

PENGARUH FASILITAS, TINGKAT KENYAMANAN, KEAMANAN, DAN AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

^{1*}Maria Liyana Mone, ²Thomas Aquinas Radito

^{1,2}STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta

*e-mail: liyanamonemaria@gmail.com

Abstract: This study was motivated by the increasing demands of passengers for higher service quality in air transportation, particularly at Yogyakarta International Airport. Passenger satisfaction has become an important indicator in evaluating airport management performance. Factors such as facilities, comfort, security, and accessibility are considered to play a role in shaping passenger satisfaction levels. Therefore, this study aims to examine and analyze the influence of these four variables on passenger satisfaction, both partially and simultaneously.

This research employed a quantitative approach using a survey method through questionnaires distributed to passengers. The collected data were analyzed using multiple linear regression. The findings indicate that security and accessibility have a positive and significant effect on passenger satisfaction, while comfort does not show a significant effect. Simultaneously, all independent variables have a significant impact on passenger satisfaction, with an F-value of 38.964 and a significance level of 0.000. The coefficient of determination (R^2) of 0.482 indicates that 48.2% of passenger satisfaction can be explained by the variables examined in this study. Therefore, improving security and accessibility should be prioritized by airport management to enhance passenger satisfaction.

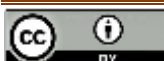
Keywords: Facilities, Comfort, Security, Accessibility, Passenger Satisfaction

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin tingginya tuntutan penumpang terhadap kualitas pelayanan transportasi udara, khususnya di Bandara Internasional Yogyakarta. Kepuasan penumpang menjadi salah satu tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan pengelolaan bandara. Faktor-faktor seperti fasilitas, kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas diduga memiliki peran dalam membentuk tingkat kepuasan tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keempat variabel tersebut terhadap kepuasan penumpang, baik secara individu maupun secara bersama-sama. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan dan aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, sedangkan kenyamanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Secara simultan, seluruh variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai F hitung sebesar 38,964 dan tingkat signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,482 mengindikasikan bahwa 48,2% kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh variabel dalam penelitian ini. Dengan demikian, peningkatan aspek keamanan dan aksesibilitas perlu menjadi perhatian utama pengelola bandara.

Kata Kunci: Fasilitas, Kenyamanan, Keamanan, Aksesibilitas, Kepuasan Penumpang

PENDAHULUAN

Saat ini perusahaan dibidang jasa bersaing untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan penumpang agar penumpang merasa puas dengan apa yang diterima. Kepuasan penumpang merupakan salah satu indikator kunci sebuah keberhasilan dalam industri jasa transportasi baik darat, laut dan udara. Kepuasan penumpang juga didukung dengan adanya fasilitas dan layanan yang memenuhi kenyamanan dan keamanan yang diberikan dengan jaminan atas jasa yang di bayarkan oleh penumpang atau pengguna jasa di bandara (Subiyantoro et al. 2023). Penumpang juga merupakan Pengguna layanan



transportasi udara merupakan individu yang melakukan perjalanan dari titik keberangkatan sampai ke destinasi tujuan, sehingga membutuhkan penanganan dan pengawasan yang lebih serius mengingat pentingnya aspek keselamatan dan keamanan dalam operasional penerbangan Soeparto dalam (Nogo & Rezty, 2024). Penumpang yang dilayani memiliki ekspektasi terhadap bandar udara. Penumpang membutuhkan layanan dan kenyamanan selama di bandara udara. Beberapa orang menunggu di bandara sampai berjam-jam, mereka akan menggunakan layanan yang ada di bandara. Maka pihak bandara udara perlu memperhatikan kepuasan penumpang (Faqih 2025) Oleh karena itu untuk memahami kepuasan penumpang maka bandara harus menyediakan fasilitas, tingkat kenyamanan, keamanan dan aksesibilitas yang mendukung untuk menjamin kepuasan penumpang.

Kepuasan adalah tingkat perasaan yang tumbuh setelah pelayanan atau hasil yang diterima dengan ekspektasi yang ada. Tingkat kepuasan penumpang dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan pengalaman layanan yang diterima. Ketika kualitas pelayanan mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi, penumpang cenderung merasakan kepuasan yang tinggi. Namun, apabila pelayanan yang diberikan berada di bawah harapan, maka akan timbul rasa ketidakpuasan atau kekecewaan, Sumarwa dalam (Amin & Ariebowo 2024). Angkasa Pura Indonesia (API) menyatakan, Bandara Internasional Kulon Progo dibangun demi kepentingan publik mengingat kondisi Bandara Adisutjipto, yang sudah melebihi kapasitas dan tak bisa dikembangkan lagi. Pada tahun 2018, jumlah penumpang di Bandara Adisutjipto tercatat mencapai 8,5 juta orang, sementara kapasitas Bandara tersebut hanya sekitar 1,6 juta penumpang per tahun. kondisi ini menunjukkan terjadinya kelebihan kapasitas yang sangat signifikan, sehingga tidak lagi mampu mengakomodasi pertumbuhan jumlah penumpang (Desfika 2019). Bandara Udara Internasional Yogyakarta (YIA) merupakan bandara baru yang memiliki kapasitas yang lebih besar di sisi udara dan darat yang memungkinkan lebih banyak jumlah dan pilihan penerbangan baik domestik maupun internasional yang lebih murah dan cepat. Bandar Udara Internasional Yogyakarta yang mulai dibangun menjelang akhir 2018 dan beroperasi secara bertahap sejak Mei 2019 hingga beroperasi penuh pada 29 Maret 2020 (Zulius, 2020)

Direktur Utama Angkasa Pura Airports Faik Fahmi dalam (Eko, 2021) memberikan keterangan tertulis perusahaan, mengatakan bandara akan menghubungkan YIA di Kulon Progo dengan Stasiun Tugu Yogyakarta, dimana bandara YIA akan semakin melengkapi pilihan moda transportasi lanjutan. Sehingga mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap transportasi udara, tidak hanya memenuhi kebutuhan namun mampu memuaskan penumpang dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga penumpang bisa royal terhadap transportasi udara, kesediaan fasilitas, tingkat kenyamanan, keamanan dan aksesibilitas harus mencakup segala bagian di bandara udara seperti terminal kedatangan dan terminal keberangkatan (Ningsih & Rachmawati 2024). Dengan adanya layanan yang baik maka akan tercipta suatu layanan yang bagus, sehingga menjadi terkesan oleh para penumpang asing maupun domestik. Jika layanan yang disediakan kurang baik maka suatu pelayanan kurang bagus (Widodo & Ambarsari, 2022).

