

**ANALISIS FASILITAS YANG MEMBERIKAN NILAI TAMBAH
PADA TERMINAL KEBERANGKATAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL SULTAN HASSANUDIN MAKASSAR**

TUGAS AKHIR



Oleh:

YUDITH DELTA CERRIA ARIESTI
NIT. 15112210069

**PROGRAM STUDI OPERASI BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA III
POLITEKNIK PENERBANGAN INDONESIA CURUG
2025**

**ANALISIS FASILITAS YANG MEMBERIKAN NILAI TAMBAH
PADA TERMINAL KEBERANGKATAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL SULTAN HASSANUDIN MAKASSAR**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Terapan
(A.Md.Tra) pada Program Studi Operasi Bandar Udara Program
Diploma III



Oleh:

YUDITH DELTA CERRIA ARIESTI
NIT. 15112210069

**PROGRAM STUDI OPERASI BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA III
POLITEKNIK PENERBANGAN INDONESIA CURUG
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS FASILITAS YANG MEMBERIKAN NILAI TAMBAH PADA
TERMINAL KEBERANGKATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN
HASSANUDIN MAKASSAR

Oleh:

YUDITH DELTA CERRIA ARIESTI
NIT.15112210069

Disetujui untuk diujikan pada tanggal:

Curug, 8 Agustus 2025

Pembimbing I : ELFI AMIR, S.SiT., SE., MM
NIP. 19611229 198303 1 001



Pembimbing 2 : Dr. DIAN ANGGRAINI P., S.SiT., MT
NIP. 19810331 200212 2 001



HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS FASILITAS YANG MEMBERIKAN NILAI TAMBAH PADA TERMINAL KEBERANGKATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN HASSANUDIN MAKASSAR

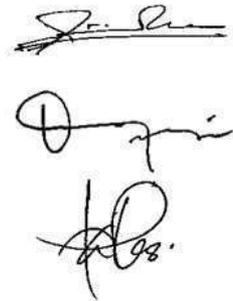
Oleh:

Yudith Delta Cerria Ariesti
NIT.15112210069

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Tugas Akhir
Program Studi Operasi Bandar Udara Program Diploma III
Politeknik Penerbangan Indonesia Curug
pada tanggal: 8 Agustus 2025

Panitia Penguji:

1. Ketua Dr. AGOES SOEBAGIO, S.H., DESS
NIP. 19650714 199303 1 003
2. Sekretaris Dr. DIAN ANGGRAINI P., S.SiT., MT
NIP. 19810331 200212 2 001
3. Anggota DWI LESTARY., S.ST., MA., MS.ASM
NIP. 19890112 200912 2 002



Ketua Program Studi
Operasi Bandar Udara Program Diploma III



Dr. AGOES SOEBAGIO, S.H., DESS
NIP. 19650714 199303 1 003

ABSTRAK

**ANALISIS FASILITAS YANG MEMBERIKAN NILAI TAMBAH PADA
TERMINAL KEBERANGKATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN
HASSANUDIN MAKASSAR**

Oleh:

Yudith Delta Cerria Ariesti
NIT.15112210069

Penelitian ini menganalisis dampak fasilitas yang memberikan nilai tambah pada terminal keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Tujuan utamanya adalah mengukur seberapa besar pengaruh fasilitas tersebut. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini melibatkan 100 responden penumpang. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang tervalidasi dan teruji reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan regresi linier sederhana menggunakan SPSS versi 30. Hasil uji-t menunjukkan nilai signifikansi 0,01 ($< 0,05$), yang mengindikasikan bahwa fasilitas bernilai tambah memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan penumpang. Koefisien determinasi (R -squared) sebesar 0,503 menunjukkan bahwa 50,3% kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dipengaruhi oleh fasilitas yang memberikan nilai tambah pada terminal keberangkatan, sementara 49,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Kesimpulan pada penelitian ini adalah fasilitas yang memberikan nilai tambah pada terminal keberangkatan memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

Kata Kunci: Bandar Udara, Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah, Kepuasan Penumpang, Analisis Kuantitatif

ABSTRACT

AN ANALYSIS OF VALUE-ADD FACILITIES IN DEPARTURE TERMINAL ON PASSANGER SATISFATION AT SULTAN HASANUDIN MAKASSAR INTERNATIONAL AIRPORT

By:

Yudith Delta Cerria Ariesti
NIT.15112210069

This study analyzes the impact of value-added facilities at the departure terminal on passenger satisfaction at Sultan Hasanuddin International Airport Makassar. The main objective is to measure how much influence these facilities have. Using a quantitative analysis, this study involved 100 passenger respondents. Data were collected through a validated and reliability-tested questionnaire. The t-test results showed a significance value of 0.01 (<0.05), indicating that value-added facilities have a significant impact on passenger satisfaction. The coefficient of determination (R-squared) of 0.503 indicates that 50.3% of passenger satisfaction at Sultan Hasanuddin International Airport Makassar is influenced by value-added facilities at the departure terminal, while 49.7% is influenced by other variables outside the study. The conclusion of this study is that value-added facilities have a positive and significant impact on passenger satisfaction at Sultan Hasanuddin International Airport Makassar.

Keywords: *Airport, Value-added Facilities, Passenger Satisfaction, Quantitative Analysis*

PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yudith Delta Cerria Ariesti
NIT : 15112210069
Program Studi : Diploma III Operasi Bandar Udara
Judul Tugas Akhir : Analisis Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah pada Terminal Keberangkatan Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

dengan ini menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir/ Tugas Akhir ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug maupun di Perguruan Tinggi lain, serta dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
2. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Politeknik Penerbangan Indonesia Curug beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan proyek/tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta sebagai berikut:

Ariesti, Y.D.C (2025). *Analisis Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah pada Terminal Keberangkatan terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hassanudin Makassar*. Politeknik Penerbangan Indonesia Curug

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug.

Curug, 8 Agustus 2025
Yang Membuat Pernyataan



Yudith Delta Cerria Ariesti
NIT. 15112210069

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji hanya bagi Allah, Tuhan semesta alam, atas segala karunia, rahmat, dan petunjuk-Nya. Berkat limpahan nikmat tersebut, tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu. Adapun judul dari karya tulis ini adalah "**ANALISIS FASILITAS YANG MEMBERIKAN NILAI TAMBAH PADA TERMINAL KEBERANGKATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN HASSANUDIN MAKASSAR**".

Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan bagi penulis pada program studi Diploma III Operasi Bandar Udara Angkatan ke-18 C di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug. Tugas akhir ini juga menjadi bukti nyata kegiatan praktik lapangan yang telah dilaksanakan, penulis melakukan observasi langsung untuk mengidentifikasi permasalahan serta mengimplementasikan hasil temuan selama lima bulan masa *On The Job Training (OJT)* di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

Tujuan utama dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai masukan dan saran kepada pihak Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Diharapkan saran-saran tersebut dapat membantu untuk meningkatkan fasilitas yang memberikan nilai tambah di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, sehingga pada akhirnya kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dapat meningkat. Selama proses penyusunan tugas akhir ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan, perhatian dan dukungan, baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Allah SWT yang senantiasa menemani dan tidak pernah meninggalkan hamba-Nya dalam keadaan sulit, sedih, maupun bahagia. Serta atas pemberian kehidupan, rezeki, anugerah dan perlindungan kepada hamba-Nya.
2. Kedua orangtua, Ibunda Rihusnani yang telah membesarkan penulis, tulus mendoakan penulis dan selalu berada di samping penulis. Almarhum Ayahanda Yuniman yang selalu menjadi motivasi penulis untuk terus bersemangat menggapai cita-cita.
3. Saudara kandung penulis, Yurinto Aristo yang telah memberikan banyak pengorbanan selama perjalanan penulis menempuh pendidikan di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug. Saudari Yundari Agustira, Yuriska Destania dan Syeri Febriyanti yang senantiasa memberi dukungan kepada penulis.
4. Bapak Capt. Megi Hudi Helmiadi, S.Si.T., M.A. selaku direktur Politeknik Penerbangan Indonesia Curug.
5. Bapak Dr. Agoes Soebagio., SH., DESS, selaku Ketua Program Studi Operasi Bandar Udara

6. Bapak Elfi Amir, S.SiT., SE., MM selaku dosen pembimbing 1 tugas akhir penulis
7. Ibu Dr. Dian Anggraini P., S.SiT., MT selaku dosen pembimbing 2 tugas akhir penulis
8. Bapak Minggu Eko Tri Gandeguai, selaku General Manager Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.
9. Bapak Ansar, Bapak Alberth Waroman Ronsumbre, Bapak Nyoman dan Bapak Anwar Jufri, selaku supervisor unit *Aviation Security, Airport Landside and Terminal (AOLT), Apron Movement Control (AMC)*, serta unit Pelayanan terhadap Kargo dan Pos.
10. Seluruh Dosen, Instruktur serta staf program studi Operasi Bandar Udara Politeknik Penerbangan Indonesia (PPI) Curug
11. Seluruh senior alumni Operasi Bandar Udara angkatan 8, 10, 11 dan 17 serta senior alumni Manajemen Transportasi Udara angkatan 3 yang berdinasi di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.
12. Seluruh staf di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar yang telah membantu dan kebersamai penulis saat melaksanakan *On the Job Training* sehingga dapat berjalan dengan baik.
13. Sahabat tercinta penulis, Saudari Nisa, Zahra, Sulastri, Puji, Morin, Dwi, Anggi, Melanie, Aisyah, Della, Hikma dan Ayulisa yang selalu setia menemani perjalanan penulis menempuh pendidikan walaupun terbatas oleh jarak dan waktu, penulis mengucapkan terima kasih banyak.
14. Taruni OBU 18 Charlie, Saudari Apriani, Joan, Hita, dan Indah. Terima kasih dan selamat memulai perjalanan yang panjang ini.
15. Teman seperjuangan OBU 18 Alpha, Bravo, Charlie dan Delta.
16. Seluruh senior dan junior penulis instansi PPI Curug.
17. Dan kepada semua pihak yang membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik, meskipun tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, penulis sampaikan terima kasih banyak.

Curug, 8 Agustus 2025



Yudith Delta Cerria Ariesti
NIT. 15112210069

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Hipotesis	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Teori – Teori Penunjang	8
2.1.1 Bandar Udara	8
2.1.2 Standar Fasilitas Pelayanan Bandar Udara	8
2.1.3 Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah	9
2.1.4 Terminal Keberangkatan	9
2.1.5 Kepuasan Penumpang	10

2.2	Kajian Terdahulu yang Relevan	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		14
3.1	Desain Penelitian	14
3.2	Variabel Penelitian	14
3.3	Populasi, Sampel dan Objek Penelitian	15
3.3.1	Populasi	15
3.3.2	Sampel	15
3.3.3	Objek Penelitian	17
3.4	Definisi Operasional Variabel	18
3.5	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	19
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data	19
3.5.2	Instrumen Penelitian	20
3.6	Teknik Pengujian Instrumen Penelitian	30
3.6.1	Uji Instrument	30
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	31
3.6.3	Analisis Regresi Linear Sederhana	33
3.6.4	Uji Hipotesis	33
3.7	Tempat dan Waktu Penelitian	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1	Hasil Penelitian.....	36
4.1.1	Profil Responden	36
4.1.2	Pengujian Instrumen	37
4.1.3	Deskripsi Variabel	40
4.1.4	Uji Asumsi Klasik	47
4.1.5	Analisis Data	49
4.2	Pembahasan	52

BAB V KESIMPULAN	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Fasilitas Terminal Bandar Udara Sultan Hasanuddin	3
Gambar 3. 1 Variabel Penelitian	15
Gambar 4. 1 Contoh Penggunaan Digital Wayfinding di Bandar Udara Soekarno Hatta	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Terdahulu yang Relevan.....	11
Tabel 3. 1 Rata-Rata Pergerakan Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.....	16
Tabel 3. 2 Tabel Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	20
Tabel 3. 3 Tabel Skala Likert.....	30
Tabel 3. 4 Tabel Cronbach Alpha	31
Tabel 3. 5 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	35
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	36
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	37
Tabel 4. 3 Hasil Olah Data Statistika SPSS 30, 2025	37
Tabel 4. 4 Hasil Olah Data Statistika SPSS 30, 2025	38
Tabel 4. 5 Hasil Olah Data Statistika SPSS 30, 2025	39
Tabel 4. 6 Hasil Olah Data Statistika SPSS 30, 2025	40
Tabel 4. 7 Hasil Olah Data Statistika SPSS 30, 2025	41
Tabel 4. 8 Hasil Olah Data Statistika SPSS 30, 2025	44
Tabel 4. 9 Hasil Olah Data Statistika SPSS 30, 2025	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji Linearitas SPSS 30, 2025	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas SPSS 30, 2025	49
Tabel 4. 12 Hasil Uji Pengaruh SPSS 30, 2025	50
Tabel 4. 13 Hasil Uji Determinasi SPSS 30, 2025.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Angket Penelitian.....	61
Lampiran B. Data Responden dan Tabulasi Data Penelitian	66
Lampiran C. Validasi Instrumen Penelitian	75
Lampiran D. Hasil Pengecekan Plagiarisme.....	84

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi udara menjadi pilihan yang paling diminati saat ini. Transportasi udara memiliki kelebihan dalam kenyamanan dan kecepatan. Sehingga transportasi ini lebih unggul dari transportasi lainnya (Sefrus, Priyanto, and Zudhy Irawan 2017). Data terbaru dari Badan Pusat Statistik menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam lalu lintas penerbangan di Indonesia sepanjang tahun 2024. Untuk penerbangan domestik, jumlah penumpang naik sebesar 1,76%, mencapai 63,69 juta penumpang di tahun 2024. Angka ini sedikit lebih tinggi dibandingkan 62,56 juta penumpang pada tahun 2023. Sementara itu, lalu lintas penerbangan internasional mengalami lonjakan yang lebih drastis, yaitu sebesar 21,46%. Total penumpang internasional mencapai 19 juta di tahun 2024, naik dari 15,64 juta penumpang di tahun sebelumnya.

Transportasi udara mengacu pada penggunaan pesawat terbang sebagai sarana transportasi serta bandar udara sebagai prasarana yang berperan dalam penyediaan layanan transportasi udara. Terdapat dua pelayanan yang disediakan oleh bandar udara, yaitu pelayanan sisi darat dan udara. Salah satu area yang memiliki banyak melakukan aktivitas adalah pada sisi darat, yaitu area terminal penumpang (Rohman et al. 2015). Selain memiliki kelebihan dalam kenyamanan dan kecepatan, transportasi ini harus memiliki pelayanan fasilitas yang memadai pada area terminal penumpang. Sehingga, penumpang akan merasakan kepuasan ketika menggunakan fasilitas dan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang terdapat pada bandar udara merupakan rangkaian dalam memenuhi kebutuhan penumpang demi tercapainya kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang bisa diartikan sebagai tingkat kebahagiaan atau rasa puas yang dialami penumpang setelah menerima pelayanan dari para petugas. Ini adalah perasaan yang muncul ketika ekspektasi mereka terpenuhi atau bahkan terlampaui

oleh kualitas layanan yang diberikan (Disastra, n.d.). Penumpang akan memiliki perasaan yang senang atau bahkan kecewa pada saat mendapatkan pelayanan yang diberikan. Menurut (Kotler and Armstrong 2016), senang dan kecewa dari penumpang muncul pada saat membandingkan antara persepsi kepada kinerja yang tidak memenuhi harapan sehingga penumpang tidak puas. Apabila kinerja mampu memenuhi harapan dari penumpang maka penumpang tersebut dapat merasakan senang dan puas. Dengan demikian, penting bagi bandar udara untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada penumpang sudah memenuhi harapan penumpang tersebut sehingga dapat menciptakan pengalaman yang baik.

