

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA : KEMUDAHAN AKSES MENUJU BANDARA, INFORMASI AKSESIBILITAS DAN FASILITAS DIGITAL

Muhammad Arief Hakim¹, Ketut Teja Prabawa², Ubaedillah³

¹²³Politeknik Penerbangan Indonesia Curug

¹) muhammadarief9646@gmail.com, ²) tejaprabawa1@gmail.com,

³) ubaedillah@ppicurug.ac.id

Received: 05-06- 2025

Revised: 18-06-2025

Approved: 25-06-2025

ABSTRAK

Penelitian sebelumnya atau studi yang relevan memegang peranan penting dalam mendukung pengembangan riset atau penulisan artikel ilmiah. Tujuan penulisan artikel ini adalah agar mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kepuasan Penumpang di Bandar Udara, yang berfokus pada Kemudahan Akses Menuju Bandara, Informasi Aksesibilitas, dan Fasilitas Digital. Metode yang digunakan adalah literatur review yang mendalam pada bidang yang membahas seputar bidang Operasi Bandar Udara, dengan mengkaji berbagai sumber literatur seperti jurnal dan laporan penelitian terdahulu. Penulisan artikel ini bertujuan untuk membangun pendapat mengenai pengaruh antar variabel tersebut, agar nantinya dapat digunakan sebagai literatur dalam penelitian selanjutnya. Dengan mempelajari penelitian terdahulu, artikel dapat ini memberikan gambaran mengenai bagaimana setiap faktor tersebut dapat berkontribusi terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara. Hasil dari artikel literatur review ini menunjukkan bahwa masing-masing faktor memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara. Baik itu dari faktor Kemudahan Akses Menuju Bandara menggunakan moda transportasi berupa kereta api bandara, bus damri, maupun mobil penumpang yang terbukti meningkatkan kenyamanan dan efisiensi perjalanan. Faktor Informasi aksesibilitas yang jelas, akurat, dan mudah dipahami memudahkan mobilitas dan tersalurnya informasi di bandar udara yang dapat dipahami oleh penumpang. Dan faktor fasilitas digital yang mempermudah proses pelayanan di bandar udara dan meningkatkan pengalaman penumpang secara keseluruhan. Artikel ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi penelitian lain atau pengembangan kebijakan operasional bandar udara terkhusus dalam meningkatkan kualitas pelayanan penumpang.

Kata kunci : *Kepuasan penumpang, kemudahan akses, informasi aksesibilitas, fasilitas digital*

PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan area di darat dan/atau di perairan yang memiliki batas-batas tertentu dan difungsikan sebagai lokasi untuk pesawat mendarat, lepas landas, menaikkan penumpang, membongkar serta memuat barang. Selain itu, bandara juga menjadi titik perpindahan antar moda transportasi dan dilengkapi dengan fasilitas pengatur lalu lintas udara, perangkat keselamatan, sarana pendukung, serta fasilitas dasar lainnya (Jumawan & Susanto, 2023).

Dalam dunia penerbangan, Kepuasan penumpang penting untuk perjalanan udara (Jumawan & Susanto, 2023). Kepuasan penumpang adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan kinerja yang diharapkan. Tingkat kepuasan penumpang atau pengguna jasa dapat dipengaruhi oleh pengalaman mereka saat berinteraksi dengan penyedia layanan, kualitas dan jenis fasilitas yang tersedia, serta karakteristik penumpang lain yang turut menggunakan layanan serupa. (Supranto, 2016). Dibalik kepuasan penumpang tersebut, ada beberapa faktor yang mempengaruhi

hal tersebut. Dalam artikel ini, kita akan membahas dengan lebih mendalam beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan penumpang di bandara.