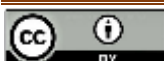
Tabel 1. Jumlah Penumpang YIA Domestik Tahun 2019-2024

Tahun	Jumlah Penumpang Domestik			
	Datang	Persen%	Berangkat	Persen%
2019	26.928	16,97%	22.913	4,31%
2020	105.114	32,40%	92.346	13,78%
2021	97.955	14,26%	97.085	18,83%
2022	160.548	11,67%	165.100	13,88%
2023	178.982	4,69%	184.039	8,77%
2024	181.233	21,27%	184.007	21,19%

Sumber: Data Badan Pusat Statistik

Tabel 2. Jumlah Penumpang Internasional YIA Tahun 2019-2024

Tahun	Jumlah Penumpang Internasional			
	Datang	Persen%	Berangkat	Persen%
2019	-	-	-	-
2020	88	-	1	-
2021	-	-	-	-
2022	9.353	81,05%	9.125	84,53%



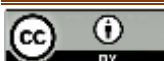
2023	22.049	14,88%	22.434	15,60%
2024	14.816	18,90%	14.987	11,64%

Sumber: Data Badan Pusat Statistik

Berdasarkan tabel 1 Jumlah Penumpang YIA Domestik Tahun 2019 - 2024, data Bandara Udara YIA tahun 2019 yang dipaparkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan bahwa jumlah keberangkatan penumpang tercatat sebanyak 22.913 penumpang (4,31%) dan jumlah kedatangan tercatat sebanyak 26.928 penumpang (16,97%). Pada tahun 2019 bandara YIA hanya melakukan penerbangan domestik. Jumlah Penumpang YIA Domestik Tahun 2019-2024 dan Jumlah Penumpang Internasional YIA Tahun 2019-2024, memasuki tahun 2020, jumlah kedatangan penumpang domestik, Desember 2020 berjumlah 105.114 penumpang dan 88 penumpang penerbangan internasional dan total kedatangan penumpang di YIA mengalami kenaikan sebesar (32,51%). Sedangkan keberangkatan melalui YIA, tercatat sebanyak 92.346 penumpang penerbangan domestik kenaikan sebesar (13,78%) peningkatan ini mencerminkan fase awal YIA beroperasi penuh, namun dampaknya tertahan oleh mulai masuknya pandemic *Covid 19*. Berdasarkan Jumlah Penumpang YIA Domestik Tahun 2019-2024, pada tahun 2021 menjadi titik terendah aktivitas penerbangan menurut Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah kedatangan penumpang domestik 97.955 penumpang secara total (14,26%) dan keberangkatan 97.085 penumpang secara total (18,83%). Dikarenakan untuk penerbangan internasional sementara tidak dibuka karena masa *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* berdasarkan surat Edaran No 7 Tahun 2020. Namun sektor penerbangan mulai menunjukkan pemulihan pada Tabel Jumlah Penumpang YIA Domestik Tahun 2019-2024 dan Jumlah Penumpang Internasional YIA Tahun 2019-2024, tahun 2022, jumlah kedatangan penumpang domestik 160.548 penumpang secara total (11,67%) dan keberangkatan 165.100 penumpang secara total (13,88%). Jumlah kedatangan penumpang internasional 9.353 penumpang secara total (81,05%) dan keberangkatan 9.125 penumpang secara total (84,53%).

Jumlah Penumpang YIA Domestik Tahun 2019-2024 dan Jumlah Penumpang Internasional YIA Tahun 2019-2024, tahun 2023 pemulihan berlanjut dan mencapai titik stabil Bandara YIA. Menurut badan pusat statistik (BPS) jumlah kedatangan penumpang domestik secara total 178.982 penumpang sebesar (4,69%) dan jumlah keberangkatan tercatat sebanyak 184.039 penumpang sebesar (8,77%). Jumlah penumpang kedatangan internasional secara total 22.049 kenaikan penumpang sebesar (14,88%) dan jumlah keberangkatan 22.434 kenaikan sebesar (15,60%). Jumlah Penumpang YIA Domestik Tahun 2019-2024 dan Jumlah Penumpang Internasional YIA Tahun 2019-2024, puncak kinerja Bandar Udara Internasional Yogyakarta terjadi pada tahun 2024, jumlah kedatangan penumpang domestik 2024 berjumlah 181.233 penumpang dan naik sebesar (21,27%) sedangkan keberangkatan penumpang dari bandara YIA sebanyak 184.007 penumpang dan naik sebesar (21,19%). Untuk penerbangan internasional keberangkatan berjumlah 14.816 penumpang dan naik sebesar (18,90%) dan untuk kedatangan berjumlah 14.987 penumpang dan naik sebesar (11,64%).

Penyedia jasa bandara udara merupakan bagian esensial dalam mendukung mobilitas masyarakat modern, dan fungsinya tidak hanya sebatas sebagai terminal perpindahan, tetapi juga sebagai pintu gerbang negara. Sejalan dengan tingkat persaingan yang semakin ketat di sektor jasa penerbangan, dalam membentuk persepsi kepuasan penumpang yaitu fasilitas, tingkat kenyamanan, keamanan dan aksesibilitas (Iye, 2021) Fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan penumpang dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan, fasilitas yang harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat secara langsung, Tjiptono dalam (Nissa, 2022) selain fasilitas juga harus dioptimalkan dengan kenyamanan, dan keamanan penumpang. kenyamanan merupakan perasaan aman dan nyaman yang dirasakan penumpang sebagai akibat dari pelayanan yang baik yang diberikan oleh pihak bandara. Perasaan tersebut muncul dari fasilitas dan kondisi lingkungan yang mendukung, seperti adanya pendingin ruangan (AC), kebersihan area bandara, serta suasana yang sejuk dan tertata dengan baik, Setyaningsih Sri Utami dalam (Nugroho & Riananditasari 2024). Ketika penumpang berada di area terminal keberangkatan dan kedatangan, penumpang membutuhkan fasilitas, keamanan dan aksesibilitas yang lebih baik sesuai dengan kebutuhannya dan penumpang mengharapkan kenyamanan pada saat di area bandara, sehingga penumpang akan memilah dalam segala sesuatu yang akan digunakan. Masalah terpenting fasilitas, harus sesuai dengan penilaian standar pelayanan dan penumpang akan merasa puas dengan apa yang sudah mereka rasakan. Di sisi lain, aspek keamanan di bandar udara menjadi hal yang sangat penting. Pihak pengelola wajib menjaga, mengatur, dan menjamin



agar pengguna jasa terlindungi dari berbagai potensi bahaya selama berada di area bandara maupun saat menggunakan layanan penerbangan. Keamanan yang terjamin akan memberikan rasa aman bagi penumpang, sehingga berdampak positif terhadap kepuasan dan menumbuhkan perasaan senang terhadap pelayanan yang diberikan (Abidin, 2016)

