



PENGARUH KENYAMANAN RUANG PUBLIK DAN FASILITAS TERMINAL TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA AREA TERMINAL KEDATANGAN BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG

Akhmad Faqih

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi
Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia

Korespondensi penulis: akhmadfaqih259@gmail.com

Abstrak. Air transportation is considered an effective means of mobility, as travel time is generally shorter than other modes of transport. To support the smooth operation of air transportation, airports are required as essential nodes within the air transport network. Airport planning is often based on suitability standards for aircraft expected to be used in the future. Passengers require service and comfort while at the airport. Some individuals spend hours waiting at airports, utilizing public spaces and airport facilities. Therefore, airport management must pay close attention to passenger satisfaction. This research uses a quantitative approach and was conducted at Ahmad Yani Airport in Semarang, involving 103 domestic passengers who had just landed at the terminal. The independent variables in this study are Public Space Comfort and Terminal Facilities. The dependent variable is Passenger Satisfaction. Data analysis techniques include instrument validity and reliability testing, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and the coefficient of determination. The partial test results indicate that Public Space Comfort does not have a significant effect on Passenger Satisfaction, as shown by a t-value (0.830) < t-table (1.983) with a significance level of 0.409 > 0.05. On the other hand, Terminal Facilities have a significant effect on Passenger Satisfaction, with a t-value (8.584) > t-table (1.983) and a significance level of 0.000 < 0.05. Simultaneously, both variables significantly influence passenger satisfaction.

Keywords: Comfort, Facilities, Satisfaction

Abstrak. Transportasi udara merupakan sarana mobilisasi yang bisa dikatakan begitu efektif, karena waktu pergerakan umumnya lebih singkat daripada transportasi lainnya. Guna mendukung kelancaran transportasi udara, dibutuhkan bandar udara yang akan menjadi hubungan dari jaringan transportasi udara. Perencanaan bandar udara kerap didasarkan dari beberapa patokan kesesuaian untuk pesawat yang memenuhi syarat yang diharapkan dapat digunakan di masa depan. Mereka membutuhkan pelayanan dan kenyamanan selama di bandar udara. Beberapa orang menunggu di bandara sampai berjam-jam, mereka akan menggunakan fasilitas ruang publik dan fasilitas dari bandar udara. Maka pihak bandar udara perlu memperhatikan kepuasan penumpang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan dilakukan di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang dengan 103 jumlah responden penumpang domestik yang sedang landing di terminal. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Kenyamanan Ruang Publik dan Fasilitas Terminal. Variabel Dependennya adalah Kepuasan Penumpang. Teknik analisis data menggunakan uji instrumen validitas reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi. Hasil uji parsial dari penelitian ini adalah Kenyamanan Ruang Publik Tidak Berpengaruh Secara Signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Hasil analisis menunjukkan bahwa kenyamanan ruang publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} (0,830) < t_{tabel} (1,983) dengan signifikansi 0,409 > 0,05. Fasilitas Terminal Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas terminal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, dengan nilai t_{hitung} (8,584) > t_{tabel} (1,983) dan signifikansi 0,000 < 0,05. Secara simultan kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan.

Kata Kunci: Kenyamanan, Fasilitas, Kepuasan

PENDAHULUAN

Transportasi udara merupakan sarana mobilisasi yang bisa dikatakan begitu efektif, karena waktu pergerakan umumnya lebih singkat daripada transportasi lainnya. Guna mendukung kelancaran transportasi udara, dibutuhkan bandar udara yang akan menjadi hubungan dari

**PENGARUH KENYAMANAN RUANG PUBLIK DAN FASILITAS TERMINAL TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG PADA AREA TERMINAL KEDATANGAN BANDAR UDARA
JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG**

jaringan transportasi udara. Perencanaan bandar udara kerap didasarkan dari beberapa patokan kesesuaian untuk pesawat yang memenuhi syarat yang diharapkan dapat digunakan di masa depan. Diantara tolak ukur yang perlu diperhatikan dalam pembangunan sebuah bandar udara adalah kelayakan teknis pengembangan, serta kelayakan pengembangan wilayah, kelayakan operasional, kelayakan transportasi udara, dan kelayakan ekologis berlandaskan Permenhub No 20 tahun 2014 tentang tata cara dan prosedur penetapan lokasi bandar udara (Irfan & Mutmainnah, 2018).

Bandar udara merupakan akses bagi seluruh penumpang domestik dan penumpang internasional dalam mencapai tujuan kegiatan, mulai dari kegiatan pemerintah, bisnis, pendidikan, keluarga, dan *travelling*. Bandar udara mempunyai peranan penting dalam sistem transportasi udara, hal ini dibuktikan dengan dimana bandar udara merupakan tempat yang dijadikan sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, menyatakan bahwa bandar udara adalah kawasan di daratan dan/perairan dengan batasan-batasan 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 Amril (2021).