Dalam mewujudkan kepuasan penumpang, diperlukan beberapa hal yang dapat mempengaruhinya. Menurut Tjiptono (2005) dalam (Fakhrudin 2021), terdapat tiga sumber utama yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang, yaitu kinerja, prediksi kualitas layanan, dan evaluasi kualitas. Ketiga hal tersebut dapat dianggap sebagai strategi dalam mempertahankan penumpang dan dapat menarik penumpang yang baru. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan udara, terdapat standar pelayanan berupa fasilitas yang diberikan kepada penumpang. Ini adalah fasilitas yang memberikan kenyamanan bagi para penumpang, fasilitas yang digunakan selama proses keberangkatan dan fasilitas yang dapat memberikan nilai tambah bagi pengunjung di Bandar Udara manapun.

Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar adalah penyedia layanan udara. Saat ini, Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar menyediakan berbagai layanan penerbangan domestik dan internasional dan merupakan pintu gerbang ke wilayah timur Indonesia. Bandar Udara ini dapat menampung hingga 9,2 juta penumpang dan memiliki sejumlah fasilitas.



Gambar 1. 1 Fasilitas Terminal Bandar Udara Sultan Hasanuddin
(Sumber: Admin Bandar Udara, 2024)

Kualitas fasilitas terminal yang disediakan oleh Bandar Udara sangat penting untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa Bandar Udara. Sebuah Bandar Udara tidak hanya menjadi tempat di mana penumpang dijemput dan diturunkan, dan di mana barang atau kargo dimuat dan dibongkar, tetapi juga harus memiliki berbagai fasilitas dan layanan yang baik untuk memastikan kepuasan pengguna jasa Bandar Udara. Sebagai tempat menunggu, Bandar Udara harus menyediakan layanan yang mengutamakan kenyamanan penumpang. Layanan pendukung yang tidak memadai dapat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan penumpang.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang harus diprioritaskan oleh Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar untuk mempertahankan bisnisnya. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, Bandar Udara Internasional Sultan Hassanuddin Makassar selalu berfokus pada faktor-faktor seperti fasilitas untuk menunjang kepuasan penumpang. Penting bagi Bandar Udara untuk selalu

fokus pada fasilitas dan lokasi untuk memastikan kepuasan pelanggan, termasuk fasilitas tambahan untuk penumpang yang akan berangkat. Fasilitas tambahan tersebut antara lain tempat ibadah, ruang merokok, ruang bermain anak, internet atau Wi-Fi, layanan maskapai penerbangan, konter *check-in* mandiri, penyediaan air minum dan *charging station*.

Menurut pengamatan penulis saat *On The Job Training* pada tanggal 7 Oktober 2024 - 21 Februari 2025, masih sering ditemui keluhan dari penumpang mengenai ketersediaan fasilitas keberangkatan hal tersebut didasari dimana masih kurangnya fasilitas yang memberikan nilai tambah di terminal keberangkatan terhadap kepuasan penumpang. Keluhan yang paling sering dihadapi ialah mengenai fasilitas ruang merokok dan ketersediaan air minum bagi penumpang. Penulis mengamati belum tersedianya fasilitas ruang merokok yang disediakan khusus oleh Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, ruang merokok hanya terdapat pada beberapa tenant dengan syarat minimum pembelian serta keluhan mengenai ketersediaan fasilitas air minum yang belum mencukupi kebutuhan penumpang. Dari uraian yang telah disampaikan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS FASILITAS YANG MEMBERIKAN NILAI TAMBAH PADA TERMINAL KEBERANGKATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN HASSANUDIN MAKASSAR”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ditulis diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh fasilitas yang memberikan nilai tambah pada terminal keberangkatan terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar?

2. Berapa besar pengaruh fasilitas yang memberikan nilai tambah pada terminal keberangkatan terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus dan menghindari cakupan isu yang terlalu luas, penelitian ini menetapkan batasan masalah yang spesifik. Studi ini berkonsentrasi pada analisis pengaruh fasilitas bernilai tambah, khususnya fasilitas ruang merokok dan penyediaan air minum, terhadap tingkat kepuasan penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan dan batasan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas yang memberikan nilai tambah pada terminal keberangkatan terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas yang memberikan nilai tambah pada terminal keberangkatan terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

1.5 Hipotesis

Penelitian ini merumuskan hipotesis bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara keberadaan fasilitas bernilai tambah di terminal keberangkatan dengan tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Uji hipotesis diajukan sebagai berikut:

Ha = Terdapat pengaruh antara fasilitas yang memberikan nilai tambah pada terminal keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

Ho = Tidak terdapat pengaruh antara fasilitas yang memberikan nilai tambah pada terminal keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

1.6 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian akademik di bidang manajemen pelayanan bandar udara, khususnya dalam memahami aspek fasilitas yang memengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Penelitian ini juga dapat menjadi titik awal untuk penelitian lebih lanjut dalam menganalisis fasilitas Bandar Udara.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pengelola Bandar Udara

Diharapkan penelitian ini mampu membantu pengelola bandar udara dalam menyusun strategi untuk perbaikan fasilitas yang lebih efektif, terutama pada fasilitas yang memberikan nilai tambah pada terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

b. Bagi Regulator

Menjadi bahan evaluasi dalam pengawasan standar fasilitas bandar udara di Indonesia untuk memastikan kenyamanan dan keamanan pengguna jasa bandar udara.

c. Bagi Peneliti

Dapat menjadi tambahan wawasan dan pengalaman secara langsung untuk menganalisis pengaruh fasilitas bandar udara terhadap kepuasan penumpang.

3. Manfaat Sosial

Penelitian ini diharapkan bisa jadi masukan untuk memperbaiki kualitas layanan di bandar udara secara umum, terutama untuk sarana yang membuat pengguna lebih nyaman di area keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Dengan begitu, penumpang akan merasa lebih betah dan citra Bandar Udara tersebut pun akan semakin baik.

1.7 Sistematika Penulisan

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah yang memberikan alasan penelitian, rumusan masalah yang mengidentifikasi pertanyaan penelitian, batasan masalah yang menetapkan ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian yang menjelaskan sasaran yang ingin dicapai, hipotesis sebagai dugaan sementara yang akan diuji, manfaat dari penelitian, serta sistematika penulisan yang menguraikan alur penulisan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai teori-teori penunjang, tinjauan Pustaka atau kajian literatur. Bab ini menunjukkan pemahaman penulis tentang isu-isu yang telah diteliti sebelumnya dan bagaimana hasil-hasil penelitian sebelumnya memperkuat dan mendukung pemecahan masalah yang diteliti.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang desain penelitian yang menjelaskan metode yang digunakan oleh peneliti, variabel independen dan dependen, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data yang menjelaskan alat dan prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan, metode analisis data yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data, dan lokasi penelitian.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan mengenai hasil pembahasan dari hasil penelitian tugas akhir dalam bentuk informasi tertulis, gambar, tabel disertai dengan keterangan mendukung.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan rangkuman inti dari penelitian yang telah dibahas sebelumnya. Berdasarkan hasil rangkuman tersebut, penulis kemudian mengemukakan sejumlah rekomendasi sebagai solusi atas isu-isu yang telah diidentifikasi.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori – Teori Penunjang

2.1.1 Bandar Udara

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, tepatnya pada pasal 1 ayat 33, bandar udara didefinisikan sebagai area daratan dan perairan dengan batasan yang jelas. Area ini berfungsi sebagai lokasi untuk lepas landas dan pendaratan pesawat, aktivitas naik turunnya penumpang, kegiatan bongkar muat kargo, serta menjadi titik integrasi antara berbagai moda transportasi. Selain itu, bandar udara juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas penting, termasuk sarana keselamatan penerbangan, pangkalan, dan fasilitas pendukung lainnya.

2.1.2 Standar Fasilitas Pelayanan Bandar Udara

Standar layanan adalah patokan penting dalam penyediaan jasa, berfungsi sebagai panduan utama dan dasar evaluasi kualitas layanan, termasuk dalam konteks pelayanan penumpang. Secara spesifik, Standar Pelayanan Pengguna Bandar Udara menjadi acuan bagi unit operasional bandar udara dan organisasi komersial. Ini semua diatur sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 mengenai Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara.

1. Pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang;
2. Pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang;
- 3. Pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah; dan**
4. Kapasitas terminal Bandar Udara dalam menampung penumpang waktu sibuk

2.1.3 Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara pasal 12 huruf c, terdapat berbagai fasilitas yang memberikan nilai tambah bagi penumpang. Terdapat berbagai indikator yang digunakan sebagai sumber untuk menilai kepuasan penumpang terhadap ketersediaan fasilitas terminal, yaitu sebagai berikut:

1. Tempat Ibadah;
2. **Ruang Merokok;**
3. Ruang Bermain Anak;
4. Internet atau Wifi
5. Fasilitas Maskapai Penerbangan;
6. Fasilitas Self Check-In Counter,
7. **Fasilitas Air Minum;** Dan
8. *Charging Station*

2.1.4 Terminal Keberangkatan

Menurut Standar Nasional Indonesia (6) 03-7046 tentang Terminal Penumpang, sebuah terminal penumpang di Bandar Udara didefinisikan sebagai fasilitas penghubung vital antara sistem transportasi udara. Fungsinya adalah untuk memfasilitasi transisi penumpang dari dan ke moda transportasi tersebut. Di terminal inilah semua aktivitas terkait penumpang, mulai dari kedatangan, keberangkatan, hingga transit, serta penanganan bagasi, diurus secara efisien. Terminal keberangkatan Bandar Udara adalah pusat pemrosesan kedatangan. Terminal ini mencakup loket, ruang tunggu, dan berbagai area pemrosesan penumpang. Terminal keberangkatan adalah tempat di mana penumpang dapat memproses perjalanan udara mereka, seperti membeli tiket, *check-in*, dan menunggu keberangkatan.

2.1.5 Kepuasan Penumpang

Kepuasan konsumen merupakan inti dari setiap layanan. Menurut (Tjiptono 2012), kepuasan terjadi saat kebutuhan dan keinginan konsumen terpenuhi, bahkan melebihi harapan mereka. Senada dengan itu, menurut (Philip, Keller, and Lane 2012), rasa gembira atau kecewa seseorang muncul saat mereka membandingkan karakteristik suatu barang atau jasa dengan apa yang mereka harapkan dari hal tersebut. Dalam konteks layanan, ada beberapa hal penting yang perlu dikomunikasikan, di antaranya:

1. Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang tersedia.
2. Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan.
3. Kemudahan dalam menggunakan peralatan yang disediakan.
4. Peralatan dan infrastruktur yang digunakan adalah bantuan yang digunakan oleh organisasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Indikator kepuasan pelanggan/penumpang yang disebutkan dalam (Tjiptono 2012) adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian dengan harapan, yaitu mengacu pada seberapa cocok layanan yang diterima pengguna dengan apa yang mereka harapkan sebelumnya.
2. Minat datang kembali dapat diartikan sebagai keinginan seseorang untuk menggunakan atau mendatangi kembali suatu fasilitas di kemudian hari.
3. Kesiediaan untuk merekomendasikan, untuk menunjukkan seberapa besar kemungkinan pengguna akan merekomendasikan layanan yang mereka gunakan kepada orang lain, seperti teman atau keluarga

2.2 Kajian Terdahulu yang Relevan

Tabel 2. 1 Kajian Terdahulu yang Relevan

No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil penelitian
1.	Elta Afitasari, Yulia Aji Puspitasari (2023)	Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang	Berdasarkan temuan penelitian penulis, dapat disimpulkan bahwa fasilitas ruang tunggu memiliki dampak positif terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang. (Alfitasari, Puspitasari, 2023)
2.	Sukri Cimpe, Dhiani Dyahjatmayanti (2024)	Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong	Dari hasil penelitian tersebut fasilitas ruang tunggu seperti tempat duduk berjarak, tersedia fasilitas charger, terdapat mesin ATM, kondisi trolley yang baik, terdapat ruang menyusui bagi ibu dan bayi dan lainnya, yang membuat penumpang merasa puas dengan fasilitas yang mereka

No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil penelitian
			dapat (Cimpe, Dyahjatmayanti, 2024)
3.	Ilham Syafei, Lambang Basri Said, Adri (2022)	Analisis Persepsi Kepuasan Pengguna Transportasi Udara pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar	Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar perlu meningkatkan layanan yang termasuk dalam kategori “kurang baik”, yaitu aksesibilitas/kebersihan dan kenyamanan tempat bermain anak, sebagai prioritas. Oleh karena itu, fitur-fitur ini harus ditingkatkan sebagai prioritas melalui analisis skala Likert. (Chika, Rintawati, and Sari 2021)
4.	Christian Lydia Sihaloho, Andi Syaputra (2023)	Analisis Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Diterminal Bandar Udara	Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 43,56 persen dan nilai kepuasan penumpang adalah sedang. Kepuasan penumpang dipengaruhi oleh kendala fasilitas yang ada di ruang tunggu

No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil penelitian
		Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)	Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang. (Sihaloho, Syaputra, 2023)
5.	Suprapti, Kaliyarkos Tius (2022)	Analisis Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak	Responden merasa puas dengan fasilitas ruang tunggu yang disediakan oleh pihak Bandar Udara Supadio Pontianak terkait dengan kebijakan yang telah disediakan atau diberikan. (Saputra, Yofianti, and Safitri 2020)

Penelitian ini memiliki kebaruan dan kontribusi yang membedakannya dari kajian terdahulu. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menganalisis pengaruh fasilitas secara umum, penelitian ini berfokus secara lebih spesifik pada fasilitas yang memberikan nilai tambah, yaitu fasilitas ruang merokok gratis dan fasilitas penyediaan air minum gratis. Variabel-variabel bebas ini dianalisis untuk menguji pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan penumpang di terminal keberangkatan Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode kuantitatif. Metode ini berfokus untuk meneliti sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan suatu instrumen, menganalisis data, serta menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono 2021). Sesuai dengan judul penelitian “Analisis Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah pada Terminal Keberangkatan Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hassanudin Makassar” di dalamnya mengaitkan dua variabel, sehingga membentuk hubungan simetris, sebab akibat, dan interaktif (Suryana 2017). Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer yang digunakan didapatkan dari sumber pertama secara langsung, yaitu melalui pengumpulan kuesioner yang selanjutnya diolah dengan menggunakan SPSS. Sedangkan, data sekunder diambil dari hasil kaji yang didapatkan oleh peneliti dari artikel, jurnal, serta buku yang dapat dijadikan sebagai rujukan dalam penelitian.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel merupakan karakteristik atau ciri yang bisa berbeda-beda pada suatu objek, individu, atau aktivitas, yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari guna mengumpulkan data dan menyimpulkan hasilnya (Hikmah 2020). Penelitian ini menggunakan 2 jenis variabel yang meliputi variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y):

1. Variabel bebas adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel yang lain. Variabel X dalam penelitian ini adalah Fasilitas yang memberikan nilai tambah di terminal keberangkatan.
2. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi dengan variabel lain. Variabel Y dalam penelitian ini adalah kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar.

