



Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Tingkat Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok

Sulistiwati Ningsih*, Desiana Rachmawati

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak: Bandar udara adalah infrastruktur vital di Indonesia yang mendukung konektivitas dan pariwisata antarwilayah. Fasilitas di Bandar Udara, terutama ruang tunggu, mempengaruhi kenyamanan penumpang dalam menggunakan layanan penerbangan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok terhadap tingkat kenyamanan penumpang. Selain itu, penelitian ini juga ingin mengetahui seberapa besar pengaruhnya fasilitas ruang tunggu bagi kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan menggunakan instrumen penelitian berupa angket atau kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok dan sampel yang digunakan berjumlah 100 orang. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel fasilitas ruang tunggu (X) sebesar 0,00 pada tingkat signifikan 0,05 karena nilai signifikan $0,00 < 0,05$ maka ditemukan ada pengaruh antara variabel fasilitas ruang tunggu (X) terhadap kenyamanan penumpang (Y), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap tingkat kenyamanan penumpang di Bandar udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok adalah sebesar 83,8% dan sisanya sebesar 16,2% yang dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Kata kunci: Ruang Tunggu, Kenyamanan Penumpang, Bandar Udara.

DOI:

<https://doi.org/10.47134/pjase.v1i1.2221>

*Correspondence: Sulistiwati Ningsih

Email: suliswatiplingsih@gmail.com

Received: 02-11-2023

Accepted: 16-12-2023

Published: 31-01-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike (CC BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

Abstract: Airports are vital infrastructure in Indonesia that support connectivity and tourism between regions. Airport facilities, especially waiting rooms, affect passenger comfort in using flight services. This study aims to assess the effect of waiting room facilities at Zainuddin Abdul Madjid International Airport Lombok on passenger comfort levels. In addition, this study also wants to know how much influence the waiting room facilities have on passenger comfort at Zainuddin Abdul Madjid International Airport Lombok. The method used in this research is quantitative method and uses a research instrument in the form of a questionnaire. The population in this study were passengers at Zainuddin Abdul Madjid International Airport Lombok and the sample used amounted to 100 people. Based on the research results obtained, it shows that the significant value of the waiting room facilities variable (X) is 0.00 at a significant level of 0.05 because the significant value of $0.00 < 0.05$, it is found that there is an influence between the waiting room facilities variable (X) on passenger comfort (Y), so it can be concluded that H_a is accepted and H_0 is rejected. Based on the results of the determination coefficient test, it can be concluded that the effect of waiting room facilities on the level of passenger comfort at Zainuddin Abdul Madjid International Airport Lombok is 83.8% and the remaining 16.2% is influenced by other variables.

Keywords: Waiting Room, Passenger Comfort, Airport.

Pendahuluan

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 antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Setiap kota besar di Indonesia memiliki bandar udara, baik yang berukuran kecil maupun besar. Bandar udara dengan ukuran kecil memiliki satu landasan pacu, tetapi bandar udara yang besar selain memiliki satu landasan pacu umumnya dilengkapi dengan beragam fasilitas lain, baik untuk penyedia layanan penerbangan maupun untuk pengguna. Diharapkan bahwa penyediaan fasilitas-fasilitas tersebut dapat memberikan kenyamanan, kemudahan, dan perlindungan bagi orang-orang yang mememanfaatkannya. Bagian pelayanan bandar udara dibagi menjadi dua bagian, yakni sisi udara dan sisi darat. Sisi udara (*Air Side*) adalah area di bandara yang terkait dengan aktivitas pesawat lepas landas dan mendarat. Beberapa elemen dari sisi udara termasuk landasan pacu, *taxiway*, dan tempat parkir pesawat. Sisi darat (*Land Side*) meliputi area terminal, trotoar, dan area parkir kendaraan di bandara.

