Jurnal KONSTRUKSI : teKNik, infraSTRUKtur, dan SaIns
Program Pascasarjana UMI

Vol. 01, No. 09 Tahun 2022
E-ISSN: XXXX-XXXX

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Penumpang Dan Distribusi Barang (Kargo) Pada Bandar Udara Andi Jemma Di Kabupaten Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan

A. Herman B [1*], Sudarman Supardi [2], Ilham Syafei [3]

1*) Magister Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Kota Makassar,
inovasi0909@gmail.com
2) Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Kota Makassar
3) Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Kota Makassar

Abstract

An airport is a special area located on land or in waters that has certain limits for aircraft specifically for landing and taking off, loading and unloading passengers, entry and exit of goods or cargo from aircraft, where the change of several modes of transportation takes place with aviation security and safety facilities and other supporting facilities. Andi Jemma Masamba Airport which operates as a buffer airport at Seko Airport and Rampi Airport as well as the location of Andi Jemma Airport which is in the district. masamba as the capital of North Luwu Regency. This study aims to analyze passenger satisfaction with services at Andi Jemma Masamba Airport and analyze the satisfaction of users of goods distribution services with services at Andi Jemma Masamba Airport. The research method used is Qualitative Descriptive Analysis with the Likert scale number method and processed with the SPSS version 21/regresi software program. the achievement of passenger satisfaction services, namely on the variable (X5): Empathic Attitude of Officers with an influence coefficient of 64.4%, showing a strong signification number and giving the effect of not achieving passenger satisfaction at Andi Jemma Airport. and of the seven independent variables, the variable that does not give satisfaction to passengers is the X5 variable in the form of Empathy Officers with a coefficient value of 61.7% and the X6 variable in the form of Cargo Service Fees with a coefficient value of 86.5%.

Keywords: Andi Jemma Airport, Cargo Goods, Passenger Satisfaction.

Abstrak

Bandar udara Andi Jemma Masamba yang beroperasi sebagai Bandar udara penyangga pada Bandar udara Seko dan Bandar udara Rampi sekaligus Letak Bandar udara Andi jemma yang berada di Kec. masamba sebagai ibukota Kabupaten Luwu Utara Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Kepuasan Penumpang Terhadap layanan pada Bandar Udara Andi Jemma Masamba dan Menganalisis Kepuasan pengguna jasa distribusi barang Terhadap layanan pada Bandar Udara Andi Jemma Masamba. Metode penelitian yang digunakan yaitu Analisis Deskriftif Kualitatif dengan metode angka skala likert dan diolah dengan program software SPSS versi 21/regresi.Hasil yang diperoleh Dependen (Y1) mencakup lima varaibel Independen (X) yaitu Dari ke lima variabel independen (X) yang menyebabkan tidak tercapainya layanan kepuasan Para penumpang, yaitu pada variabel (X5) Sikap Empati Petugas dengan Angka koefisein pengaruh sebesar 64,4%, menunjukkan angka signifikasi yang Kuat dan memberi pengaruh tidak tecapainya kepuasan penumpang pada Bandar udara Andi Jemma. dan dari ke tujuh variabel independen variabel yang tidak memberi kepuasaan pada penumpang adalah variabel X5 berupa Empaty Petugas dengan nilai angka koefisien sebesar sebesar 61,7% dan variabel X6 berupa Biaya Jasa Kargo dengan nilai angka koefisien sebesar 86,5%.

Kata Kunci : Bandar Udara Andi Jemma, Barang Kargo, Kepuasan Penumpang.

1. PENDAHULUAN

Bandar udara adalah suatu wilayah khusus yang terletak di daratan

maupun perairan yang mempunyai batas-batas tertentu untuk pesawat secara khusus melakukan pendaratan dan lepas landas, menaikkan dan menurunkan penumpang, keluar masuknya barang/muatan dari pesawat udara, tempat berlangsungnya pergantian dari beberapa moda transportasi dengan sarana keamanan dan keselamatan penerbangan serta fasilitas pendukung lainnya. Sedangkan kebandarudaraan adalah sistem yang mencakup pengelolaan operasional dan aspek lainnya pada bandara untuk menjalankan fungsi keamanan, keselamatan, kelancaran, keteraturan arus lalu lintas pesawat, pergerakan penumpang, pos dan/atau barang (cargo), daerah perpindahan transportasi serta mengembangkan perekonomian daerah setempat maupun nasional (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2019).

Menurut Kotler (2013), Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka konsumen akan merasa puas.