Pada penelitian kali ini, sesuai dengan judul yang ditentukan oleh penulis, variabel penelitian dibagi menjadi berikut:



Gambar 3. 1 Variabel Penelitian

3.3 Populasi, Sampel dan Objek Penelitian

3.3.1 Populasi

Sugiyono dalam (Adnyana 2021) mendefinisikan populasi sebagai wilayah kesimpulan dari suatu penelitian. Domain ini mencakup seluruh objek atau subjek yang menjadi dasar penarikan kesimpulan. Pada penelitian kali ini, populasi dipilih berdasarkan kriteria tertentu agar hasil penelitian dapat diterapkan secara lebih luas pada kelompok tersebut. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono dalam (Adnyana 2021), sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang hendak diwakili. Artinya, sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang sama. Pengambilan sampel sangat penting dilakukan bila populasi terlalu besar untuk diteliti secara keseluruhan, misalnya karena keterbatasan data, tenaga, atau waktu.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Teknik yang dipilih tersebut adalah tidak memberikan kesempatan yang setara terhadap populasi untuk dipilih sebagai sampel. *Purposive sampling* yang dimaksud merupakan pengambilan sampel yang berdasar dari pertimbangan dari peneliti (Sugiyono 2021). Kriteria yang dipilih oleh penulis adalah penumpang yang memiliki karakteristik sebagai perokok aktif dan

konsumen air minum, berusia minimal 17 tahun dan dalam keadaan yang sehat dan tidak memerlukan alat bantu, seperti kursi roda ataupun tongkat. Ukuran sampel yang layak dalam suatu penelitian berkisar antara 30 hingga 500 (Sugiyono 2021).

Tabel 3. 1 Rata-Rata Pergerakan Keberangkatan Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

Bulan	Jumlah Hari	Penumpang	
		Total	Rata-Rata
1	31	241.986	7.806
2	29	213.899	7.375
3	31	208.945	6.740
4	30	277.610	9.254
5	31	251.527	8.113
6	30	243.463	8.115
7	31	286.819	9.252
8	31	265.662	8.570
9	30	250.729	8.358
10	31	246.342	7.946
11	30	227.480	7.582
12	31	260.273	8.396
Total	366	2.974.735	8.128

Sumber: Badan Pusat Statistik

Untuk menghitung sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini, digunakan penghitungan dengan rumus Slovin agar mampu merepresentasikan seluruh populasi yang ada, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = jumlah sampel yang dibutuhkan

N = jumlah populasi

$e = \text{margin of error (10\%)}$

Berdasarkan data yang didapatkan, rata-rata harian sepanjang tahun 2024 (hingga bulan Desember) berupa 8.128 penumpang untuk menjadi jumlah populasi dalam penghitungan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{8.128}{1 + 8.128 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{8.128}{1 + 8.128 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{8.128}{1 + 81,27}$$

$$n = \frac{8.128}{82,27}$$

$$n = 98,7966452 \approx 99$$

Hasil kalkulasi mengindikasikan bahwa sekitar 99 individu diperlukan sebagai subjek untuk pelaksanaan penelitian ini, setelah menyebarkan kuesioner terdapat 100 responden yang mengisi kuesioner. Penggunaan *margin of error* berupa 10% digunakan dengan pertimbangan waktu pelaksanaan penelitian serta diharapkan mampu untuk memastikan sampel yang diambil mampu mewakili keseluruhan populasi dengan tingkat ketelitian yang sesuai. Dengan jumlah sampel yang sudah diestimasikan, diharapkan data yang didapat sudah dapat memberi gambaran atas kondisi yang sudah ada dan valid.

3.3.3 Objek Penelitian

Menurut (Tanujaya 2017), objek penelitian didefinisikan sebagai karakteristik, atribut, atau nilai dari individu, entitas, atau aktivitas yang diseleksi untuk diinvestigasi dan dianalisis. Pada penelitian ini, aspek yang menjadi pokok bahasan utama adalah fasilitas yang memberikan nilai tambah di terminal keberangkatan dan kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Hassanuddin Makassar.

3.4 Definisi Operasional Variabel

1. Fasilitas

Menurut (Philip 2005), fasilitas didefinisikan sebagai peralatan fisik yang disediakan oleh penyedia layanan dengan tujuan meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pelanggan. Penelitian ini menggunakan kerangka konseptual fasilitas yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014) sebagaimana yang dikutip dalam (Gunawan 2024), yaitu

- a. Pertimbangan.
- b. Perencanaan Ruang.
- c. Perlengkapan.
- d. Unsur Pendukung.

Dalam penelitian ini, keempat indikator tersebut diadopsi, namun dengan penekanan khusus pada variabel fasilitas yang memberikan nilai tambah, yang diukur secara spesifik melalui keberadaan fasilitas ruang merokok gratis dan penyediaan air minum gratis untuk mengukur pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang.

2. Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang/pelanggan merupakan sebuah konsep yang dapat menggambarkan perasaan yang puas dari seorang penumpang setelah mendapatkan pengalaman atau pelayanan tertentu (Setiano et al. 2023). Terdapat lima indikator kepuasan penumpang, yaitu

- a. Aspek barang dan jasa.
- b. Aspek emosional pelanggan.
- c. Aspek pengaruh kesuksesan atau kegagalan jasa.
- d. Aspek persepsi.
- e. Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja.

3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

3.5.1 Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan, para peneliti memakai kuesioner yang pilihan jawabannya telah ditentukan. Kuesioner tertutup adalah metode pengumpulan data yang mencakup serangkaian pertanyaan dengan jawaban yang telah ditentukan (Suryana 2017). Kuesioner yang diberikan kepada penumpang berisikan pernyataan mengenai pengaruh fasilitas yang memberikan nilai tambah terhadap kepuasan penumpang. Penumpang akan menjawab kuesioner tersebut berdasarkan pengalaman masing-masing penumpang pada saat berada di terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar.

2. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan proses pengumpulan informasi yang didapatkan melalui data-data sekunder. Data tersebut didapatkan melalui informasi dari literatur, buku, dan sumber dari dokumen yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian.

3. Dokumentasi

Beberapa ahli berpendapat bahwa pengertian dari dokumentasi adalah penghipunan dokumen atas suatu objek tertentu (Rizeki 2022). Teknik dokumentasi digunakan sebagai bukti pendukung penelitian, agar fenomena yang diteliti oleh penulis benar-benar terjadi secara nyata dan dapat dibuktikan kebenarannya. Pada saat melaksanakan kegiatan *On The Job Training (OJT)* di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar penulis sudah mengumpulkan dokumentasi pendukung untuk mendukung penelitian ini.

3.5.2 Instrumen Penelitian

Menurut (Nasution 2017), instrumen penelitian adalah perkakas yang dimanfaatkan oleh seorang akademisi dalam proses akuisisi informasi. Dalam konteks perolehan data kuantitatif, peneliti mengaplikasikan instrumen berupa kuesioner. Kuesioner ini digunakan untuk mengukur pengaruh fasilitas yang memberi nilai tambah di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar terhadap kepuasan penumpang. Instrumen penelitian perlu disusun dalam runtutan tertentu agar membantu jalannya proses penelitian. Proses penyusunan instrumen penelitian dapat dibagi menjadi berikut:

1. Membuat Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Tabel instrumen survei dikembangkan berdasarkan definisi setiap variabel yang diidentifikasi dalam kajian teori. Dari situ, indikator-indikator tersebut kemudian diterjemahkan ke dalam butir-butir pertanyaan.

Dibawah ini merupakan daftar instrumen yang digunakan:

Tabel 3. 2 Tabel Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Item Pernyataan
Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah (x)	Pertimbangan Tjiptono (2014), (Gunawan 2024)	Ketersediaan	Demi kenyamanan penumpang perokok dan penumpang non-perokok, tentu saja perlu disediakan tempat khusus merokok yang layak di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

			<p>Ketersediaan fasilitas air minum gratis yang melimpah dan berkualitas sangat penting bagi kepuasan penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar</p>
		Kepraktisan pengguna	<p>Agar perjalanan penumpang lebih menyenangkan, ketersediaan ruang merokok gratis yang praktis dan mudah diakses di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar adalah sebuah kebutuhan.</p>
			<p>Fasilitas air minum gratis yang disediakan di Bandar Udara Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar seharusnya mudah dan praktis untuk digunakan oleh siapapun.</p>

	Perencanaan ruang Tjiptono (2014), (Gunawan 2024)	Tata letak	<p>Saya tidak keberatan jika ruang merokok gratis berada agak jauh dari ruang tunggu utama, yang terpenting adalah keberadaannya tidak mengganggu kenyamanan penumpang lain</p> <p>Saya berharap ruang merokok gratis mudah dijangkau dari ruang tunggu penumpang, sehingga tidak perlu menempuh jarak yang jauh atau merasa terburu-buru.</p>
		Kenyamanan Ruang	<p>Saya akan merasa lebih nyaman jika ruang merokok gratis adalah ruangan terbuka atau memiliki sistem ventilasi yang sangat baik</p> <p>Saya bersedia menerima ruang merokok gratis yang didesain tertutup, asalkan dilengkapi dengan penyejuk udara (AC) untuk kenyamanan</p>
	Perlengkapan Tjiptono (2014),	Kelengkapan	Ruang merokok gratis yang ideal seharusnya dilengkapi dengan fasilitas exhaust

	(Gunawan 2024)		(penghisap udara) yang berfungsi optimal demi kenyamanan bersama.
			Demi kenyamanan dan kebersihan, ruang merokok gratis yang tersedia sebaiknya dilengkapi dengan asbak yang layak dan dalam jumlah yang mencukupi.
			Agar kebersihan terjaga, ruang merokok gratis yang tersedia idealnya memiliki tempat sampah khusus untuk membuang puntung rokok yang mudah ditemukan dan dijangkau
		Kondisi fasilitas	Fasilitas ruang merokok gratis yang nyaman dan bersih yang tersedia di ruang tunggu Bandar Udara ini sangatlah esensial bagi penumpang perokok.
			Menurut saya, lokasi fasilitas air minum gratis di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin

			Makassar masih sulit ditemui oleh semua orang.
	Unsur Pendukung Tjiptono (2014), (Gunawan 2024)	Akseibilitas	Agar dahaga terpuaskan selama menunggu, jumlah fasilitas air minum gratis yang cukup dan mudah diakses di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sangat dibutuhkan seluruh penumpang. Lokasi fasilitas air minum gratis yang strategis dan mudah dijangkau oleh seluruh penumpang di berbagai area Bandar Udara adalah sebuah hal yang sangat dibutuhkan penumpang.
Kepuasan Penumpang (Y)	Aspek barang dan jasa (Setiano et al. 2023)	Kualitas Pelayanan	Untuk memberikan pengalaman yang baik, ruang merokok gratis yang disediakan seharusnya selalu dalam kondisi bersih dan terawat dengan baik. Untuk memberikan pengalaman yang baik, fasilitas air minum gratis yang disediakan

			<p>seharusnya selalu memenuhi kebutuhan penumpang di terminal keberangkatan Terminal Keberangkatan Bandar Udara sultan hasanuddin makassar.</p> <p>Saya akan merasa lebih aman dan tenang jika informasi mengenai lokasi fasilitas air minum dan ruang merokok gratis mudah diakses melalui papan petunjuk atau aplikasi Bandar Udara.</p>
	<p>Aspek emosional pelanggan</p> <p>(Setiano et al. 2023)</p>	<p>Kepuasan Emosional</p>	<p>Sebagai penumpang, saya merasa sangat terbantu dan dihargai dengan keberadaan fasilitas ruang merokok gratis yang tersedia di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Saya merasa sangat puas dan terlayani dengan baik jika ketersediaan</p>

			<p>fasilitas air minum gratis mencukupi kebutuhan penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar</p> <p>Saya merasa ketersediaan fasilitas air minum gratis saat ini belum mencukupi kebutuhan penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar</p>
	<p>Aspek pengaruh Kesuksesan atau kegagalan jasa</p> <p>(Setiano et al. 2023)</p>	Dampak Pelayanan	<p>Tentu saja, saya akan merasa terbantu jika dapat dengan mudah menemukan fasilitas air minum gratis yang segar dan bersih untuk digunakan di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar</p> <p>Sebagai penumpang, saya merasa sangat terbantu dan</p>

			<p>diperhatikan dengan keberadaan fasilitas air minum gratis yang tersedia di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar</p> <p>Sebagai penumpang saya merasa puas jika fasilitas air minum selalu tersedia (terisi) agar dapat memenuhi kebutuhan penumpang di terminal keberangkatan bandar udara internasional sultan hasanuddin makassar</p>
	<p>Aspek persepsi</p> <p>(Setiano et al. 2023)</p>	<p>Fasilitas Memadai</p>	<p>Ketersediaan ruang merokok gratis yang memadai dan dilengkapi ventilasi baik di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sangat penting agar asap rokok tidak mengganggu kenyamanan penumpang lain.</p> <p>Saya merasa sangat nyaman dan dihargai jika</p>

			tersedia ruang merokok gratis beserta fasilitas lengkap di terminal keberangkatan Bandar Udara udara sultan hasanuddin makassar.
			Saya merasa lebih puas jika fasilitas ruang merokok yang akan disediakan oleh Bandar Udara udara sultan hasanuddin makassar dilengkapi dengan ventilasi dan tempat pembuangan sampah khusus rokok.
	Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja (Setiano et al. 2023)	Pengaruh opini	Saya dengan senang hati akan merekomendasikan fasilitas ruang merokok gratis yang jika tersedia sangat baik di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar kepada keluarga dan rekan kerja saya.
			Saya dengan senang hati akan merekomendasikan fasilitas air minum gratis yang dapat digunakan selalu memenuhi

			kebutuhan penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar kepada keluarga dan rekan kerja saya.
			Secara keseluruhan, penting bagi Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar untuk terus meningkatkan kualitas dan ketersediaan fasilitas gratis demi kepuasan dan kenyamanan penumpang.

2. Skala Pengukuran

Untuk mengukur data dalam penelitian ini, digunakan sebuah alat ukur berbasis lima tingkatan penilaian, yaitu model Likert. Kisi-kisi instrumen dibuat dengan menguraikan variabel menjadi sub variabel yang akan diukur dalam penelitian dilakukan sebelum menyusun daftar pertanyaan. Hal ini berfungsi sebagai panduan dalam penyusunan instrumen yang menggunakan skala likert dengan jawaban yang berkisar dari negatif hingga positif. Berikut adalah model skala likert 5 poin,

Tabel 3. 3 Tabel Skala Likert

Notasi	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

3.6 Teknik Pengujian Instrumen Penelitian

Teknik ini memegang peranan sentral dalam proses meneliti. Fokus utama dari proses analisis data yaitu untuk menggali pemahaman mendalam atau menyimpulkan temuan yang signifikan dari kumpulan data penelitian yang telah dikumpulkan oleh peneliti, sehingga dapat dipahami dengan jelas oleh pihak lain yang tertarik. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif sehingga proses pengolahan data akan dibantu dengan program SPSS. Perangkat lunak ini mampu mengolah data statistik secara asosiatif dengan berbagai macam distribusi. Dalam penelitian ini, uji statistik berikut digunakan untuk menganalisis data

3.6.1 Uji Instrument

1. Uji Validitas

Uji ini digunakan untuk mengukur tingkat keabsahan kuesioner untuk memastikan konsistensi data yang dikumpulkan. Uji validitas ini bertujuan untuk mengukur kualitas pertanyaan dan konsistensi kuesioner.

Koefisien korelasi Pearson merupakan salah satu dari dua pendekatan yang digunakan untuk mengukur magnitudo dan tendensi hubungan linier antara dua peubah. Metode ini lazim diterapkan dalam validasi instrumen kuesioner. Menurut Statistikapedia (2022), korelasi antar-variabel terbentuk ketika modifikasi pada satu peubah diikuti oleh alterasi pada peubah lainnya, baik dalam direksi yang sama maupun berlawanan.