Faktor pertama yang perlu diperhatikan adalah kemudahan akses menuju bandara itu sendiri. Berkembangnya aktivitas masyarakat dan tingginya mobilitas penduduk terkadang tidak diimbangi dengan sarana dan prasarana yang seharusnya menjadi pendukung pendukung, terkhusus bidang transportasi, sehingga masalah kemacetan jalan selalu terjadi di beberapa kota besar. Kemacetan lalu lintas dapat diatasi melalui perencanaan transportasi yang matang. Bandar udara, sebagai titik simpul dalam jaringan transportasi udara, memegang peranan penting. Namun, sebagian besar akses menuju bandara masih bergantung pada transportasi jalan raya yang waktu tempuhnya sulit diprediksi. Salah satu upaya untuk mengatasi permasalahan ini adalah dengan mengembangkan sistem angkutan umum massal. Angkutan massal ini memiliki ciri pelayanan yang cepat, terjadwal, menggunakan jalur khusus, dan mampu mengangkut penumpang dalam jumlah besar. Salah satu bentuknya adalah transportasi berbasis rel, seperti Kereta Api (KA) Bandara, yang berfungsi sebagai moda penghubung ke bandara (Priyo Dhony, 2021). Mengacu pada PP RI No. 83 Tahun 2011 dan PERMENHUB RI No. 54 Tahun 2013, pembangunan Kereta Api (KA) Bandara bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan serta penyediaan transportasi umum yang cepat, aman, terintegrasi, tertib, lancar, nyaman, terjangkau, efisien, efektif, dan ekonomis bagi masyarakat. Kebijakan yang ada ini difokuskan untuk mengurangi kemacetan lalu lintas, memperbaiki akses dan mobilitas pengguna transportasi, menyinergikan jaringan transportasi, memperluas infrastruktur jalan dan rel kereta api, serta menekan pemakaian kendaraan pribadi.

Selain kemudahan akses menuju bandara, informasi aksesibilitas juga menjadi salah satu faktor kunci kepuasan penumpang di bandara. Aksesibilitas menuju bandar udara menjadi salah satu elemen penting dalam menentukan pilihan bandara, dan sering dimanfaatkan sebagai nilai tambah kompetitif oleh berbagai terminal bandara dalam persaingan. Saat merencanakan perjalanan, penumpang cenderung mempertimbangkan keseluruhan rangkaian perjalanan mereka, mulai dari titik awal hingga tiba di bandara. (Reza & Sari, 2022).

Fasilitas digital juga dapat menjadi upaya peningkatan kepuasan penumpang di bandara. Keberadaan fasilitas digital membuat pelanggan merasa lebih puas terhadap inovasi dan perkembangan teknologi yang diterapkan dalam pengelolaan bandar udara. (Yoga et al., 2020).

KAJIAN LITERATUR

Fasilitas Bandar Udara

Bandar udara merupakan kawasan di darat dan/atau perairan yang memiliki batasan tertentu dan berfungsi sebagai tempat untuk aktivitas lepas landas, pendaratan, kegiatan bongkar muat barang, serta sebagai titik perpindahan transportasi dalam dan antar moda. Dengan fasilitas dasar dan layanan pendukung, serta perangkat keselamatan dan kontrol lalu lintas udara. (Jumawan & Susanto, 2023). Transportasi udara memiliki peran vital sebagai salah satu penopang utama perekonomian suatu negara. Upaya pengembangannya secara berkelanjutan menjadi tanggung jawab pemerintah dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat.

Pengembangan tersebut tidak hanya mencakup peningkatan infrastruktur dan fasilitas pendukung, tetapi juga mencakup peningkatan kualitas layanan bagi penumpang (Zulaichah, 2014).