Perpindahan fokus dari bandara lama ke bandara baru yang lebih relevan dan modern. Bandara YIA lebih *up-to-date* karena bandara YIA merupakan Bandara Internasional utama yang beroperasi penuh di Yogyakarta saat ini. Penelitian ini juga berfokus pada kepuasan penumpang pesawat secara umum di bandara YIA memberikan implikasi manajerial yang lebih luas bagi pihak pengelola bandara (Angkasa Pura Indonesia), bukan hanya pada satu *stakeholder* saja dibandingkan dengan artikel utama yang hanya membahas pada penumpang gapura angkasa (salah satu *garound handling*) di Bandara Adi Sucipto Yogyakarta. Penelitian mengenai kepuasan penumpang di Bandar Udara telah banyak dilakukan dengan mengfokus pada faktor-faktor seperti fasilitas, kenyamanan dan keamanan. Namun, sebagian besar studi sebelumnya berfokus pada Bandara lama atau hanya menguji beberapa variabel tertentu tanpa memasukkan aspek aksesibilitas secara terpadu dalam satu model penelitian. Kajian secara khusus meneliti kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) juga masih terbatas, padahal YIA sebagai Bandara yang relatif baru beroperasi dan infrastrukturnya yang berbeda, seperti kapasitas yang lebih besar, integrasi dengan kereta bandara, serta fasilitas berstandar internasional. Oleh karena itu peneliti menambahkan dan menguji pengaruh fasilitas, tingkat kenyamanan, keamanan dan aksesibilitas terhadap kepuasan penumpang. Penambahan variabel aksesibilitas menjadi kontribusi penting penelitian ini, mengingat kemudahan akses dan integrasi transportasi merupakan karakteristik utama YIA yang relevan untuk dikaji secara empiris.

Dari latar belakang masalah di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat di Bandara Udara Internasional Yogyakarta
2. Apakah tingkat kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat di Bandara Udara Internasional Yogyakarta
3. Apakah keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat di Bandara Udara Internasional Yogyakarta
4. Apakah aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat di Bandara Udara Internasional Yogyakarta

KAJIAN TEORI

Fasilitas

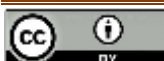
Fasilitas merupakan segala sarana yang disediakan untuk mendukung kelancaran aktivitas dan mencapai tujuan pelayanan. Beberapa ahli mendefinisikan fasilitas sebagai segala sesuatu yang dapat membantu mempermudah dan memperlancar suatu pekerjaan atau usaha dalam mencapai tujuan yang diinginkan, Zakiah Deradjat dalam (Fatimah & Fatmayati (2024, Puspitasari, (2023). Fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang tersedia, baik dalam bentuk fisik maupun finansial, yang berfungsi untuk mempermudah serta memperlancar pelaksanaan kegiatan usaha (Radito, 2014) Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hasil ini didukung oleh penelitian (Cholida & Endang 2017), (Maulidiah et al., 2023), (Maryati & Husda, 2020), (Iye, 2021), (Gustari & Angraini, 2024), (Puspitasari, 2023) (Yuliana, 2017), (Pradnyana, 2022), (Rianandita & Sari, 2023) dan (Faqih, 2025)

Tingkat Kenyamanan

Kenyamanan merupakan suatu perasaan yang muncul ketika seseorang merasa diterima dengan baik dan merasa puas dengan keadaan sehingga ia merasa nyaman. Sementara itu menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata “nyaman” memiliki arti seperti enak, aman, sejuk, bersih, tenang, dan damai. Sebaliknya ketidaknyamanan muncul ketika seseorang merasakan kondisi yang tidak sesuai dengan dirinya sehingga menimbulkan perasaan tidak, Sastrowinoto dalam (Yudianto & Wijaya 2023). Kepuasan penumpang, Tjiptono dalam (Nugroho et al., 2024). Tingkat kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hasil ini didukung oleh penelitian (Faqih, 2025), (Tresiya & Subagyo, 2018), (Radiansyah & Andini, 2024), (Ilham et al., 2025) dan (Tresiya & Subagyo, 2018).

Keamanan

Keamanan merupakan upaya untuk mencegah dan melindungi penumpang dari berbagai ancaman yang dapat mengganggu ketentraman selama berada di Bandara, Buzan dalam konteks penerbangan, keamanan bertujuan melindungi aktivitas penerbangan dari tindakan melawan hukum



melalui integrasi sumber daya manusia, fasilitas, dan prosedur yang telah ditetapkan. Keamanan adalah kebutuhan dasar yang penting dalam berbagai aspek salah satunya adalah keamanan di Bandara. Hal ini dilakukan melalui penerapan regulasi, standar, dan prosedur yang diperlukan, sekaligus memberikan perlindungan kepada penumpang dan awak pesawat, petugas, dan masyarakat dari tindakan yang melanggar hukum, dalam (Yunislamiaty & Fatmayati, 2023). Keamanan di bandar udara, wajib memelihara dan mengatur serta menjamin pelanggan terlindungi dari bahaya dimanapun ia berada pada saat menggunakan layanan tersebut. Karena hal ini mempengaruhi kepuasan dan Penumpang akan merasa puas dan senang terhadap layanan yang diberikan (Abidin, 2023). Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini didukung oleh penelitian (Masiaga et al., 2022), (Setiawan et al., 2024), (Misbah & Sudur 2024) (Maulana & Nuning, 2023) dan (Fadhiil et al., 2023)

Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan faktor penting dalam memilih Bandara karena memudahkan penumpang dalam menjangkau lokasi serta menggunakan layanan yang tersedia. Kemudahan akses ini mencakup keterjangkauan lokasi, ketersediaan sarana transportasi, serta kelancaran arus lalu lintas menuju dan dari Bandara, (Reza & Sari, (2022, Riski & Marcelina, (2025). Secara umum indikator aksesibilitas meliputi kemudahan mencapai Lokasi, ketersediaan moda transportasi, jarak tempuh, waktu perjalanan, serta kondisi infrastruktur, Miro dalam (Nasrullah et al. 2024). Aksesibilitas yang baik dalam layanan ini berkontribusi pada pengalaman perjalanan yang lebih nyaman seiring dengan meningkatnya volume operasional serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan penumpang terhadap layanan bandara secara keseluruhan (Cahyanti & Purnama 2025) Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini didukung oleh penelitian (Pasaribu & Khalid, 2023), (Nugraha Adha, 2025), (Hakim & Prabawa, 2025), (Sri et al., 2019), (Dafa & Fakhrudin, 2025) dan (Febriani & Siahaan, 2022)