Dalam penelitian ini, nilai validitas diperoleh dengan membandingkan hasil korelasi Pearson (r) dari awal produksi pada tingkat signifikansi 0,05 (5%) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir/item pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid.
 - b. Jika nilai $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka butir/item pernyataan pada kuesioner dinyatakan tidak valid.
2. Uji Reliabilitas

Pengujian ini digunakan untuk mengevaluasi seberapa stabil suatu kuesioner sebagai indikator atau konstruk. Kuesioner dianggap reliabel jika responden dan sampel memberikan tanggapan yang sama secara teratur. Uji statistik Cronbach Alpha digunakan untuk mengevaluasi kuesioner ini. Kriteria perhitungannya dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Tabel Cronbach Alpha

Nilai	Keterangan
$0,80 > \alpha \geq 1,00$	Sangat Reliabel
$0,60 > \alpha \geq 0,80$	Reliabel
$0,40 > \alpha \geq 0,60$	Cukup Reliabel
$0,20 > \alpha \geq 0,40$	Agak Reliabel
$\alpha \leq 0,20$	Kurang Reliabel

Sumber: Mulyani, A., & Austin, 2020

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini, yang dilakukan peneliti sebelum analisis data lebih lanjut, dikenal sebagai pengujian hipotesis klasik dan melibatkan tiga pengujian: normalitas, heteroskedastisitas, dan linearitas (Setya Budi, L., and B.E 2024).

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan tahapan esensial dalam analisis regresi guna memverifikasi bahwa asumsi distribusi normal pada model telah terpenuhi. Uji normalitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik, dimana perlu dibuktikan bahwa data penelitian berdistribusi normal sebelum analisis lebih lanjut dapat dilakukan. Dalam penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan terhadap data dari kuesioner yang disebarakan.

Ini bertujuan untuk membuktikan bahwa data yang diambil sebagai contoh berasal dari kelompok besar yang sebarannya wajar. Guna memeriksa kondisi ini, tersedia beberapa teknik, seperti grafik batang (histogram), plot P-P normal, perhitungan *chi-square*, pengukuran kemiringan dan keruncingan data, atau uji *Kolmogorov-Smirnov*.

Dalam pelaksanaan uji *Kolmogorov-Smirnov*, peneliti memanfaatkan perangkat lunak SPSS versi 30. Kriteria penentuan normalitas distribusi data didasarkan pada nilai Asymp. Sig. atau P-value yang dihasilkan distribusi dianggap normal apabila nilai tersebut melampaui 0,05.

2. Uji Linearitas

Dalam kerangka model regresi linear, uji linearitas bertujuan untuk memverifikasi eksistensi korelasi antara variabel dependen dan independen. Analisis regresi secara intrinsik berfungsi menganalisis keterkaitan statistik di antara dua peubah. Guna mengambil keputusan terkait uji linearitas, terdapat dua pendekatan utama yang dapat diterapkan, salah satunya melalui komparasi nilai signifikansi (Sig.) pada segmen "Linearity."

- a. Nilai signifikansi linearity $> 0,05$ maka linear
- b. Nilai signifikansi linearity $< 0,05$ maka tidak linear

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menilai apakah model regresi memiliki variasi kesalahan yang tidak sama. Model ideal seharusnya stabil (homoskedastis). Penulis memakai uji Glazer. Hasil SPSS diinterpretasikan dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.) dengan α yaitu 0,05.

- a. Bila nilai signifikansi (p-value) di atas 0,05, berarti tidak ada heteroskedastisitas.
- b. Bila nilai signifikansi (p-value) di bawah 0,05, berarti terjadi heteroskedastisitas.

3.6.3 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mencari tahu dampak keseluruhan dari sebuah faktor penyebab (X) terhadap sebuah faktor akibat (Y). Dalam studi ini, faktor penyebab (X) adalah berbagai fitur yang memberi nilai tambah, sedangkan faktor akibat (Y) yang ingin diperkirakan adalah tingkat kepuasan pengguna. Persamaan regresi linear sederhana yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = variable terikat

X = variable bebas

a = konstanta (nilai Y apabila $X = 0$)

b = koefisien regresi yang menunjukkan pengaruh variabel X terhadap variabel Y (nilai peningkatan atau penurunan)

3.6.4 Uji Hipotesis

Hipotesis berperan sebagai dugaan sementara atau jawaban awal terhadap masalah penelitian. Setelah data terkumpul, dilakukan pengolahan

untuk memvalidasi hipotesis yang diajukan. Untuk keperluan pengujian hipotesis, digunakan formulasi sebagai berikut:

1. Uji T (Uji Hipotesis Parsial)

Pengaruh dianggap signifikan jika tingkat signifikansi dalam subtes kurang dari 0,05. Jika kondisi ini terpenuhi, H_0 ditolak. Jika kondisi ini terpenuhi, H_0 ditolak. Apabila kriteria ini terpenuhi, maka hipotesis nol (H_0) akan ditolak, mengindikasikan adanya pengaruh signifikan dari variabel X terhadap variabel Y. Sebaliknya, jika nilai signifikansi melampaui 0,05, maka H_0 diterima. Dalam kondisi H_0 tidak valid, H_0 ditolak; hal ini berarti variabel X tidak memiliki dampak terhadap variabel Y.

2. Uji Determinasi (R^2)

Dalam hubungan atau pengaruh, uji determinasi atau R^2 sangat penting karena dapat menunjukkan sejauh mana variabel X memberikan kontribusi atau dampak terhadap variabel Y. Pada pengujian ini jika hasil R^2 semakin besar, maka semakin baik model regresinya. Dengan kriteria interpretasi R^2 sebagai berikut. Apabila nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0, ini mengindikasikan bahwa variabel X tidak mampu menjelaskan seluruh variabilitas pada variabel Y. Sebaliknya, jika nilai R^2 mencapai 1, maka seluruh variasi variabel Y sepenuhnya dapat diterangkan oleh variabel X. Koefisien determinasi berfungsi untuk mengukur sejauh mana variabel fasilitas yang memberikan nilai tambah dapat menjelaskan atau mempengaruhi variasi variabel kepuasan penumpang.

3.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan oleh penulis saat menjalani periode pelatihan kerja yang berlangsung kurang lebih lima bulan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dilanjutkan dengan penyusunan penulisan tugas akhir sampai dengan *timeline* yang sudah ditentukan.

1. Lokasi penelitian yang digunakan untuk penyusunan Tugas Akhir ini di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dan berlokasi di terminal keberangkatan.
2. Waktu penelitian dalam penyusunan dimulai pada bulan Oktober 2024 – Agustus 2025

Tabel 3. 5 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Uraian	2024			2025							
	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags
Tahap Observasi	■	■	■	■							
Pengumpulan data			■	■	■						
Pengolahan data						■	■	■	■	■	
Penyusunan Proposal			■	■	■	■					
Ujian Proposal						■					
Penyusunan TA							■	■	■	■	
Pengumpulan TA										■	
Publikasi Jurnal											■
Sidang TA											■

Sumber: Penulis tahun 2025

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

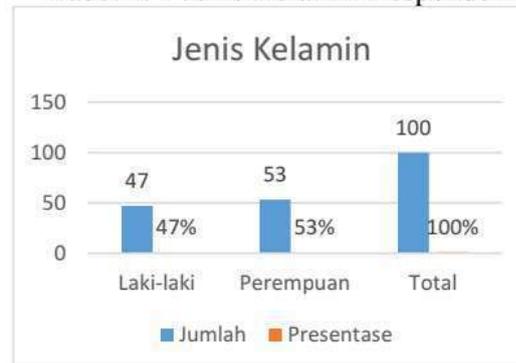
4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Profil Responden

Penelitian ini melibatkan 100 pengunjung yang memiliki karakteristik sebagai perokok aktif dan konsumen air minum di area keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Penulis mengelompokkan responden berdasarkan umur dan gender sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden



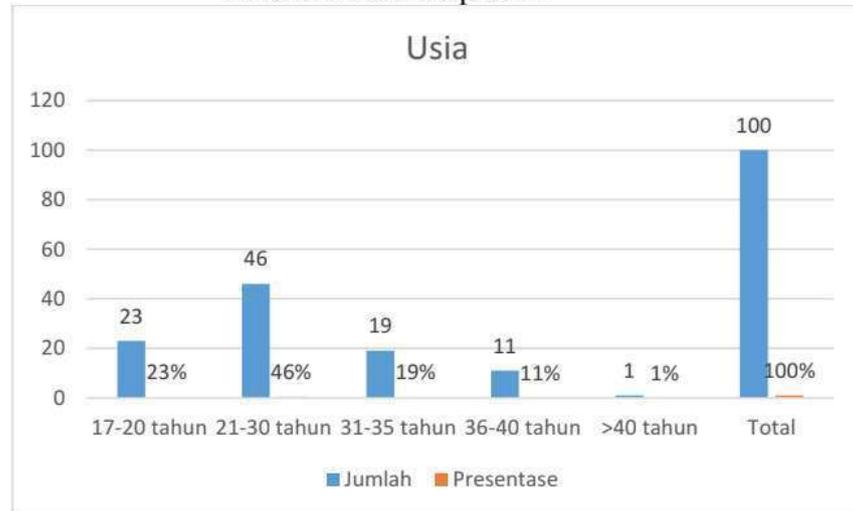
Sumber: Penulis 2025

Tabel 4.1 menampilkan bahwa jumlah partisipan perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki. Dari total jumlah kuesioner yang terkumpul, 53 dijawab oleh perempuan (53%) dan 47 dijawab oleh laki-laki (47%).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia responden di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hassanuddin Makassar adalah sebagai berikut

Tabel 4. 2 Usia Responden



Sumber: Penulis 2025

Tabel 4.2 menampilkan bahwa di antara responden yang mengisi kuesioner untuk penelitian ini, kelompok usia yang paling banyak adalah 21-30 tahun dengan jumlah 46 orang atau 46%. Sebanyak 23 responden atau 23 % berusia 17-20 tahun, 19 orang atau 19 % berusia 31-35 tahun, 1 orang atau 1 % berusia di atas 40 tahun dan 11 orang atau 11 % berusia 36-40 tahun.

4.1.2 Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Program SPSS versi 30 dipakai untuk menguji keabsahan alat ukur pada penelitian ini. Hasil dari pengujian keabsahan beragam faktor dalam studi ini, yang melibatkan 30 partisipan, bisa dilihat di bawah ini dengan tingkat kepercayaan 5%

Tabel 4. 3 Hasil Olah Data Statistika SPSS 30, 2025

Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
X.1	0,768	0,361	valid
X.2	0,854	0,361	valid
X.3	0,436	0,361	valid

X.4	0,734	0,361	valid
X.5	0,768	0,361	valid
X.6	0,484	0,361	valid
X.7	0,591	0,361	valid
X.8	0,663	0,361	valid
X.9	0,854	0,361	valid
X.10	0,563	0,361	valid
X.11	0,591	0,361	valid
X.12	0,436	0,361	valid
X.13	0,563	0,361	valid
X.14	0,591	0,361	valid
X.15	0,854	0,361	valid

Sumber: Hasil Olah data Statistik SPSS 30, 2025

Tabel 4.3 memperlihatkan bahwa nilai 'r' hitung yang didapat dari perhitungan setiap pernyataan yang dites semuanya positif dan lebih besar dari angka 'r' yang ada di tabel standar pada batas kepercayaan 5% (yaitu 0,361). Ini berarti, semua pertanyaan yang berkaitan dengan 'Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah' sudah tepat. Karena alat ukur ini telah memenuhi syarat keabsahan, maka dapat dipercaya dan sesuai untuk digunakan dalam analisis selanjutnya untuk mengukur hal-hal yang sedang diteliti

Tabel 4. 4 Hasil Olah Data Statistika SPSS 30, 2025

Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
Y.1	0,521	0,361	valid
Y.2	0,667	0,361	valid
Y.3	0,709	0,361	valid
Y.4	0,738	0,361	valid
Y.5	0,501	0,361	valid
Y.6	0,731	0,361	valid
Y.7	0,548	0,361	valid
Y.8	0,731	0,361	valid
Y.9	0,633	0,361	valid
Y.10	0,667	0,361	valid
Y.11	0,521	0,361	valid
Y.12	0,521	0,361	valid

Y.13	0,434	0,361	valid
Y.14	0,738	0,361	valid
Y.15	0,709	0,361	valid

Sumber: Hasil Olah data Statistik SPSS 30, 2025

Tabel 4.4 memperlihatkan bahwa tiap nilai 'r' yang dihitung dari setiap pertanyaan yang diuji adalah positif dan lebih tinggi dari angka 'r' tabel (0,361) pada batas kepercayaan 5%. Ini menunjukkan bahwa semua pernyataan yang berkaitan dengan variabel kepuasan penumpang adalah valid dan instrumen tersebut dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Pernyataan-pernyataan tersebut memenuhi kriteria validitas yang diperlukan untuk penelitian ini dan oleh karena itu dapat mengukur variabel-variabel yang diteliti.

2. Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas instrumen terhadap hasil kuesiener dari 30 responden dengan menggunakan SPSS 30

Tabel 4. 5 Hasil Olah Data Statistika SPSS 30, 2025

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,896	15

Sumber: Hasil Olah data Statistik SPSS 30, 2025

Berdasarkan Tabel 4.5, ditemukan bahwa faktor fasilitas yang memberikan nilai tambah memiliki angka Cronbach's Alpha sebesar 0,896. Jadi, bisa disimpulkan bahwa faktor tersebut sangat dapat diandalkan, dan studi ini bisa dilanjutkan.

Tabel 4. 6 Hasil Olah Data Statistika SPSS 30, 2025

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,876	15

Sumber: Hasil Olah data Statistik SPSS 30, 2025

Tabel 4.6 menampilkan bahwa faktor tingkat kesenangan pengguna memiliki angka Cronbach's Alpha 0.876. Ini menunjukkan bahwa faktor kepuasan sangat bisa diandalkan, dan studi ini bisa terus berjalan.

4.1.3 Deskripsi Variabel

Analisis deskriptif digunakan untuk mengumpulkan jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan pada variabel fasilitas nilai tambah dan kepuasan penumpang. Dari data yang diperoleh, dapat ditentukan bagaimana tanggapan responden terhadap variabel-variabel tersebut dengan dikelompokkan ke dalam kategori skor dalam bentuk rentang skala.

$$RS = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Banyak kelas}}$$

Penilaian untuk hasil kuesioner pada penelitian ini adalah skor terendah 1 dan tertinggi 5, sehingga dalam perhitungannya seperti berikut:

$$RS = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Standar untuk kategori lima kelas sebagai berikut:

1. 1,00 hingga 1,80 artinya sangat rendah atau sangat tidak baik
2. 1,81 hingga 2,60 artinya rendah atau tidak baik
3. 2,61 hingga 3,40 artinya sedang atau cukup

4. 3,41 hingga 4,20 artinya tinggi atau baik

5. 4,21 hingga 5,00 artinya sangat tinggi atau sangat baik

1. Variabel Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah

Pengukuran variabel-variabel yang menambah nilai pada objek dilakukan pada 15 laporan. Hasil pengukurannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Hasil Olah Data Statistika SPSS 30, 2025

Variabel	Dimensi	Skor Rata-Rata Dimensi	Item Pernyataan	Skor Rata-Rata Dimensi Item Pernyataan
Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah	Pertimbangan	4,27	1	4,35
			2	4,25
			3	4,4
			4	4,08
	Perencanaan Ruang	4,08	5	3,94
			6	4,04
			7	4,28
			8	4,09
	Perlengkapan	4,16	9	4,18
			10	4,04
			11	4,24
			12	4,01
			13	4,36
	Unsur Pendukung	4,005	14	4,01
			15	4

Skor Rata-rata Variabel	4,15
-------------------------	-------------

Sumber: Hasil Olah data Statistik SPSS 30, 2025

Dari tabel 4.7, disimpulkan bahwa pernyataan nomor 3 (Agar perjalanan penumpang lebih menyenangkan, ketersediaan ruang merokok gratis yang praktis dan mudah diakses di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar adalah sebuah kebutuhan.) memiliki skor rata-rata tertinggi sebesar 4,4. Sedangkan skor rata-rata item pernyataan paling rendah adalah item pernyataan no 5 (Saya tidak keberatan jika ruang merokok gratis berada agak jauh dari ruang tunggu utama, yang terpenting adalah keberadaannya tidak mengganggu kenyamanan penumpang lain) sebesar 3,94. Apabila dilihat dari total rata-rata skor variabel fasilitas check-in adalah sebesar 4,15 atau dapat dikatakan baik.

