


## Pengaruh Kapasitas dan Ketersediaan Fasilitas Terminal Keberangkatan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara

### *The Effect of Capacity and Availability of Departure Terminal Facilities on Passenger Satisfaction at the Airport*

Jennyfer Sweetania Rompas<sup>1</sup>, Arif Fakhrudin<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia.

<sup>2</sup>Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia.

Corresponding author: ariffakhrudin21@gmail.com

#### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini mengetahui pengaruh kapasitas di terminal keberangkatan, mengetahui pengaruh ketersediaan fasilitas di terminal keberangkatan Bandar Udara Rendani Manokwari Papua Barat terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Rendani Manokwari. Meliputi data dari dokumen perusahaan dan kuisioner, data yang diambil dari data Arus Lalu Lintas Angkatan Udara Bandar Udara Rendani Manokwari tahun 2020–2022. Berdasarkan hasil T hitung yang dilakukan dengan menggunakan SPSS menunjukkan nilai T hitung sebesar -0,044 lebih kecil dari nilai T tabel 1.98472 dan nilai signifikan 0,565 yang dapat diartikan bahwa ketersediaan fasilitas di Bandar Udara Rendani Manokwari Papua Barat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa perhitungan statistik menunjukkan nilai signifikan P value sebesar  $0,000 < 0,05$ , yang berarti bahwa kapasitas dan ketersediaan fasilitas bandara secara bersama-sama dapat mempengaruhi kepuasan penumpang di bandara Rendani Manokwari Papua Barat.

#### Abstract

The purpose of this study is to determine the influence of capacity at the departure terminal, to determine the effect of the availability of facilities at the departure terminal of Rendani Manokwari Airport, West Papua on passenger satisfaction at Rendani Manokwari Airport. Including data from company documents and questionnaires, data taken from Rendani Manokwari Airport Air Force Traffic Flow data in 2020–2022. Based on the results of the T calculation carried out using SPSS, it shows that the T value of -0.044 is smaller than the T value of table 1.98472 and a significant value of 0.565 which can be interpreted that the availability of facilities at Rendani Manokwari Airport, West Papua does not have a significant effect on passenger satisfaction. Based on the results of the F test, it shows that the statistical calculation shows a significant P value of  $0.000 < 0.05$ , which means that the capacity and availability of banadara facilities together can affect passenger satisfaction at Rendani Manokwari airport, West Papua.

This is an open-access article under the CC–BY-SA license.



Copyright © 2024 Jennyfer Sweetania Rompas, Arif Fakhrudin.

#### Article history

Received 2024-05-10

Accepted 2024-06-25

Published 2024-07-25

#### Kata kunci

Fasilitas Bandara;  
Ketersediaan Fasilitas;  
Kepuasan Penumpang.

#### Keywords

Airport Facilities;  
Availability of Facilities;  
Passenger Satisfaction.

## 1. Pendahuluan

Negara Indonesia merupakan negara kepulauan dengan kesan nusantara yang disatukan oleh area perairan serta udara terhadap hak-hak, batas-batas juga kedaulatan yang ditetapkan Undang-Undang, penerbangan merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat. Industri penerbangan di Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun, hal ini disebabkan oleh permintaan akan jasa transportasi udara yang semakin banyak. Sistem transportasi udara di Indonesia juga semakin berperan penting dalam kemajuan perekonomian dan merupakan suatu kewenangan transportasi udara untuk melayani seluruh wilayah Indonesia terutama berkaitan dengan penumpang, barang, percepatan arus informasi dan lain sebagainya.

Bandar Udara memiliki peranan dan fungsi yang sangat penting dalam melayani kegiatan transportasi udara. Bandar Udara seringkali menjadi akses bagi para penumpang dalam melakukan perjalanan. Bandar Udara juga memiliki peran sebagai simpul dalam jaringan transportasi udara yang digambarkan sebagai titik lokasi Bandar Udara yang menjadi pertemuan beberapa jaringan dan rute penerbangan sesuai hierarki Bandar Udara. Menurut Undang-Undang Nomor 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.