Pengelola bandar udara harus bertanggung jawab memenuhi fasilitas bandar udara berdasarkan undang-undang republik indonesia nomor 1 tahun 2009 pasal 291 ayat (1), setiap badan usaha bandar udara atau unit penyelenggara Bandar udara wajib menyediakan fasilitas Bandar udara yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan, serta pelayanan jasa bandar udara sesuai dengan standar pelayanan ditetapkan.jika suatu Bandar udara dikelola dan dikembangkan dengan baik, maka akan berdampak terhadap kepuasaan penumpang. Bandar udara Andi Jemma Masamba yang beroperasi sebagai Bandar udara penyangga pada Bandar udara Seko dan Bandar udara Rampi sekaligus Letak Bandar udara Andi jemma yang berada di kec.masamba sebagai ibukota Kabupaten Luwu Utara telah menunjukkan pertumbuhan penumpangnya yang cukup pesat, oleh karena itu kepuasaan dan kenyamanan penumpang wajib menjadi perhatian utama oleh pengelola yang dalam hal ini adalah unit pengelola Bandar udara Andi jemma Masamba.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Menganalisis Kepuasan Penumpang Terhadap layanan pada Bandar Udara Andi Jemma Masamba dan Menganalisis Kepuasan pengguna jasa distribusi barang Terhadap layanan pada Bandar Udara Andi Jemma Masamba.

2. METODE

A. Objek Penelitian

Penelitian ini berdasar pada objek terkait pada mengukur persepsi kepuasan penumpang Terhadap layanan pada Bandar Udara Andi Jemma Masamba dan Menganalisis Kepuasan pengguna jasa distribusi barang Terhadap layanan pada Bandar Udara Andi Jemma Masamba.

B. Variabel Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, mencakup variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Menurut Sugiyono (2015:38) variabel penelitian adalah sesuatu atau sifat atau nilai-nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan ditarik kesimpulannya. menurut Sugiyono

(2015:39) mendefinisikan variabel bebas adalah "variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel independen (terikat).

Pada penelitian ini, dilakukan melalui variabel Dependen (Y) atau variabel terikat yaitu Variabel (Y1) Menganalisis Kepuasan Penumpang dan kepuasan pengguna jasa terhadap distribusi barang atau kargo Terhadap layanan pada Bandar Udara Andi Jemma Masamba. Dengan melibatkan beberapa Variabel independen (variabel bebas). Adapun variabel bebas (X) pada variabel Terikat (Y1), antara lain:

1. Variabel Y1: Kepuasan Penumpang
2. Variabel X1: Fasiltas Bandar Udara Andi Jemma, dengan sub variabel: X1.1 Fasilitas sisi udara, X1.2 Fasilitas sisi darat dan X1.3 Fasilitas pendukung.
3. Variabel X2: Kehandalan Petugas, dengan sub variabel: X2.1 Konsistensi pada pelayanan, X2.2 Efektifitas pada pelayanan, X2.3 Akurasi pelayanan dan X2.4 Ketepatan waktu Pelayanan.
4. Variabel X3: Ketanggapan Petugas, dengan sub variabel: X3.1 Kesanggupan memberi Pelayanan, X3.2 Sigap memberi bantuan, X3.3 Ketersediaan sarana komunikasi, X3.4 Motivasi Pelayanan, dan X3.5 Keterampilan Pelayanan
5. Variabel X4: Jaminan Keamanan, dengan sub variabel: X4.1 Konsistensi pada pelayanan, X4.2 Efektifitas pada pelayanan dan X4.3 Akurasi pelayanan, X4.4 Ketepatan waktu pelayanan.
6. Variabel X5: Perhatian Petugas, dengan sub variabel: X5.1 Perhatian petugas melayani, X5.2 Tanggung jawab petugas, X5.3 Kepercayaan petugas dan X5.4 Rasa aman penumpang
7. Variabel X6: Biaya jasa kargo, dengan sub variabel: X6.1 Jumlah biaya jasa kargo dan X6.2 Kesanggupan pengguna.
8. Variabel X7: Ketepatan waktu pengiriman dan penerimaan barang, dengan sub variabel: X7.1 Ketepatan waktu pengiriman dan X7.2 Ketepatan waktu penerimaan.

C. Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini populasi didentifikasi adalah para penumpang dan pengguna jasa, yang menggunakan Bandar udara Andi jemma Masamba. jumlah populasi berdasar pada jumlah penumpang rata-rata perbulan berdasar data manifest bandara dalam operasionalnya. besarnya populasi yaitu 60% dimana 40% merupakan kategori populasi usia 15 tahun kebawah dan usia 60 tahun keatas dari masyarakat pengguna atau penumpang Bandar Udara Andi Jemma.