Berdasarkan skor rata-rata dimensi pertimbangan yaitu sebesar 4,27, dimensi ini termasuk dalam kategori interval yang sangat baik. Artinya penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar mendambakan peningkatan signifikan dalam kenyamanan dan kemudahan akses terhadap fasilitas dasar. Para penumpang menginginkan ruang merokok khusus yang layak dan mudah diakses, demi mengakomodasi kebutuhan perokok tanpa mengganggu kenyamanan non-perokok. Selain itu, kebutuhan akan ketersediaan air minum gratis yang melimpah, berkualitas, dan mudah digunakan juga sangat ditekankan. Penumpang berharap fasilitas ini tidak hanya tersedia, tetapi juga praktis serta digunakan oleh semua orang, memastikan kebutuhan hidrasi terpenuhi sepanjang perjalanan

Berdasarkan skor rata-rata dimensi Perencanaan Ruang sebesar 4,08, dimensi ini termasuk dalam kategori interval yang baik. Artinya

penumpang perokok tidak keberatan jika lokasi ruang merokok gratis sedikit berjarak dari ruang tunggu utama, asalkan keberadaannya tidak mengganggu kenyamanan penumpang lain. Namun, di sisi lain, mereka juga berharap ruang merokok tersebut mudah dijangkau, sehingga tidak membutuhkan perjalanan yang jauh atau terburu-buru. Ini menunjukkan adanya kebutuhan akan keseimbangan antara privasi/isolasi dan aksesibilitas.

Berdasarkan skor rata-rata dimensi perlengkapan sebesar 4,16, dimensi ini termasuk dalam kategori interval yang baik. Artinya untuk ruang merokok gratis, penumpang menginginkan lebih dari sekadar keberadaan, mereka mengharapkan fasilitas tersebut dilengkapi dengan *exhaust* (penghisap udara) yang berfungsi optimal untuk menjaga kualitas udara dan kenyamanan. Selain itu, kehadiran asbak yang layak dan dalam jumlah cukup, serta tempat sampah khusus puntung rokok yang mudah ditemukan dan dijangkau juga dianggap esensial demi menjaga kebersihan ruangan. Hal ini menegaskan bahwa bagi penumpang perokok, ruang merokok yang ideal adalah yang tidak hanya tersedia, tetapi juga nyaman dan bersih, yang menunjukkan perhatian terhadap detail fasilitas pendukung. Sementara itu, terkait fasilitas air minum gratis, masalah utama yang disoroti adalah kemudahan lokasi. Penumpang merasa bahwa fasilitas ini masih sulit ditemukan oleh semua orang, menunjukkan perlunya peningkatan visibilitas dan petunjuk arah yang lebih jelas agar dapat diakses dengan praktis

Berdasarkan skor rata-rata dimensi unsur pendukung sebesar 4,05, dimensi ini termasuk dalam kategori interval yang baik. Artinya penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sangat menginginkan ketersediaan air minum gratis yang melimpah dan strategis. Penumpang menekankan

kebutuhan akan jumlah fasilitas air minum gratis yang memadai untuk memastikan dahaga terpuaskan selama menunggu, serta lokasi yang mudah dijangkau di berbagai area Bandar Udara. Ini menunjukkan bahwa kemudahan akses dan ketersediaan yang cukup adalah faktor kunci bagi kepuasan penumpang terkait fasilitas air minum gratis.

2. Variabel Kepuasan Penumpang

Pengukuran pada variabel fasilitas yang memberikan nilai tambah dilakukan dengan 15 pernyataan.

Tabel 4. 8 Hasil Olah Data Statistika SPSS 30, 2025

Variabel	Dimensi	Skor Rata-Rata Dimensi	Item Pernyataan	Skor Rata-Rata Dimensi Item Pernyataan
Kepuasan Penumpang	Aspek barang dan jasa	4,23	1	4,35
			2	4,08
			3	4,27
	Aspek emosional pelanggan	4,26	4	4,19
			5	4,2
			6	4,39
	Aspek pengaruh Kesuksesan atau kegagalan jasa	4,14	7	4,22
			8	3,9
			9	4,31
	Aspek persepsi	4,15	10	4,17
			11	4,16
			12	4,14
	Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja	4,16	13	4,2
			14	4,06
			15	4,24

Skor Rata-rata Variabel	4,19
-------------------------	-------------

Sumber: Hasil Olah data Statistik SPSS 30, 2025

Berdasarkan table diatas, diketahui bahwa pada butir pernyataan nomor 6 (Saya merasa ketersediaan fasilitas air minum gratis saat ini belum mencukupi kebutuhan penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.) memiliki skor rata-rata tertinggi sebesar 4,48. Sedangkan skor rata rata item pernyataan paling rendah adalah item pernyataan no 8 (Sebagai penumpang, saya merasa sangat terbantu dan diperhatikan dengan keberadaan fasilitas air minum gratis yang tersedia di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.) sebesar 3,9. Apabila dilihat dari total rata-rata skor variabel kepuasan penumpang adalah sebesar 4,19 atau dapat dikatakan baik.

Berdasarkan skor rata-rata dimensi aspek barang dan jasa yaitu sebesar 4,23 dimensi ini termasuk dalam kategori interval yang sangat baik. penumpang mengharapkan ruang merokok gratis selalu dalam kondisi bersih dan terawat, menunjukkan bahwa kualitas pemeliharaan dan kebersihan sangat memengaruhi pengalaman mereka. Demikian pula, untuk fasilitas air minum gratis, harapan penumpang adalah agar fasilitas tersebut senantiasa mampu memenuhi kebutuhan mereka, menyiratkan pentingnya ketersediaan yang konsisten dan kapasitas yang memadai.

Berdasarkan skor rata-rata dimensi aspek emosional pelanggan yaitu sebesar 4,26 dimensi ini termasuk dalam kategori interval yang sangat baik. Artinya keberadaan fasilitas ruang merokok gratis yang tersedia memicu perasaan terbantu dan dihargai pada penumpang perokok. Ini menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas yang relevan

dengan kebutuhan spesifik kelompok penumpang dapat menciptakan dampak emosional positif berupa rasa diakomodasi dan dihormati. Terkait fasilitas air minum gratis, terdapat kontras yang jelas. Ketika ketersediaan fasilitas air minum gratis mencukupi kebutuhan, penumpang merasa sangat puas dan terlayani dengan baik.

Berdasarkan skor rata-rata dimensi Aspek Pengaruh Kesuksesan atau Kegagalan Jasa sebesar 4,14 dimensi ini termasuk dalam kategori interval yang baik. Artinya keberhasilan penyediaan fasilitas air minum gratis di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sangat memengaruhi persepsi dan kepuasan penumpang. Penumpang tidak hanya mengharapkan keberadaan fasilitas ini, tetapi juga kualitas dan ketersediaan yang konsisten.

Berdasarkan poin rata-rata dimensi Aspek Persepsi sebesar 4,15, dimensi ini termasuk dalam kategori interval yang baik. Artinya penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sangat mendambakan ketersediaan ruang merokok gratis yang tidak hanya ada, tetapi juga benar-benar memadai dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang relevan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap fasilitas yang memadai bukan hanya mengikuti ketersediaannya, tetapi juga pada fungsi dan kelengkapannya, yang memberikan kenyamanan, kebersihan, dan mempertimbangkan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan skor rata-rata dimensi Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja sebesar 4,16, dimensi ini termasuk dalam kategori interval yang baik. Artinya kepuasan penumpang terhadap fasilitas gratis di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar memiliki dampak langsung yang positif. Penumpang mengungkapkan keinginan kuat untuk

merekomendasikan fasilitas ruang merokok gratis yang sangat baik kepada keluarga dan rekan kerja mereka. Hal yang sama berlaku untuk fasilitas air minum gratis yang selalu memenuhi kebutuhan. Kedua pernyataan ini mengindikasikan bahwa ketika fasilitas gratis mampu memberikan pengalaman positif dan memuaskan, penumpang secara sukarela akan merekomendasikannya kepada orang lain, yang pada akhirnya memengaruhi citra dan reputasi Bandar Udara.

4.1.4 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Data diperiksa kenormalannya menggunakan pemeriksaan Kolmogorov-Smirnov pada aplikasi SPSS 30 untuk Windows. Patokan untuk menentukan data itu normal adalah nilai (Asymp Sig) atau P-value. Jika angka (Asymp Sig) lebih dari 0,05, berarti data tersebut memiliki sebaran yang standar, yang menunjukkan bahwa perbedaan antara pola data aktual dengan pola normal tidak berarti secara statistik.

Tabel 4. 9 Hasil Olah Data Statistika SPSS 30, 2025

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	6,18552063	
Most Extreme Differences	Absolute	,044	
	Positive	,044	
	Negative	-,030	
Test Statistic		,044	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	,917	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,910
		Upper Bound	,924

Sumber: Hasil Olah data Statistik SPSS 30, 2025

Penentuan untuk pemeriksaan kenormalan ini diambil dari nilai probabilitas (p-value). Jika nilai p-value melebihi 0,05 maka dugaan awal (H_0) diterima, yang artinya data memiliki pola sebaran yang standar. Sebaliknya, jika p-value lebih rendah dari 0,05, dugaan awal ditolak, yang berarti data tidak mengikuti pola sebaran yang standar.

Pemeriksaan kenormalan menggunakan contoh acak dengan metode Kolmogorov-Smirnov menghasilkan angka tingkat signifikansi (Sig.) senilai 0,200. Karena 0,200 melebihi dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kumpulan data untuk faktor X dan Y memiliki pola sebaran yang standar

2. Uji Linearitas

Hasil pengujian linearitas ditentukan menggunakan aplikasi SPSS 30 dan disajikan di bawah ini:

Tabel 4. 10 Hasil Uji Linearitas SPSS 30, 2025

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan * fasilitas	Between Groups	(Combined)	5232,195	31	168,780	4,793	<,001
		Linearity	3838,754	1	3838,754	109,021	<,001
		Deviation from Linearity	1393,441	30	46,448	1,319	,173
	Within Groups		2394,365	68	35,211		
Total			7626,560	99			

Sumber: Hasil Olah data Statistik SPSS 30, 2025

Hasil pengujian menunjukkan bahwa signifikansi dari deviation from linearity adalah 0,173. Karena angka tersebut melebihi 0,05, bisa disimpulkan ada hubungan linear yang kuat antara fasilitas yang memberikan nilai tambah (X) dengan tingkat kepuasan pengunjung (Y).

3. Uji Heteroskedastisitas

Studi ini memakai uji Glaser untuk pengujian heterokedastisitas. Heteroskedastisitas diuji untuk mengontrol perbedaan yang tidak merata pada sisaan dalam model regresi. Hasil pengujian yang diperoleh dengan aplikasi SPSS versi 30 disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas SPSS 30, 2025

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,231	2,575		2,809	,006
	fasilitas	-,039	,041	-,097	-,964	,337

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Hasil Olah data Statistik SPSS 30, 2025

Kriteria Uji Heteroskedastisitas (Metode Glejser):

- Jika angka Sig. bernilai lebih besar dari 0,05, berarti tidak terdapat masalah penyebaran data yang tidak merata.
- Jika angka Sig. kurang dari 0,05, artinya ada masalah penyebaran data yang tidak merata.

Hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa angka signifikansi (Sig.) untuk variabel fasilitas yang memberikan nilai tambah (X) adalah 0,337. Karena angka ini lebih besar dari 0,05, sehingga disimpulkan bahwa tidak terdapat tanda-tanda penyebaran data yang tidak merata dalam model yang digunakan.

4.1.5 Analisis Data

Penulis menganalisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan SPSS versi 30 untuk menganalisis pengaruh fasilitas yang memberikan nilai tambah untuk meningkatkan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hassanuddin Makassar.

Untuk menganalisis data menggunakan regresi linear sederhana, peneliti akan menempuh beberapa langkah. Ini meliputi uji linearitas

sederhana, kemudian dilanjutkan dengan uji hipotesis, dan terakhir analisis koefisien determinasi (R^2).

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Para peneliti menggunakan aplikasi SPSS versi 30 untuk mendapatkan persamaan dalam model regresi linier sederhana

Tabel 4. 12 Hasil Uji Pengaruh SPSS 30, 2025

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22,449	4,104		5,470	<,001
	fasilitas	,649	,065	,709	9,966	<,001

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Hasil Olah data Statistik SPSS 30, 2025

Hasil dari table 4.12 menunjukkan hasil analisis regresi linear sederhana dengan nilai konstanta (a) 22,449 dan koefisien (b) 0,649. Maka persamaan regresi linear bisa ditulis

$$Y = a + b X$$

$$Y = 22,449 + 0,649X$$

Dimana X merupakan fasilitas yang memberikan nilai tambah sedangkan Y merupakan kepuasan penumpang. Berdasarkan persamaan regresi yang telah diperoleh ($Y=22,449+0,649X$), analisis dapat dilakukan sebagai berikut:

- a. Konstanta (a) sebesar 22,449 menunjukkan nilai konstanta yang positif. Hal ini menjelaskan bahwa variable kepuasan penumpang adalah sebesar 22,449
- b. Nilai koefisien (b) 0,649 menunjukkan bahwa Koefisien regresi sebesar 0,649 berarti bahwa peningkatan variabel fasilitas yang memberikan nilai tambah (X) sebesar satu unit dapat menambah

kepuasan penumpang (Y) sebesar 0,649 unit, dengan anggapan bahwa faktor lain tetap.

2. Uji Hipotesis

a. Uji-T (Uji Hipotesis Parsial)

Penilaian terhadap keberadaan pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan penumpang, sebuah uji-t telah dilakukan. Berdasarkan hasil yang ditampilkan di tabel 4.12, didapat nilai sebesar kurang dari 0,001 ($p < 0,001$), yang jelas di bawah ambang batas 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas yang memberikan nilai tambah dapat berdampak positif signifikan terhadap kepuasan penumpang. Artinya bahwa, semakin baik dari fasilitas yang memberikan nilai tambah yang terdapat pada area terminal keberangkatan dapat meningkatkan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Sehingga, hipotesis yang menyatakan bahwa fasilitas yang memberikan nilai tambah dapat berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, diterima.

b. Uji Determinasi (R^2)

Untuk menentukan besarnya pengaruh fasilitas yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan penumpang, peneliti berencana menggunakan perangkat lunak SPSS versi 30. Hasil komputasi tersebut akan diuraikan dalam tabel Model Summary.

Tabel 4. 13 Hasil Uji Determinasi SPSS 30, 2025

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,709 ^a	,503	,498	6,217

a. Predictors: (Constant), fasilitas

Sumber: Hasil Olah data Statistik SPSS 30, 2025

Hasil dari tabel Model Summary diatas, nilai R^2 adalah 0,503. Angka ini menunjukkan bahwa fasilitas bernilai tambah memengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar senilai 50,3%. Sisa 49,7% dapat dipengaruhi dengan hal-hal yang tidak masuk dalam penelitian ini.

4.2 Pembahasan

Studi ini menemukan bahwa fasilitas yang memberikan nilai tambah secara positif memengaruhi kepuasan penumpang. Berdasarkan dari uji regresi yang telah dilakukan, menghasilkan nilai signifikansi di bawah 0,001 lebih kecil dari 0,05 membuktikan hipotesis H_a penelitian ini yaitu "Terdapat pengaruh fasilitas yang memberikan nilai tambah terhadap kepuasan penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar." Dengan kata lain, semakin bagus fasilitas yang ditawarkan, semakin meningkat tingkat kepuasan penumpang. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa kontribusi fasilitas nilai tambah sebesar 50,3 persen dan merupakan kategori kuat.