Kepuasan Penumpang

Menurut Hefyansyah, Siahaan dan Sihombing dalam (Napitupulu & Aptakusuma, 2024) Kepuasan penumpang adalah suatu kondisi yang menggambarkan terpenuhinya bahkan melampaui harapan penumpang terhadap pelayanan atau produk atau jasa yang diberikan oleh pihak manajemen/produsen/pengusaha. Menurut (Fadli, 2023) Kepuasan konsumen diukur dari sebaik apa harapan konsumen atau pelanggan terpenuhi". Adapun penjelasan indikator kepuasan konsumen, sebagai berikut:(1):Terpenuhinya harapan konsumen: Konsumen merasa puas, jika dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan dari suatu produk barang atau jasa. (2): Sikap atau keinginan menggunakan produk: Sikap merupakan kecenderungan yang dipelajari, ini berarti bahwa sikap yang berkaitan dengan perilaku membeli terbentuk sebagai hasil dari pengalaman langsung mengenai produk, informasi secara lisan yang diperoleh dari orang lain atau terpapar oleh iklan di media masa, internet dan berbagai bentuk pemasaran langsung. (3): Merekomendasikan kepada pihak lain: Konsumen selalu merekomendasikan hasil pengalamannya kepada orang lain atas apa yang diperoleh dari suatu produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

Hipotesis dan Kerangka Penelitian

Maka hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

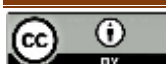
H1: Fasilitas (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Pesawat di Bandara Udara Internasional Yogyakarta

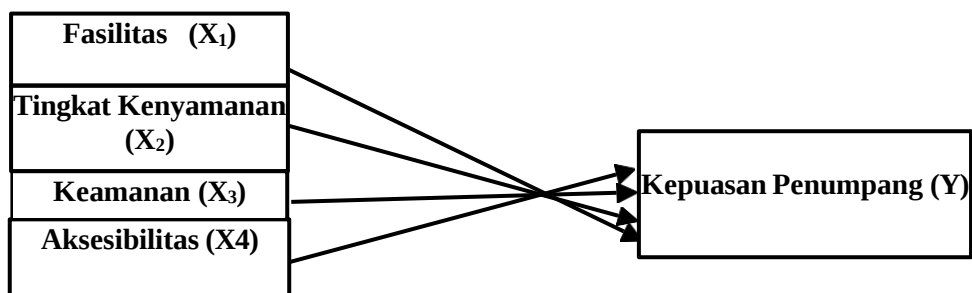
H2: Tingkat kenyamanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Pesawat di Bandara Udara Internasional Yogyakarta

H3: Keamanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Pesawat di Bandara Udara Internasional Yogyakarta

H4: Aksesibilitas (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Pesawat di Bandara Udara Internasional Yogyakarta.

Kerangka penelitian yang menggambarkan bagaimana seorang penelitian berfikir, sebagai kelanjutan dari penelitian untuk menjelaskan mengapa ia memiliki asumsi yang dinyatakan dalam hipotesis. Berdasarkan konteks masalah dan permasalahan yang di hadapi dan rumusan masalah yang telah dilakukan sebelumnya, kemudian mengetahui seberapa besar dampak fasilitas, tingkat kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas terhadap kepuasan penumpang pesawat di Bandar udara Internasional Yogyakarta.





METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang pesawat yang menggunakan jasa layanan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling*. Menurut Ruscoe dalam (Noormawati & Purwanto, 2024) untuk menentukan ukuran sampel yang tepat disarankan untuk mengalikan total variable yang digunakan sebaiknya kurang dari 500 serta idealnya lebih dari 30 sampel. Dalam penelitian ini jumlah sampel sebanyak 164 responden. Jumlah sampel 164 responden cukup efektif dalam analisis Regeri Berganda, Gozali dalam (Simanjuntak et al., 2021). Metode pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria pengambilan sampel yang digunakan untuk menentukan responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: a) Responden pernah menggunakan layanan penerbangan melalui Bandar Udara Internasional Yogyakarta. b). Responden pernah menggunakan penerbangan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta karena keinginan sendiri bukan terpaksa. c). Usia responden minimal 18 tahun. d). Responden menggunakan layanan Bandar Udara internasional Yogyakarta dalam 1 tahun terakhir minimal 2 kali. e). Responden pernah menggunakan atau berinteraksi dengan setidaknya salah satu fasilitas dan layanan bandara YIA (layanan transportasi Bandara seperti KAI dan Bus).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada penumpang yang pernah menggunakan layanan Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Kuesioner di gunakan untuk mengukur variabel fasilitas (X_1), tingkat kenyamanan (X_2), keamanan (X_3), aksesibilitas (X_4) dan kepuasan penumpang (Y). Pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala likert dengan rentang nilai 1-5. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian. Jumlah item pernyataan untuk setiap variabel adalah sebagai berikut: Variabel Fasilitas (X_1) terdapat 4 indikator dari Rista dan Tjiptono dalam (Misbah Sudur, 2024) yang terdiri dari 8 item pernyataan. Variabel Tingkat Kenyamanan (X_2) terdapat 4 indikator dari Saragih, Dyahjatmayanti, Gunawan dan Ananda dalam (Ningsih & Rachmawati, 2024) yang terdiri dari 8 item pernyataan. Variabel Keamanan (X_3) terdapat 8 indikator dari (Misbah Sudur, 2024) yang terdapat 8 item pernyataan. Variabel Aksesibilitas (X_4) terdapat 8 indikator dari (Riska & Marcelina, 2025) dan Kepuasan Penumpang (Y) terdapat 6 indikator dari (Fadli, 2023) yang terdiri dari 6 pernyataan. Total aitem sebanyak 38 butir.

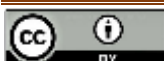
Metode Analisis

Uji Instrumen

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang dipergunakan untuk mengukur fenomena, baik yang bersifat alamiah maupun sosial, yang sedang diamati Sugiyono dalam (Afif, 2019) pengujian instrument bertujuan untuk mengevaluasi dan mengukur kecocokan kuesioner yang dipergunakan oleh penelitian guna menghasilkan data yang valid. Alat uji instrument yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen atau alat ukur mampu mengumpulkan data secara tepat sesuai dengan variabel yang diteliti (R. Al Hakim et al., 2021). Instrumen kuesioner perlu diuji validitas dan reliabilitasnya agar data yang diperoleh dari penelitian dapat dipastikan sahih dan konsisten. Dalam penelitian ini, validitas kuesioner diuji menggunakan validitas konstruksi dengan rumus Pearson Product Moment melalui aplikasi SPSS. Dengan taraf signifikansi α



= 0,05, item dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dan bernilai positif, yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara variabel X dan variabel Y

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi kuesioner sebagai alat ukur (Rokhmad & Wahyuningsih, 2014) Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha dengan bantuan SPSS. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,60, sedangkan jika Cronbach's Alpha < 0,60, maka item pertanyaan dianggap tidak reliabel.

Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi liner berganda merupakan suatu analisis asosiasi, tidak hanya digunakan sebagai metode analisis untuk mengungkap atara variabel dalam suatu penelitian, tetapi juga berperan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang bersifat objektif berdasarkan data empiris. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menilai secara kuantitatif seberapa besar kontribusi setiap variabel bebas terhadap variabel terikat (Aflah, Risnawati, & Hamdani, 2025). Rumus yang digunakan adalah analisis persamaan liner berganda untuk lebih dari dua ditunjukkan dengan persamaan berikut: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$

Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui sejauh mana masing-masing variabel bebas memiliki pengaruh secara individu terhadap perubahan yang terjadi pada variabel terikat Ghazali dalam (Noeraini, 2016). Jika nilai signifikansi uji $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti variabel Y tidak berpengaruh terhadap variabel X. Jika nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel X berpengaruh terhadap X. Uji F dekenal sebagai uji model atau Anova, yaitu untuk menguji apakah model regresi pada penelitian baik atau signifikan atau tidak baik non signifikan Priyatno (Noeraini, 2016) Jika nilai $F_{hitung} > -\text{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima artinya semua variabel independent atau bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen atau terikat. Namun nilai $F_{hitung} < -\text{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak artinya, semua variabel independent atau bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen atau terikat. Koefisien determinasi R^2 menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel bebas dalam model regresi mampu menjelaskan variasi dari variabel terikatnya. Uji determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan pengaruh dari variabel X (variabel independent) terhadap variabel Y (variabel dependen) dalam bentuk presentase (%). Koefisien determinasi dilihat pada tabel output SPSS Model *Sumarry* pada nilai $R\text{ Square}$ (R^2) terletak antar nol (0) sehingga satu (1), semakin mendekati (1) maka model dapat dikatakan semakin erat.

Variabel Operasional

Untuk mencapai tujuan penelitian, maka digunakan variabel-variabel penelitian, dari permasalahan penelitian ini yang ada maka akan dapat ditentukan variabel-variabel yang digunakan untuk mencari jawaban dari permasalahan yang diteliti. Variabel Independen atau variabel bebas adalah yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Fasilitas (X_1) Indikator: Perencanaan Tata letak, Pengaturan ruang, Perlengkapan dan prabotan dan Elemen pendukung. Tingkat Kenyamanan (X_2) Indikator: Kenyamanan termal dan Kenyamanan fisik. Keamanan (X_3) Indikator: Jaminan Keamanan dan Kerahasiaan Data ksesibilitas (X_4) Indikator: Jarak, Akses Lokasi, Sarana transportasi dan Arus lalu lintas. Variabel Dependen atau variabel terkait tipe variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel independen. Kepuasan Penumpang (Y) Indikator: Terpenuhnya harapan konsumen, Sikap atau keinginan menggunakan Kesediaan Merekomendasi kepada pihak lain

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Kriteria responden berdasarkan usia pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 40 tahun	8	4.9	4.9	4.9
	18-20 tahun	21	12.8	12.8	17.7
	21-30 tahun	110	67.1	67.1	84.8
	31-40 tahun	25	15.2	15.2	100.0
	Total	164	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah 2026



Tabel 3 Berdasarkan Usia diketahui karakteristik responden dari 164 responden yang terdiri dari 21 orang atau 12,8% berusia 18-20 tahun, 110 orang atau 67,1% berusia 21-30 tahun, 25 orang atau 15,2% berusia 31-40 tahun, 8 orang atau 4,9% berusia > 40 tahun.

Karakteristik responden berdasarkan Pernah menggunakan layanan penerbangan melalui Bandar Udara Internasional Yogyakarta pada Tabel 4

Tabel 4

Pernah menggunakan layanan penerbangan melalui Bandar Udara Internasional Yogyakarta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	YA	164	100.0	100.0	100.0

Sumber: Data diolah 2026

Berdasarkan Tabel 4 Pernah menggunakan layanan penerbangan melalui Bandar Udara Internasional Yogyakarta diketahui karakteristik responden berjumlah 164 orang atau 100% responden sudah pernah menggunakan layanan penerbangan melalui Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Karakteristik responden berdasarkan menggunakan layanan penerbangan di Bandar Internasional Yogyakarta karena keinginan sendiri atau terpaksa pada Tabel 5

Tabel 5. Menggunakan layanan penerbangan di Bandar Internasional Yogyakarta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Keinginan sendiri	163	99.4	99.4	99.4
	Terpaksa	1	.6	.6	100.0
	Total	164	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah 2026

Berdasarkan Tabel 5 Menggunakan layanan penerbangan di Bandar Internasional Yogyakarta diketahui karakteristik responden berjumlah 164 orang atau 100%, 164 orang atau 99,4 dikarenakan keinginan sendiri, 1 orang atau 6% dikarenakan terpaksa.

Karakteristik responden berdasarkan jenis fasilitas yang sering digunakan pada Tabel 6

Tabel 6. Jenis fasilitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bus Bandara	9	5.5	5.5	5.5
	Kereta Bandara	1	.6	.6	6.1
	Kereta Bandara	109	66.5	66.5	72.6
	Kereta Bandara, Bus Bandara	45	27.4	27.4	100.0
	Total	164	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah 2026

Berdasarkan Tabel 6 Jenis Fasilitas diketahui responden berjumlah 164 orang atau 100%, 9 orang atau 5,5% yang menggunakan Bus Bandara, 1 orang atau 6% yang menggunakan Kereta Bandara, 109 orang atau 66,55% yang menggunakan Kereta Bandara dan 45 orang atau 27,45% pernah menggunakan Bus Bandara dan Kerta Bandara

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada Tabel 7

Tabel 7. Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	69	42.1	42.1	42.1
	Perempuan	95	57.9	57.9	100.0
	Total	164	100.0	100.0	

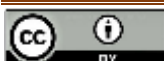
Sumber: Data diolah 2026

Berdasarkan Tabel 7 diketahui karakteristik responden jenis kelamin dari 164 orang atau 100%, 69 orang atau 42,1% laki-laki dan 95 orang atau 57,9% Perempuan.