Bandar Udara Ahmad Yani Semarang, yang terletak di Kota Semarang berjarak 5 km dari pusat kota, merupakan salah satu bandar udara domestik utama di Provinsi Jawa Tengah. Dalam melayani kebutuhan masyarakat, jasa transportasi udara perlu memperhatikan pelayanan dan fasilitas yang maksimal. Dalam hal ini, fokus penelitian diarahkan pada fasilitas terminal kedatangan domestik. Berdasarkan data dua tahun terakhir (2022-2023), volume keberangkatan dan kedatangan penumpang di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang menunjukkan tren peningkatan. Pada tahun 2022, total pergerakan penumpang mencapai 1.613.179 orang dengan pergerakan pesawat sebanyak 14.809 kali dan volume kargo sebesar 9.800.577 kg. Pada tahun 2023, total pergerakan penumpang naik menjadi 2.105.703 orang, meningkat 29% dibanding tahun 2022. Pergerakan pesawat tercatat sebanyak 18.247 kali (meningkat 23%), sedangkan volume kargo naik menjadi 14.139.147 kg (meningkat 57%) Ahmad Yani International Airport (2022,2023). Data tersebut menunjukkan tren peningkatan jumlah penumpang yang membutuhkan pelayanan dan fasilitas yang memadai.

Penumpang yang di layani memiliki ekspektasi terhadap bandar udara. Mereka membutuhkan pelayanan dan kenyamanan selama di bandar udara. Beberapa orang menunggu di bandara sampai berjam-jam, mereka akan menggunakan fasilitas ruang public dan fasilitas dari bandar udara. Maka pihak bandar udara perlu memperhatikan kepuasan penumpang, kepuasan penumpang dapat dilihat dari beberapa hal salahsatunya kenyamanan ruang public dan fasilitas terminal kedatangan.

Bandar Udara Ahmad Yani Semarang memiliki fasilitas umum yang mendukung kelancaran operasional seperti terminal penumpang yang luas, area parkir kendaraan, jalur transportasi terintegrasi, serta fasilitas keamanan seperti CCTV dan pemeriksaan berlapis. Selain itu, terdapat fasilitas ruang publik yang mencakup ruang tunggu nyaman dengan tenant komersial, area relaksasi seperti mushola, serta fasilitas digital seperti Wi-Fi gratis. Ruang publik ini berperan sebagai tempat bagi penumpang dan pengantar untuk beraktivitas dan berinteraksi. Penyediaan ruang publik di Bandar Udara Ahmad Yani mendukung aktivitas publik dan kenyamanan penumpang.

**PENGARUH KENYAMANAN RUANG PUBLIK DAN FASILITAS TERMINAL TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG PADA AREA TERMINAL KEDATANGAN BANDAR UDARA
JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG**

Ketersediaan tenant-tenant sering kali menjadi faktor utama dalam kenyamanan penumpang. Ruang publik sendiri berperan penting untuk memenuhi kebutuhan para penumpang dalam hal kenyamanan beraktivitas dan relaksasi. Kenyamanan ruang publik dapat diperoleh dengan memperhatikan desain arsitekturnya agar sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Hasil penelitian (Mintardjo,2023) menemukan bahwa kenyamanan ruang public berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Selain kenyamanan ruang publik , penumpang juga memperhatikan fasilitas yang tersedia salah satunya di terminal kedatangan domestik, meskipun penumpang hanya singgah sementara di terminal kedatangan, namun tetap memperhatikan fasilitas yang tersedia. Pelayanan fasilitas kedatangan domestik di Bandar Udara Ahmad Yani sangatlah penting bagi penumpang. Dengan adanya pelayanan fasilitas yang baik, maka akan tercipta suatu pengalaman yang memuaskan sehingga memberikan kesan positif kepada penumpang. Penumpang yang tiba di terminal kedatangan bandar udara ahmad yani semarang dapat memanfaatkan berbagai fasilitas umum, seperti area tunggu yang nyaman, fasilitas ruang tunggu yang di lengkapi conveyor belt, toilet yang bersih dan modern, serta fasilitas layanan informasi bandara. Hasil penelitian Rahmadiansyah dan wakidah (2022) menemukan bahwa fasilitas publik berpengaruh terhadap kepuasan.

Berdasarkan observasi awal yang di lakukan oleh peneliti secara langsung pada bulan Agustus 2024, ada beberapa fasilitas yang kurang maksimal seperti eskalator yang sering mati pada terminal kedatangan gate 3A yang mengharuskan penumpang harus melewati tangga manual dan terdapat fasilitas di toilet yang rusak seperti handle wastafel patah dan mampet. Hal ini di khawatirkan menimbulkan ketidakpuasan penumpang dan mengurangi kenyamanan sehingga dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam jasa transportasi udara perlu diperhatikan kenyamanan dan pelayanan yang maksimal