Hasil deskriptif variabel menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel fasilitas nilai tambah adalah 4,15 dan dikategorikan "baik". Namun demikian, dua indikator dari variabel fasilitas bernilai tambah (X) berada di bawah rata-rata, yaitu aspek tata ruang dan aspek elemen pendukung. Pada aspek perencanaan

ruang, skor terendah adalah pada indikator tata letak, yang mana jika ditarik kesimpulan bahwa penumpang mengharapkan tata letak ketersediaan fasilitas ruang merokok dapat mudah dijumpai. Pada aspek unsur pendukung, skor terendah adalah pada aksesibilitas yang terdapat pada area fasilitas yang memberikan nilai tambah. Faktor yang perlu dioptimalkan adalah informasi arah menuju ke fasilitas air minum dan ruang merokok yang membuat penumpang dapat mengetahui lebih jelas. Kurangnya tanda dan petunjuk arah yang jelas di area fasilitas yang memberikan nilai tambah sering kali membuat penumpang kebingungan dan harus bertanya kepada staf dan dapat mengurangi kepuasan penumpang.

Dari hasil deskriptif variabel kepuasan penumpang, skor rata-rata adalah senilai 4,19 dan tergolong pada kategori baik. Meskipun secara keseluruhan fasilitas yang memberikan nilai tambah dinilai baik, beberapa aspek perlu ditingkatkan untuk memastikan kepuasan penumpang yang lebih tinggi. Terdapat tiga skor indikator yang tidak mencapai rata-rata. Pada dimensi pengaruh kesuksesan atau kegagalan jasa, skor terendah adalah pada indikator dampak pelayanan. Artinya, skor ini menunjukkan bahwa penumpang belum sepenuhnya puas dengan pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah yang disediakan di terminal keberangkatan. Indikator dampak pelayanan yang memiliki skor terendah dapat berasal dari kesan penumpang yang tidak memuaskan ketika menggunakan fasilitas yang memberikan nilai tambah, seperti isi galon air yang habis saat ingin menggunakan fasilitas air minum hal ini menunjukkan oleh kurangnya pelayanan pada fasilitas air minum.

Selain itu, skor rendah terdapat pada dimensi aspek persepsi tepatnya pada indikator fasilitas memadai terhadap kondisi fasilitas yang memberikan nilai tambah dengan Bandar Udara lain. Ini berarti masih ada kesempatan untuk memperbaiki layanan yang diberikan kepada penumpang. Penumpang dapat membandingkan pengalaman mereka dengan pengalaman bandar udara lain yang mungkin memiliki fasilitas lebih baik dan efisien, sehingga dapat meningkatkan

harapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Skor rendah yang terakhir adalah pada dimensi pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja tepatnya pada indikator pengaruh opini. Persepsi yang diberikan dari pelanggan lain dapat mempengaruhi persepsi yang dimiliki oleh penumpang. Oleh karena itu, penting bagi Bandar Udara untuk memastikan bahwa setiap penumpang dapat merasakan pengalaman yang memuaskan sehingga mereka dapat memberikan rekomendasi yang positif terhadap orang lain.

Penyediaan fasilitas ruang merokok yang memadai di terminal keberangkatan merupakan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kenyamanan seluruh penumpang. Ruang merokok yang didesain secara khusus, dilengkapi dengan sistem ventilasi yang baik dan lokasi strategis, diharapkan dapat membawa sejumlah dampak positif. Fasilitas ini akan mengurangi perilaku merokok ilegal karena perokok cenderung akan menggunakan area yang telah disediakan, sehingga meminimalkan insiden merokok di area terlarang di dalam terminal. Pemisahan area merokok akan meningkatkan kenyamanan baik bagi perokok yang membutuhkan tempat khusus, maupun non-perokok yang akan terhindar dari paparan asap rokok pasif. Dengan terisolasinya asap rokok dalam ruangan khusus, lingkungan terminal akan menjadi lebih sehat dan bebas asap rokok di area umum. Sehingga kesediaan Bandar Udara dalam mengakomodasi kebutuhan pengguna jasa sambil tetap menjaga kenyamanan umum mencerminkan standar pelayanan internasional dan dapat meningkatkan citra Bandar Udara.

Selain ruang merokok, fasilitas air minum gratis juga merupakan aspek penting dalam peningkatan pelayanan. Berdasarkan observasi, jumlah fasilitas air minum gratis saat ini masih terbatas dan lokasinya belum merata di seluruh area terminal keberangkatan. Keterbatasan ini seringkali menyebabkan timbulnya keluhan penumpang. Idealnya, fasilitas ini harus mudah dijangkau dan tersebar secara strategis di dekat area tunggu. Peningkatan kualitas layanan air minum gratis juga mencakup aspek visualisasi dan akses. Beberapa penumpang, terutama yang baru pertama kali berkunjung atau wisatawan asing, sering mengalami

kesulitan menemukan informasi mengenai lokasi fasilitas air minum gratis karena kurangnya petunjuk arah yang jelas atau *signage* yang memadai. Oleh karena itu, peningkatan visualisasi petunjuk arah dan penggunaan simbol universal sangat diperlukan.

Aspek kebersihan dan pemeliharaan juga krusial, perlu penambahan jumlah titik fasilitas, perbaikan *signage*, peningkatan frekuensi pembersihan, dan jadwal pemeliharaan yang ketat untuk memastikan kualitas air dan kebersihan fasilitas ruang merokok terjaga. Secara umum, penumpang menghargai keberadaan fasilitas air minum gratis sebagai upaya Bandar Udara dalam meningkatkan kenyamanan.

Untuk mengatasi permasalahan aksesibilitas dan petunjuk arah, terutama dalam menemukan fasilitas seperti ruang merokok dan air minum gratis, penerapan *digital wayfinding* sangat disarankan. *Digital wayfinding* adalah fasilitas yang membantu pengguna menemukan rute dan lokasi di suatu area melalui sistem digital. Pada lingkungan bandar udara, teknologi ini mampu menyajikan data yang akurat dan mendukung penumpang bergerak lebih efisien. Sebagai contoh, Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta berhasil mengimplementasikan *digital wayfinding* sebagai upaya meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman penumpang.



Gambar 4. 1 Contoh Penggunaan *Digital Wayfinding* di Bandar Udara Soekarno Hatta
Sumber: Internet, 2025

Teknologi ini ditempatkan di lokasi-lokasi strategis di dalam Bandar Udara, memungkinkan penumpang untuk mengakses informasi tanpa perlu berinteraksi secara langsung dengan staf. Dengan demikian, *digital wayfinding* dapat mengurangi kebingungan penumpang, memperlancar alur penumpang di bandar udara, serta memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan efisien, sekaligus membantu staf Bandar Udara dalam melayani penumpang dengan mengoptimalkan alur informasi.

Secara keseluruhan, penyediaan ruang merokok gratis yang layak dan peningkatan pelayanan air minum gratis, dan implementasi *digital wayfinding* memiliki implikasi signifikan terhadap mutu layanan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar. Ini merupakan bagian integral dari upaya bandar udara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan memenuhi kebutuhan penumpang dan memberikan akses mudah menuju fasilitas ruang merokok dan fasilitas air minum, sehingga akan meningkatkan pengalaman positif bagi penumpang secara keseluruhan.

Langkah-langkah ini juga akan menciptakan lingkungan yang lebih aman dan nyaman. Pengelolaan area merokok yang baik akan mengurangi risiko kebakaran dan paparan asap pasif, sementara peningkatan pelayanan pada fasilitas air minum gratis yang bersih meningkatkan kesehatan dan kenyamanan, serta petunjuk arah yang mudah mengurangi stres penumpang. Sehingga Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dapat berkembang menjadi lebih responsif terhadap beragam kebutuhan pengguna jasa serta akan dipandang lebih profesional, sehingga dapat meningkatkan citra dan daya saing Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

1. Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah pada terminal keberangkatan (X) berdampak positif terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (Y).
2. Hasil uji koefisien determinasi pada variabel fasilitas yang memberikan nilai tambah terhadap kepuasan penumpang sebesar 50,3 %. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa fasilitas yang memberikan nilai tambah dapat memberikan kepuasan penumpang, tetapi tidak seluruhnya. Terdapat 49,7 % faktor luar yang tidak dibahas di dalam penelitian yang mampu memengaruhi kepuasan penumpang.

5.2 Saran

1. Penyediaan ruang merokok yang didesain baik dengan ventilasi optimal dan lokasi strategis akan mengurangi insiden merokok ilegal, meningkatkan kenyamanan perokok maupun non-perokok, menciptakan lingkungan yang lebih sehat, dan pada akhirnya, mempengaruhi kepuasan penumpang dan menaikkan citra Bandar Udara sebagai penyedia layanan yang akomodatif dan berstandar internasional.
2. Peningkatan pada fasilitas air minum gratis dengan penambahan jumlah titik, pemerataan lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, perbaikan *signage* untuk kemudahan visualisasi dan akses, serta jadwal pemeliharaan yang ketat untuk menjaga kebersihan dan kualitas air.
3. Penerapan *digital wayfinding* akan secara signifikan mengatasi masalah aksesibilitas di dalam terminal. Dengan informasi yang tepat dan mudah diakses, penumpang dapat bergerak lebih efisien, mengurangi kebingungan, dan mendapatkan pengalaman yang lebih nyaman, sekaligus membantu staf Bandar Udara dalam melayani.

4. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan indikator fasilitas dan kepuasan penumpang secara mandiri dengan identifikasi dan pengumpulan data setiap elemen secara terperinci.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I Made Dwi Mertha. 2021. "Populasi Dan Sampel." *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif* 14 (1): 103–16.
- Chika, Kartika, Dewi Rintawati, and Christina Sari. 2021. "Analisis Pergerakan Kargo Udara Pada Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali Analysis of Air Cargo Movement At Cargo Terminal Ngurah Rai Bali International Airport." *Prosiding Seminar Intelektual Muda #6, Rekayasa Lingkungan Terbangun Berbasis Teknologi Berkelanjutan*, 589–98.
- Disastra, Inneke febryana. n.d. "Pengaruh Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Oleh Pt Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya" 6 (1): 11.
- Fakhrudin. 2021. "Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Di Bandar Udara Notohadji Negero Jember." *Urnal Manajemen Dan Keuangan* 10 (1): 97–107.
- Gunawan, Galuh. 2024. "PENGARUH FASILITAS CHECK-IN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PEAK HOURS DI TERMINAL KEBERANGKATAN DOMESTIK BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA."
- Hikmah. 2020. "Paradigm." *Computer Graphics Forum* 39 (1): 672–73.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong. 2016. *Principles of Marketing*. Upper Saddle River, New Jersey, USA: Pearson Education.
- Nasution, N.f. 2017. "INSTRUMEN PENELITIAN DAN URGENSINYA DALAM PENELITIAN KUANTITATIF." *Artikel Jurnal* 11 (1): 1–14.
- Philip, Kotler. 2005. *Manajemen Pemasaran*. 11th ed. jakarta: PT Indeks.
- Philip, Kotler, Keller, and Kevin Lane. 2012. *Marketing Management*. 14th ed. Pearson Education.
- Rizeki, Dini N. 2022. "Dokumentasi Adalah: Pengertian, Jenis-Jenis, Dan Contohnya." *Pendidikan*. <https://majoo.id/solusi/detail/dokumentasi-adalah>.
- Rohman, S, H. Sulistio, L. Djakfar, B. Udara, and S. Hal. 2015. "Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Domestik (T1) Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya" 7:107–18.
- Saputra, Nico, Desy Yofianti, and Revy Safitri. 2020. "Perencanaan Pengembangan Terminal," 8–9.
- Sefrus, T, S. Priyanto, and M. Zudhy Irawan. 2017. "Analisis Awal Permasalahan

- Transportasi Udara Dan Arah Pengembangan Bandara Di Indonesia.”
Transportasi 17 (3): 177–84.
- Setiano, R.A, Yulinda A.I, Rahayuningsih F, and Susanti V. 2023. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Umum Di Kota Palembang.” *Urnal Inovasi Pendidikan Dan Sains* 4 (2): 523–32.
- Setya Budi, A.d.a, Septiana L., and Panji Mahendra B.E. 2024. “Memahami Asumsi Klasik Dalam Analisis Statistik: Sebuah Kajian Mendalam Tentang Multikolinearitas, Heterokedastisitas, Dan Autokorelasi Dalam Penelitian.” *Jurnal Multidisiplin West Science* 3 (1): 1–11.
<https://doi.org/10.58812/jmws.v3i01.878%0A%0A>.
- Silalahi, Siska Amonalisa. 2018. “SERVICE BLUEPRINT TERMINAL KARGO BANDARA SOEKARNO HATTA (Studi Kasus: PT Angkasa Pura II).”
- Statistikapedia. 2022. “Uji Validitas Menggunakan Korelasi Product Moment Pearson”.” *Artikel Web*. <https://statistikapedia.com/artikel/uji-validitas-menggunakan-korelasi-product-moment-pears>.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R Dan D*. Edited by sutopo. Bandung.
- Suryana, Ahmad. 2017. “Metode Penelitian.” *Metode Penelitian Kualitatif* 3 (17): 43.
[http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf).
- Tanujaya, Chesley. 2017. “Perancangan Standart Operational Procedure Produksi Pada Perusahaan Coffeein.” *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* 2 (1): 90–95.
- Tjiptono, Fandi. 2012. *Service, Quality & Satisfaction*. yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

LAMPIRAN

Lampiran A. Angket Penelitian

ANGKET PENELITIAN

ANALISIS FASILITAS YANG MEMBERIKAN NILAI TAMBAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL KEBERANGKATAN TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN HASSANUDIN MAKASSAR

A. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan
2. Usia : 17-20 tahun
 21-25 tahun
 26-30 tahun
 31-35 tahun
 36-40 tahun
 >40 tahun

ANGKET PENELITIAN

ANALISIS FASILITAS YANG MEMBERIKAN NILAI TAMBAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL KEBERANGKATAN TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN HASSANUDIN MAKASSAR

B. Kuesioner

Berilah tanda (II) pada salah satu kolom alternative jawaban yang telah disediakan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan alternative jawaban:

STS (Sangat Tidak Setuju) = 1

TS (Tidak Setuju) = 2

KS (Kurang Setuju) = 3

S (Setuju) = 4

SS (Sangat Setuju) = 5

1. Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah

No	Indikator	STS	TS	KS	S	SS
1	Demi kenyamanan penumpang perokok dan penumpang non-perokok, tentu saja perlu disediakan tempat khusus merokok gratis yang layak di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar					
2	Ketersediaan fasilitas air minum gratis yang melimpah dan berkualitas sangat penting bagi kepuasan penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar					
3	Agar perjalanan penumpang lebih menyenangkan, ketersediaan ruang merokok gratis yang praktis dan mudah digunakan di Terminal Keberangkatan					

	Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar adalah sebuah kebutuhan.					
4	Fasilitas air minum gratis yang disediakan di bandara Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar seharusnya mudah dan praktis untuk digunakan oleh siapapun.					
5	Saya tidak keberatan jika ruang merokok gratis berada agak jauh dari ruang tunggu utama, yang terpenting adalah keberadaannya tidak mengganggu kenyamanan penumpang lain					
6	Saya berharap ruang merokok gratis mudah dijangkau dari ruang tunggu penumpang, sehingga tidak perlu menempuh jarak yang jauh atau merasa terburu-buru.					
7	Saya akan merasa lebih nyaman jika ruang merokok gratis adalah ruangan terbuka atau memiliki sistem ventilasi yang sangat baik					
8	Saya bersedia menerima ruang merokok gratis yang didesain tertutup, asalkan dilengkapi dengan penyejuk udara (AC) untuk kenyamanan					
9	Ruang merokok gratis yang ideal seharusnya dilengkapi dengan fasilitas exhaust (penghisap udara) yang berfungsi optimal demi kenyamanan bersama.					
10	Demi kenyamanan dan kebersihan, ruang merokok gratis yang tersedia sebaiknya dilengkapi dengan asbak yang layak dan dalam jumlah yang mencukupi.					
11	Agar kebersihan terjaga, ruang merokok gratis yang tersedia idealnya memiliki tempat sampah khusus untuk membuang puntung rokok yang mudah ditemukan dan dijangkau					

12	Fasilitas ruang merokok gratis gratis yang nyaman dan bersih yang tersedia di ruang tunggu bandara ini sangatlah esensial bagi penumpang perokok.					
13	Menurut saya, lokasi fasilitas air minum gratis di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar masih sulit ditemui oleh semua orang.					
14	Agar dahaga terpuaskan selama menunggu, jumlah fasilitas air minum gratis yang cukup dan mudah diakses di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sangat dibutuhkan seluruh penumpang.					
15	Lokasi fasilitas air minum gratis yang strategis dan mudah dijangkau oleh seluruh penumpang di berbagai area bandara adalah sebuah hal yang sangat dibutuhkan penumpang.					