Fasilitas bandar udara meliputi landasan pacu, terminal penumpang, terminal kargo, dan berbagai fasilitas pendukung lainnya. Di antara beberapa fasilitas di atas yang menjadi perhatian penelitian ini adalah tentang fasilitas terminal, terutama fasilitas di ruang tunggu. Tingkat kenyamanan penumpang terhadap fasilitas ruang tunggu di bandara sangat penting untuk menentukan kepuasan penumpang (Kusumawati et al., 2017; Indahsari & Wulandari, 2016). Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Bandar Udara Tjilik Riwut, Kota Palangkaraya, pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap tingkat kepuasan penumpang sebesar 8% (Dwijayanti & Dewantari, 2022; Kurnianto, 2020). Sementara itu, penelitian yang dilakukan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu keberangkatan domestik berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang (Kurniatun & Ip, 2022; Putri & Fatmayati, 2022). Beberapa faktor yang dapat digunakan sebagai indikator fasilitas ruang tunggu seperti kebersihan, pencahayaan, hingga keamanan (Subiyantoro et al., 2022; Puspitasari, 2021).

Fasilitas ruang tunggu yang baik mencakup pertimbangan atau perancangan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan atau perabotan, tata cahaya dan warna, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, dan unsur pendukung. Kenyamanan dan rasa nyaman merujuk pada penilaian yang luas terhadap lingkungan sekitarnya. Manusia mengevaluasi kondisi lingkungan berdasarkan pada rangsangan yang diterima melalui indera-indera mereka. Rangsangan tersebut diproses melalui syaraf dan dianalisis oleh otak, sehingga dapat dinilai. Dalam konteks ini, yang terlibat bukan hanya persoalan fisik biologis, melainkan juga aspek-aspek seperti emosi, perkataan, pencahayaan, aroma, suhu, dan

rangsangan lainnya yang sama- sama diterima dan diolah oleh otak. Setelah itu, otak akan memberikan evaluasi yang relatif, apakah situasi tersebut menyenangkan atau tidak (Roellyanti & Jannah, 2022; Violesia, 2014).

Indikator kenyamanan secara fisik dalam bangunan dapat dibagi menjadi beberapa aspek, salah satunya adalah kenyamanan termal. Kenyamanan termal berkaitan dengan suhu, kelembaban, dan sirkulasi udara dalam ruangan. Selain itu, kenyamanan fisik juga dapat meliputi kenyamanan spasial, visual, auditorial, dan lingkungan (Saragih & Dyahjatmayanti, 2022; Gunawan & Ananda, 2017). Beberapa faktor yang dapat digunakan sebagai indikator kenyamanan dalam bangunan antara lain suhu, pencahayaan, kebisingan, aroma, keamanan, dan kebersihan. Untuk menentukan tingkat kenyamanan fisik dalam bangunan, dapat dilakukan survei atau penilaian berdasarkan persepsi pengguna ruangan (Harefa et al., 2018; Utami et al., 2016). Bandar udara memiliki peran penting dalam mendukung konektivitas antarwilayah dan pariwisata. Salah satu contoh bandar udara yang penting di Indonesia adalah Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid, Lombok. Bandar udara ini memiliki peran penting dalam mendukung konektivitas dan pariwisata di wilayah Lombok.

Bandar udara ini memiliki peran penting dalam mendukung konektivitas dan pariwisata di wilayah Lombok. Fasilitas ruang tunggu terminal keberangkatan menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kenyamanan penumpang. Untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang, kenyamanan di ruang tunggu terminal keberangkatan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan (Sumardi & Jumlad, 2022; Tius, 2022). Beberapa permasalahan di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok dapat diidentifikasi, seperti kepadatan dan keterbatasan ruang, bandara internasional lombok telah mengalami peningkatan pesat dalam jumlah penumpang yang melintas setiap tahunnya. Kepadatan penumpang di ruang tunggu dapat menciptakan suasana yang tidak nyaman dan tidak kondusif.