Kepuasan Penumpang

Kepuasan merupakan tingkat emosional yang timbul setelah penumpang membandingkan antara kinerja atau hasil layanan dengan harapan mereka. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai reaksi penumpang terhadap perbedaan yang mereka rasakan antara ekspektasi awal dan pengalaman nyata yang diterima. Oleh karena itu, tingkat kepuasan penumpang bergantung pada sejauh mana perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Ada beberapa manfaat yang akan tercipta dari kepuasan penumpang, diantaranya memberikan dasar untuk melakukan pembelian ulang, akan tercipta hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan suatu rekomendasi kepada orang lain, dan terciptanya loyalitas konsumen, sehingga akan memberikan keuntungan bagi perusahaan (Iii, n.d.). Kualitas pelayanan tidak seharusnya dinilai dari perspektif perusahaan saja, tetapi juga dari sudut pandang pelanggan. Oleh karena itu, dalam menyusun strategi dan program layanan, perusahaan juga perlu berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan memperhatikan unsur-unsur kualitas pelayanan. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, dalam hal ini penumpang, berguna untuk mengevaluasi posisi perusahaan dibandingkan pesaing dan pengguna akhir, sekaligus mengidentifikasi aspek yang memerlukan perbaikan. Masukan dari pelanggan, baik melalui umpan balik langsung, diskusi kelompok terarah (*focus group*), maupun keluhan, dapat menjadi instrumen penting dalam mengukur kepuasan tersebut (Dhio, 2014).

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen (Nurohman Dede, Abd Aziz, 2021). Kepuasan penumpang adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan kinerja yang diharapkan. Kepuasan penumpang atau konsumen jasa dapat dipengaruhi oleh interaksi mereka dengan tenaga yang memberi jasa, jenis fasilitas pelayanan, dan ciri khas dari konsumen lain yang juga menerima jasa yang sama (Supranto, 2016). Terdapat lima prinsip utama terkait kepuasan konsumen jasa adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan jasa merupakan alat strategis yang sangat penting untuk meningkatkan pangsa pasar dan profitabilitas perusahaan.
2. Komitmen terhadap kepuasan pelanggan harus dimulai dari manajemen tingkat atas.
3. Seluruh bagian dalam organisasi perusahaan perlu terlibat dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan.
4. Kepuasan pelanggan memiliki dampak mendasar terhadap struktur organisasi secara keseluruhan, sehingga organisasi harus dirancang untuk berorientasi pada kepuasan pelanggan.
5. Kepuasan konsumen dapat dianalisis secara kuantitatif, diukur, dan ditelusuri karena berkaitan erat dengan data yang terukur.

Akses dan Pemilihan Moda Menuju Bandara

Pemilihan moda, juga dikenal sebagai moda split, adalah pembagian perjalanan oleh individu ke dalam berbagai moda transportasi yang tersedia dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang beragam. (Saputra, 2015). Pemilihan moda transportasi pada dasarnya berkaitan dengan jenis alat transportasi yang digunakan oleh seseorang. Moda tersebut bisa berupa perjalanan dengan berjalan kaki atau menggunakan kendaraan, baik kendaraan pribadi seperti sepeda, sepeda motor, dan mobil, maupun transportasi umum seperti bus, angkot, becak, atau kereta api. Keputusan dalam memilih moda transportasi biasanya dipengaruhi oleh pertimbangan seperti rute tercepat, waktu tempuh paling singkat, biaya yang paling ekonomis, atau gabungan dari ketiganya. Selain itu, faktor keselamatan dan kenyamanan juga turut memengaruhi pilihan tersebut. Secara umum, faktor-faktor yang memengaruhi penilaian terhadap moda transportasi dapat diklasifikasikan ke dalam empat kelompok, yaitu: karakteristik lalu lintas, karakteristik pengguna, karakteristik sarana dan prasarana transportasi, serta karakteristik wilayah atau zona kota. (Rizal Alfadin, 2018).

Akibat dari pembangunan bandara yang berlokasi jauh dari pusat kota, masyarakat pengguna pesawat terbang memerlukan moda transportasi alternatif untuk mengakses bandara. Guna menjawab kebutuhan tersebut sekaligus mendukung terciptanya sistem transportasi yang berkelanjutan, massal, dan ramah lingkungan, maka transportasi berbasis rel menjadi solusi utama, yaitu melalui pengoperasian Kereta Api Bandara (KA Bandara). (Priyo Dhony, 2021).

