

- c) Lokasi parkir kendaraan berada di depan terminal bandara.
  - d) Memasuki lokasi parkir bandara dikenakan parkir sesuai tarif yang telah ditentukan.
- 4) Fasilitas Ruang Tunggu
- a) Calon penumpang atau penumpang pejabat negara, pemerintah daerah atau pihak-pihak tertentu disediakan ruang VIP.
  - b) Tuangan VIP berlokasi pada bagian sebelah kiri bangunan gedung terminal Bandar Udara
  - c) Penggunaan ruang VIP harus mendapatkan ijin atau diketahui oleh kepala cabang Bandar Udara
- 5) Fasilitas Kereta Dorong/Trolley
- a) Kereta dorong disediakan secara Cuma-Cuma untuk mengangkut barang dan bagasi penumpang
  - b) Kereta dorong ditempatkan pada tempat yang mudah dijangkau oleh pengguna jasa
- 6) Fasilitas Kursi Roda
- Kursi roda disediakan secara Cuma-Cuma bagi calon penumpang atau penumpang udara yang membutuhkan, untuk mendapatkan kursi roda, penumpang harus melaporkan petugas pelayanan bandara, setelah digunakan kursi roda diserahkan kembali kepihak bandara.

7) Fasilitas Tempat Ibadah

- a) Calon penumpang atau pengguna jasa bandara yang akan melaksanakan ibadah sholat disediakan tempat ibadah/Musholah.
- b) Lokasi tempat ibadah/musolah berada didepan gedung terminal yang berdekatan dengan parkir kendaraan pengunjung dan disediakan tempat ibadah di dalam ruang tunggu.

8) Fasilitas Informasi

Fasilitas informasi harus disediakan ditempat tempat yang mana tempat tersebut menunjukkan arah, toilet, musholah, jadwal penerbangan, dan lain-lain

9) Fasilitas Pembelian Tiket

- a) Pembelian tiket pesawat udara dapat dilakukan pada lokasi agen penjualan/ground sales agent.
- b) Loket penjualan tiket tersedia pada lobbi gedung terminal bandara.

10) Fasilitas Toilet/WC Umum

- a) Toilet/wc umum disediakan untuk para calon penumpang dan pengguna jasa bandara.
- b) Lokasi toilet/wc umum berada pada ruang tunggu, keberangkatan dan kedatangan

#### 11) Fasilitas WI-FI

- a) Fasilitas WI-FI digunakan untuk para penumpang dan pengguna jasa bandara.
- b) Lokasi yang berada pada ruang tunggu, keberangkatan dan kedatangan.

#### 12) Fasilitas Transportasi

- a) Transportasi umum untuk penumpang dan pengguna jasa bandara disediakan oleh badan/agen penyedia jasa transportasi
- b) Loker transportasi umum berada tempat kedatangan

### 7. Kepuasan

Menurut Kotler (2010) Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk ( hasil ) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang Kesesuaian Harapan Minat Berkunjung Kembali Kesiediaan Merekomendasikan. Sedangkan menurut oliver (1997) dalam Tjiptono (2014) Kepuasan konsumen adalah evaluasi purnabeli antara persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

Terdapat lima dimensi model ServQual (Service Quality) Parasuraman, dan Leonard Berry dalam Tjoanoto dan Kunto (2013) yaitu sebagai berikut:

1. Keandalan (Reliability) kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan (produk atau jasa yang ditawarkan), penyelesaian masalah dan harga yang diberikan.
2. Keresponsifan/Ketanggapan (Responsiveness) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.
3. Keyakinan (Assurance) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin.
4. Empati/Perhatian (Empathy) yaitu kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu special, dan kebutuhan mereka dapat dipahami.

5. Berwujud/Bukti Fisik (Tangibles) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memberikan impresi yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi. Hal ini meliputi lingkungan fisik seperti interior outlet, penampilan personil yang rapi dan menarik saat memberikan jasa.