Lombok memiliki iklim tropis dengan suhu yang tinggi, beberapa penumpang melaporkan bahwa sistem pendingin udara di ruang tunggu bandara sering kali tidak memadai, menyebabkan ketidaknyamanan dan kepanasan yang berlebihan. Ketika penumpang memasuki ruang tunggu, suasana yang tenang, desain interior yang menarik, serta penataan yang teratur dapat menciptakan suasana yang menyenangkan. Fasilitas yang memadai seperti tempat duduk yang cukup, stopkontak untuk pengisian daya perangkat elektronik, dan akses *Wi-Fi* yang cepat juga berkontribusi terhadap kenyamanan penumpang. Selain itu, keberadaan toko, restoran, dan area permainan anak di ruang tunggu juga dapat meningkatkan tingkat kenyamanan penumpang dengan memberikan opsi hiburan dan kemudahan akses ke kebutuhan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap tingkat kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid, Lombok.

Metode

Dalam penelitian ini, desain penelitian yang digunakan merupakan metode penelitian kuantitatif. Adapun waktu dan tempat pelaksanaan penelitian yaitu pada tanggal 1 Agustus sampai 30 September 2023. Tempat penelitian di Unit Airport Operation Landside Terminal & Service Improvement di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Dengan populasi dalam penelitian ini adalah penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok dan sampel yang digunakan berjumlah 100 orang. Data yang ada dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner, jumlah kuesioner yang dibagikan sebanyak 96 responden yang terdiri dari 24 pertanyaan, pengelolaan data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS.

Hasil dan Pembahasan

Fasilitas ruang tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

Tabel 1. Hasil Uji T (Uji Parsial)

Variabel Bebas	T- hitung	Sig	Kriteria Sig	Keterangan
(Constant)	3,492	0,001		Fasilitas ruang tunggu
Fasilitas Ruang Tunggu (X)	22,514	0,000	< 0,05	mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kenyamanan penumpang

Sumber: data primer yang diolah SPSS 16

Berdasarkan nilai signifikan dari tabel di atas diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat diartikan bahwa variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) sehingga H₀ ditolak. Berdasarkan nilai T-hitung sebesar 22,514 sehingga dapat diartikan bahwa variabel independen (X) berpengaruh positif terhadap variabel dependen (Y). Maka, penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan dari fasilitas ruang tunggu terhadap tingkat kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Apabila fasilitas itu baik maka kenyamanan penumpang juga akan naik atau tinggi begitupun sebaliknya apabila fasilitas itu buruk maka kenyamanan penumpang juga akan turun atau rendah.

Tabel 2. Hasil Uji Statistik Deskriptif

	Statistik Deskriptif				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Fasilitas	100	15	75	60,32	12,065
Kenyamanan	100	11	45	36,48	6,882
Valid (listwise)	N 100				

Sumber: data primer yang diolah SPSS 16

Berdasarkan tabel di atas bahwa variabel X (Fasilitas) memiliki nilai minimum sebesar 15, dan nilai maximum sebesar 75. Nilai rata-rata variabel sebesar 60,32 dengan standar deviasi sebesar 12,065. Sedangkan variabel Y (Kenyamanan) memiliki nilai minimum sebesar 11, dan nilai maximum sebesar 45. Nilai rata-rata variabel sebesar 36,48 dengan standar deviasi sebesar 6,882.