Informasi Aksesibilitas

Aksesibilitas menggambarkan sejauh mana kemudahan seseorang dalam memanfaatkan suatu moda transportasi tertentu, yang dapat dipengaruhi oleh faktor jarak maupun waktu tempuh. Idealnya, sistem transportasi dirancang agar dapat diakses dengan mudah dari berbagai lokasi dan kapan saja, sehingga mendorong masyarakat untuk menggunakannya secara praktis dan efisien. (Iii, n.d.). Informasi mengenai aksesibilitas turut menjadi elemen penting yang memengaruhi tingkat kepuasan penumpang di bandara. Kemudahan akses menuju bandara merupakan salah satu aspek utama dalam menentukan pilihan bandara dan sering dijadikan sebagai keunggulan bersaing antar terminal. Saat merencanakan perjalanan, penumpang biasanya mempertimbangkan seluruh rangkaian perjalanan dari titik awal hingga tiba di bandara secara menyeluruh. (Reza & Sari, 2022).

Fasilitas Digital

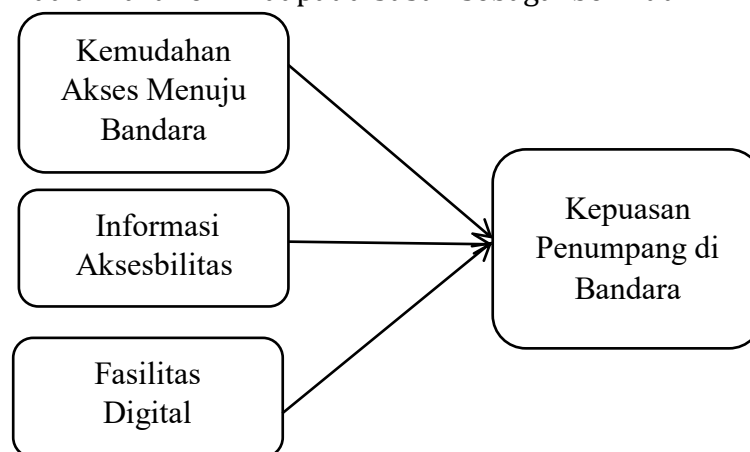
Fasilitas adalah prasarana atau wahana untuk melakukan atau mempermudah sesuatu pekerjaan. Fasilitas bisa juga diartikan sebagai suatu alat. Fasilitas biasanya dihubungkan dalam pemenuhan suatu prasarana umum yang terdapat dalam suatu perusahaan atau organisasi tersebut (Frisdiantara & Graha, 2013). Berikut adalah indikator fasilitas yang disebutkan:

- a. Pertimbangan atau perencanaan spasial merujuk pada aspek-aspek visual seperti proporsi, tekstur, dan warna yang dirancang secara harmonis untuk membangkitkan respons emosional maupun intelektual dari pengguna atau pengamat.

- b. Perencanaan ruangan mencakup desain interior dan arsitektur, termasuk penataan furnitur, kelengkapan ruangan, serta alur pergerakan atau sirkulasi di dalamnya.
- c. Perlengkapan atau perabotan berfungsi untuk memberikan kenyamanan, menjadi elemen dekoratif, sekaligus mendukung penggunaan berbagai fasilitas oleh pelanggan.
- d. Pengaturan pencahayaan dan warna mencakup pemilihan warna ruangan dan tata cahaya yang disesuaikan dengan jenis aktivitas dan atmosfer yang ingin diciptakan. Warna juga dapat digunakan untuk menambah efisiensi, menciptakan suasana santai, dan mengurangi risiko kecelakaan.
- e. Komunikasi visual melalui elemen grafis melibatkan penyampaian pesan melalui penampilan desain visual, penempatan elemen, bentuk dan warna fasilitas, pencahayaan, serta simbol atau tanda yang digunakan untuk tujuan tertentu.
- f. Fasilitas pendukung adalah pelengkap dari fasilitas utama, seperti tempat ibadah, kamar mandi, area parkir, lokasi tenant, hiburan seperti musik dan televisi, serta akses internet yang semuanya dirancang dengan mempertimbangkan keamanan bagi pengguna.