Faktor yang penting untuk diperhatikan oleh Bandar Udara setelah pelayanan dalam usaha jasa adalah mengenai kapasitas dan fasilitas. Baik kapasitas maupun fasilitas harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan atau berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh penumpang, karena dalam usaha jasa, kepuasan penumpang terhadap suatu Bandar Udara didasari atas apa yang penumpang peroleh setelah penggunaan jasa tersebut. Bandar Udara Rendani Manokwari Papua Barat adalah salah satu Bandara yang ada di Indonesia dan dikelola oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) Kelas II. Terletak di Jln. Trikora Rendani Manokwari, Kel. Sowi, Kec. Manokwari, Provinsi Papua Barat, 5 km jauhnya dari pusat kota Manokwari, dengan ukuran landasan pacu 2000m x 45m. Bandar Udara Rendani Manokwari Papua Barat menjadi salah satu dari Bandar Udara di Indonesia yang telah ada sejak masa pemerintahan Hindia Belanda.

Menurut pengamatan penulis saat melakukan penelitian pada tanggal 31 Juli - 30 September 2023 di Bandar Udara Rendani Manokwari Papua Barat pada pengaruh kapasitas dan ketersediaan fasilitas masih sering ditemui keluhan penumpang, hal tersebut didasari oleh kurangnya kapasitas dan fasilitas khususnya di terminal keberangkatan. Keterbatasan kapasitas ruangan yang disediakan membuat penumpang merasa sangat sempit, saling berhimpitan apalagi saat jam-jam sibuk membuat ketidaknyamanan kepada penumpang, ruang check-in counter yang sangat berdekatan dengan Security Check Point (SCP) 1 dan juga Security Check Point (SCP) 2.

### **Pengaruh Kapasitas terhadap Kepuasan Penumpang**

Kapasitas umumnya mengacu kepada daya tampung suatu ruangan. Kapasitas juga mengacu kepada kemampuan suatu barang menghasilkan sesuatu. Berdasarkan pendapat Freddy Rangkuti (2005), kapasitas adalah tingkat kemampuan berproduksi secara optimum dari sebuah fasilitas biasanya dinyatakan sebagai jumlah output pada satu periode waktu tertentu.

Kapasitas ruang terminal keberangkatan sangat berpengaruh terhadap penumpang dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bandar Udara dapat dinilai oleh penumpang, dalam hal memenuhi kebutuhan penumpang, penumpang akan merasa puas jika kebutuhan dan keinginan sudah terpenuhi. Maka dapat disimpulkan bahwa kapasitas ruangan di terminal keberangkatan menjadi salah satu faktor untuk memberikan kepuasan kepada penumpang.

Dalam penelitian Iman & Martanti (2023) menunjukkan hasil penelitian ini bahwa kapasitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan kapasitas yang ada di Bandar Udara Rendani Manokwari Papua Barat begitu tinggi sehingga mempengaruhi kepuasan

penumpang. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, maka penelitian ini mengajukan hipotesis kesatu (H1) sebagai berikut:

H1: Ada pengaruh kapasitas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Rendani Manokwari Papua Barat

### **Pengaruh Ketersediaan Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang**

Ketersediaan merupakan suatu sarana (Tenaga, barang, modal, dan anggaran) untuk dapat digunakan atau dioperasikan dalam waktu yang telah ditentukan. Ketersediaan juga adalah metrik yang umum digunakan untuk mengukur ketangguhan, serta target tujuan ketangguhan, ketersediaan adalah persentase waktu ketika beban kerja tersedia untuk digunakan, artinya beban kerja berhasil memberikan kinerja sesuai fungsinya yang disepakati ketika diperlukan. Persentase ini dihitung dengan jangka waktu seperti bulan, tahun, atau tiga tahun ke belakang.

Ketersediaan mengacu pada keadaan atau kondisi di mana suatu barang, layanan, atau sumber daya tersedia atau dapat diakses untuk digunakan atau dimanfaatkan. Ini juga dapat mengacu pada kemampuan atau ketersediaan seseorang atau sesuatu untuk digunakan atau diakses dalam konteks tertentu.

Menurut Ovidiu (2013) secara sederhana mendefinisikan fasilitas adalah suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (input) menuju keluaran (output) yang diinginkan. Selanjutnya menurut Rista (2014) fasilitas adalah penyedia perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada penggunaannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dari pengguna fasilitas tersebut terpenuhi. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, terminal adalah pangkalan Kendaraan Bermotor Umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan.

Fasilitas terminal keberangkatan merupakan satu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pemenuhan layanan jasa Bandar Udara. Fasilitas terminal keberangkatan meliputi semua fasilitas yang memiliki fungsi dalam pemenuhan keperluan operasional Bandar Udara dan penerbangan yang terdiri atas prasarana dan peralatan serta utilitas Bandar Udara. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/77/VI/2015 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian 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. Bangunan terminal penumpang merupakan bangunan yang disediakan untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang dari mulai keberangkatan hingga kedatangan.