#### **8. Manfaat Kepuasan Konsumen**

Menurut Tjiptono (2014) realisasi kepuasan pelanggan melalui perencanaan, pengimplementasian, dan pengendalian program khusus berpotensi memberikan beberapa manfaat pokok diantaranya :

a. Reaksi Terhadap Produsen Berbiaya Rendah

Fokus pada kepuasan pelanggan merupakan upaya mempertahankan pelanggan dalam rangka menghadapi para produsen berbiaya rendah.

b. Manfaat Ekonomik Retensi Pelanggan

Berbagai studi menunjukkan bahwa mempertahankan dan memuaskan pelanggan saat ini jauh lebih murah dibandingkan upaya terus - menerus menarik atau memprospek pelanggan baru.



c. Nilai Kumulatif dari Relasi Berkelanjutan

Kepuasan konsumen dapat menciptakan upaya mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap produk dan jasa perusahaan selama periode waktu yang lama bisa menghasilkan anuitas yang jauh lebih besar dari pada pembelian individual.

d. Daya Peruasif Word Of Mouth

Dalam banyak industri pendapat atau opini positif dari teman dan keluarga jauh lebih persuasif dan kredibel ketimbang iklan.

e. Reduksi Sensitivitas Harga

Pelanggan yang puas dan loyal terhadap sebuah perusahaan cenderung lebih jarang menawar harga untuk setiap pembelian individualnya. Ini karena faktor kepercayaan ( trust ) telah terbentuk.

Umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan dan keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk, sedangkan kinerja dirasakan adalah persepsi konsumen terhadap apa yang dia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif pada harga dan memberikan komentar baik tentang perusahaan. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat yaitu:

- a. Hubungan antara perusahaan dan para konsumen/pelanggan menjadi harmonis.
- b. Memberikan dasar bagi pembelian ulang.

- c. Dapat mendorong terciptanya loyalitas konsumen.
- d. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
- e. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata konsumen.
- f. Laba yang diperoleh meningkat.

Kepuasan konsumen adalah konsep penting dalam konsep pemasaran dan penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jiwa konsumen merasa puas dengan suatu produk atau merek, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Jika mereka tidak dipuaskan mereka cenderung beralih merek serta mengajukannya kepada konsumen lainnya.

## **9. Penumpang**

Menurut Tjiptono (2006), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Pengertian penumpang sangatlah luas maka dapat penulis simpulkan yang dimaksud dengan penumpang mengandung arti sebagai seseorang (individu) dan satu perusahaan (kelompok) yang menggunakan pesawat untuk suatu perjalanan tertentu dengan mengeluarkan sejumlah uang sebagai imbalan bagi pengangkut (perusahaan) dengan kata lain dapat didefinisikan orang yang telah membeli tiket, berarti orang yang melakukan perjalanan dengan

menggunakan alat transportasi yang disediakan oleh pihak pengangkutan atau perusahaan niaga dan terikat kontrak juga persetujuan dengan pengangkut yang tertera didalam tiket dengan pengangkutan selama perjalanan. Dalam industri penerbangan penumpang dimasukan dalam 3 kategori, yaitu :

a. Penumpang Biasa

Penumpang biasa merupakan yang mendapatkan pelayanan dari pihak Airlines sesuai dengan harga tiket yang dibayarkan dan tidak mendapatkan pembedaan pelayanan dengan penumpang lainnya dalam kelas yang lain.

b. Penumpang Khusus

Penumpang khusus dikategorikan sebagai special passanger karena kondisi fisik-mentalnya, status sosial-ekonomi dan kedudukannya atau jabatannya. Melalui Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Bagian Ke-Enam Pasal 134 telah diatur ketentuan “pengangkutan untung penyandang cacat, lanjut usia, anak-anak dibawah usia 12 (dua belas) tahun dan/atau orang sakitberhak memperoleh pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas khusus dari badan usaha angkutan udara niaga. Contoh dari penumpang khusus atau spesial Passanger adalah VIP/Very Important Person (VIP) Seperti : (Presiden,Raja,Ratu,Menteri,Duta Besar dan lainnya). CIP (Commercial Very Important) seperti : (Direksi, Direktur, Artis Terkenal, Ilmuawan, dan lainnya). Infant dan Childern,



UM (Unicompanied Minor). Wheel Chair (penumpang yang menggunakan kursi roda). Wanita Hamil (Pregnant women). Penumpang yang ditandu (Stretcher Case). Penumpang Buta (Blind Passenger). Penumpang yang mengalami kelebihan berat badan (Obesitas Passenger).

c. Penumpang Bermasalah

Penumpang bermasalah merupakan penumpang yang biasanya berkaitan dengan masalah-masalah penyalahgunaan dokumen-dokumen perjalanan international, masalah politik dan hukum, tindak kriminal dan kejahatan yang melanggar hukum dan HAM, penumpang ini harus mendapatkan pengawalan khusus dari pihak Airlines dan kepolisian.