KAJIAN PUSTAKA

Teori Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang adalah salah satu hal yang paling penting. Hal tersebut di sebabkan apabila penumpang merasa puas dengan pelayanan atau kinerjanya, maka posisi itu akan baik. Apa yang diharapkan dan diinginkan oleh penumpang merupakan faktor utama yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan dalam menyusun rencana kebijakan bagian pemasaran yang akan dilakukan oleh Perusahaan. Perusahaan sendiri perlu mengukur bagaimana kepuasan dari penumpang untuk melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh perusahaan. Untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan pada ketersediaan fasilitas dan jasa maka perlu ditentukannya indikator. Menurut Tjiptono (2014) ada 3 indikator yang dijadikan untuk membetuk dan mengukur kepuasan pelanggan. Adapun indikator yang dapat dipakai dalam mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian Harapan
Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.
2. Minat Berkunjung Kembali
Minat berkunjung kembali adalah kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.
3. Kesiediaan Merekomendasi

**PENGARUH KENYAMANAN RUANG PUBLIK DAN FASILITAS TERMINAL TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG PADA AREA TERMINAL KEDATANGAN BANDAR UDARA
JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG**

Kesediaan merekomendasi adalah kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

Bandar Udara

Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Peraturan Menteri Perhubungan No. KM 11 Tahun 2010 pasal 1 pengertian 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 antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas penunjang lainnya, yang terdiri dari atas bandar udara umum dan Bandar udara khusus yang selanjutnya bandar udara umum disebut bandar udara. Secara operasional bandar udara pada umumnya dibagi menjadi 2 bagian besar yaitu sisi udara (*air side*) dan sisi darat (*land side*) (Kementerian Perhubungan, 2010).

Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang

Bandar Udara Jendral Ahmad Yani (SRG) adalah sebuah bandar udara yang terletak di Kota Semarang Jawa Tengah. Nama bandara ini diambil dari salah satu nama pahlawan revolusi Indonesia, Achmad Yani. Pada awalnya Bandara Achmad Yani adalah pangkalan udara TNI Angkatan Darat, dahulu lebih dikenal dengan Pangkalan Udara Angkatan Darat Kalibanteng. Namun karena peningkatan frekuensi penerbangan sipil, maka pada tanggal 1 Oktober 1995, Bandar Udara Achmad Yani Semarang menjadi salah satu Bandar Udara di bawah PT Angkasa Pura. Bandara Achmad Yani berubah menjadi bandara internasional pada tahun 2004 setelah Garuda Indonesia membuka rute Semarang-Singapura.

Bandar Udara Ahmad Yani Semarang merupakan salah satu bandar udara yang berstatus Internasional di Provinsi Jawa Tengah. Bandar udara ini terletak di Kota Semarang berjarak 5 km dari pusat Kota Semarang. Bandar Udara Ahmad Yani Semarang berada pada titik koordinat 06058'35" LS – 110022'38" BT. Memiliki 1 runway dengan panjang 2620 m dan 8 tempat parkir pesawat dengan luas apron 29.032 m² serta memiliki 2 terminal penumpang dan 1 terminal kargo. Kota Semarang sebagai pusat pemerintahan, administrasi dan perekonomian, terdapat juga beberapa perguruan tinggi sebagai pusat pengembangan ilmu dan riset serta potensi pariwisata yang kian berkembang merupakan faktor penunjang yang membuat Bandar Udara Ahmad Yani Semarang menjadi salah satu sarana untuk memperlancar kegiatan tersebut.

Selain itu bandar udara ini juga telah membuka rute penerbangan baru yang menarik minat para penumpang untuk menggunakan jasa pelayanan penerbangan melalui Bandar Udara Ahmad Yani. Mengingat Kota Semarang merupakan salah satu kota yang sibuk dengan berbagai macam kegiatan bisnis dan investasi, keberadaan Bandar Udara Ahmad Yani menjadi hal yang diperhitungkan dalam upaya pengembangan Kota Semarang ke arah yang lebih baik lagi.

Kenyamanan Ruang Publik

Kenyamanan adalah keadaan nyaman; kesegaran; kesejukan. Kolcaba (2003), menjelaskan bahwa kenyamanan sebagai suatu kondisi memenuhi kebutuhan dasar manusia

secara pribadi dan holistik. Mencapai kenyamanan dapat membangkitkan rasa kesejahteraan pribadi.

Menurut Kolcaba dalam Mintardjo, (2023) didalam jurnalnya, aspek kenyamanan adalah:

- 1) Kenyamanan fisik mengacu pada sensasi fisik yang dirasakan seseorang.
- 2) Kenyamanan psikospiritual, yang kesadaran internal diri, meliputi konsep diri, harga diri , yang berarti kehidupan, seksualitas untuk hubungan yang sangat dekat dan lebih tinggi.
- 3) Kenyamanan lingkungan sekitar. Ini mengacu pada lingkungan, kondisi, dan efek eksternal pada orang-orang seperti suhu, warna, pencahayaan, dan kebisingan.
- 4) Kenyamanan sosial budaya, terkait hubungan interpersonal, hubungan keluarga, hubungan sosial atau hubungan masyarakat (keuangan, kesehatan, kegiatan, agama, tradisi keluarga/masyarakat, dll).

Kenyamanan ruang publik tidak hanya dapat dinilai dengan fisik. Menurut Harefa dkk (2018) dalam Jurnal Seminar Arsitektur. Indikator kenyamanan ruang terbuka adalah sirkulasi, daya alam/iklim, kebisingan, aroma/bau-bauan, bentuk, keamanan, kebersihan, keindahan.