KERANGKA KONSEPTUAL

Mengacu pada perumusan masalah yang ada, kajian literatur, hasil penelitian sebelumnya yang relevan, serta analisis hubungan antar variabel, maka konsep kerangka berpikir dalam artikel ini dapat disusun sebagai berikut:



Gambar. 1
Kerangka Konseptual

Merujuk pada gambar kerangka konseptual di atas, kemudahan akses ke bandara, informasi mengenai aksesibilitas, serta keberadaan fasilitas digital memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang di bandara. Namun, selain ketiga variabel eksogen tersebut, masih terdapat berbagai faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan penumpang, antara lain:

- a) Kelengkapan fasilitas di bandara
- b) Moda transportasi yang ada menuju bandara

METODE PENELITIAN

Dalam penyusunan artikel ilmiah ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi pustaka (*library research*). Tujuan dari pendekatan tersebut adalah untuk melakukan analisis mendalam terhadap teori-teori yang relevan serta mengeksplorasi keterkaitan atau pengaruh antar variabel yang menjadi fokus penelitian. Sumber data yang digunakan berasal dari berbagai literatur, baik berupa buku maupun jurnal, yang diperoleh secara langsung dari perpustakaan ataupun secara online melalui platform seperti Mendeley, Google Scholar, dan media digital lainnya. Melalui metode kualitatif ini, penulis dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap isu yang diteliti.

Tinjauan pustaka yang dilakukan secara komprehensif memberikan kesempatan bagi penulis untuk menelaah beragam pandangan dan pendekatan dalam literatur ilmiah. Proses ini membantu penulis dalam memperjelas pemahaman terhadap konsep-konsep utama yang menjadi landasan penelitian, sekaligus memperkuat argumen dengan mengacu pada hasil penelitian sebelumnya yang relevan. Oleh karena itu, metode penulisan ini memastikan bahwa artikel ilmiah yang dihasilkan tidak hanya berdasarkan opini pribadi, tetapi juga didukung oleh dasar teori yang kuat serta bukti empiris yang valid. Hal ini menjadikan artikel lebih dapat dipercaya dan signifikan dalam dunia akademik. Proses penelitian dengan pendekatan *library research* terdiri dari beberapa tahapan. Tahap pertama dimulai dengan penentuan topik dan perumusan pertanyaan penelitian. Pada tahap ini, peneliti menetapkan fokus kajian dan menyusun pertanyaan yang akan dijawab melalui telaah literatur. Informasi yang relevan dikumpulkan dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan referensi lainnya dengan menggunakan kata kunci yang sesuai. Tahap kedua melibatkan proses evaluasi dan analisis terhadap sumber-sumber tersebut. Penulis menilai tingkat keandalan dan kesesuaian sumber, mengidentifikasi tema-tema pokok, serta menelaah argumen dan bukti yang disajikan. Informasi yang diperoleh kemudian disusun berdasarkan tema atau konsep tertentu guna mempermudah pembentukan kerangka teoritis dan analisis. Tahap ketiga adalah proses sintesis dan penulisan laporan. Pada tahap ini, hasil analisis disusun dalam bentuk artikel ilmiah yang sistematis, mencakup bagian pendahuluan, tinjauan pustaka, dan pembahasan. Artikel tersebut harus menunjukkan pemahaman yang mendalam terhadap isu yang diangkat dan diperkuat dengan bukti yang valid, sehingga dapat memberikan kontribusi berarti dalam bidang keilmuan yang dibahas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun pembahasan artikel literatur ini berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu yang relevan dalam konsentrasi Operasi Bandar Udara adalah sebagai berikut:

Pengaruh Akses Menuju Bandara Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara

Akses menuju bandara berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di bandara. Data menurut kajian literatur terdahulu menunjukkan kereta api, bus damri, dan mobil penumpang menjadi pilihan moda transportasi yang dipilih oleh penumpang bandara. Pengguna moda transportasi kereta api lebih cenderung menggunakan kereta api sebagai moda transportasi untuk melakukan perjalanan berdasarkan pertimbangan ongkos/biaya perjalanan. Sedangkan pengguna bus damri dan mobil penumpang lebih

cenderung menggunakan bus damri dan mobil penumpang sebagai moda transportasi dan akses menuju bandara berdasarkan pertimbangan rute perjalanan (Wahab, 2019).

