

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Bandar Udara

Bandara atau bandar udara yang juga populer disebut dengan istilah airport merupakan sebuah fasilitas di mana pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Suatu bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu atau helipad (untuk pendaratan helikopter), sedangkan untuk bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunaannya seperti bangunan terminal dan hanggar. Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, pengertian bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan

penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Fasilitas bandar udara dalam kegiatan penerbangan dibagi menjadi dua macam, yaitu fasilitas sisi darat (land side) dan fasilitas sisi udara (air side)

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP.374/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/ atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara, kebutuhan luas terminal penumpang didasarkan pada jumlah penumpang, standart luas ruangan biasanya dihitung dengan satuan luas tiap penumpang. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEPP.77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoprasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, fasilitas bangunan terminal penumpang adalah bangunan yang disediakan untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang dari mulai keberangkatan hingga kedatangan. Fasilitas keberangkatan dan fasilitas kedatangan penumpang meliputi:

a. Fasilitas Keberangkatan

- 1) Check-in counter adalah fasilitas pengurusan tiket pesawat terkait dengan keberangkatan. Jumlahnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.
- 2) Check-in area adalah area yang dibutuhkan untuk penumpang check-in counter. Luasnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.

- 3) Rambu/marka terminal bandar udara adalah pesan dan papan informasi yang digunakan sebagai penunjuk arah dan pengaturan sirkulasi penumpang di dalam terminal.
 - 4) Fasilitas Custom Immigration Quarantina/ CIQ (untuk bandar udara internasional), ruang tunggu, tempat duduk, dan fasilitas umum lainnya (toilet, telepon, dsb) adalah fasilitas yang harus tersedia pada terminal keberangkatan. Jumlahnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.
 - 5) Fasilitas hall keberangkatan, dimana hall, ini menampung semua kegiatan yang berhubungan dengan keberangkatan calon penumpang dan dilengkapi kerb keberangkatan, ruang tunggu penumpang, tempat duduk, dan fasilitas umum toilet.
- b. Fasilitas Kedatangan
- 1) Ruang kedatangan adalah ruang yang digunakan untuk menampung penumpang yang turun dari pesawat setelah melakukan perjalanan. Luasnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut. Fasilitas ini dilengkapi dengan kerb kedatangan dan baggage claim area.
 - 2) Baggage Conveyor Belt adalah fasilitas yang digunakan untuk melayani pengambilan bagasi penumpang. Panjang dan jenisnya

dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.

- 3) Rambu/marka terminal bandar udara, fasilitas Custom Imigration Quarantine/ CIQ (untuk bandar udara internasional) dan fasilitas umum lainnya (toilet, telepon, dsb) adalah kelengkapan terminal kedatangan yang harus disediakan baik jumlah maupun luasnya tersebut.

Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan disebutkan setidaknya terdapat 6 jenis bandar udara yaitu :

- a. Bandar Udara Umum, merupakan bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan umum.
- b. Bandar Udara Khusus, digunakan untuk melayani kegiatan sendiri guna menunjang kegiatan tertentu.
- c. Bandar Udara Domestik, adalah bandar udara yang hanya melayani rute penerbangan dalam negeri.
- d. Bandar Udara Internasional, adalah bandar udara yang ditetapkan untuk melayani rute penerbangan dalam negeri maupun rute dari dan keluar negeri. Biasanya pada bandar udara internasional dilengkapi dengan fasilitas Custom Imigration Quarantine (CIQ).
- e. Bandar Udara Pengumpul (hub) adalah Bandar Udara yang mempunyai cakupan pelayanan yang luas dari berbagai bandar udara yang melayani

penumpang atau kargo dalam jumlah besar dan mempengaruhi perkembangan ekonomi secara nasional atau berbasis provinsi.

f. Bandar Udara Pengumpan (spoke) adalah bandar udara bandar udara yang tujuannya untuk menunjang atau bandar udara pengumpul mempunyai cakupan pelayanan terbatas atau sebagai salah satu prasarana pembantu pelayanan kegiatan lokal.