2. Kepuasan Penumpang

No	Indikator	STS	TS	KS	S	SS
1	Untuk memberikan pengalaman yang baik, ruang merokok gratis yang disediakan seharusnya selalu dalam kondisi bersih dan terawat dengan baik.					
2	Untuk memberikan pengalaman yang baik, fasilitas air minum gratis yang disediakan seharusnya selalu memenuhi kebutuhan penumpang di terminal keberangkatan Terminal Keberangkatan Bandar Udara sultan hasanuddin makassar					
3	Saya akan merasa lebih aman dan tenang jika informasi mengenai lokasi fasilitas air minum dan ruang merokok gratis mudah diakses melalui papan petunjuk atau aplikasi bandara					
4	Sebagai penumpang, saya merasa sangat terbantu dan dihargai dengan keberadaan fasilitas ruang merokok gratis yang tersedia di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.					
5	Saya merasa sangat puas dan terlayani dengan baik jika ketersediaan fasilitas air minum gratis mencukupi kebutuhan penumpang di Terminal					

	Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar						
6	Saya merasa ketersediaan fasilitas air minum gratis saat ini belum mencukupi kebutuhan penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar						
7	Tentu saja, saya akan merasa terbantu jika dapat dengan mudah menemukan fasilitas air minum gratis yang segar dan bersih untuk digunakan di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar						
8	Sebagai penumpang, saya merasa sangat terbantu dan diperhatikan dengan keberadaan fasilitas air minum gratis yang tersedia di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar						
9	Sebagai penumpang saya merasa puas jika fasilitas air minum selalu tersedia (terisi) agar dapat memenuhi kebutuhan penumpang di terminal keberangkatan bandar udara internasional sultan hasanuddin makassar						
10	Ketersediaan ruang merokok gratis yang memadai dan dilengkapi ventilasi baik di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sangat penting agar asap rokok tidak mengganggu kenyamanan penumpang lain.						
11	Saya merasa sangat nyaman dan dihargai jika terdapat ruang merokok gratis gratis di terminal keberangkatan bandara udara sultan haanuddin makassar.						
12	Saya merasa lebih puas jika fasilitas ruang merokok yang akan disediakan oleh bandara udara sultan hasanuddin makassar dilengkapi dengan ventilasi dan tempat pembuangan sampah khusus rokok.						
13	Saya dengan senang hati akan merekomendasikan fasilitas ruang merokok gratis yang sangat baik di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar kepada keluarga dan rekan kerja saya.						
14	Saya dengan senang hati akan merekomendasikan fasilitas air minum gratis yang dapat digunakan di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar kepada keluarga dan rekan kerja saya.						
15	Secara keseluruhan, penting bagi Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar untuk terus meningkatkan kualitas dan ketersediaan						
	fasilitas gratis demi kepuasan dan kenyamanan penumpang.						

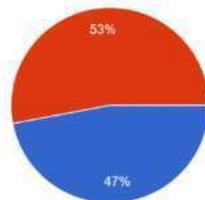
Lampiran B. Data Responden dan Tabulasi Data Penelitian

B.1 Proses Pengumpulan Data



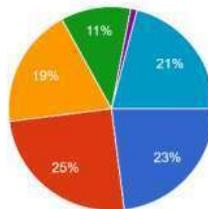
B.2 Data Responden

Jenis Kelamin
100 jawaban



● Laki-laki
● Perempuan

Usia
100 jawaban



● 17-20 tahun
● 21-30 tahun
● 31-35 tahun
● 36-40 tahun
● >40 tahun
● 21-25 tahun

B.3 Tabulasi Data

NO	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	X	Mean
1	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	65	4.33
2	4	3	4	5	3	4	3	5	4	3	4	3	4	4	5	58	3.87
3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	69	4.6
4	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	44	2.93
5	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	41	2.73
6	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	66	4.4
7	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62	4.13
8	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	69	4.6
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
10	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	43	2.87
11	3	3	3	4	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	44	2.93
12	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	69	4.6
13	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	55	3.67
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	72	4.8
15	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	67	4.47
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5
17	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	54	3.6
18	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	70	4.67
19	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62	4.13
20	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	67	4.47
21	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	69	4.6
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
23	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	62	4.13
24	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	46	3.07
25	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	65	4.33
26	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	53	3.53
27	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	69	4.6
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5
29	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	63	4.2
30	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	63	4.2
31	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	67	4.47
32	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	62	4.13
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
34	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	55	3.67
35	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	66	4.4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	73	4.87
37	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	65	4.33
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3
40	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	48	3.2
41	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	64	4.27
42	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	67	4.47
43	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	42	2.8
44	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	65	4.33
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	73	4.87
46	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	71	4.73

47	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	68	4.53	
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	73	4.87
49	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	47	3.13	
50	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	2.87	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	73	4.87
52	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	72	4.8	
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	72	4.8	
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	
55	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	63	4.2	
56	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	57	3.8
57	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	67	4.47	
58	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	65	4.33	
59	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	63	4.2	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	64	4.27	
61	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	51	3.4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	50	3.33	
63	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	65	4.33	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74	4.93	
66	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	67	4.47	
67	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	70	4.67	
68	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	62	4.13	
69	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	70	4.67	
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	72	4.8	
71	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	70	4.67	
72	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	43	2.87	
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74	4.93	
74	3	2	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	44	2.93	
75	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	63	4.2	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61	4.07	
77	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	67	4.47	
78	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	43	2.87	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61	4.07	
80	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	69	4.6	
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	
82	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	63	4.2	
83	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	67	4.47	
84	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	66	4.4	
85	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	55	3.67	
86	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	44	2.93	
87	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	63	4.2	
88	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	72	4.8	
89	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	62	4.13	
90	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	68	4.53	
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	72	4.8	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	73	4.87	

94	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	69	4.6
95	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	69	4.6
96	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	59	3.93
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61	4.07
98	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	67	4.47
99	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	67	4.47
100	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	67	4.47
	4.4	4.3	4	4.1	3.9	4	4.3	4.1	4.2	4	4.2	4	4.4	4	4	4.2	
	4.27				4.0875				4.166				4.005				

NO	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	X	Mean
1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	68	4.53
2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	56	3.73
3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	66	4.4
4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	43	2.87
5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	43	2.87
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
7	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	68	4.53
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61	4.07
9	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	63	4.2
10	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	44	2.93
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
13	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	59	3.93
14	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	67	4.47
15	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	65	4.33
16	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	74	4.93
17	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	56	3.73
18	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	69	4.6
19	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	62	4.13
20	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	69	4.6
21	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	66	4.4
22	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	64	4.27
23	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	66	4.4
24	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	47	3.13
25	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	74	4.93
26	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	59	3.93
27	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	64	4.27
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
29	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	73	4.87
30	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	70	4.67
31	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	68	4.53
32	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	72	4.8
33	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	66	4.4
34	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	58	3.87
35	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	72	4.8
36	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	71	4.73
37	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	3	3	4	62	4.13
38	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	67	4.47
39	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	5	3	51	3.4
40	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3	51	3.4
41	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	68	4.53
42	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	66	4.4
43	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	43	2.87
44	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	70	4.67
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
46	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	62	4.13

47	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	67	4.47	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	61	4.07
49	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	56	3.73	
50	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	43	2.87	
51	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	71	4.73	
52	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	66	4.4	
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	61	4.07
55	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	68	4.53	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	61	4.07
57	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	69	4.6
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
60	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	58	3.87	
61	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	58	3.87	
62	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	55	3.67	
63	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	68	4.53	
64	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	43	2.87	
65	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	63	4.2	
66	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	73	4.87	
67	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	74	4.93	
68	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	73	4.87	
69	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	64	4.27	
70	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	73	4.87	
71	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	73	4.87	
72	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	42	2.8	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	61	4.07
74	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	50	3.33	
75	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	72	4.8	
76	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	68	4.53	
77	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	64	4.27	
78	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	74	4.93	
79	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	67	4.47	
80	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	70	4.67	
81	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	69	4.6	
82	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	71	4.73	
83	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	68	4.53	
84	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	63	4.2	
85	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	73	4.87	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	
87	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	71	4.73	
88	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	68	4.53	
89	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	62	4.13	
90	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	70	4.67	
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	
92	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	50	3.33	
93	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	63	4.2	

94	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	63	4.2
95	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	64	4.27
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	61	4.07
97	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	65	4.33
98	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	65	4.33
99	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	62	4.13
100	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	66	4.4
	4.35	4.08	4.27	4.19	4.2	4.39	4.22	3.9	4.31	4.17	4.16	4.14	4.2	4.06	4.24	4.192	
	4.233333333			4.26			4.143333333			4.156666667			4.166666667				

B.4 Uji Validitas X

		Correlations															
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X
X1	Pearson Correlation	1	.879**	.000	.457*	1.000**	.209	.314	.460*	.879**	.291	.314	.000	.291	.314	.879**	.768**
	Sig. (2-tailed)		<.001	1.000	.011	<.001	.267	.091	.011	<.001	.119	.091	1.000	.119	.091	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.879**	1	.199	.510**	.879**	.427*	.260	.557**	1.000**	.337	.260	.199	.337	.260	1.000**	.854**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.292	.004	<.001	.019	.165	.001	<.001	.069	.165	.292	.069	.165	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.000	.199	1	.343	.000	.305	.182	.292	.199	.202	.182	1.000**	.202	.182	.199	.436*
	Sig. (2-tailed)	1.000	.292		.064	1.000	.101	.336	.117	.292	.284	.336	<.001	.284	.336	.292	.016
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.457*	.510**	.343	1	.457*	.367*	.499**	.410*	.510**	.449*	.499**	.343	.449*	.499**	.510**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.011	.004	.064		.011	.046	.006	.025	.004	.013	.006	.064	.013	.006	.004	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	1.000**	.879**	.000	.457*	1	.209	.314	.460*	.879**	.291	.314	.000	.291	.314	.879**	.768**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	1.000	.011		.267	.091	.011	<.001	.119	.091	1.000	.119	.091	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X6	Pearson Correlation	.209	.427*	.305	.367*	.209	1	.197	.178	.427*	.194	.197	.305	.194	.197	.427*	.484**
	Sig. (2-tailed)	.267	.019	.101	.046	.267		.297	.346	.019	.303	.297	.101	.303	.297	.019	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson Correlation	.314	.260	.182	.489**	.314	.197	1	.284	.260	.292	1.000**	.182	.292	1.000**	.260	.591**
	Sig. (2-tailed)	.091	.165	.336	.006	.091	.297		.280	.165	.117	<.001	.336	.117	<.001	.165	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8	Pearson Correlation	.460*	.557**	.292	.410*	.460*	.178	.204	1	.557**	.226	.204	.292	.226	.204	.557**	.663**
	Sig. (2-tailed)	.011	.001	.117	.025	.011	.346	.280		.001	.229	.280	.117	.229	.280	.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X9	Pearson Correlation	.879**	1.000**	.199	.510**	.879**	.427*	.260	.557**	1	.337	.260	.199	.337	.260	1.000**	.854**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.292	.004	<.001	.019	.165	.001		.069	.165	.292	.069	.165	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10	Pearson Correlation	.291	.337	.202	.449*	.291	.194	.292	.226	.337	1	.292	.202	1.000**	.292	.337	.563**
	Sig. (2-tailed)	.119	.069	.284	.013	.119	.303	.117	.229	.069		.117	.284	<.001	.117	.069	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11	Pearson Correlation	.314	.260	.182	.489**	.314	.197	1.000**	.204	.260	.292	1	.182	.292	1.000**	.260	.591**
	Sig. (2-tailed)	.091	.165	.336	.006	.091	.297	<.001	.280	.165	.117		.336	.117	<.001	.165	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	.000	.199	1.000**	.343	.000	.305	.182	.292	.199	.202	.182	1	.202	.182	.199	.436*
	Sig. (2-tailed)	1.000	.292	<.001	.064	1.000	.101	.336	.117	.292	.284	.336		.284	.336	.292	.016
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X13	Pearson Correlation	.291	.337	.202	.449*	.291	.194	.292	.226	.337	1.000**	.292	.202	1	.292	.337	.563**
	Sig. (2-tailed)	.119	.069	.284	.013	.119	.303	.117	.229	.069	<.001	.117	.284		.117	.069	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X14	Pearson Correlation	.314	.260	.182	.489**	.314	.197	1.000**	.204	.260	.292	1.000**	.182	.292	1	.260	.591**
	Sig. (2-tailed)	.091	.165	.336	.006	.091	.297	<.001	.280	.165	.117	<.001	.336	.117		.165	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X15	Pearson Correlation	.879**	1.000**	.199	.510**	.879**	.427*	.260	.557**	1.000**	.337	.260	.199	.337	.260	1	.854**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.292	.004	<.001	.019	.165	.001	<.001	.069	.165	.292	.069	.165		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X	Pearson Correlation	.768**	.854**	.436*	.734**	.768**	.484**	.591**	.663**	.854**	.563**	.591**	.436*	.563**	.591**	.854**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.016	<.001	<.001	.007	<.001	<.001	<.001	.001	<.001	.016	.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