Karakteristik berdasarkan pekerjaan pada Tabel 8

Tabel 8. Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Swasta	38	23.2	23.2	23.2



	Pelajar/Mahasiswa	103	62.8	62.8	86.0
	PNS	23	14.0	14.0	100.0
	Total	164	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah 2026

Berdasarkan pada Tabel 8 diketahui karakteristik responden pekerjaan dari 164 orang atau 100%, terdiri dari 38 orang atau 23.25 pegawai swasta, 103 orang atau 62.8% pelajar/mahasiswa, 23 orang atau 14.0% PNS

Karakteristik berdasarkan penghasilan pada Tabel 9

Tabel 9. Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rp. <1.000.000	49	29.9	29.9	29.9
	Rp. 2.100.000 - 3.100.000	58	35.4	35.4	65.2
	Rp. 3.100.000 - 4.100.000	30	18.3	18.3	83.5
	Rp. >5.000.000	27	16.5	16.5	100.0
	Total	164	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah 2026

Berdasarkan pada Tabel 9 diketahui responden penghasilan dari 164 orang atau 100%, terdiri dari 49 orang atau 29.95% berpenghasilan Rp. <1.000.000, 58 orang atau 35.4% berpenghasilan Rp. 2.100.000 - 3.100.000, 30 orang atau 18.3% berpenghasilan Rp. 3.100.000 - 4.100.000, 27 orang atau 16.5% berpenghasilan Rp. > 5.000.000

Karakteristik berdasarkan status pada Tabel 10

Tabel 10. Status

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Menikah	120	73.2	73.2	73.2
	Menikah	44	26.8	26.8	100.0
	Total	164	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah 2026

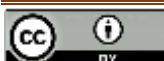
Uji Instrumen

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrument alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya untuk mendapatkan informasi mengenai angket yang sedang dipergunakan benar-benar sudah valid sehingga bisa digunakan untuk mengukur variabel yang akan diteliti (R. Al Hakim et al., 2021). Penguji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach's*. suatu instrument penelitian dapat diandalkan (*reliable*) apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 (Rokhmad & Wahyuningsih, 2014)

Tabel 11. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Nama Variabel	Item Pertanyaan	r _{Hitung}	Keterangan	Cronbach Alpha
Fasilitas (X ₁)	P1	0,568	Valid	0,707
	P2	0,585	Valid	
	P3	0,567	Valid	
	P4	0,648	Valid	
	P5	0,529	Valid	
	P6	0,545	Valid	
	P7	0,588	Valid	
	P8	0,544	Valid	
Tingkat Kenyamanan (X ₂)	P1	0,588	Valid	0,726
	P2	0,638	Valid	
	P3	0,497	Valid	
	P4	0,619	Valid	
	P5	0,581	Valid	
	P6	0,597	Valid	
	P7	0,561	Valid	
	P8	0,652	Valid	
	P1	0,562	Valid	



Keamanan (X_3)	P2	0,617	Valid	0,773
	P3	0,612	Valid	
	P4	0,595	Valid	
	P5	0,621	Valid	
	P6	0,655	Valid	
	P7	0,636	Valid	
	P8	0,700	Valid	
	P1	0,517	Valid	
Aksesibilitas (X_4)	P2	0,573	Valid	0,770
	P3	0,658	Valid	
	P4	0,646	Valid	
	P5	0,599	Valid	
	P6	0,658	Valid	
	P7	0,648	Valid	
Kepuasan Penumpang Y	P8	0,656	Valid	0,704
	P1	0,620	Valid	
	P2	0,607	Valid	
	P3	0,677	Valid	
	P4	0,591	Valid	
	P5	0,658	Valid	
	P5	0,658	Valid	

Sumber: Data prima diolah (2026)

Berdasarkan tabel di atas, uji validitas menggunakan SPSS terhadap 164 responden menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r_{tabel} (0,153). Hal ini menandakan bahwa seluruh instrumen penelitian valid dan layak digunakan dalam penelitian ini. Sementara itu, uji reliabilitas yang dilakukan terhadap masing-masing indikator menghasilkan nilai Cronbach's Alpha untuk indikator X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan Y semuanya lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, jawaban responden pada indikator-indikator tersebut dapat dianggap reliabel, sehingga instrumen ini dapat digunakan untuk analisis penelitian selanjutnya

Pengujian Hipotesis

Uji t

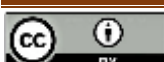
Uji t pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui sejauh mana masing-masing variabel independen berpengaruh secara individu terhadap variabel dependen. Analisis ini dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS.

Tabel 12. Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.772	.308		2.507	.013
	X_1	.244	.085	.236	2.887	.004
	X_2	.069	.075	.070	.911	.364
	X_3	.258	.089	.250	2.885	.004
	X_4	.270	.074	.274	3.663	.000

Sumber: Data prima diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa beberapa faktor memengaruhi kepuasan penumpang pesawat di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Fasilitas (X_1), keamanan (X_3), dan aksesibilitas (X_4) terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang, karena nilai signifikansi masing - masing kurang dari 0,05. Sebaliknya, tingkat kenyamanan (X_2) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang, karena nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa upaya meningkatkan fasilitas, keamanan, dan aksesibilitas akan berdampak positif pada kepuasan penumpang, sedangkan peningkatan tingkat kenyamanan saja tidak cukup untuk meningkatkan kepuasan secara signifikan.



Uji F (Uji Model)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel (dependen). Dengan Tingkat signifikan 5% atau 0,05

Tabel 13. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.962	4	2.241	38.964	.000 ^b
	Residual	9.143	159	.058		
	Total	18.106	163			

Sumber: Data prima diolah (2026)

Berdasarkan data Tabel pada uji F diatas dapat disimpulkan dipahami bahwa didapati nilai F hitung 38,964 dengan probabilitas signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga hal ini dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima penelitian ini dinyatakan signifikan pengaruh fasilitas, tingkat kenyamanan, keamanan dan aksesibilitas terhadap kepuasan penumpang pesawat di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independent.

Tabel 14. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704 ^a	.495	.482	.23980

Sumber: Data prima diolah (2026)

Hasil hitung regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (Adjusted R Square) yang diperoleh sebesar 0,482 hasil ini memiliki arti bahwa 48,2% variabel kepuasan penumpang (Y) dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas (X_1), tingkat kenyamanan (X_2), keamanan (X_3), dan aksesibilitas (X_4) sedangkan sisanya sebesar 51,8% diterangkan oleh variabel lain yang diteliti.