Tingkat pelayanan menurut persepsi masyarakat pengguna Kereta Api Bandara menunjukkan bahwa aspek keamanan dan kemudahan berada pada kategori baik, sementara aspek kenyamanan dan keandalan dinilai sangat baik. Penumpang umumnya memilih moda transportasi yang mereka sukai, dengan mempertimbangkan faktor kenyamanan, keamanan, serta efisiensi waktu. Moda transportasi kereta api diharapkan terus menjaga komitmennya dalam memberikan layanan yang optimal kepada penumpang, khususnya dalam hal ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan di bandara. Meskipun banyak pengguna memilih kereta api karena tarifnya yang terjangkau, faktor waktu tetap menjadi perhatian utama. Demikian pula dengan layanan Bus DAMRI sebagai moda akses ke bandara, diharapkan tetap menjaga kualitas pelayanan, terutama dalam hal jadwal keberangkatan dan ketepatan waktu tiba di bandara, meskipun pertimbangan utama pemilihan moda ini adalah kemudahan akses dan rute perjalanan yang dapat dijangkau oleh masyarakat. (Vitriyana et al., 2018). Dengan demikian, ketersediaan dan kemudahan akses menuju bandara memiliki peran penting dalam upaya peningkatan kepuasan penumpang di bandara.

Pengaruh Informasi Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara

Informasi aksesibilitas merupakan peran penting dalam memudahkan penumpang di bandara. Persepsi penumpang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap aksesibilitas walaupun terdapat perbedaan seperti persepsi masyarakat, aksesibilitas dan sarana prasarana, dan objek yang berbeda (Sumardi & Jumlad, 2022). Aksesibilitas moda transportasi berpengaruh secara positif dan mempengaruhi penumpang secara langsung tanpa melalui variabel perantara. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan dan ketersediaan dalam aksesibilitas akan secara langsung berdampak pada peningkatan kepuasan penumpang (Cahyanti et al., 2025).

Informasi aksesibilitas seperti unit lost and found berpengaruh terhadap kepuasan penumpang melalui dua indikator utama, yaitu ketersediaan dan kenyamanan. Ketersediaan petunjuk yang efektif membantu mengurangi kebingungan dan kecemasan penumpang, terutama bagi mereka yang baru pertama kali menggunakan layanan ini atau yang sedang dalam kondisi stres akibat kehilangan barang. Kemudahan dalam mengikuti petunjuk arah ini berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang. Penumpang yang tidak mengalami kesulitan dalam menemukan unit lost and found cenderung memiliki pengalaman layanan yang lebih positif dan merasa bahwa bandara memberikan perhatian yang baik terhadap kebutuhan mereka. Sikap ramah dan sopan dari petugas menjadi aspek penting dalam membentuk pengalaman layanan yang positif, terlebih dalam situasi yang sensitif seperti kehilangan barang. Pelayanan yang tidak hanya efisien tetapi juga dilandasi empati dan penghargaan terhadap penumpang dapat menciptakan suasana yang menyenangkan dan mengurangi beban psikologis yang dialami penumpang. Penumpang yang merasa didengarkan dan diperlakukan dengan hormat cenderung memiliki persepsi positif terhadap layanan yang diberikan, yang pada akhirnya berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas mereka (Cahyanti et al., 2025). Dengan demikian, informasi aksesibilitas tidak hanya berkontribusi ketika di bandara

saja melainkan berkontribusi dalam akses menuju bandara dan sangat mempengaruhi kepuasan penumpang di bandara.