B.5 Uji Validitas Y

		Correlations															
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.159	.073	-.038	.887**	.679**	.296	.679**	.290	.159	1,000**	1,000**	.178	-.038	.073	.521**
	Sig. (2-tailed)		.402	.701	.842	<.001	<.001	.113	<.001	.120	.402	<.001	<.001	.347	.842	.701	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.159	1	.360	.429*	.197	.548**	.141	.548**	.675**	1,000**	.159	.159	.165	.429*	.360	.667**
	Sig. (2-tailed)	.402		.051	.018	.296	.002	.458	.002	<.001	<.001	.402	.402	.385	.018	.051	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.073	.360	1	.645**	.019	.360	.427*	.360	.375*	.360	.073	.073	.260	.645**	1,000**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.701	.051		<.001	.919	.051	.019	.051	.041	.051	.701	.701	.165	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	-.038	.429*	.645**	1	-.007	.220	.292	.220	.544**	.429*	-.038	-.038	.270	1,000**	.645**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.842	.018	<.001		.972	.244	.117	.244	.002	.018	.842	.842	.149	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.887**	.197	.019	-.007	1	.618**	.335	.618**	.232	.197	.887**	.887**	.158	-.007	.019	.501**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.296	.919	.972		<.001	.071	<.001	.218	.296	<.001	<.001	.405	.972	.919	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	.679**	.548**	.360	.220	.618**	1	.352	1,000**	.263	.548**	.679**	.679**	.277	.220	.360	.731**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.002	.051	.244	<.001		.057	<.001	.161	.002	<.001	<.001	.139	.244	.051	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.7	Pearson Correlation	.296	.141	.427*	.292	.335	.352	1	.352	.079	.141	.296	.296	.591**	.292	.427*	.548**
	Sig. (2-tailed)	.113	.458	.019	.117	.071	.057		.057	.680	.458	.113	.113	<.001	.117	.019	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.8	Pearson Correlation	.679**	.548**	.360	.220	.618**	1,000**	.352	1	.263	.548**	.679**	.679**	.277	.220	.360	.731**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.002	.051	.244	<.001	<.001	.057		.161	.002	<.001	<.001	.139	.244	.051	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.9	Pearson Correlation	.290	.675**	.375*	.544**	.232	.263	.079	.263	1	.675**	.290	.290	.088	.544**	.375*	.633**
	Sig. (2-tailed)	.120	<.001	.041	.002	.218	.161	.680	.161		<.001	.120	.120	.652	.002	.041	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.10	Pearson Correlation	.159	1,000**	.360	.429*	.197	.548**	.141	.548**	.675**	1	.159	.159	.165	.429*	.360	.667**
	Sig. (2-tailed)	.402	<.001	.051	.018	.296	.002	.458	.002	<.001		.402	.402	.385	.018	.051	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.11	Pearson Correlation	1,000**	.159	.073	-.038	.887**	.679**	.296	.679**	.290	.159	1	1,000**	.178	-.038	.073	.521**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.402	.701	.842	<.001	<.001	.113	<.001	.120	.402		<.001	.347	.842	.701	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.12	Pearson Correlation	1,000**	.159	.073	-.038	.887**	.679**	.296	.679**	.290	.159	1,000**	1	.178	-.038	.073	.521**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.402	.701	.842	<.001	<.001	.113	<.001	.120	.402	<.001		.347	.842	.701	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.13	Pearson Correlation	.178	.165	.260	.270	.158	.277	.591**	.277	-.086	.165	.178	.178	1	.270	.260	.434**
	Sig. (2-tailed)	.347	.385	.165	.149	.405	.139	<.001	.139	.652	.385	.347	.347		.149	.165	.017
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.14	Pearson Correlation	-.038	.429*	.645**	1,000**	-.007	.220	.292	.220	.544**	.429*	-.038	-.038	.270	1	.645**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.842	.018	<.001	<.001	.972	.244	.117	.244	.002	.018	.842	.842	.149		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.15	Pearson Correlation	.073	.360	1,000**	.645**	.019	.360	.427*	.360	.375*	.360	.073	.073	.260	.645**	1	.709**
	Sig. (2-tailed)	.701	.051	<.001	<.001	.919	.051	.019	.051	.041	.051	.701	.701	.165	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.521**	.667**	.709**	.738**	.501**	.731**	.548**	.731**	.633**	.667**	.521**	.521**	.434**	.738**	.709**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	<.001	<.001	<.001	.005	<.001	.002	<.001	<.001	<.001	.003	.003	.017	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

B.6 Uji Reliabilitas X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	15

B.7 Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	15

B.8 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	6,18552063	
Most Extreme Differences	Absolute	,044	
	Positive	,044	
	Negative	-,030	
Test Statistic		,044	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	,917	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,910
		Upper Bound	,924

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.

B.9 Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan * fasilitas	Between Groups	(Combined)	5232,195	31	168,780	4,793	<,001
		Linearity	3838,754	1	3838,754	109,021	<,001
		Deviation from Linearity	1393,441	30	46,448	1,319	,173
Within Groups			2394,365	68	35,211		
Total			7626,560	99			

B.10 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,231	2,575		2,809	,006
	fasilitas	-,039	,041	-,097	-,964	,337

a. Dependent Variable: ABS_RES

B.11 Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22,449	4,104		5,470	<,001
	fasilitas	,649	,065	,709	9,966	<,001

a. Dependent Variable: kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,709 ^a	,503	,498	6,217

a. Predictors: (Constant), fasilitas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3838,754	1	3838,754	99,318	<,001 ^b
	Residual	3787,806	98	38,651		
	Total	7626,560	99			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), fasilitas

Lampiran C. Validasi Instrumen Penelitian

C.1 Validasi Instrumen X

LEMBAR VALIDASI INSTRUMEN VARIABEL X

“ANALISIS FASILITAS YANG MEMBERIKAN NILAI TAMBAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL KEBERANGKATAN TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN HASSANUDIN MAKASSAR”

A. PENGHANTAR

Lembar validasi ini digunakan dalam rangka memperoleh penilaian Bapak akan kuesioner yang dikembangkan dan diajukan. Terima kasih saya sampaikan atas kesediaan Bapak sebagai validator untuk mengisi lembar validasi berikut ini.

Variabel X Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Soal	Validasi		
				R	CR	T R
Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah (x)	Pertimbangan	Ketersediaan	Demi kenyamanan penumpang perokok dan penumpang non-perokok, tentu saja perlu disediakan tempat khusus merokok yang layak di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar	✓		
			Ketersediaan fasilitas air minum gratis yang melimpah dan berkualitas sangat penting bagi kepuasan penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar	✓		
		Kepraktisan pengguna	Agar perjalanan penumpang lebih menyenangkan, ketersediaan ruang merokok gratis yang praktis dan mudah digunakan di Terminal	✓		

			Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar adalah sebuah kebutuhan.			
			Fasilitas air minum gratis yang disediakan di bandara Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar seharusnya mudah dan praktis untuk digunakan oleh siapapun.	✓		
Perencanaan ruang	Tata letak		Saya tidak keberatan jika ruang merokok gratis berada agak jauh dari ruang tunggu utama, yang terpenting adalah keberadaannya tidak mengganggu kenyamanan penumpang lain	✓		
			Saya berharap ruang merokok gratis mudah dijangkau dari ruang tunggu penumpang, sehingga tidak perlu menempuh jarak yang jauh atau merasa terburu-buru.	✓		
	Kenyamanan Ruang		Saya akan merasa lebih nyaman jika ruang merokok gratis adalah ruangan terbuka atau memiliki sistem ventilasi yang sangat baik	✓		
			Saya bersedia menerima ruang merokok gratis yang didesain tertutup, asalkan dilengkapi dengan penyejuk udara (AC) untuk kenyamanan	✓		

	Perlengkapan	Kelengkapan	Ruang merokok gratis yang ideal seharusnya dilengkapi dengan fasilitas exhaust (penghisap udara) yang berfungsi optimal demi kenyamanan bersama.	✓		
			Demi kenyamanan dan kebersihan, ruang merokok gratis yang tersedia sebaiknya dilengkapi dengan asbak yang layak dan dalam jumlah yang mencukupi.	✓		
			Agar kebersihan terjaga, ruang merokok gratis yang tersedia idealnya memiliki tempat sampah khusus untuk membuang puntung rokok yang mudah ditemukan dan dijangkau	✓		
		Kondisi fasilitas	Fasilitas ruang merokok gratis gratis yang nyaman dan bersih yang tersedia di ruang tunggu bandara ini sangatlah esensial bagi penumpang perokok.	✓		
			Menurut saya, lokasi fasilitas air minum gratis di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar masih sulit ditemui oleh semua orang.	✓		
Unsur Pendukung	Akseibilitas	Agar dahaga terpuaskan selama menunggu, jumlah fasilitas air minum gratis yang cukup dan mudah diakses di Terminal	✓			

			Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sangat dibutuhkan seluruh penumpang.			
			Lokasi fasilitas air minum gratis yang strategis dan mudah dijangkau oleh seluruh penumpang di berbagai area bandara adalah sebuah hal yang sangat dibutuhkan penumpang.	✓		

Keterangan

R : Relevan

CR : Cukup Relevan

TR : Tidak Relevan

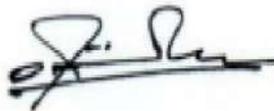
B. KESIMPULAN

Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, lembar validasi instrument yang akan diajukan kepada responden dinyatakan:

1. Layak digunakan tanpa revisi [✓]
2. Layak digunakan dengan revisi []
3. Tidak layak digunakan []

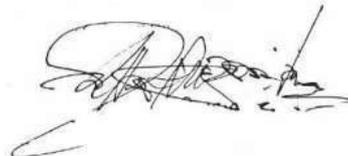
Mohon diberi tanda [✓] pada nomor yang sesuai dengan kesimpulan Bapak.

Validator



Dr. AGOES SOEBAGIO, S.H., DESS
NIP. 19650714 199303 1 003

Validator



ALBERTH WAROMAN RONSUMBRE
NIP. 1278157

C.2 Validasi Instrumen Y

LEMBAR VALIDASI INSTRUMEN VARIABEL Y
“ANALISIS FASILITAS YANG MEMBERIKAN NILAI TAMBAH TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL KEBERANGKATAN
TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN
HASSANUDIN MAKASSAR”

A. PENGHANTAR

Lembar validasi ini digunakan dalam rangka memperoleh penilaian Bapak akan kuesioner yang dikembangkan dan diajukan. Terima kasih saya sampaikan atas kesediaan Bapak sebagai validator untuk mengisi lembar validasi berikut ini.

Variabel Y Kepuasan Penumpang

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Soal	Validasi		
				R	CR	TR
Kepuasan Penumpang (Y)	Aspek barang dan jasa	Kualitas Pelayanan	Untuk memberikan pengalaman yang baik, ruang merokok gratis yang disediakan seharusnya selalu dalam kondisi bersih dan terawat dengan baik.	✓		
			Untuk memberikan pengalaman yang baik, fasilitas air minum gratis yang disediakan seharusnya selalu memenuhi kebutuhan penumpang di terminal keberangkatan Terminal Keberangkatan Bandar Udara sultan hasanuddin makassar.	✓		
			Saya akan merasa lebih aman dan tenang jika informasi mengenai lokasi fasilitas air minum dan ruang merokok gratis mudah diakses melalui papan	✓		

			petunjuk atau aplikasi bandara.			
Aspek emosional pelanggan	Kepuasan Emosional		Sebagai penumpang, saya merasa sangat terbantu dan dihargai dengan keberadaan fasilitas ruang merokok gratis yang tersedia di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.	✓		
			Saya merasa sangat puas dan terlayani dengan baik jika ketersediaan fasilitas air minum gratis mencukupi kebutuhan penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar	✓		
			Saya merasa ketersediaan fasilitas air minum gratis saat ini belum mencukupi kebutuhan penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar	✓		
Aspek pengaruh Kesuksesan atau kegagalan jasa	Dampak Pelayanan		Tentu saja, saya akan merasa terbantu jika dapat dengan mudah menemukan fasilitas air minum gratis yang segar dan bersih untuk digunakan di Terminal Keberangkatan	✓		

			Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar			
			Sebagai penumpang, saya merasa sangat terbantu dan diperhatikan dengan keberadaan fasilitas air minum gratis yang tersedia di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar	✓		
			Sebagai penumpang saya merasa puas jika fasilitas air minum selalu tersedia (terisi) agar dapat memenuhi kebutuhan penumpang di terminal keberangkatan bandar udara internasional sultan hasanuddin makassar	✓		
Aspek persepsi	Fasilitas Memadai		Ketersediaan ruang merokok gratis yang memadai dan dilengkapi ventilasi baik di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sangat penting agar asap rokok tidak mengganggu kenyamanan penumpang lain.	✓		
			Saya merasa sangat nyaman dan dihargai jika tersedia ruang merokok gratis beserta fasilitas lengkap di terminal keberangkatan	✓		

			bandara udara sultan hasanuddin makassar.			
			Saya merasa lebih puas jika fasilitas ruang merokok yang akan disediakan oleh bandara udara sultan hasanuddin makassar dilengkapi dengan ventilasi dan tempat pembuangan sampah khusus rokok.	✓		
	Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja	Pengaruh opini	Saya dengan senang hati akan merekomendasikan fasilitas ruang merokok gratis yang jika tersedia sangat baik di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar kepada keluarga dan rekan kerja saya.	✓		
			Saya dengan senang hati akan merekomendasikan fasilitas air minum gratis yang dapat digunakan selalu memenuhi kebutuhan penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar kepada keluarga dan rekan kerja saya.	✓		
			Secara keseluruhan, penting bagi Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar untuk terus meningkatkan kualitas dan ketersediaan fasilitas	✓		

			gratis demi kepuasan dan kenyamanan penumpang.			
--	--	--	--	--	--	--

Keterangan

R : Relevan

CR : Cukup Relevan

TR : Tidak Relevan

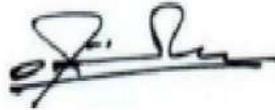
B. KESIMPULAN

Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, lembar validasi instrument yang akan diajukan kepada responden dinyatakan:

1. Layak digunakan tanpa revisi []
2. Layak digunakan dengan revisi []
3. Tidak layak digunakan []

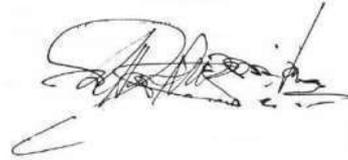
Mohon diberi tanda [✓] pada nomor yang sesuai dengan kesimpulan Bapak.

Validator



Dr. AGOES SOEBAGIO, S.H., DESS
NIP. 19650714 199303 1 003

Validator



ALBERTH WAROMAN RONSUMBRE
NIP. 1278157

Lampiran D. Hasil Pengecekan Plagiarisme



Similarity Report ID: oid:24600:108423902

PAPER NAME: ANALISIS FASILITAS YANG MEMBERIKAN NILAI TAMBAH PADA TERMINAL KERANGKATAN TERHADAP TINGKAT KEMASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN IN MAKASSAR

AUTHOR: YUDITH DELTA CERRIA ARIESTI

WORD COUNT: 10250 Words

PAGE COUNT: 63 Pages

SUBMISSION DATE: Aug 15, 2025 12:05 PM GMT+7

CHARACTER COUNT: 68099 Characters

FILE SIZE: 546.3KB

REPORT DATE: Aug 15, 2025 12:08 PM GMT+7

24% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 19% Internet database
- 11% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 17% Submitted Works database

Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 8 words)

Summary



Similarity Report ID: oid:24600:108423902

24% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 19% Internet database
- 11% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 17% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	digilib.sttkd.ac.id	Internet	2%
2	repository.poltekbangplg.ac.id	Internet	1%
3	repository.uir.ac.id	Internet	<1%
4	Binus University International on 2018-06-25	Submitted works	<1%
5	docplayer.info	Internet	<1%
6	journal.upy.ac.id	Internet	<1%
7	eprints.stta.ac.id	Internet	<1%
8	ejurnal.provisi.ac.id	Internet	<1%

Sources overview

RIWAYAT HIDUP



YUDITH DELTA CERRIA ARIESTI, Lahir di Bengkulu pada tanggal 27 Maret 2003. Penulis lahir dari pasangan Bapak Yuniman dan Ibu Rihusnani. Memulai pendidikan formal Sekolah Dasar di SD Negeri 89 Bengkulu, lulus pada tahun 2015. Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 11 Bengkulu, lulus pada tahun 2018. Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Bengkulu dan lulus pada tahun 2021. Pada bulan September 2022 diterima di Politeknik Penerbangan Indonesia (PPI) Curug sebagai Taruni pada Program Studi Operasi Bandar Udara (OBU) Angkatan ke-18 Charlie. Selama mengikuti pendidikan di PPI Curug telah mendapatkan lisensi *Basic Avsec*, *Junior Avsec*, serta sertifikat kompetensi *Apron Movement Control (AMC)*, *Marshalling* dan *Dangerous Goods (DG)*. Penulis telah mengikuti *On the Job Training (OJT)* di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar kurang lebih selama lima bulan pada empat unit, yaitu *Aviation Security*, *Airport Landside and Terminal (AOLT)*, *Apron Movement Control (AMC)*, serta unit Pelayanan terhadap Kargo dan Pos.