Pembahasan

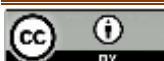
Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan tabel uji t, pengaruh fasilitas (X_1) terhadap kepuasan penumpang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,887 dengan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Selain itu, nilai t_{hitung} yang positif menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas bersifat positif, artinya peningkatan kualitas fasilitas akan meningkatkan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Fasilitas bandara merupakan elemen fisik yang pertama kali dirasakan penumpang sejak memasuki area Bandara. Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, kebersihan toilet, ketersediaan informasi penerbangan, serta akses transportasi seperti kereta bandara yang akan mempengaruhi persepsi awal penumpang terhadap kualitas layanan. Kualitas fasilitas yang tersedia sangat membantu pelanggan dalam melakukan aktivitas mereka, sekaligus memberikan kenyamanan saat menggunakan fasilitas tersebut (Noverio & Nieamah, 2022). Fasilitas yang memadai akan membentuk persepsi kualitas layanan semakin baik maka kepuasan penumpang akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Yoga et al., 2020), (Srijani & Hidayat, 2017), (Cholida & Endang, 2017), (Pamujiyanto et al., 2024), (Azizah, 2022), (Syahsudarmi, 2018), (Kusuma, 2015) (Maydiana, 2019), (Yuriansyah, 2013), (Jayanti & Yulianthini, 2022) yang menemukan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Pengaruh Tingkat Kenyamanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Dari Tabel uji t diatas dapat dipahami bahwa pengaruh tingkat kenyamanan (X_2) terhadap kepuasan penumpang diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,911 dan mempunyai angka tidak signifikan sebesar $0,364 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_a ditolak, hal ini ditunjukkan bahwa ada pengaruh tidak signifikan variabel Tingkat kenyamanan terhadap kepuasan penumpang pesawat di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Nilai t_{hitung} sebesar 0,911 menunjukkan bahwa Tingkat kenyamanan berpengaruh positif namun



tidak signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Hal ini dikarenakan Karakteristik responden di dominasi oleh kelompok usia produktif (mahasiswa), berusia 21-30 tahun dan belum menikah, maka karakteristik ini dapat mempengaruhi persepsi terhadap variabel penelitian. Kelompok usia muda cenderung lebih adaptif terhadap fasilitas modern dan aksesibilitas berbasis teknologi seperti kereta bandara yang lebih mengutamakan aspek efisiensi dan kemudahan akses dibandingkan aspek tertentu yang diukur dalam variabel tersebut. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh signifikan Tingkat kenyamanan terhadap kepuasan penumpang tidak dapat diterima. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh (Faqih, 2025) dan (Sidabutar & Hidayat, 2023) yang menyatakan bahwa Tingkat kenyamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hasil uji t variabel keamanan (X_3) terhadap kepuasan penumpang di peroleh nilai t sebesar 2.885 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,004 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan variabel keamanan terhadap kepuasan penumpang pesawat di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Keamanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan penumpang di bandara. Sistem pengawasan seperti CCTV dan patroli rutin, kehadiran petugas keamanan, serta prosedur yang efektif dapat menciptakan rasa aman dan nyaman. Sistem keamanan yang baik berpengaruh langsung terhadap kepuasan penumpang. Namun, prosedur keamanan harus seimbang tidak terlalu ketat hingga menimbulkan ketidaknyamanan, dan tidak terlalu longgar sehingga mengurangi rasa aman. Untuk mendukung hal tersebut, manajemen bandara perlu memastikan proses pemeriksaan berjalan efisien tanpa mengganggu kenyamanan. Bahwa semakin tinggi keamanan yang dirasakan penumpang, maka semakin tinggi pula Tingkat kepuasan penumpang yang mereka rasakan, keamanan merupakan kebutuhan utama yang berkaitan dengan perlindungan fisik maupun psikologis Yap, Kew dan Suki (Dona et al., 2024). Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang didukung oleh penelitian sebelumnya (Manurung, 2024), (Bhakti & Hilal, 2022), (Sari & Oswari, 2020), (Deliyana et al., 2022), (Ilham & Dirgantara, 2020), (Billa & Dewantari, 2023), (Ferinda et al., 2022), (Djaja et al., 2022) (Rahayu & Mariani, 2026), dan (Shafira et al., 2023) yang menyatakan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.

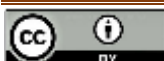
Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Penumpang

Hasil uji t dapat dipahami bahwa variabel aksesibilitas (X_4) terhadap kepuasan penumpang diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3.663 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah akses menuju bandara, semakin jelas petunjuk arah serta semakin tersedia moda transportasi pendukung maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan penumpang oleh karena itu pengaruh yang signifikan variabel keamanan terhadap kepuasan penumpang pesawat di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Aksesibilitas adalah suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan lokasi lahan guna berinteraksi satu dengan yang lain dan mudah atau sulitnya lokasi tersebut dicapai melalui sistem jaringan transportasi. Aksesibilitas adalah masalah waktu dan juga tergantung pada daya tarik dan identitas rute perjalanan, kondisi tersebut mencerminkan adanya transportasi yang mudah dijangkau, infrastruktur jalan yang layak, serta petunjuk arah yang jelas bagi pengunjung. Aksesibilitas dapat diartikan sebagai kemudahan mengakses tujuan, dan dapat memberikan kenyamanan. Ketika penumpang merasakan proses mobilisasi yang efisien dan tanpa kendala, pengalaman positif tersebut secara otomatis meningkatkan tingkat kepuasan. Pada akhirnya, kepuasan yang tinggi inilah yang menjadi pemicu utama bagi penumpang untuk memiliki niat berkunjung Kembali (Alimi, 2025). Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang didukung oleh penelitian sebelumnya (Soharab, 2024), (Pasaribu & Khalid, 2023), (Bhakti & Hilal, 2022), (Nugraha et al., 2025), (Febriani & Siahaan, 2022), (Dafa & Fakhruddin, 2025), (Yuliyana & Susilowati, 2021), (Armal et al., 2023), (April et al., 2024) dan (Yuliyana & Susilowati, 2021)

Pengaruh Fasilitas, Tingkat Kenyamanan, Keamanan dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas, tingkat kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 38.964 dengan Tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa model penelitian ini layak dan variabel-variabel



tersebut mampu memperdiksi Tingkat kepuasan. Hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,482 mengindikasikan bahwa variabel fasilitas, Tingkat kenyamanan, keamanan dan aksesibilitas memberikan kontribusi sebesar 48,2% terhadap kepuasan penumpang. Adapun sisa pengaruh sebesar 51,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model ini

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh fasilitas, tingkat kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang
2. Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.
3. Tingkat kenyamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.
4. Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang
5. Penulis simpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara fasilitas, tingkat kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 38,964 dengan signifikansi 0,000 ($<0,05$) yang mana artinya hipotesis penelitian diterima.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen Bandara

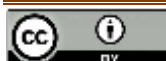
Pihak manajemen disarankan untuk memprioritaskan pengembangan pada sektor Fasilitas: menyediakan charging station tambahan disetiap gate keberangkatan, dan menyediakan area duduk khusus lansia dan disabilitas. Keamanan: menjaga suhu ruangan stabil, mengecek kebersihan toilet secara berkala (misal tiap 30 menit) dan menyediakan jalur khusus lansia, ibu hamil, dan disabilitas. Aksesibilitas: sinkronisasi jadwal kereta bandara dengan jadwal penerbangan penambahan frekuensi kereta pada jam sibuk dan penambahan papan petunjuk arah yang jelas dan mudah dipahami. Dengan pengelolaan fasilitas, keamanan dan aksesibilitas yang terintegrasi serta berorientasi pada kenyamanan penumpang, diharapkan pihak manajemen bandara maupun meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan sehingga tercipta kepuasan, loyalitas dan citra positif bandara di mata pengguna jasa.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