Pengaruh Fasilitas Digital Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara

Faktor fasilitas memiliki dampak terhadap tingkat kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan melalui hasil-hasil penelitian sebelumnya yang telah dijelaskan, di mana fasilitas yang disediakan dengan tujuan memberikan kemudahan bagi konsumen terbukti mampu meningkatkan kepuasan pengguna yang memanfaatkannya. (Lubis & Bunahri, 2023). Fasilitas adalah sarana yang disediakan oleh perusahaan untuk mendukung kelancaran fungsi operasional. Pada dasarnya, fasilitas menjadi salah satu faktor penentu dalam keputusan seseorang untuk menggunakan jasa transportasi umum tertentu atau beralih ke penyedia jasa lainnya. Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa fasilitas mencakup segala sesuatu yang mempermudah pelaksanaan kegiatan atau pekerjaan dalam mencapai tujuan (Fiqri Haikal, Silfiana Dian Lestari, 2021).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Subiyantoro et al., 2022) Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan dalam tabel, diperoleh nilai t hitung sebesar 7,800, sementara nilai t tabel adalah 2,000. Karena t hitung (7,800) lebih besar dari t tabel (2,000) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial, fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Bandar Udara Matahora, Kabupaten Wakatobi. Menurut (Endro Prihastono, 2012) dalam beberapa jenis layanan, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara konsumen dengan fasilitas yang disediakan memiliki pengaruh signifikan terhadap penilaian konsumen terhadap kualitas fasilitas tersebut. Sejalan dengan pandangan tersebut, fasilitas ruang tunggu yang disediakan di Bandar Udara Matahora Kabupaten Wakatobi dinilai sangat baik dan mampu memicu respons positif dari perilaku konsumen. Sebagian besar pengunjung bandara ini merupakan warga lokal Wakatobi. Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia di bandara, seperti penampilan fisik gedung dan area front office, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, kelengkapan alat komunikasi, pendingin ruangan (AC), serta elemen pendukung lainnya telah disediakan dengan baik. Kualitas fasilitas inilah yang menjadi salah satu alasan konsumen tertarik untuk kembali mengunjungi Wakatobi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian literatur yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang di bandara sangat dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu kemudahan akses menuju bandara, informasi aksesibilitas, dan fasilitas digital masing-masing memberikan kontribusi secara signifikan terhadap kepuasan penumpang bandar udara. Ketiga faktor ini saling melengkapi : kemudahan akses, seperti tersedianya moda transportasi umum berupa kereta api bandara, bus damri, dan kendaraan pribadi, memberikan fleksibilitas dan efisiensi waktu bagi penumpang, sehingga meningkatkan kenyamanan dalam perjalanan. Informasi aksesibilitas yang mudah dipahami, jelas, dan tersedia di berbagai titik layanan bandara, berperan penting dalam membantu penumpang mengakses fasilitas dengan lebih cepat dan efisien,