Jumlah Sampel, ditetapkan berdasar pendapat ahli Roscoe (1975), mengatakan bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti atau jumlah ukuran sampel berkisar antara 30 dan 500 (Sugiyono,2010:130)

D. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan informasi dan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Participatory Rapid Appraisal (PRA), meliputi:

1. Data Primer; pada penelitian teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner diberikan kepada responden yang dipilih secara acak berdasar ketentuan hasil penetapan jumlah sampel melalui teori Roscoe sebanyak 100 responden.
2. Data Sekunder; data sekunder didapatkan dari instansi terkait dan data kependudukan di wilayah Luwu Utara

E. Metode Analisis Data

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X1, X2,….Xn) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Persamaan regresi linear berganda dapat dilihat pada Persamaan 1 sebagai berikut:

$$Y' = a + b1X1 + b2X2 + ... + bnXn \quad (1)$$

Keterangan:
Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)
X1 dan X2 = Variabel independen
a = Konstanta (nilai Y' apabila X1, X2…..Xn = 0)
b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)
Beberapa tahapan yang dilakukan sebelum mengeluarkan model regresi linier berganda adalah:

- Analisis Korelasi Ganda (R). Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X1, X2,…Xn) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen (X1, X2,……Xn) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Menurut Sugiyono (2007) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1 Nilai Koefisien Korelasi dan Keterangan Pengaruh

Koefisien Korelasi	Keterangan
0,00 - 0,199	sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	sangat kuat

- Analisis Determinasi (R2). Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (X1, X2,……Xn) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar prosentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya R2sama dengan 1, maka prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.
- Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F). Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X1,X2….Xn) secara bersama-sama

berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Tahap-tahap untuk melakukan uji F dan merumuskan hipotesis adalah sebagai berikut:

1) Ho: Tidak ada pengaruh secara signifikan antara Variabel X1 dan X2 dst secara bersama-sama terhadap Variabel Y.
2) H1: Ada pengaruh secara signifikan antara Variabel X1 dan X2 dst secara bersama-sama terhadap Variabel Y.

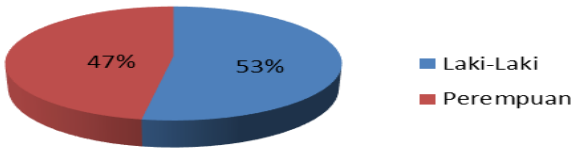
- Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t). Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X1, X2,…..Xn) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

3. PEMBAHASAN

A. Deskripsi Profil Responden

Profil responden pada penelitian paradigma kualitatif memiliki pengaruh yang cukup penting, karena responden sebagai sampel dari keterwakilan jumlah populasi diharapkan adalah orang-orang yang tentunya memahami materi kuisioner yang diberikan untuk diberi jawaban. Jawaban responden sangat menentukkan tingkat validitas atau kebenaran data yang diharapkan oleh peneliti. Data deskriptif penelitian disajikan agar dapat dilihat profil dari data penelitian dan hubungan yang ada antar variabel yang digunakan dalam penelitian (Hair, et al, 1995).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa dari 100 responden jumlah responden berjenis kelamin laki-laki lebih dominan dengan persentase sebesar 53%, sedangkan perempuan 47%. Hal ini menunjukkan bahwa responden jenis laki-laki lebih mendominasi sebagai sampel dibanding perempuan, kaitannya dengan validitas data responden laki-laki memiliki sikap tanggung jawab yang lebih baik dibanding perempuan, namun tidak berarti laki-laki jika dominan adalah kesalahan. Grafik kategori jenis kelamin responden diperlihatkan pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

B. Frekuensi Jawaban Kuesioner Terhadap Variabel Penelitian

Frekuensi jawaban kuesioner terhadap variabel penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden dimana kuesioner tersebut memiliki pilihan jawaban atas pertanyaan berdasarkan skala likert yaitu:

1. Sangat Setuju (SS) dengan nilai 5
2. Setuju (S) dengan nilai 4
3. Ragu-Ragu (RG) dengan nilai 3

4. Tidak Setuju (TS) dengan nilai 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan nilai 1

Dalam penelitian ini, terdiri atas variabel dependen yaitu Variabel Kepuasan Penumpang yang terdiri atas 5 (lima) variabel independen dan independen (Y) dimana proses pengolahan regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 21 dilakukan secara terpisah. Adapun frekuensi jawaban kuesioner terhadap variabel penelitian dapat diuraikan, sehingga frekuensi jawaban responden terkait Variabel Y Kepuasan Penumpang, Fasilitas Fisik (X1 pilihan jawaban responden terhadap variabel Fasilitas Fisik dengan 3 (tiga) indikator yang mendominasi adalah jawaban Setuju (S) dengan persentase rata-rata 58,9%, kemudian diikuti dengan Sangat Setuju (SS) 25,8%, Ragu-Ragu (RG) 13,5%, jawaban Tidak Setuju (TS) 1,8% dan Sangat Tidak Setuju (STS) 0,00%.

