

**PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERMINAL KEBERANGKATAN  
DOMESTIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
DI BANDAR UDARA ADI SOEMARMO**

Finda Septiya Puspitasari<sup>1</sup>, Ika Fathin Resti Martanti<sup>2</sup>

**INTISARI**

Semakin maraknya pengguna jasa layanan transportasi penerbangan membuat perusahaan-perusahaan penyedia jasa trasnportasi udara harus mencari strategi khusus untuk dapat bersaing dengan jumlah konsumennya. Bandar udara harus meningkatkan pelayanan sarana dan prasarana, sehingga akan berdampak terhadap kepuasan dan kenyamanan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan domestik terhadap kepuasan konsumen di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan sumber data primer menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa penerbangan di Bandar Udara Adi Soemarmo dengan sampel berjumlah 60 Responden. Teknik analisis data menggunakan bantuan software SPSS v.25.0.

Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif fasilitas ruang tunggu terminal keberangkatan domestik terhadap kepuasan konsumen di Bandar Udara Adi Soemarmo. Begitupun dengan nilai t hitung diperoleh 8,481. Nilai  $a/2 = 0,05/2 = 0,025$ . Degree of freedom (df) =  $n-2 = 60-2 = 58$ , maka nilai t tabel diperoleh 2,001. Oleh karena itu,  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  sebesar  $8,481 > 2,001$ . Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas ruang tunggu terminal keberangkatan domestik terhadap kepuasan konsumen di Bandar Udara Adi Soemarmo.

Kata Kunci : Fasilitas Ruang Tunggu, Kepuasan Konsumen, Bandar Udara Adi Soemarmo Solo

# **THE EFFECT OF WAITING ROOM FACILITIES OF DOMESTIC DEPARTURE TERMINAL ON CUSTOMER SATISFACTION AT ADI SOEMARMO SOLO AIRPORT**

Finda Septiya Puspitasari<sup>1</sup>, Ika Fathin Resti Martanti<sup>2</sup>

## **ABSTRACT**

The increasing number of users of aviation transportation services has made air transportation service providers look for specific strategies to be able to compete with the number of consumers. Airports must improve service facilities and infrastructure, so that it will have an impact on consumer satisfaction and comfort. The objective of this study was to determine the effect of waiting room facilities of domestic departure on customer satisfaction at Adi Soemarmo Airport Solo.

This research applied quantitative research methods with primary data sources using a questionnaire. The population in this study were consumers who used aviation services at Adi Soemarmo Airport with a sample of 60 respondents. Data analysis techniques used SPSS v.25.0 software.

The results showed a significance value of  $0.000 < 0.05$ . It shows that there is a positive effect of waiting room facilities of domestic departure terminal on customer satisfaction at Adi Soemarmo Airport. Likewise, the t value obtained 8.481 and the value  $a / 2 = 0.05 / 2 = 0.025$ . The degree of freedom (df) =  $n-2 = 60-2 = 58$ , then the t table value is 2,001. Therefore,  $t \text{ count} > t \text{ table}$  is  $8.481 > 2.001$ . So that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted which shows that there is a significant effect between the waiting room facilities of domestic departure terminal on customer satisfaction at Adi Soemarmo Airport.

Keywords: Waiting Room Facilities, Customer Satisfaction, Adi Soemarmo Airport Solo