Fasilitas Terminal

Menurut Kotler & Amstrong (2014) menyatakan bahwa “fasilitas adalah segala macam yang bersifat perangkat atau perlengkapan yang berbentuk dan diberikan oleh pihak pemberi layanan guna untuk mendukung kenyamanan pelanggan dan faktor yang sangat berperan sekali dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan adalah Harga.”

Sedangkan menurut (Tjiptono & Gregorius, 2011) fasilitas merupakan komponen dari *physical evidennce* di dalam buku yang berjudul *Service Quality dan Satisfaction* dijabarkan secara inti pokoknya *physical evidence* terdiri dari fasilitas berwujud organisasi (*service escape*) dan bentuk-bentuk komunikasi fisik yang ada. Berdasarkan pendapat yang telah ada tersebut dapat dijelaskan bahwa fasilitas merupakan sumber daya yang nyata dan ada dalam suatu jasa sebelum jasa tersebut di tawarkan kepada pelanggannya.

a. Dimensi dan indikator fasilitas

Suatu servis tidak dapat di lihat, tidak dapat dipegang sehingga suatu fasilitas menjadi sangat penting sebagai model tolak ukur pelayanan. Didalam fasilitas sendiri terdapat dimensi dan indikator untuk mengukur fasilitas yang diberikan.

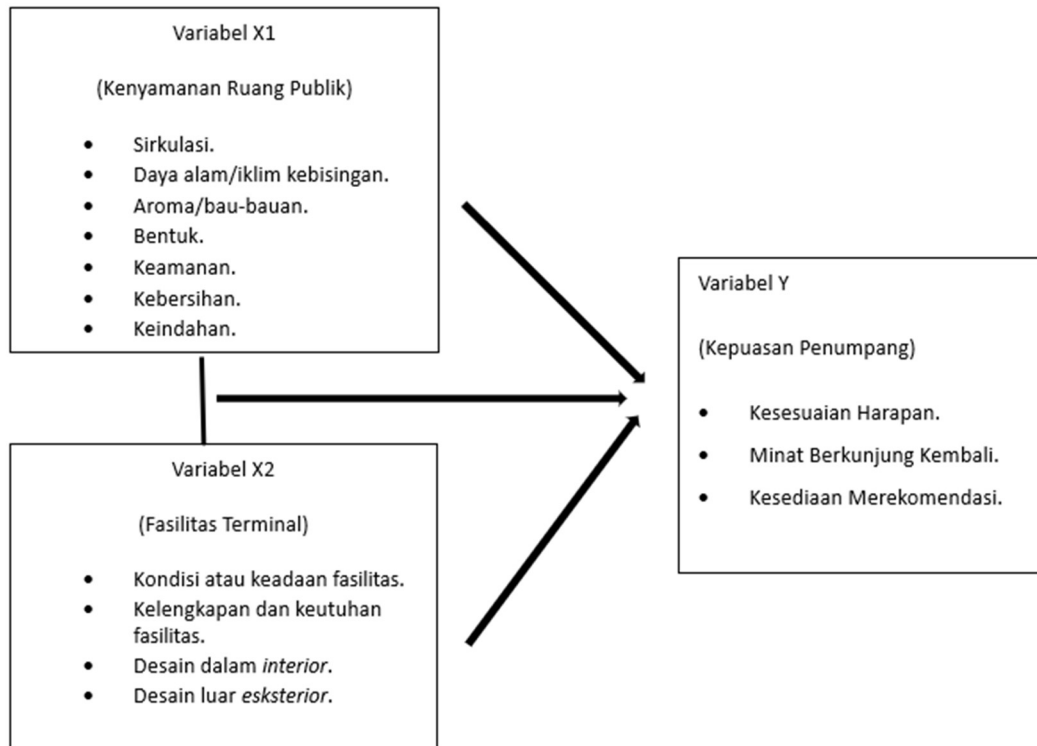
Menurut Kotler dalam (Apriyadi, 2017) dimensi yang ada antara lain:

- 1) Kondisi atau keadaan fasilitas.
- 2) Kelengkapan dan keutuhan fasilitas.
- 3) Desain dalam *interior*.
- 4) Desain luar *eskterior*.

KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka kerja yang menggambarkan bagaimana seorang peneliti berpikir, sebagai kelanjutan dari penelitian teoritis untuk menjelaskan mengapa ia memiliki asumsi yang dinyatakan dalam Hipotesis. Berdasarkan konteks masalah, permasalahan yang dihadapi dan rumusan masalah yang telah dilakukan sebelumnya, kemudian mengetahui seberapa besar dampaknya terhadap kenyamanan ruang publik dan fasilitas terminal di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

**PENGARUH KENYAMANAN RUANG PUBLIK DAN FASILITAS TERMINAL TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG PADA AREA TERMINAL KEDATANGAN BANDAR UDARA
JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG**



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana penelitian ini berjudul Pengaruh Kenyamanan Ruang Publik Dan Fasilitas Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Area Terminal Kedatangan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, menurut Sugiyono (2018) metode kuantitatif adalah metode yang berdasarkan filsafat positivisme bertujuan menggambarkan dan menguji hipotesis yang dibuat peneliti. Penelitian kuantitatif memuat banyak angka-angka mulai dari pengumpulan, pengolahan, serta hasil yang didominasi angka.