Definisi bandar udara menurut PT (Persero) Angkasa Pura I adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat. Pada masa awal penerbangan, bandara hanyalah sebuah tanah lapang berumput yang bisa didarati pesawat dari arah mana saja tergantung arah angin. Di masa Perang Dunia I, bandara mulai dibangun permanen seiring meningkatnya penggunaan pesawat terbang dan landas pacu mulai terlihat seperti sekarang. Setelah perang, bandara mulai ditambahkan fasilitas komersial untuk melayani penumpang. Dimasa modern, bandara bukan hanya tempat untuk naik dan turun pesawat. Dalam perkembangannya, berbagai fasilitas ditambahkan seperti toko, restoran, pusat kebugaran, dan butik merek ternama apalagi di bandara baru.

Transportasi udara umumnya dibagi menjadi tiga golongan, yakni angkutan udara, penerbangan umum, dan militer. Kategori penerbangan swasta dan umum selain penerbangan terjadwal yang dilaksanakan penerbangan (airlines) meliputi juga penerbangan pribadi dan yang

digunakan oleh industri swasta dan komersial untuk mengirimkan barang ataupun alat – alat dan hasil produksi. Dalam kategori penerbangan juga termasuk kegiatan penerbangan non – transport, misalnya untuk keperluan inspeksi penerbangan, pemadam kebakaran, dan lain – lain. Adapun istilah yang berkaitan dengan operasi penerbangan adalah :

- a. Penerbangan terjadwal yang dimaksud adalah penerbangan secara teratur dan tetap pada jalur – jalur tertentu untuk mengangkut penumpang, barang, dan pos.
- b. Penerbangan tidak terjadwal yang dimaksud adalah penerbangan sewaktu - waktu pada jalur - jalur yang diperlukan untuk pengangkutan penumpang, barang, dan pos termasuk penerbangan carteran.

Bandar udara merupakan suatu fasilitas perantara (interface) antara transportasi udara dengan transportasi darat yang secara umum fungsinya sama dengan terminal, yakni sebagai:

- a. Tempat pelayanan bagi keberangkatan/kedatangan pesawat.
- b. Untuk bongkar/muat barang atau naik/turun penumpang.
- c. Tempat perpindahan (interchange) antar moda transportasi udara dengan moda transportasi yang sama (transit) atau dengan moda transportasi yang lainnya.
- d. Tempat klasifikasi barang/penumpang menurut jenis, tujuan perjalanan, dan lain - lain.

- e. Tempat untuk penyimpanan barang (storage) selama proses pengurusan dokumen.
- f. Sebagai tempat untuk pengisian bahan bakar, perawatan dan pemeriksaan kondisi pesawat sebelum dinyatakan layak untuk terbang.

Bandar udara secara umum digolongkan dalam beberapa tipe menurut berbagai kriteria yang disesuaikan dengan keperluan penggolongannya, antara lain:

- a. Berdasarkan kriteria fisiknya, bandara dapat digolongkan menjadi seaplane base, stol port (jarak take – off dan landing yang pendek), dan Bandar udara konvensional.
- b. Berdasarkan pengelolaan dan penggunaannya, bandar udara dapat digolongkan menjadi dua, yakni bandar udara umum yang dikelola pemerintah untuk penggunaan umum maupun militer atau bandara swasta/pribadi yang dikelola/digunakan untuk kepentingan pribadi/perusahaan swasta tertentu.
- c. Berdasarkan aktivitas rutinnya, bandara dapat digolongkan menurut jenis pesawat terbang yang beroperasi (enplanements) serta menurut karakteristik operasinya.
- d. Berdasarkan fasilitas yang tersedia, bandara dapat dikategorikan menurut jumlah runway yang tersedia, alat navigasi yang tersedia, kapasitas hanggar, dan lain sebagainya.

- e. Berdasarkan tipe perjalanan yang dilayani, bandara dapat digolongkan bandara internasional, bandara domestik dan gabungan bandara internasional domestik.

