknik Analisis Data

Uji Instrumen

Uji instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Menurut Sugiyono (2019) validitas adalah tingkat ketepatan pada data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dilaporkan oleh peneliti terhadap objek penelitian. Item dinyatakan Valid apabila nilai R Hitung > R tabel. Sedangkan uji reliabilitas menurut Sugiono (2019) pengertian reliabilitas menyatakan bahwa jika suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama pula atau peneliti yang sama dalam waktu yang berbeda juga akan menghasilkan data yang sama pula. Dinyatakan reliabel apabila nilai *croanbach alpha* > 0,6.

Uji Hipotesis

1. Uji Regeresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2017) regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan yang fungsional antara satu variabel independen dan satu variabel dependen. Mengkaji adanya keterkaitan atau pengaruh antara satu variabel atau lebih antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Persamaan analisi regresi linear sederhana menggunakan rumus dibawah ini:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Penumpang

a = Konstanta a (unstandardized coefficients) b = Konstanta b

X = Fasilitas Ruang Tungg

2. Uji T (t-test)

Uji T digunakan untuk menguji seberapa jauh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara persial (Ghozali, 2012). Hipotesis yang akan diuji adalah Ho dan Ha dengan tingkat toleransi sebesar 10%. Kriteria pengujian menurut V. Wiratna Sujarweni (2014) adalah, Apabila nilai t hitung \geq t tabel maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima. Apabila nilai t

hitung $\leq t$ tabel maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak.

3. Koefisiensi determinasi

Koefisien determinan menurut Ghozali (2016), digunakan untuk menggambarkan kemampuan model menjelaskan variasi yang terjadi dalam variabel dependen. Untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Jika nilai R square semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa kemampuan menjelaskan variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika nilai R square semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

Hasil dan Pembahasan

Uji Instrumen

Hasil uji validitas dan reliabilitas yang diperoleh pada penelitian ini menyatakan bahwa:

1. Semua Item dinyatakan valid karena nilai R Hitung $>$ R tabel. Semua pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid karena nilai R hitung $>$ dari R tabel (0,196).
2. Pada penelitian ini menunjukkan nilai *croanbach alpha* untuk variabel fasilitas ruang tunggu (0,758) dan kepuasan pengguna (0,775). Maka dapat dinyatakan semua variabel dalam penelitian ini adalah reliabel karena nilai $>$ 0.6.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini mencakup:

1. Uji Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan olah data yang telah dilakukan peneliti, maka dapat dilihat bahwa model hubungan dari analisis regresi linear sederhana dapat dilihat melalui tabel dibawah ini:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.336	3.181		.420	.675
	Fasilitas ruang tunggu	.888	.063	.820	14.202	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Olah Data SPSS versi 22, 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dapat dilihat didalam tabel. Pada kolom *Unstandardized coefficients* (kolom B), tertera nilai constanta sebesar 15,222 koefisien fasilitas tempat kerja sebesar 0,421. Maka hasil menunjukkan uji regresi linear sederhana dengan persamaan yang dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$= 1,336 + 0,888 x$$

Koefisiensi regresi untuk fasilitas tempat kerja sebesar 1,336 hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1% faktor fasilitas tempat kerja maka kinerja akan mengalami peningkatan sebesar 88,8%.

2. Uji T (Parsial)

Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan apakah variabel independen atau variabel bebas dalam modelnya dapat memberikan pengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 2. Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.336	3.181		.420	.675
Fasilitas ruang tunggu	.888	.063	.820	14.202	.000

a. Dependent Variable: Y

Dapat dilihat dalam tabel 2 dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai t hitung 14,202 dan nilai signifikansinya 0,000. Maka dapat disimpulkan dengan nilai t hitung $14,202 > t$ tabel 1,984. Serta nilai sig fasilitas tempat kerja terdapat kinerja karyawan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini mengartikan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, yang mana memiliki artian terdapat pengaruh variabel fasilitas ruang tunggu(X) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

3. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Uji koefisiensi determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh dari variabel independent terhadap variabel dependent.

Tabel 3. Uji Koefisiensi Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 ^a	.673	.670	3.600

Sumber : Hasil Olah Data SPSS versi 22, 2023

Berdasarkan pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari koefisiensi determinasi memiliki nilai sebesar 0,673 atau 67,3%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel independenya yaitu fasilitas ruang tunggu sebesar 67,3%. Sedangkan sisanya 32,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kesimpulan dan saran

Kesimpulan

1. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung $14,202 > 1,984$ (t tabel). Serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya hipotesis diterima.
2. Dilihat dari hasil uji koefisiensi determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,673 atau 67,3%.
3. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel independenya yaitu fasilitas ruang tunggu sebesar 67,3%. Sedangkan sisanya 32,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti, maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang Provinsi Kalimantan Barat diharapkan dapat memberi masukan kepada perusahaan untuk mempertahankan fasilitas yang sudah memadai sesuai dengan kenyamanan pengguna yang telah ditetapkan, kemudian perlunya penambahan fasilitas yang belum disiapkan untuk kebutuhan penumpang yang lebih menunjang agar penumpang yang menggunakan fasilitas ruang tunggu keberangkatan lebih merasa puas pada saat beristirahat ketika menunggu jam penerbangan tiba.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
3. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan pedoman untuk penelitian selanjutnya dengan menggunakan kelengkapan dan pengolahan data yang akurat. Kemudian agar menambahkan variabel pada penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang lebih memuaskan.

Daftar Pustaka

- Annex 14 (Aerodrome). Definition of Airport. Montreal Canada: International Civil Aviation Organization (ICAO).
- Badan Pusat Statistik. (2018). “ Statistik Transportasi Udara Kabupaten Ketapang 2018”, <https://ketapangkab.bps.go.id/publication/2019/10/04/aac6c0eff0770abab8dca72c/statistik-transpor-tasi-udara-kabupaten-ketapang-2018.html>, diakses pada tanggal 15 November 2022.
- Wijaya Raditya Narendra Riananditasari, N., 2022. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Internasional Sepinggan Balikpapan terhadap Kepuasan Penumpang di Masa Pandemi Covid-19. *FJMR* 1, 819–834. <https://doi.org/10.55927/fjmr.v1i3.600>
- Santosa, D. D. K. (2007). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Bandara Adisutjipto. Universitas Sanata Dharma.
- Subiyantoro, A., Wahyuning, S., Lestari, O.S.S., 2022. PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERMINAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BANDAR UDARA
- MATAHORA-WAKATOB. *JE* 1, 311–321. <https://doi.org/10.55681/economina.v1i2.42> Sugiyono. (2017), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : CV Alfabeta.