Dalam penelitian Wicaksono et al., (2017) menunjukkan bahwa hasil penelitian ini bahwa ketersediaan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas yang diberikan kepada penumpang di Bandar Udara Rendani Manokwari Papua Barat tidak begitu tinggi sehingga tidak mempengaruhi kepuasan dari penumpang. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, maka penelitian ini mengajukan hipotesis kedua (H2) sebagai berikut:

H2: Ketersediaan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari Papua Barat

### **Pengaruh Kapasitas dan Ketersediaan Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang**

Menurut Kotler (2014), kepuasan penumpang adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Kepuasan penumpang dapat dirasakan setelah penumpang membandingkan pengalaman dalam melakukan perjalanan. Harapan penumpang sendiri terbentuk melalui pengalaman melakukan perjalanan. Jika kinerja jatuh di bawah harapannya, maka penumpang merasa tidak puas, sebaliknya jika melampaui harapannya maka penumpang akan merasakan kepuasan. Menurut Tjiptono (2014) kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti cukup baik atau memadai dan *fascio* berarti melakukan atau membuat.

Berdasarkan pengertian para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang merupakan penilaian setiap penumpang dengan membandingkan antara kondisi yang ada dengan kondisi yang

diharapkan. Kepuasan penumpang merupakan kunci utama dalam memenuhi harapan yang diinginkan oleh setiap penumpang jasa.

Pada penelitian Nofiyanti (2023) mengemukakan bahwa kualitas dan fasilitas keberangkatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal tersebut terbukti dengan nilai F hitung sebesar 48,933 sedangkan F tabel yaitu sebesar 3,195. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, maka penelitian ini mengajukan hipotesis (H3) sebagai berikut:

H3: Ada pengaruh kapasitas dan Ketersediaan Fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Rendani Manokwari Papua Barat secara simultan.

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode yang bersifat kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen peneliti, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### Analisis Responden

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian terhadap populasi yang besar, sehingga penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel Purposive Sampling, yang merupakan teknik pengambilan sampel data yang didasarkan pada pertimbangan tertentu. Kriteria yang digunakan untuk menjadi sampel penelitian sesuai dengan teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pengguna jasa Bandar Udara Rendani Manokwari yang pernah menggunakan kapasitas dan fasilitas Bandara.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas bertujuan untuk menghitung korelasi pada uji validitas menggunakan metode pearson product moment. Untuk mencari nilai validitas di sebuah item dalam penelitian harus mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Apabila nilai signifikansi hasil korelasi  $< 0,05$ , maka data dinyatakan valid, Sugiyono (2019). Reliabilitas yaitu indikator seberapa jauh sebuah instrumen pengukuran bisa dipercaya atau diandalkan, uji reliabilitas ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2019). Untuk mengukur reliabilitas adalah menggunakan Cronbach's Alpha yang perhitungannya menggunakan SPSS. Apabila skor Cronbach's Alpha  $> 0,6$  artinya angket ataupun kuesioner dianggap konsisten atau reliabel.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa dari tujuh pernyataan untuk mengukur variabel kapasitas, semuanya dinyatakan valid. Sementara itu, untuk uji reliabilitas diperoleh koefisien Cronbach's alpha sebesar 0,816 yang menunjukkan bahwa instrumen kapasitas dinyatakan reliabel. Selanjutnya, sembilan pernyataan untuk mengukur variabel ketersediaan fasilitas juga dinyatakan valid, sedangkan uji reliabilitas variabel ketersediaan fasilitas menunjukkan koefisien Cronbach's alpha sebesar 0,875 yang menunjukkan instrumen variabel ketersediaan fasilitas reliabel. Pengukuran variabel kepuasan penumpang menggunakan enam pernyataan dan semuanya dinyatakan valid dalam uji validitas, sedangkan uji reliabilitasnya menghasilkan koefisien Cronbach's alpha sebesar 0,872 yang menunjukkan bahwa instrumen kepuasan penumpang dinyatakan reliabel.