Peneliti melakukan penelitian pada bulan Maret 2025 sampai bulan April 2025 di Bandar Udara Jenderal Ahamad Yani Semarang, kepada 103 responden dengan cara mengumpulkan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada penumpang yang sedang berada di area kedatangan secara online via google form, pengelolaan data di lakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

1. Uji Normalitas

Tabel 1. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

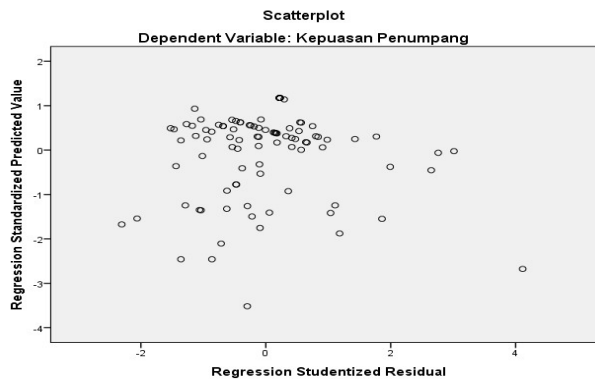
		Unstandardized Residual
N		103
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.09211317
Most Extreme Differences	Absolute	.131
	Positive	.131
	Negative	-.044
Test Statistic		.131
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.078 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound Upper Bound

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Based on 103 sampled tables with starting seed 334431365.

(Sumber: data yang diolah 2025)

hasil pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai pada uji kolmogorov smirnov dengan pendekatan metode Monte Carlo memiliki signifikansi sebesar 0.078 dari hasil tersebut memiliki nilai lebih besar dari 0,05 yang artinya nilai residuals sudah terdistribusi secara normal.

2. Uji Heteroskedestisitas



Gambar 2. Uji Heteroskedestisitas

(Sumber: data yang diolah 2025)

Dari hasil perhitungan regresi terdapat titik-titik menyebar secara acak, maka dari itu tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini, sehingga model regresi layak dipakai untuk Kepuasan Penumpang berdasarkan masukan variabel independennya.

3. Uji Multikolinieritas

**Tabel 2. Uji Multikolinieritas
Coefficients^a**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kenyamanan Ruang Publik	,159	6,279
Fasilitas	,159	6,279

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

(Sumber: data yang diolah 2025)

Untuk mendeteksi adanya gejala multikolinieritas dalam model penelitian dapat dilihat dari tabel 4.11 nilai toleransi (*tolerance value*) atau nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Batas tolerance > 0,10 dan batas VIF < 10,00, yang dimana nilai tolerance untuk variabel Kenyamanan ruang Publik yaitu 0,159 > 0,10 dengan nilai VIF 6,279 < 10,00, dan untuk variabel Fasilitas nilai tolerance yaitu 0,159 > 0,10 dengan nilai VIF 6,279 < 10,00, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas diantara variabel bebas.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,461	1,508		2,959	,004
Kenyamanan Ruang Publik	,038	,046	,082	,830	,409
Fasilitas	,384	,045	,844	8,584	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

(Sumber: data yang diolah 2025)

$$Y = 4,461 + 0,038X_1 + 0,384X_2 + e$$

- 1) Berdasarkan Nilai konstanta (a) yang sebesar 4,461 menunjukkan bahwa apabila nilai koefisien regresi variabel Kenyamanan Ruang Publik dan Fasilitas adalah 0, maka variabel Kepuasan

**PENGARUH KENYAMANAN RUANG PUBLIK DAN FASILITAS TERMINAL TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG PADA AREA TERMINAL KEDATANGAN BANDAR UDARA
JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG**

- Penumpang memiliki tingkat koefisien regresi sebesar 4,461 bernilai positif (+)
- 2) Nilai koefisien regresi berganda Kenyamanan Ruang Publik adalah sebesar 0,038. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan yang searah antara variabel Kenyamanan Ruang Publik dengan Kepuasan Penumpang. Dengan kata lain peningkatan atau penurunan besarnya variabel bebas diikuti oleh peningkatan atau penurunan besarnya variabel terikat.
 - 3) Nilai koefisien regresi berganda Fasilitas Publik adalah sebesar 0,384. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan yang searah antara variabel Kenyamanan Ruang Publik dengan Kepuasan Penumpang. Dengan kata lain peningkatan atau penurunan besarnya variabel bebas diikuti oleh peningkatan atau penurunan besarnya variabel terikat.

5. Uji t

**Tabel 4. Uji t
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,461	1,508		2,959	,004
Kenyamanan Ruang Publik	,038	,046	,082	,830	,409
Fasilitas	,384	,045	,844	8,584	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

1) Uji hipotesis Pengaruh Kenyamanan Ruang Publik terhadap Kepuasan Penumpang

Pada pengujian persial diperoleh t_{tabel} sebesar 1,983. Dari tabel *coefficients* maka diperoleh nilai variabel X1 adalah sebesar t_{hit} 0,830 < dari t_{tabel} 1,983 dengan nilai signifikan 0,409 > 0,05. Artinya bahwa secara parsial Kenyamanan Ruang Publik tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang.