**Tabel 2.1**  
**Laporan Harian Data Angkutan Udara**  
**Bandar Udara Sultan Thaha Jambi**

NO.	AIRLINES	REG		PASSENGERS								
		DEPT		ARRIVAL			TOTAL	DEPARTURE			TOTAL	
				DWS	CHD	INF		DWS	CHD	INF		
1	LION AIR	06;00	PK.LJQ					137	6	-		143
2	WINGS AIR	06;15	PK.WFO					16	-	-		16
3	LION AIR	07;07	PK.LKJ	17	-	3	20	139	6	4		149
4	GARUDA IND	08;01	PK.GMN	49	-	-	49	153	2	-		155
5	LION AIR	07;22	PK.LHL					137	8	4		149
6	WINGS AIR	09;03	PK.WGR	25	-	-	25	68	1	-		69
7	WINGS AIR	09;19	PK.WHS	6	-	-	6	34	1	1		36
8	LION AIR	10;03	PK.LJQ	91	-	-	91	135	4	2		141
9	GARUDA IND	10;18	PK.GAD	59	-	1	60	64	2	2		68
10	GARUDA IND	12;14	PK.GME	87	1	1	89	116	-	-		116
11	SRIWIJAYA AIR	11;18	PK.CLK	30	2	-	32	40	-	-		40
12	CITILINK	12;55	PK.GLF	144	4	1	149	140	8	-		148

	IND										
13	WINGS AIR	13:01	PK.WGP	72	-	1	<b>73</b>	72	-	1	<b>73</b>
14	BATIK AIR	14:09	PK.LAJ	52	-	-	<b>52</b>	71	2	-	<b>73</b>
15	LION AIR	14:04	PK.LPU	185	2	3	<b>190</b>	180	6	2	<b>188</b>
16	SRIWIJAYA AIR	15:09	PK.CMQ	99	3	3	<b>105</b>	120	-	-	<b>120</b>
17	WINGS AIR	15:06	PK.WGJ	19	-	-	<b>19</b>	16	1	-	<b>17</b>
18	SUSI AIR	16:33	PK.CLT	11	1	-	<b>12</b>	5	-	-	<b>5</b>
19	GARUDA IND	17:35	PK.GMS	135	-	2	<b>137</b>	113	1	-	<b>114</b>
20	WINGS AIR		PK.WFH	16	-	-	<b>16</b>				
21	WINGS AIR	20:41	PK.WGR	70	1	-	<b>71</b>	22	-	-	<b>22</b>
22	WINGS AIR	20:09	PK.WGJ	32	1	1	<b>34</b>	35	-	-	<b>35</b>
23	CITILINK IND	18:00	PK.GLS	160	3	-	<b>163</b>	167	6	1	<b>174</b>
24	LION AIR		PK.LJM	146	6	5	<b>157</b>				
25	LION AIR		PK.LPR	178	4	2	<b>184</b>				

**TOTAL**

**1734**

**2051**

Sumber: Angka Pura II

## B. Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang relevan merupakan rujukan dari penelitian yang dilakukan oleh orang lain yang digunakan sebagai bahan atau sumber penelitian. Penelitian juga tidak boleh diperbolehkan melakukan penjiplakan atau (plagiasi) terhadap penelitian acuan. Penelitian yang relevan disajikan bentuk tabel yaitu sebagai berikut.