Menurut peraturan direktur jenderal perhubungan udara No. SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Bandar Udara, bandar udara berdasarkan fungsinya dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu:

- a. Bandar udara yang merupakan simpul yang merupakan simpul dalam jaringan transportasi udara sesuai dengan hierarki fungsinya yaitu Bandar udara pusat penyebaran dan bukan pusat penyebaran.
- b. Bandar udara sebagai pintu gerbang kegiatan perekonomian Nasional dan Internasional.
- c. Bandar udara sebagai tempat kegiatan alih moda transportasi.

2. Terminal Penumpang Bandar Udara

Pengertian Terminal Penumpang Bandar Udara menurut Petunjuk Teknis LLAJ tahun 1995, Terminal Penumpang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menaikkan dan menurunkan penumpang, perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi serta pengaturan kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum. Bandar udara atau bandar udara menurut UU no.1 tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas

landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Dalam Keputusan Menhub No. 44/2002 - Tatanan Kebandarudaraan Nasional, bandar udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat kargo dan/atau pos, serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi.

Dapat disimpulkan bahwa terminal penumpang bandar udara adalah prasarana transportasi di kawasan lapangan terbang di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan/atau pos, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi. Didalam terminal keberangkatan itu sendiri ada yang namanya fasilitas hall keberangkatan, dimana hall ini menampung semua kegiatan yang berhubungan dengan keberangkatan calon penumpang dan dilengkapi kerb keberangkatan, ruang tunggu penumpang, tempat duduk, dan fasilitas umum toilet.

3. Pengertian Ruang Tunggu Keberangkatan

Pengertian ruang tunggu keberangkatan jika dijabarkan menurut kata-kata pembentuknya, yaitu ruang tunggu dan keberangkatan. Pengertian ruang merupakan sebuah tempat yang lega, atau suatu kamar yang besar, atau suatu tempat yang biasa disebut bilik bila berada di dalam rumah. Pengertian ruang dalam arsitektur dibagi menjadi dua versi, yaitu versi barat, dan versi timur. Pengertian space adalah sebagai sesuatu yang dibatasi oleh kejelasan fisik yang terlihat, sehingga dipahami eksistensi keberadaannya. Sedangkan pada versi timur menganggap semua berasal dari kekosongan, dari sesuatu yang tidak terlihat, yang kemudian menjadi ada atau tersakan eksistensinya. Pengertian ruang atau menunggu adalah tinggal beberapa saat di suatu tempat sambil mengharapkan sesuatu yang terjadi, atau datang.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian ruang tunggu keberangkatan adalah sebuah ruang atau area yang telah disediakan oleh pengelola Bandar Udara untuk memfasilitasi para penumpang yang sedang menunggu pesawat lepas landas. Fungsi ruang tunggu keberangkatan sebagai tempat berkumpulnya para penumpang untuk menunggu saat memasuki pesawat. Pada Bandar udara dengan peraturan operasional, dan keamanan yang sudah baik, maka ruang tunggu kedatangan di dalam bangunan terminal juga berfungsi sebagai jalur keluar untuk penumpang datang. Sehingga besaran ruang yang dibutuhkan selain untuk menampung penumpang yang akan berangkat dari alur sirkulasinya, juga

ditambah dengan jalur keluar penumpang datang untuk menuju ke tempat pengambilan bagasi

4. Pengertian Fasilitas

Dalam suatu pencapaian tujuan perusahaan, diperlukan alat atau sarana pendukung yang digunakan dalam aktivitas sehari-hari di perusahaan tersebut, fasilitas yang digunakan bermacam-macam bentuk, jenis maupun manfaatnya, disesuaikan dengan dengan kebutuhan dan kemampuan perusahaan, kata fasilitas sendiri berasal dari bahasa belanda “faciliteit” yang artinya prasarana atau wahana untuk melakukan atau mempermudah sesuatu. Fasilitas juga bisa dianggap suatu alat. Untuk mencapai tujuan perusahaan yang ada banyak faktor yang mendukung, salah satu diantaranya adalah fasilitas kerja karyawan merupakan faktor pendukung bagi kelancaran tugas yang mereka kerjakan, sehingga pekerjaan dapat dikerjakan sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Ovidiu, (2013) secara sederhana yang dimaksud dengan fasilitas adalah suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (input) menuju keluaran (output) yang diinginkan. Selanjutnya menurut Rista (2014) fasilitas adalah penyedia perlengkapan- perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada penggunanya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dari pengguna fasilitas tersebut dapat terpenuhi.