2) Uji hipotesis Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang

Pada pengujian persial diperoleh t_{tabel} sebesar 1,983. Dari tabel *coefficients* maka diperoleh nilai variabel X2 adalah sebesar t_{hit} 8,584 > dari t_{tabel} 1,983 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Artinya bahwa secara parsial Fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang.

6. Uji F

Tabel 5. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2450.853	2	1225.427	274.484	.000 ^b
	Residual	446.448	100	4.464		
	Total	2897.301	102			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

b. Predictors: (Constant), Fasilitas , Kenyamanan Ruang Publik

Sumber: data yang diolah 2025)

f_{hitung} sebesar 274,48 dan hasil f_{tabel} sebesar 3,09. Hal ini mengartikan bahwa nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$, yaitu $274,48 > 3,09$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel independen yaitu Kenyamanan Ruang Publik dan Fasilitas, secara Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Penumpang.

7. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6. Uji F

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.920 ^a	.846	.843	2.11293

a. Predictors: (Constant), Fasilitas , Kenyamanan Ruang Publik

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

(Sumber: data yang diolah 2025)

Koefisien dari pengaruh Kenyamanan Ruang Publik dan Fasilitas dalam nilai R Square sebesar 0.846 atau 84,6% terhadap Kepuasan Penumpang. Dapat disimpulkan bahwa 84,6% variabel Kepuasan Penumpang dapat dijelaskan oleh variabel Kenyamanan Ruang Publik dan Fasilitas dengan Selisihnya $(100-84,6)$ 15,4% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian.

Pembahasan

Ruang Publik dan Fasilitas Bandar Udara merupakan sebuah ruang atau area yang telah disediakan oleh pengelola Bandar Udara untuk memfasilitasi para penumpang yang akan Take off maupun Landing. Fungsi Ruang Publik didalam Bandar Udara adalah sebagai tempat untuk saling berinteraksi bagi calon penumpang, pengunjung, dan karyawan Bandar Udara. Kedatangan sebagai tempat berkumpulnya para penumpang untuk menunggu barang yang dititipkan di bagasi, tempat untuk berbelanja oleh-oleh, tempat makan dan sebagai tempat berkumpul bertemunya anggota keluarga dan teman lainnya. Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, dengan cara mengumpulkan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada

penumpang yang sedang berada di area kedatangan secara online via google form. Penelitian ini hanya fokus pada pada rumusan masalah penelitian. Adapun pembahasan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1) Pengaruh Kenyamanan Ruang Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Area Terminal Kedatangan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Penelitian ini dilakukan agar mengetahui Apakah kenyamanan ruang publik berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada area terminal kedatangan Bandara Ahmad Yani?

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kenyamanan Ruang Publik tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Pada Area Terminal Kedatangan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Hasil uji T menunjukkan $t_{hitung} 0,830 <$ dari $t_{tabel} 1,983$ dengan nilai signifikan $0,409 > 0,05$, Sehingga dapat disimpulkan Bahwa H1 ditolak.

Hasil dari penelitian data seluruh indikator terkait kenyamanan ruang publik (seperti sirkulasi udara, suhu, kebisingan, aroma, bentuk ruang, keamanan, kebersihan, keindahan) menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, dengan rata-rata skor S (Setuju) dan SS (Sangat Setuju) mencapai 86% (S = 40,46%, SS = 45,52%), Namun, jika dalam analisis statistik hasilnya menunjukkan bahwa kenyamanan ruang publik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka penyebabnya kemungkinan besar bukan karena kenyamanan itu buruk, tetapi karena faktor-faktor lain yang lebih dominan memengaruhi kepuasan pelanggan. Beberapa kemungkinan penyebabnya, Mungkin faktor lain seperti kecepatan layanan, keramahan petugas, efisiensi sistem keamanan, atau waktu tunggu bagasi lebih menentukan bagi penumpang dalam menilai kepuasan mereka. Sehingga, walaupun ruangnya nyaman, itu dianggap "diharapkan" atau "standar" saja, bukan penentu utama kepuasan, Hasil dari kuisisioner yang menjadi perhatian paling besar untuk variabel kenyamanan ruang publik adalah rancangan akses yang mudah dilalui.

Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Herawan Mintardjo, Bartolomeus (2023) yang hasilnya Kenyamanan ruang publik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan.

2) Pengaruh Fasilitas Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Area Terminal Kedatangan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Penelitian ini dilakukan agar mengetahui Apakah Fasilitas Terminal berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada area terminal kedatangan Bandara Ahmad Yani?