Tabel 2 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Fasilitas Fisik (X1)

Frekuensi Jawaban										
Indikator	**STS**			**TS**		**RG**	**S**			**SS**
	f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**F**	**%**	**f**	**%**
X1.1	0	0	0	0	18	12.00	97	64.70	35	23.30
X1.2	0	0	1	0.70	17	11.30	86	57.30	46	30.70
X1.3	0	0	7	0.470	26	17.30	82	54.70	35	23.30

Analisis sebaran frekuensi seperti pada tabel diatas juga dilakukan untuk 5 variabel di Y1 dan 7 variabel di Y2 yang lain, sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda

C. Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda yang diperoleh dengan menggunakan aplikasi SPSS Ver 21 dapat dilihat pada **Tabel 3** sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Variabel DependenKepuasan Penumpang

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	**9.431**	2.603		3.624	.000
	Fasilitas Fisik	**.150**	.184	.069	.815	.416
	Kehandalan	**.143**	.139	.088	1.026	.306
1	Ketanggapan	**.298**	.105	.239	2.835	.005
	Jaminan Keamanan	**.315**	.129	.212	2.443	.016
	Sikap Empati	**.644**	.502	.106	1.283	.201

Setelah mendapatkan model, dilakukan uji f, uji t, uji koefisien determinasi untuk meninterpretasi hasil dari permodelan regresi. Berdasarkan Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda diperoleh Persamaan Regresi sebagai berikut:

$$Y1 = 9.431 + 0{,}150X1 + 0{,}143X2 + 0{,}298X3 + 0{,}315X4 + 0{,}644X5 \quad (1)$$

Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Variabel DependenKepuasan Terhadap Layanan Jasa Kargo

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	**8.108**	2.664		3.044	.003
	Fasilitas Fisik	**.132**	.179	.061	.738	.462
	Kehandalan	**.008**	.142	.005	.056	.955
1	Ketanggapan	**.198**	.111	.159	1.784	.076
	Jaminan Keamanan	**.275**	.130	.185	2.125	.035
	Sikap empati	**.617**	.490	.101	1.259	.210
	Biaya Jasa Kargo	**.865**	.278	.271	3.112	.002
	Ketepatan Waktu	**-.048**	.221	-.017	-.217	.829

Diperoleh Model Persamaan Regresi Pada variabel Dependen (Y2) : Kepuasan Layanan Cargo sebagai berikut:

$$Y2 = 8.108 + 0{,}132X1 + 0{,}008X2 + 0{,}198X3 + 0{,}275X4 + 0{,}617X5 + 0{,}865X6 - 0{,}048X7 \quad (2)$$

Pada Variabel Dependen atau Terikat : (Y1) = Kepuasan Pelayanan Penumpang, merupakan variabel yang mendapat pengaruh dari variabel bebas (X), Bahwa Tingkat Pelayanan Penumpang pengguna jasa Penerbangan melalui Bandar Udara Andi Jemma Kabupaten Luwu Utara. Dimana Kepuasan penumpang terukur berdasar hasil analisis, yaitu :

1. Angka koefisien Variabel : X1 Berupa Fasilitas Fisik yang ada dibandar udara dengan nilai angka koefisien sebesar 0,150 atau sebesar 15,0%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang Sangat Rendah dan diartikan sebagai kondisi yang tidak menjadi masalah atau keluhan dan memberi layanan yang baik pada para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan dibandar udara Berdasar pengertian Fasilitas Fisik Umum adalah prasarana dan sarana penunjang/pelengkap yang berfungsi untuk menyediakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kualitas kehidupan yang layak. Menurut Zakiah Daradjat (2012: 230) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.
2. Angka koefisien Variabel : X2 Berupa Ketanggapan Petugas yang ada dibandar udara dengan nilai angka koefisien sebesar 0,298 atau sebesar 29,8%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang Sangat Rendah dan diartikan sebagai kondisi yang tidak menjadi masalah atau keluhan dan memberi layanan yang baik pada para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan dibandar udara Menurut Lupiyoadi (2010) Responsiveness (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Daya tanggap merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan.
3. Angka koefisien Variabel : X4 Berupa Kehandalan Petugas yang ada dibandar udara dengan nilai angka koefisien sebesar 0,298 atau sebesar 29,8%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang Rendah dan diartikan sebagai kondisi yang tidak menjadi masalah atau keluhan dan memberi layanan yang baik pada para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan dibandar udara. Berdasarkan pengertian para ahli : bahwa Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan akurat. Bandar udara dapat memberikan jasa sesuai