**Tabel 2.2**

### Penelitian Yang Relevan

No	Nama Peneliti	Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Damasus Dema Kokoh Santoso	2016	Analisis Kepuasan Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Bandara Adisutjipto Studi	Pendapat Konsumen Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Menyatakan Bahwa Sebagai Besar Konsumen Merasa Sangat Puas Yaitu 61%

			kasus pada PT (persero) Anka Pura I di Yogyakarta	
2	Raka Arisandi Kurniawan	2019	Pengaruh Fasilitas dan Kinerja Pelayanan Terminal Domestik Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara International Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang	Berdasarkan hasil penelitian bahwa fasilitas terminal domestik dan kinerja pelayanan secara simultan /bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara International Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang
<b>No</b>	<b>Nama Peneliti</b>	<b>Tahun Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
			Balikpapan	Balikpapan.
3	Indra Yuzal dan Adi Wiratama	2016	Pelayanan Fasilitas Terminal Bagi Pengguna Jasa Penerbangan	secara parsial kualitas pelayanan fasilitas terminal mempunyai pengaruh yang positif terhadap pengguna jasa penerbangan di Terminal Bandar Udara Husein Sastranegara, Bandung.

**Sumber:Peneliti**

Berdasarkan contoh penelitian diatas terlihat bahwa penelitian mengenai pelayanan terhadap kepuasan penumpang telah banyak dilakukan, akan tetapi penelitian ini berbeda dengan sebelumnya karena penelitian ini penulis

meneliti mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Fasilitas Terminal Penumpang Bandar Udara Sultan Thaha Jambi”.

### **C. Pengembangan Hipotesis**

Menurut Fenti Hikmawati (2017). Hiopotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumoulan data. Berdasarkan teori yang dipaparkan maka hipotesis yang di ajukan dalam penelitian ini adalah:

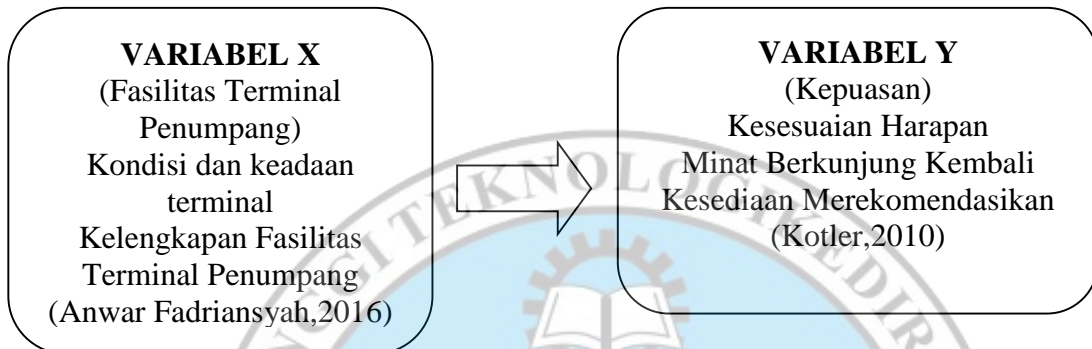
Ho : tidak ada pengaruh fasilitas terminal penumpang terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi.

Ha : ada pengaruh fasilitas terminal penumpang terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi.

### **D. Kerangka Pemikiran Operasional**

Riduwan (2004). Kerangka berfikir adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesiskan dari fakta-fakta,observasi dan penelitian. Berikut merupakan kerangka berfikir dari penelitian ini. Kepuasan Pengguna jasa merupakan perbandingan antara kenyataan yang dirasakan dan apa yang diharapkan, Bandar Udara Sultan Thaha Jambi sendiri merupakan salah satu bandara yang yang cukup besar di daerah Jambi dan perlu adanya evaluasi dalam berbagai aspek atas beroprasinya Bandar udara tersebut salah satunya

Fasilitas yang diberikan. Berikut kerangka pemikiran dalam penelitian ini menggambarkan hubungan dari variabel bebas dalam hal ini Fasilitas Terminal penumpang (X) terhadap variabel terkait (Y) Kepuasan Penumpang di Bandara Sultan Thaha Jambi.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Fasilitas yang terdiri dari kondisi dan keadaan terminal, kelengkapan fasilitas terminal penumpang (Anwar Fadriansyah,2016) dan Kepuasan yang terdiri dari kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali,kesediaan merekomendasi (Kotler,2010) merupakan suatu hal yang penting bagi suatu perusahaan, sehingga perananan kepuasan dan fasilitas sangat besar untuk meningkatkan dalam melayani pengguna jasa, oleh karena itu kepuasan suatu pengguna jasa yang mengguna fasilitas yang ada pada terminal dapat menjadi lebih baik tujuan/goal dari perusahaan dapat tercapai.