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Pada Area Terminal Kedatangan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Nilai fasilitas adalah sebesar $t_{hit} 8,584 >$ dari $t_{tabel} 1,983$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, yang artinya H2 diterima.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas menjadi kepuasan penumpang pada Area Terminal Kedatangan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Hasil dari observasi peneliti di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, fasilitas di bandar udara tersebut sudah lengkap dan dengan keadaan baik dapat digunakan walaupun ada beberapa fasilitas yang hanya dapat di pergunakan secara terbatas seperti Charging Station. Hasil dari kuisisioner yang menjadi perhatian paling besar adalah toilet untuk penyandang disabilitas.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil dari penelitian Nur Azizah, Annisa (2022) dan Dyahjatmayanti, Dhiani dan Muhammad Shazifl (2024) yang menunjukkan hasil bahwa Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Penumpang.

3) Pengaruh Kenyamanan Ruang Publik dan Fasilitas Terminal secara bersama-sama Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Area Terminal Kedatangan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Pengujian Hipotesis berdasarkan Output diketahui nilai f_{hitung} sebesar 274,48 dan f_{tabel} sebesar 3,09, yang dimana f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} . Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima yang berarti dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang berpengaruh signifikansi secara simultan atau bersama-sama antara variabel Kenyamanan Ruang Publik dan Fasilitas Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Area Terminal Kedatangan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

4) Seberapa Besar Pengaruh Kenyamanan Ruang Publik Dan Fasilitas Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Area Terminal Kedatangan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Uji Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan independent dan menjelaskan variabel dependennya. Besar pengaruh dari uji koefisien determinasi yang didapatkan dalam penelitian sebesar 84,6% variabel kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh variabel kenyamanan ruang publik dan fasilitas terminal sedangkan sisanya sebesar 15,4% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya diluar penelitian ini.

R square bernilai antar 0-1 yang dimana ketentuannya semakin mendekati angka 1 maka berarti Penelitian tersebut semakin baik dalam penelitian ini nilai R square 0.846 dengan melihat nilai tersebut maka dapat dikatakan nilai R square dalam penelitian ini tinggi yang berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian diajukan. Walaupun dalam Penelitian ini variabel kenyamanan ruang publik tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang hal ini tidak membuat nilai R square berpengaruh rendah, hal ini dapat dibuktikan karena variabel independent (Kenyamanan Ruang Publik dan Fasilitas Terminal) secara Bersama-sama berpengaruh besar atau penting berkontribusi terhadap variabel dependen (Kepuasan Penumpang).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kenyamanan ruang publik dan fasilitas terminal terhadap kepuasan penumpang pada area terminal kedatangan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Kenyamanan Ruang Publik Tidak Berpengaruh Secara Signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Hasil analisis menunjukkan bahwa kenyamanan ruang publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} (0,830) < t_{tabel} (1,983) dengan signifikansi 0,409 > 0,05. Meskipun mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap indikator kenyamanan seperti sirkulasi udara, kebersihan, dan keamanan, kenyamanan ini dinilai sebagai aspek standar dan bukan faktor utama yang menentukan kepuasan penumpang. Faktor lain seperti kecepatan layanan, keramahan petugas, dan efisiensi sistem kemungkinan lebih berpengaruh terhadap persepsi kepuasan.
- 2) Fasilitas Terminal Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas terminal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, dengan nilai t_{hitung} (8,584) > t_{tabel} (1,983) dan signifikansi 0,000 < 0,05. Fasilitas yang tersedia dinilai baik dan memadai, walaupun terdapat beberapa

**PENGARUH KENYAMANAN RUANG PUBLIK DAN FASILITAS TERMINAL TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG PADA AREA TERMINAL KEDATANGAN BANDAR UDARA
JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG**

keterbatasan pada penggunaan fasilitas tertentu seperti charging station. Fasilitas toilet bagi penyandang disabilitas menjadi perhatian utama dalam hasil kuesioner.

- 3) Pengaruh Simultan Kenyamanan Ruang Publik dan Fasilitas Terminal terhadap Kepuasan Penumpang Secara simultan, variabel kenyamanan ruang publik dan fasilitas terminal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan f_{hitung} sebesar 274,48 > f_{tabel} sebesar 3,09, sehingga hipotesis ketiga diterima. Artinya, meskipun kenyamanan ruang publik secara individu tidak berpengaruh signifikan, dalam kombinasi dengan fasilitas terminal, keduanya membentuk kontribusi yang penting terhadap kepuasan penumpang.
- 4) Besarnya Pengaruh Variabel Kenyamanan Ruang Publik dan Fasilitas Terminal terhadap Kepuasan Penumpang Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 84,6% variasi dalam kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh kenyamanan ruang publik dan fasilitas terminal, sedangkan sisanya 15,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini. Nilai R square yang tinggi (0,846) menunjukkan bahwa model penelitian ini memiliki kualitas prediktif yang baik.