### Analisis Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini yang diolah menggunakan aplikasi SPSS, hasilnya ditunjukkan pada tabel 2 yaitu:

$$Y = 9,523 + 0,607 X_1 + (-0.044) X_2$$

Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 9,523 diartikan secara statistik bahwa apabila citra merek dan nilai pengalaman intrinsik tidak ada nilainya atau sama dengan 0, maka nilai minat beli sebesar 9,523. Koefisien regresi variabel kapasitas (X1) sebesar 0,607 menunjukkan bahwa apabila variabel kapasitas ditingkatkan 1 satuan, maka minat beli akan mengalami kenaikan sebesar 0,607 satuan. Nilai koefisien regresi citra merek menunjukkan hasil positif, yang berarti bahwa adanya hubungan yang searah antara kapasitas terhadap kepuasan penumpang. Artinya, kapasitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Rendani Manokwari Papua Barat.

**Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.523	1.932		4.930	.000
Kapasitas	.607	.122	.727	4.959	.000
Ketersediaan Fasilitas	-.044	.098	-.066	-.447	.656

Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Koefisien regresi variabel kapasitas (X1) sebesar 0,607. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel kapasitas ditingkatkan 1 satuan, maka kepuasan penumpang akan mengalami kenaikan sebesar 0,607 satuan. Koefisien regresi variabel kapasitas bernilai positif menunjukkan bahwa kapasitas akan mempengaruhi kepuasan penumpang pada arah yang sama. Upaya peningkatan kapasitas meningkatkan kepuasan penumpang di Bandar Udara Rendani Manokwari Papua Barat.

### Uji Hipotesis

#### Uji T

Variabel kapasitas terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Rendani Manokwari Papua Barat. Berdasarkan analisis regresi linear berganda pada Tabel 3, variabel kapasitas memiliki t-hitung sebesar 4,959 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel 1,984 dan nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian, variabel kapasitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Rendani Manokwari Papua Barat, sehingga H1 diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Iman dan Martanti, 2023) dengan judul Pengaruh Penambahan Kapasitas Ruang Terminal Keberangkatan Domestik Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Dimana kapasitas berpengaruh positif atau signifikan pada kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Dalam penelitian (Aris, 2020) menunjukkan hasil kapasitas berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kota Namrole Kabupaten Buru Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa semua calon konsumen memperhatikan kapasitas yang akan digunakan.

Hasil analisis regresi linear berganda pada Tabel 2 juga menunjukkan bahwa t-hitung variabel ketersediaan fasilitas sebesar -0.044. Hasil tersebut membuktikan bahwa nilai t-hitung lebih kecil dari pada t-tabel 1,984. Dengan demikian, variabel ketersediaan fasilitas tidak memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Rendani Manokwari Papua Barat, sehingga H2 ditolak.

Dari hasil tersebut, penelitian ini mendukung hasil penelitian Wicaksono et al, (2017) dengan judul Kajian Kapasitas, Kebutuhan, dan Efektivitas Parkir di Bandar Udara El Tari Kupang. Hasil yang didapatkan adalah secara parsial tidak berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja Efektivitas Parkir di Bandar Udara El Tari Kupang.

## Uji F

Berdasarkan hasil uji F, diketahui F-hitung sebesar 39.798 dengan tingkat signifikansi 0,000. Untuk F-tabel dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% serta derajat kebebasan (df) = (k-1) (n-k) = (3 - 1) (100 - 3) = (2 ; 97) diperoleh nilai F-tabel sebesar 3,09. Dengan demikian diketahui bahwa hipotesis ketiga diterima karena F-hitung (39.798) > F-tabel (3,09) dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini berarti bahwa kapasitas dan ketersediaan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Rendani Manokwari Papua Barat.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Nofiyanti, (2023) dimana hasil uji F menunjukkan pelayanan dan fasilitas bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan penumpang secara simultan. Hasil ini mengindikasikan bahwa nilai sebesar 48.933 > 3,195. Apabila pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh bandar udara meningkat maka pengaruh yang diberikan pelayanan dan fasilitas akan mengalami peningkatan, dan begitu pula sebaliknya jika pelayanan dan fasilitas kurang maka pelayanan dan fasilitas akan mengalami penurunan.

**Tabel 2. Hasil Uji F (Simultan)**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	428.240	2	214.120	39.798	.000b
Residual	521.870	97	5.380		
Total	950.110	99			

## Uji Koefisien Determinasi (R2)

Hasil pengujian koefisien determinasi (R2) dalam penelitian ini ditunjukkan dengan angka R2 (R-square) sebesar 0,451 atau 45,1%. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel ketersediaan fasilitas dan kapasitas di Bandar Udara Rendani Manokwari Papua Barat mampu menjelaskan variasi pada variabel minat beli mereka sebesar 45,1%, sedangkan sisanya sebesar 54,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan di dalam model penelitian ini.

**Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.671a	.451	.439	2.320	

Predictors: (Constant), Ketersediaan Fasilitas, Kapasitas

## 4. Simpulan

Hasil penelitian yang diperoleh dan telah dibahas mengenai pengaruh kapasitas dan ketersediaan fasilitas terminal keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Rendani Manokwari Papua Barat, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut, ada pengaruh signifikan antara variabel kapasitas terhadap kepuasan penumpang penumpang di Bandar Udara Rendani Manokwari Papua Barat atau H1 diterima. Hasil statistik berikutnya tidak terdapat pengaruh signifikan antara ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Rendani Manokwari Papua Barat H2 ditolak. Hasil statistik berikutnya secara simultan ada pengaruh signifikan antara Kapasitas dan Ketersediaan Fasilitas terhadap kepuasan penumpang penumpang di Bandar Udara Rendani Manokwari Papua Barat H3 diterima. Dari hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa Kapasitas dan Ketersediaan Fasilitas mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan penumpang penumpang di Bandar Udara Rendani Manokwari Papua Barat sebesar 45,1%, sedangkan sisanya sebesar 54,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

## Daftar Pustaka

- Aris, A. S. (2023). Analisis Kapasitas Sisi Darat (Land Side) Bandar Udara Namrole Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kota Namrole Kab. Buru Selatan:(NamroleAirport Land Side Capacity Analysis of Customer Satisfaction). *Uniqbu Journal of Exact Sciences*, 4(1), 1-14.
- Azizah Tikuboya, T. (2022). Analisis Fasilitas Ruang Tunggu di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon Bagi Kepuasan Penumpang. Skripsi Thesis. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bandar Udara Domestik. [https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar\\_udara\\_domestik](https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar_udara_domestik) .Diakses pada tanggal 30 Oktober 2023.
- Dogi, J. A. P., & Angin, A. F. P. (2023). Dampak Pengurangan Kapasitas Ruang Tunggu Keberangkatan terhadap Pergerakan Penumpang pada Masa New Normal di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. *Sky East: Education of Aviation Science and Technology*, 1(1), 23-37.
- Ghozali, Imam. 2019. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Iman, M., & Martanti, I. F. R. (2023). Pengaruh Penambahan Kapasitas Ruang Terminal Keberangkatan Domestik Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi (JUPEA)*, 3(1), 47-51.
- Juliati, S. B., & Haryati, E. S. (2023). Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Domestik Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah. Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*, 5(3), 118-133.
- Kondorura, P. J. (2022). Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Land Side (Sisi Darat) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Mozes Kilangin Timika. *Ground Handling Dirgantara*, 4(01), 186-190.
- Ketersediaan. <https://id.wiktionary.org/wiki/ketersediaan>. Diakses pada tanggal 1 November 2023.
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Nofiyati, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terminal Keberangkatan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(1), 45-55.
- Nurfiani, D., Musadek, A., & Wasito, B. (2021). Analisa Kapasitas Apron Pada Jam Sibuk Di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Kulon Progo. In *Prosiding SNITP (Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan)* (Vol. 5, No. 2).
- Ovidiu, (2013), "Employee motivation and organizational performance. Review of Applied Socio- Economic Research", Vol. 5, No. 1 ISSN 2247-6172.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/77/VI/2015 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas teknik Bandar Udara.
- Peraturan Menteri Nomor 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pengguna Jasa Bandar Udara.
- Peraturan Menteri, PM nomor 69 Tahun 2013 tentang Tata n K e b a n d a r u d a r a a n N a s i o n a l .
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Analisis SWOT dan Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti & Syarifudin Hidayat. 2002. *Metode Penelitian*, Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.

Jennyfer Sweetania Rompas, Arif Fakhrudin

Surakhmad, Winarno. 2012. Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode dan Tehnik, Tarsito, Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa -Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

Wadu, A., Sulistio, H., & Wicaksono, A. (2017). Kajian Kapasitas, Kebutuhan, dan Efektivitas Parkir di Bandar Udara El Tari Kupang. *Rekayasa Sipil*, 11(1), 74-83.

Yarlina, L. (2012). Analisis Kapasitas Terminal Penumpang di Bandar Udara SMB II Palembang. *Warta Ardhia*, 38(2), 118-135