dengan yang telah dijanjikan baik dalam hal pengiriman, provisi pelayanan, penyelesaian masalah dan harga. dalam Lupiyoadi (2006), yaitu : 1) Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

4. Angka koefisien Variabel : X4 Berupa Jaminan Keamanan petugas yang ada dibandar udara dengan nilai angka koefisien sebesar 0,315 atau sebesar 31,5%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang Rendah dan diartikan sebagai kondisi yang tidak menjadi masalah atau keluhan dan memberi layanan yang baik pada para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan dibandar udara. Berdasar pada makna : bahwa Keamanan Penerbangan adalah suatu keadaan yang memberikan pelindungan kepada penerbangan dari Tindakan Melawan Hukum melalui keterpaduan pemanfaatan sumber daya manusia, fasilitas, dan prosedur. Otoritas Bandar Udara adalah lembaga pemerintah yang diangkat oleh Menteri dan memiliki kewenangan untuk menjalankan dan melakukan pengawasan terhadap dipenuhinya ketentuan peraturan perundang- undangan untuk menjamin keselamatan, keamanan, dan pelayanan penerbangan.
5. Angka koefisien Variabel : X5 Berupa Sikap Empati petugas yang ada dibandar udara dengan nilai angka koefisien sebesar 0,644 atau sebesar 64,6%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang Kuat dan diartikan sebagai suatu kondisi yang tidak dirasakan oleh para penumpang sebagai kepuasan pelayanan dibandar udara. Berdasar Pengertian oleh para ahli, bahwa Empati berarti menyediakan layanan penuh perhatian dan pribadi. Dictionary.com mendefinisikan empati sebagai "identifikasi intelektual dengan perasaan, pikiran atau sikap lain." Empati adalah kemampuan Anda untuk benar-benar menempatkan diri pada posisi pelanggan Anda sehingga Anda dapat memahaminya.

Menurut Sugiyono (2007) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi dapa dilihat pada Tabel 5 berikut

Tabel 5 Nilai Koefisien Korelasi dan Keterangan Pengaruh

Koefisien Korelasi	Keterangan
0,00 - 0,199	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat kuat

Hasil pemnbahasan diatas didasarkan pada hasil analisis dengan nilai koefisien pada variabel yang diteliti, menurut Segiyono: Bahwa Semakin Kecil angka koefisien variabel, dan berpengaruh posutif maka signifikansi kepuasan penumpang dapat dicapai, sebaliknya jika angka koefisien tinggi, dan berpengaruh negtif maka angka ini memberi pengaruh yang menyebabkan tidak terjadinya kepuasan penumpang. Skala angka koefisien antara 0,00 sampai dengan 1,00

Tabel 6 Rekapitulasi Hasil Analisis Variabel (X) Terhadap Variabel (Y1): Kepuasan Penumpang

Variabel X	Nilai Koefisien		Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y1
	Koef	(%)	
X1	0,132	13,2	*Berpengruh Positif pada kategori sangat rendah*
X2	0,008	0,8	*Berpengruh Positif pada kategori sangat rendah*

Variabel X	Nilai Koefisien		Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y1
	Koef	(%)	
X3	0,198	19,8	*Berpengruh Positif pada kategori sangat rendah*
X4	0,275	27,5	*Berpengruh Positif pada kategori sangat rendah*
X5	0,617	61,7	*Berpengruh Positif pada kategori sangat Kuat*
X6	0.865	86,5	*Berpengruh negatif pada kategori sangat Kuat*
X7	0,048	4,8	*Berpengruh Positif pada kategori sangat rendah*

4. PENUTUP

Sebagai kesimpulan hasil penelitian sebagaimana tujuan dilakukannya penelitian, sebagai berikut:

1. Dari ke lima variabel independen (X) yang menunjukan tercapainya kepuasan layanan kepada penumpang yaitu : Variabel X2 Berupa Ketanggapan Petugas yang ada dibandar udara dengan nilai angka koefisien sebesar 0,143 atau sebesar 14,3%, adalah variable yang paling memberi kepuasaan kepada penumpang, selanjutnya berturut turut variable X1 berupa fasilitas fisik yang ada di Bandar udara dengan nilai angka koefisien sebesar 0,15 atau sebesar 15%, variabel X3 Berupa Kehandalan Petugas 0,298 atau sebesar 29,8%, variabel X4 berupa Jaminan Keamanan Petugas 0,315 atau sebesar 31,5%, sedangkan variabel yang tidak memberi kepuasaan pada penumpang adalah variabel X5 berupa Empaty Petugas dengan nilai angka koefisien sebesar 0,644 atau sebesar 64,4% menunjukkan angka signifikasi yang Kuat.
2. Dari ke tujuh variabel independen (X) yang menunjukan tercapainya kepuasan layanan kepada kargo yaitu : Variabel X2 Berupa Ketanggapan Petugas yang ada dibandar udara dengan nilai angka koefisien sebesar 0,008 atau sebesar 0,8%, adalah variable yang paling memberi kepuasaan kepada penumpang, selanjutnya berturut turut variable X7 berupa ketepatan waktu yang ada di Bandar udara dengan nilai angka koefisien sebesar 0,048 atau sebesar 0,48%,variabel X1 Berupa Fasilitas Fisik 0,132 atau sebesar 13,2%, variabel X3 berupa Ketanggapan petugas 0,198 atau sebesar 19.8%, sedangkan variabel yang tidak memberi kepuasaan pada penumpang adalah variabel X5 berupa Empaty Petugas dengan nilai angka koefisien sebesar 0,617 atau sebesar 61,7% dan variabel X6 berupa Biaya Jasa Kargo dengan nilai angka koefisien sebesar 0,865 atau sebesar 86,5%.

5. DAFTAR PUSTAKA

Ardiana, Lintang. 2007. Persepsi ketidaknyamanan yang ditinjau dari Psikologi Lingkungan antara Stress, Kebisingan, Kepadatan Penduduk dan Polusipada Masa Dewasa di Kota Besar Indonesia, Jurnal F.Psi UI. Universitas Indonesia.

Ardida Ponty Basowa*, Joko Setiawan*, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Pengguna Transportasi Umum Trans Batam).

B, Nurlaela, dkk. 2021. Pengaruh Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Jasa Layanan Pengguna Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Online di Kabupaten Wajo. Jurnal Flyover, Volume 1 Nomor 2 Halaman 60-69. Program Pascasarjana UMI Makassar. Christopher, Lovelock and K. Wright Lauren, 2005. Pemasaran Jasa (terjemahan), Jakarta : Gramedia.

Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian, Yogyakarta:
Gabriela Wonga1, Ai Annisaa Utami2. Zahrudin3, 2020. Costumer Satisfaction Index Pengguna Bus Trans Jakarta.
H, St. Maryam, dkk. 2021. Analisis Pengembangan Sistem Angkutan Umum di Jalur Trans Kalimantan Berdasarkan Persepsi Pengguna Terminal Batu Ampar Kota Balikpapan. Jurnal Flyover, Volume 1 Nomor 1 Halaman 50-58. Program Pascasarjana UMI Makassar.
Harlan, Dwimastia. 2014."Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E- Banking Pada UMKM di Kota Yogyakarta". Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
Horasman, Jon; 2021. Kajian Tingkat Pelayanan Angkutan Umum Bus Rapid Transit (BRT) Trans Mebidang Rute Pusat Pasar Medan –Terminal Lubuk Pakam.
Iskandar Putong, Economics Pengantar mikro dan Makro, (Jakarta, Mitra Wacana Media, 2010).
Jogiyanto, 2007. Sistem Informasi Keperilakuan. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset. Kasim, MR, dkk, 2017. The integration level of public transportation in Makassar City.
IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, Volume 70 Issue 1 Halaman 012021. Penerbit IOP Publishing
Kasim, MR. Dkk. 2019. Comparative Study of BRT and Multimodal Transportation in Makassar City and Rio de Jenairo City. International Journal of Innovative Science and Research Technology. Volume 4, Issue 12, December – 2019 Halaman 988-992. Penerbit IJISRT | A Digital Library.
Kasim, Muhammad Ridha. 2015. Pengaruh Tingkat Keterpaduan Moda Transportasi Darat Terhadap Preferensi Masyarakat Dalam Memilih Moda Di Kota Makassar. Skripsi, Universitas Brawijaya, Fakultas Teknik, Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota. Malang
Kasim, Muhammad Ridha. 2020. Peningkatan Kinerja Operasional Moda Transportasi dengan Konsep Multimoda di Kota Makassar. Thesis, Universitas Brawijaya, Fakultas Teknik, Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota. Malang
Lamang Basri Said, 2012. Influenced Factor Due to Service Quality and Satisfaction of Public Transport User at Sulawesi.
Leliana Arinda, 2018. Analysis Kepuasan Penumpang Terhadap Kerja Pelayanan dan Intermoda di Stasiun Kereta Api Madiun.
Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
Mardiyani Yuyun dan murwatiningsih. 2015. "Pengaruh Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervering Pada Objek Wisata Kota Semarang". Jurnal Manajemen Bisnis, Universitas Negeri Semarang.
Moleong, Lexy J. (2007) Metodologi Penelitian Kualitatif, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
Neufert, Ernst. 2005 Terjemahan oleh Dr. Ing Sunarto Tjahjadi, jilid 1, Data Arsitek.Jakarta. Erlangga.
Nuh, M.A, dkk. 2022. Analisis Pemilihan Moda Transportasi Online dan Angkutan Kota bagi Pegawai Balai Besar Pelaksana Jalan Nasional. Jurnal Konstruksi : Teknik, Infrastruktur dan Sains, Volume 1 Nomor 3 Halaman 21-28. Program Pascasarjana UMI Makassar.
Oborne, David J. 1995. Ergonomic at Work, Human Factor in Design and Development. 3rd edition. John Wiley and Sons ltd: Chicester.