SARAN

Saran untuk Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada pihak pengelola Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang guna meningkatkan kepuasan penumpang, antara lain:

a. **Meningkatkan Aksesibilitas Ruang Publik**

Meskipun kenyamanan ruang publik tidak terbukti berpengaruh signifikan secara statistik terhadap kepuasan penumpang, namun hasil kuisisioner menunjukkan bahwa rancangan akses yang mudah dilalui menjadi perhatian utama. Oleh karena itu, pengelola bandara perlu memastikan bahwa setiap area publik, khususnya terminal kedatangan, memiliki akses yang ramah pengguna, termasuk lansia, ibu dengan anak kecil, dan penyandang disabilitas.

b. **Optimalisasi Fasilitas Terminal yang Ada**

Mengingat fasilitas terminal terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, pengelola perlu menjaga dan meningkatkan kualitas fasilitas yang tersedia, seperti ruang tunggu, informasi penerbangan, serta kebersihan dan kenyamanan area terminal.

c. **Peningkatan Ketersediaan dan Akses terhadap Fasilitas Terbatas**

Beberapa fasilitas seperti *charging station* masih terbatas penggunaannya. Pengelola disarankan menambah jumlah unit serta menempatkannya di lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh penumpang.

d. **Perhatian Khusus terhadap Fasilitas untuk Penyandang Disabilitas**

Berdasarkan hasil kuisisioner, fasilitas toilet untuk penyandang disabilitas menjadi perhatian utama. Maka dari itu, perlu dilakukan audit fasilitas secara berkala serta penyediaan sarana dan prasarana yang lebih inklusif dan sesuai dengan standar aksesibilitas nasional.

Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat menjadi pertimbangan untuk penelitian selanjutnya:

e. **Penambahan Variabel Penelitian Lain**

Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang juga berpotensi

**PENGARUH KENYAMANAN RUANG PUBLIK DAN FASILITAS TERMINAL TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG PADA AREA TERMINAL KEDATANGAN BANDAR UDARA
JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG**

memengaruhi kepuasan penumpang, seperti pelayanan petugas bandara, keamanan, waktu tunggu, atau kemudahan informasi.

f. Penggunaan Pendekatan Metode Campuran (Mixed Methods)

Agar hasil penelitian lebih komprehensif, disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif sekaligus, sehingga dapat menggali lebih dalam persepsi dan pengalaman penumpang secara langsung.

g. Perluasan Populasi dan Sampel Penelitian

Penelitian selanjutnya dapat mencakup area terminal lainnya seperti terminal keberangkatan, atau bandara lain sebagai pembanding, untuk memberikan gambaran lebih luas dan generalisasi hasil yang lebih baik.

h. Analisis Mediasi atau Moderasi

Untuk memahami hubungan lebih kompleks antar variabel, peneliti selanjutnya dapat menggunakan model analisis mediasi atau moderasi untuk melihat apakah terdapat variabel lain yang memengaruhi hubungan antara fasilitas/kenyamanan ruang publik dengan kepuasan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adeline, V. (2018). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Fasilitas Di Bandar Udara Adi Sutipto Yogyakarta. E-journal Uajv.
- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46-55.
- Ahmad Yani International Airport. (2022). Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani layani 1,6 juta penumpang selama periode tahun 2022. Ahmad Yani International Airport.
- Ahmad Yani International Airport. (2023). Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang layani 91 ribu penumpang selama periode libur Natal 2023 dan Tahun Baru 2024. Ahmad Yani International Airport.
- Amril, A. J. U. (2021). Analisis Ketersediaan Fasilitas Terminal Penumpang Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Skripsi, *Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*.
- Apriyadi, D. (2017). Analisis pengaruh ketepatan waktu, fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api di stasiun Purwosari. *Magistra*, 29(99), 73-77.
- Azizah, A. N. (2022). Analisis Pengaruh Fasilitas Pada Terminal 1 Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Ground Handling Dirgantara*, 4(2), 2962–6625.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gultom, S., Marlita, D., & Wardana, A. (2018). Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek dan Kepuasan Penumpang The Service of Quality, Brand Trust and the Passengers' Satisfaction. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 05(02), 169–178.
- Irfan, & Mutmainnah, N. (2018). Optimalisasi Kapasitas Apron Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang. *Teknik dan Keselamatan Transportasi*, 1(1), 17–25. <https://doi.org/10.46509/ajtk.v1i1.30>
- Kementerian Perhubungan. (2010). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 11 tahun 2010 Tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional.
- Kementerian Perhubungan. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor

**PENGARUH KENYAMANAN RUANG PUBLIK DAN FASILITAS TERMINAL TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG PADA AREA TERMINAL KEDATANGAN BANDAR UDARA
JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG**

- Pm 77 Tahun 2015 Tentang Standarisasi Dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara.
- Kusuma, N. M. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketersediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang di Ruang Tunggu Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 631-640.
- Mintardjo, B. H. (2023). Pengaruh Kenyamanan Ruang Pulik, Pelayanan Dan Fasilitas Taman Jayawijya Mojosonggo Di Surakarta Terhadap Kepuasan Wisatawan. *NAWASENA: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 2(2), 09-28.
- Riduwan. 2014. *Metode & Teknik Penyusunan Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa-prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: And Offset.
- Shazif, M., & Dyahjatmayanti, D. (2024). *Pengaruh Fasilitas Terminal Keberangkatan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Radin Inten II Lampung*. 4.
- Widagdo, D. (2019). Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Aviation Security (Avsec) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. *Jurnal Optimal*, 16(2), 35-45.