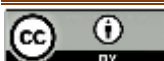
Meningat nilai koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini adalah sebesar 48,2%, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat 51,8% faktor lain diluar model yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang merupakan konstruk yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor selain fasilitas, kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas. Oleh karena itu penelitian selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan variabel lain yang secara teoritis dan empiris terbukti berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, harga, ketepatan waktu (Christono, 2019). Dalam konteks transportasi udara, penelitian selanjutnya bahwa kualitas pelayanan dan ketepatan waktu penerbangan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Barany & Ristiani, 2025). Selain itu disarankan penggunaan metode penelitian dengan menambahkan jumlah responden serta teknik *sampling* yang beragam agar hasil penelitian memiliki hasil yang lebih tinggi dibandingkan penelitian saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Ali Zainal. n.d. "Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Java Logistics Internasional Surabaya." (2016).
- Amin, Muhammad Fajar S. Somadil, and Teguh Ariebowo. 2024. "Pengaruh Fasilitas Pelayanan Di Ruang Tunggu Domestik Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung." *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa* 3(3):175–86. doi:10.58192/populer.v3i3.2445.
- Cahyanti, Siti Nur, and Yunus Purnama. 2025. "Pengaruh Aksesibilitas Unit Lost And Found Terhadap Kepuasan Penumpang PT . Gapura Angkasa Di Bandar Udara Sultan Thaha Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta , Indonesia." 4(2).
- Cholida, Laily Nur, and Endang. 2017. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap." 9(2085):911–15.



- Desfika, Thresa Sandra. 2019. "Bandara Internasional Yogyakarta Dibangun Demi Kepentingan Publik." https://www.beritasatu.com/ekonomi/566122/bandara-internasional-yogyakarta-dibangun-demi-kepentingan-publik#goog_rewarded.
- Eko. 2021. "“Mengenal Layanan Dan Fasilitas Pendukung Bandara Baru Yogyakarta International Airport.”" <https://koran-jakarta.com/2021-07-28/mengenal-layanan-dan-fasilitas-pendukung-bandara-baru-yogyakarta-international-airport>.
- Faqih, Akhmad. 2025. "Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Area Terminal Kedatangan Bandar Udara Jenderal Akhmad Faqih." 2(2):216–30.
- Iye, Yazid. 2021. "Analisis Pengaruh Fasilitas Terminal Keberangkatan." 4(2):296–304.
- Misbah Sudur, Hemi Pamurharjo. 2024. "Evaluasi Pengaruh Faktor Pelayanan, Fasilitas, Dan Keamanan Penerbangan Dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang Di Bandara." 1(3):373–83.
- Nasrullah, Ahmad, Suharto Abdul Majid, Salahudin Rafi Sandriana, and Aditya Wardana Marina. 2024. "Pentingnya Aksesibilitas Moda Transportasi, Fasilitas Bandar Udara, Dan Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Silampari Lubuk Linggau Sumatera Selatan." 19(1978):4351–66.
- Napitu, R., Purba, J. W. P., Silalahi, J. A. S., & Saragih, Y. M. (2025). Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pemohon Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M–Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 7(1), 236-247
- Nainggolan, P., Saragih, B., & Sinaga, R. (2025). Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 7(2), 651-662
- Ningsih, Sulistiawati, and Desiana Rachmawati. 2024. "Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kenyamanan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok." (1):1–10.
- Nissa, Hairun. 2022. "Pengaruh Fasilitas Kenyamanan Terhadap Kepuasan." 4(1):17–26.
- Nogo, Aflina Maria, and Fauziah Novianty Rezty. 2024. "Pengaruh Grooming Personel Airport Security Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara EL-." 8(7):357–72.
- Nugroho, Alif Nur, and Nanik Riananditasari. 2024. "Pengaruh Fasilitas Dan Kenyamanan Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Mahmud." 1(2):272–79.
- Pamungkas, N. C., Prasetyo, G., Elsandi, R., Faridayanti, A. D., & Abdullah, M. (2024). Fasilitas Dan Pelayanan Berkualitas: Fondasi Kepuasan Pelanggan PT. Kramat Djati Asri Sejati. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 6(2), 224-236
- Radito, Thomas Aquinas. n.d. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas." 1–26.
- Saragih, Y. H. J., Martina, S., & Simbolon, P. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja, Kesehatan Dan Keselamatan Kerja (K3) Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Lapangan Ekspedisi J&T Ekspres. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 6(3), 485-494
- Sakinah, T. M., Rohani, S., & Saragih, L. (2023). Pengaruh Perceived Usefulness, Harga Dan Brand Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Aplikasi Indriver (Studi Kasus Mahasiswa Prodi Manajemen konsentrasi Pemasaran Universitas Simalungun Pematangsiantar). *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 5(2), 160-168
- Subiyantoro, Ary, Prihartanto Eko Wibowo, Moh Sholihin, and Eko Sudarsono. 2023. "Pengaruh Fasilitas Internal, Tingkat Kenyamanan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Angkasa Di Bandara Adi Sucipto Yogyakarta." *Economics And Business Management Journal (EBMJ)* 2(4):304–19.
- Widodo, Langgeng Slamet, and Nuning Agustina Ambarsari. 2022. "Pengaruh Pelayanan Fasilitas Di Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Selama Pandemi Covid-19 Di Bandar Udara Yogyakarta International Airport." 2(1):57–72.
- Yudianto, Kifni, and Andhy Wijaya. 2023. "Pengaruh Beban Kerja Petugas Avsec Dalam Melaksanakan Tugas Keamanan Dan Pelayanan Terhadap Kenyamanan Penumpang Di Bandar Udara Nusawiru Pangandaran." 1(2):645–56.
- Yunislamiaty, Wulan, and Fryda Fatmayati. n.d. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Keamanan Passenger Security Check Point (PSCP) Oleh Unit Aviation Security (AVSEC) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar." 5(2):282–90.



Zulius, Zebua Dani. 2020. "Bandara YIA Beroperasi Penuh 29 Maret, 168 Penerbangan Pindah Dari Yogyakarta Ke Kulon Progo." [https://regional.kompas.com/read/2020/03/28/17093801/bandara-yia-beroperasi-penuh-29-maret-168-penerbangan-pindah-dari-yogyakarta?page=all#:~:text=Semua penerbangan dari Adisutjipto pindah,satu hari%2C](https://regional.kompas.com/read/2020/03/28/17093801/bandara-yia-beroperasi-penuh-29-maret-168-penerbangan-pindah-dari-yogyakarta?page=all#:~:text=Semua%20penerbangan%20dari%20Adisutjipto%20pindah,satu%20hari%2C)" kata Faik.