5. Standar Fasilitas Terminal Penumpang

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara menjelaskan tentang standar pelayanan yang menjadi tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan yang diatur dalam peraturan ini mencakup standar pelayanan calon penumpang dan penumpang di terminal penumpang bandar udara. Standar pelayanan itu sendiri dibagi menjadi 4 macam yaitu: Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang; Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang; Fasilitas yang memberikan nilai tambah; dan Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk.

Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan itu sendiri meliputi: pemeriksaan penumpang dan bagasi, pelayanan check-in, imigrasi keberangkatan, imigrasi kedatangan, pelayanan bea cukai, ruang tunggu keberangkatan, dan pelayanan bagasi. Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang itu sendiri meliputi; pengkondisian suhu, pengkondisian cahaya, kemudahan pengangkutan bagasi, kebersihan, pelayanan informasi, toilet, tempat parkir, dan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus. Sedangkan fasilitas yang memberikan nilai tambah meliputi; musholla, nursery room, fasilitas berbelanja, restoran, ruang

merokok, ruang bermain anak, atm / money changer, internet/wifi, fasilitas pembelian tiket, charging station, fasilitas air minum, dan lounge eksekutif.

6. Kepuasan Penumpang

a. Pengertian Kepuasan Secara Umum

Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan maju atau tidaknya suatu perusahaan. Sutanto dan Khaerul Umam (2013) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Nursalam menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dari suatu produk dengan harapannya. Kepuasan pelanggan berhubungan dengan mutu pelayanan yaitu dengan mengetahui tingkat kepuasan seorang pelanggan Nurzaman (2013) menyatakan bahwa konsumen akan membeli produk yang menawarkan “nilai terhantar pada pelanggan (customer delivered value)” yang paling tinggi. Customer delivered value adalah selisih antara nilai pelanggan total dan biaya pelanggan total. Nilai pelanggan total adalah manfaat yang diharapkan pelanggan dari barang atau jasa tertentu. Sedangkan biaya pelanggan total adalah pengeluaran yang dikeluarkan pelanggan untuk mendapatkan produk atau jasa.

Sedangkan kepuasan konsumen merupakan salah satu hal yang memiliki peranan penting dalam bisnis. Kepuasan konsumen merupakan tonggak utama dalam keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, dalam upaya pemenuhan kepuasan konsumen, perusahaan harus jeli dalam mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen yang setiap saat berubah. Apabila produsen dapat menghasilkan produk dan jasa sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen maka konsumen akan merasa puas. Setiap konsumen memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Menurut Philip Kotler (2013) konsumen bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka konsumen akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

Kepuasan menurut Tjiptono (2014) berasal dari bahasa latin yaitu “satis” yang berarti cukup baik atau memadai dan “facio” berarti melakukan atau membuat. Menurut Oliver, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap surprise yang inheren atau melekat pada perolehan produk dan/atau pengalaman konsumsi.

b. Faktor yang mempengaruhi kepuasan

Kertajaya (2010) pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian. Sehingga secara psikologis mereka akan memberikan suatu pernyataan bahwa mereka puas dalam melakukan pembeliannya. Hal-hal yang perlu disampaikan dalam fasilitas jasa antara lain:

- 1) kelengkapan, kebersihan dan kerapihan fasilitas yang ditawarkan,
- 2) kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan,
- 3) kemudahan penggunaan fasilitas yang ditawarkan,
- 4) kelengkapan alat yang digunakan fasilitas merupakan sarana penunjang yang digunakan perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Semakin baik fasilitas yang diberikan kepada konsumen, maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen. Kotler (2010) menyatakan bahwa salah satu upaya yang dilakukan manajemen perusahaan terutama yang berhubungan langsung dengan kepuasan konsumen yaitu dengan memberikan fasilitas sebaik-baiknya demi menarik dan mempertahankan pelanggan. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhandan kenyamanan

bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian relevan adalah suatu penelitian sebelumnya yang sudah pernah dibuat dan dianggap cukup relevan / mempunyai keterkaitan dengan judul dan topik yang akan diteliti. Penelitian yang akan peneliti lakukan mengenai “Analisis Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.” Berdasarkan pencarian penelitian ini, ditemukan beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang akan disajikan dalam bentuk tabulasi sebagai berikut:



Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan

No.	Nama Penulis	Tahun	Judul Penelitian	Kesimpulan
1.	Carla Claudia Octavania	2017	Analisis Fasilitas Terminal Keberangkatan Bandar Udara Sentani, Jayapura , Papua	Berdasarkan persyaratan teknis sisi darat terdapat 3 dari 6 faktor yang belum memenuhi syarat yaitu hall kedatangan, hall keberangkatan, dan jumlah check-in counter.
2.	Griska Savitri Graha dan Wimpy Santosa	2015	Evaluasi Pengembangan Terminal Penumpang Bandar Udara Husein Sastranegara	Desain pengembangan terminal penumpang Bandar Udara Husein Sastranegara masih kurang lengkap karena terdapat fasilitas yang tidak tersedia.
3.	Nurul Nurjani	2019	Pengaruh Fasilitas Terminal Ruang Tunggu Bandar Udara Nusawiru Terhadap Kepuasan Penumpang	Adanya pengaruh yang signifikan antara fasilitas ruang tunggu terminal Bandar Udara Nusawiru terhadap kepuasan penumpang

1. Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Carla Claudia Octavania.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Carla Claudia Octavania yaitu sama sama membahas tentang terminal keberangkatan di bandar udara. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Carla Claudia Octavania terletak pada metode penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini saya menggunakan tiga metode yaitu analisis regresi linier sederhana, uji T , dan koefisiensi determinasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan Carla Claudia Octavania menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis).

2. Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Griska Savitri Graha dan Wimpy Santosa.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Griska Savitri Graha dan Wimpy Santosa yaitu adanya pembahasan terkait kelengkapan fasilitas terminal penumpang bandar udara. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini adalah populasi yang diteliti. Dalam penelitian ini populasi yang diteliti adalah penumpang yang pernah menggunakan fasilitas ruang tunggu terminal keberangkatan, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Griska Savitri Graha dan Wimpy Santosa populasi yang diteliti adalah jumlah penumpang pertahun dan jumlah penumpang pada jam sibuk.

3. Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Nurjani.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Nurjani yaitu sama-sama melakukan penelitian tentang ruang tunggu terminal keberangkatan. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini adalah teknik pengumpulan data. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Nurjani menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner, dokumentasi, dan metode observasi. Sedangkan dalam penelitian ini hanya menggunakan penyebaran kuesioner saja. Lokasi dalam melakukan penelitian juga berbeda, Nurul Nurjani melakukan penelitian di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta sedangkan dalam penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.

C. Hipotesis

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, serta merupakan suatu pernyataan yang pada waktu diungkapkan belum diketahui kebenarannya, tetapi memungkinkan untuk diuji dalam kenyataan empiris.

Dalam penelitian ini, peneliti mengemukakan hipotesis sebagai berikut :

Ha : Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang

H0 : Tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang.

D. Kerangka Pemikiran Operasional

Kepuasan penumpang adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Penelitian ini terdiri dari variabel X (ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal keberangkatan), dan Y (kepuasan penumpang). Untuk lebih jelasnya kerangka pemikiran tersebut dapat digambarkan dengan bagan dibawah ini:



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran Operasional