sekaligus mengurangi tingkat kecemasan terutama bagi pengguna pertama kali. Sementara itu, fasilitas digital yang diterapkan di bandara—seperti layanan mandiri berbasis teknologi, informasi penerbangan digital, serta sistem layanan pelanggan otomatis—mempermudah proses perjalanan dan memperkuat persepsi kualitas layanan secara keseluruhan. Ketiga faktor ini saling melengkapi dan memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan pengalaman serta kepuasan penumpang selama berada di lingkungan bandara. Hasil kajian ini diharapkan dapat menjadi landasan dalam penelitian lanjutan serta referensi dalam pengembangan kebijakan dan strategi peningkatan layanan di bandara. Integrasi moda transportasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyanti, S. N., Purnama, Y., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2025). *Pengaruh Aksesibilitas Unit Lost And Found terhadap Kepuasan Penumpang PT . Gapura Angkasa di Bandar Udara Sultan Thaha Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta , Indonesia*. 4(2).
- Dhio, M. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, vol.3 no.6, 408–420.
- Endro Prihastono. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web. *Dinamika Teknik*, 6, 14–24.
- Fiqri Haikal, Silfiana Dian Lestari, R. D. R. (2021). *Pengaruh Harga Tiket Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Railink (Studi Kasus Rute Batu Ceper-Manggarai)*. April.
- Frisdiantara, C., & Graha, A. N. (2013). Pengaruh Dimensi Pelayanan Dan Dimensi Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Kanjuruhan Malang. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI*, 9(2), 106. <https://doi.org/10.21067/jem.v9i2.201>
- Ili, B. A. B. (n.d.). *Ts313735*. 21–32.
- Jumawan, J., & Susanto, P. C. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara. *Aviasi : Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 19(2), 45–52. <https://doi.org/10.52186/aviasi.v19i2.113>
- Lubis, U. S. A., & Bunahri, R. R. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Bandar Udara: Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Faktor Keamanan Ukkasyah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 571–577.
- Nurohman Dede, Abd Aziz, M. F. F. (2021). ANALISI A S PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBELI SEPEDA MOTOR DI BUDIGUNG MOTOR KARAGANYA R. *Kodifikasi : Jurnal Penelitian Islam*, Vol 15, No. 01 (2021), 133-158, 15(01), 133–158.
- Priyo Dhony. (2021). Analisis Efektifitas Kereta Api Bandara di Indonesia. *Jurnal Teknik Sipil*, 13, 49–59.
- Reza, W. F., & Sari, N. R. (2022). Pengaruh Aksesibilitas Dan Ketersediaan Kereta Api Bandar Udara Terhadap Efisiensi Dan Efektivitas Penumpang Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, 4(2), 2460–1454.
- Rizal Alfadin, T. H. 2018. (2018). $y = -0,273 + 0,00009307 \times (\text{Selisih Biaya Perjalanan})$ P. 1–10.

- Saputra, A. Y. (2015). *ALTERNATIF PEMILIHAN MODA TRANSPORTASI UMUM (STUDI KASUS : BUS DAN KERETA API TRAYEK KOTA PADANG- KOTA PARIAMAN)*. 978–979.
- Subiyantoro, A., Wahyuning, S., & Lestari, O. S. S. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Terhadap Kepuasan Konsumen Bandar Udara Matahora-Wakatobi. *Jurnal Economina*, 1(2), 311–321. <https://doi.org/10.55681/economina.v1i2.42>
- Sumardi, U. Z., & Jumlad, W. (2022). Pengaruh Aksesibilitas Menuju Bandar Udara Internasional Yogyakarta Terhadap Persepsi Penumpang. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 3025–3032.
- Supranto. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan PT BNI Syariah Cabang Medan dengan Importance Performance Analysis. *Jurnal Informasi*, 6(11), 15–30.
- Vitriyana, D., Latifa, E. A., & García Reyes, L. E. (2018). Analisis Pemilihan Moda Transportasi Menuju Bandara Soekarno Hatta Menggunakan Mobil Penumpang dan Kereta Api. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(1), 117–126.
- Wahab, W. (2019). Studi Analisis Pemilihan Moda Transportasi Umum Darat di Kota Padang antara Kereta Api dan Bus Damri Bandara Internasional Minangkabau. *Jurnal Teknik Sipil ITP*, 6(1), 30–37. <https://doi.org/10.21063/jts.2019.v601.05>
- Yoga, O., Putra, S., Sihombing, S., & Tasran, C. (2020). WARTA ARDHIA Jurnal Perhubungan Udara Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Digital Terhadap Kepuasan Penumpang di The Effect of Services and Digital Facilities on Passenger Satisfaction at Kualanamu Internasional Airport. *Wartha Ardhia*, 46(1), 60–70.
- Zulaichah, Z. (2014). Pengaruh Fasilitas Bandar Udara Terhadap Kinerja Ketepatan Waktu Maskapai Penerbangan. *Warta Ardhia*, 40(4), 223–234. <https://doi.org/10.25104/wa.v40i4.219.223-234>