Penetapan Kawasan Strategis Nasional Mamminasata melalui Perpres 55 Tahun 2011. Ramadanjuma. 2019. Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Bus Rute
Mataram – Surabaya.
Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSU Surya Husadha di Denpasar. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 5, 2442-2469.
Royyan Firdaus, Atik Wahyuni dkk, 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Bus Rapid Transit Surabaya (Studi Kasus: Pelayanan Bus Surabaya).
St. Maryam Hafran, Mukthar Thahir Syarkawi, Ilham Syafei, dkk, 2019. Analisis Kinerja Angkutan Umum BMA (Studi Kasus Rute Pinrang – Makassar PP).
Sugiono. 2008. "Hipotesis" Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
Susantoro, Bambang dan Parikesit. (2004). 1-2-3 Langkah-langkah yang dilakukan menuju trasnsportasi yang berkelanjutan. Majalah Transportasi Indonesia, Vol (1), hlm. 89-95.
Syafei, Ilham, dkk. 2022. Analisis Persepsi Kepuasan Pengguna Transportasi Udara pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar. Jurnal Flyover, Volume 2 Nomor 1 Halaman 21-28. Program Pascasarjana UMI Makassar.
Toriq, M., & Martoatmodjo, S. (2014). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina 54.612. 64 di Sidoarjo.
Warpani, P. Suwardjoko. (2002). Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Bandung: Penerbit ITB.
Warpani, Suwardjoko. 1990. Merencanakan Sistem Perangkutan. Bandung: Penerbit ITB. Widodo, Aleksander Purba dkk, 2018. Kajian Kepuasan Pengguna BRT Bandar Lampung
Terhadap Kualitas Layanan Menggunakan Structural Equation Modeling.
Yunika Trinandika, Mochammad Mustam dkk, 2015. Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Terhadap Kepuasan Pelanggang (Koridor IV Cangkiran ± Bandara A. Yani).
Zulaycha Fatmawati, Aries Susanty, 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang dengan Metode Heteregeneus Costumer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis.
Zulyaden, 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Terminal di Kota Semarang
Afkar, dkk. 2021. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fungsi Transit pada Terminal Metro Makassar Berdasarkan Persepsi Pengguna. Jurnal Flyover, Volume 1 Nomor 1 Halaman 1-11. Program Pascasarjana UMI Makassar.
Yunus, Trisna W, dkk. 2021. Analisis Kinerja Ruas Jalan Akibat Pembangunan Saluran dan Trotoar Pada Kawasan Jalan Nusantara dan Jalan Sulawesi. Jurnal Flyover, Volume 1 Nomor 1 Halaman 33-40. Program Pascasarjana UMI Makassar.
H, St. Maryam, dkk. 2021. Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kemacetan Persimpangan Jalan di Kota Makassar. Jurnal Flyover, Volume 1 Nomor 1 Halaman 41-49. Program Pascasarjana UMI Makassar.
H, St. Maryam, dkk. 2021. Analisis Pengembangan Sistem Angkutan Umum di Jalur Trans Kalimantan Berdasarkan Persepsi Pengguna Terminal Batu Ampar Kota Balikpapan. Jurnal Flyover, Volume 1 Nomor 1 Halaman 50-58. Program Pascasarjana UMI Makassar.
Haslindah, dkk. 2021. Prioritas Penanganan Ruas Jalan Nasional di Pulau Sumba dengan Metode Analytical Hierarchy Proses (AHP). Jurnal Flyover, Volume 1 Nomor 2 Halaman 17-27. Program Pascasarjana UMI Makassar.

B, Nurlaela, dkk. 2021. Pengaruh Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Jasa Layanan Pengguna Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Online di Kabupaten Wajo. Jurnal Flyover, Volume 1 Nomor 2 Halaman 60-69. Program Pascasarjana UMI Makassar.

Syafei, Ilham, dkk. 2022. Analisis Persepsi Kepuasan Pengguna Transportasi Udara pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar. Jurnal Flyover, Volume 2 Nomor 1 Halaman 21-28. Program Pascasarjana UMI Makassar.

Nurdin, Ridha Darmawan, dkk. 2022. Kajian Dampak Lalulintas Pasca Pengembangan Kapasitas Gedung Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Jurnal Konstruksi : Teknik, Infrastruktur dan Sains, Volume 1 Nomor 1 Halaman 33-43. Program Pascasarjana UMI Makassar.

Almakassari, N.D, dkk. 2022. Analisis Dampak Lalu Lintas Kegiatan Transaksi Mobile terhadap Kinerja Jalan Nasional Studi Kasus : Jalan Poros Sungguminasa – Takalar. Jurnal Konstruksi : Teknik, Infrastruktur dan Sains, Volume 1 Nomor 2 Halaman 1-9. Program Pascasarjana UMI Makassar.

Hardianti, dkk. 2022. Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar. Jurnal Konstruksi : Teknik, Infrastruktur dan Sains, Volume 1 Nomor 2 Halaman 10-20. Program Pascasarjana UMI Makassar.

Nuh, M.A, dkk. 2022. Analisis Pemilihan Moda Transportasi Online dan Angkutan Kota bagi Pegawai Balai Besar Pelaksana Jalan Nasional. Jurnal Konstruksi : Teknik, Infrastruktur dan Sains, Volume 1 Nomor 2 Halaman 21-28. Program Pascasarjana UMI Makassar.

Amir, M.S. dkk. 2022. Kajian Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Minat Pengguna Teman Bus berdasarkan Persepsi Masyarakat Kasus Trayek Mamminasata Provinsi Sulawesi Selatan. Jurnal Konstruksi : Teknik, Infrastruktur dan Sains, Volume 1 Nomor 3 Halaman 31-42. Program Pascasarjana UMI Makassar.

Aksar, dkk. 2022. Kajian Kelayakan Apron, Runway, dan Taxiway pada Bandar Udara Arung Palakka Kabupaten Bone. Jurnal Konstruksi : Teknik, Infrastruktur dan Sains, Volume 1 Nomor 5 Halaman 13-19. Program Pascasarjana UMI Makassar.

S. Rizal, Muhammad, dkk. 2022. Kajian Karakteristik Pergerakan Arus Lalu Lintas dan Kinerja Simpang Bersinyal Studi Kasus Jl. Basuki Rahmat - Jl. Sungai Maruni, Kota Sorong, Papua Barat. Jurnal Konstruksi : Teknik, Infrastruktur dan Sains, Volume 1 Nomor 5 Halaman 20-28. Program Pascasarjana UMI Makassar.

Mahris, dkk. 2022. Kajian Kinerja Ruas dan Simpang pada Ruas Jalan Bau Massepe Kota Pare-Pare. Jurnal Konstruksi : Teknik, Infrastruktur dan Sains, Volume 1 Nomor 5 Halaman 40-49. Program Pascasarjana UMI Makassar.

Makupiola, dkk. 2022. Kajian Kinerja Pada Ruas Jalan Nasional Perkotaan Kasus Jalan Urip Sumoharjo Dan Perintis Kemerdekaan Kota Makassar. Jurnal Konstruksi : Teknik, Infrastruktur dan Sains, Volume 1 Nomor 6 Halaman 1-8. Program Pascasarjana UMI Makassar.

Hafid, D.M, dkk. 2022. Studi Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Teman Bus Koridor IV Kampus Teknik Unhas Gowa-Mall Panakkukang di Kota Makassar. Jurnal Konstruksi : Teknik, Infrastruktur dan Sains, Volume 1 Nomor 6 Halaman 9-19. Program Pascasarjana UMI Makassar.