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif ditemukan bahwa nilai maximum untuk variabel (X) fasilitas ruang tunggu adalah 75 dengan nilai rata-rata 60,32 yang artinya fasilitas ruang tunggu sebesar 80,43% sedangkan variabel (Y) kenyamanan penumpang dengan nilai maximum 45 dan nilai rata-rata nya adalah 36,48 yang artinya tingkat kenyamanan sebesar 81,07%. Dari hal tersebut maka ditemukan bahwa fasilitas ruang tunggu sebesar 80,43% nilainya sangat kuat dengan tingkat kenyamanan juga tidak jauh berbeda yaitu sebesar 81,07% juga sangat kuat. Maka hal ini dapat menjadi indikasi bahwa fasilitas ruang tunggu berpengaruh terhadap tingkat kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

Untuk mempengaruhi kenyamanan penumpang di ruang tunggu Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok terdapat beberapa fasilitas di ruang tunggu seperti kursi, *charging point*, toilet, mushola, dan restoran. Dari penelitian yang telah dilakukan pentingnya untuk memperhatikan fasilitas yang ada di ruang tunggu guna untuk memberikan kenyamanan kepada penumpang sehingga penumpang juga akan merasa nyaman saat menunggu penerbangan jika didukung oleh fasilitas yang memenuhi keinginan penumpang. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yaitu milik Ervandi (2021) yang menghasilkan bahwa fasilitas ruang tunggu berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kenyamanan penumpang. Akan tetapi hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian milik Indiarta & Meilani (2023); Arnanta, (2022); Rahmawati (2022) yang menghasilkan bahwa fasilitas ruang tunggu tidak berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang.

Besar pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap tingkat kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

Tabel 3. Hasil Hasil Uji Koefisien Determinasi

<i>Model Summary</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0,915	0,838	0,836	2,78418

Sumber: data primer yang diolah SPSS 16

Berdasarkan tabel di atas, tabel korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,915 dari *output* tersebut diperoleh nilai *RSquare* sebesar 0,838 yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas (fasilitas ruang tunggu) terhadap variabel terikat (kenyamanan penumpang) adalah

sebesar 83,8%. Untuk menentukan berada pada kuadran mana nilai korelasi tersebut dapat dilihat dari tabel interpretasi nilai r sebagai berikut.

Tabel 4. Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2019)

Dari tabel interpretasi koefisien korelasi di atas membuktikan fasilitas ruang tunggu terhadap kenyamanan penumpang berada pada interval koefisien yaitu 0,80-1,000 dan interpretasinya masuk dalam kategori sangat kuat. Besarnya pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap tingkat kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi. Berdasarkan analisis koefisien determinasi dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,838. Nilai tersebut memiliki arti bahwa variabel X (fasilitas ruang tunggu) berpengaruh terhadap variabel Y (kenyamanan penumpang) sebesar 83,8%. Sedangkan sisanya sebesar 16,2% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti. Fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok menjadi hal yang sangat penting karena waktu tunggu bagi penumpang untuk *boarding* sangat lama, sehingga penumpang banyak melakukan aktivitasnya di ruang tunggu bahkan beberapa dari penumpang yang transit juga menggunakan fasilitas ruang tunggu, maka fasilitas ruang tunggu menjadi fasilitas yang memang dibutuhkan oleh penumpang.

Ruang tunggu secara umum diartikan sebagai teras di dekat pintu masuk (bioskop, bandara dan sebagainya) yang dilengkapi dengan beberapa perangkat meja dan kursi yang berfungsi sebagai ruang duduk atau ruang tunggu. Ruang tunggu di suatu bandara merupakan wilayah *Restricted Public Area* yaitu area bandara yang dapat diakses oleh umum namun terbatas. Wilayah ini berada di bagian dalam terminal dan dimanfaatkan untuk pelayanan penumpang yang akan berangkat dan yang datang. Ruang tunggu bandar udara berfungsi sebagai tempat menunggu bagi penumpang yang akan berangkat dengan pesawat udara. Ruang tunggu bandar udara umumnya dikelola oleh pengelola bandara, yaitu perusahaan yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan operasional bandara. Divisi Operasi PT Angkasa Pura I (Persero) bertanggung jawab untuk menjaga keamanan, kenyamanan dan keselamatan bandara. Salah satu kegiatan yang berhubungan dengan hal tersebut adalah fasilitas di ruang tunggu bandara. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang berupa perlengkapan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk meningkatkan kenyamanan penumpang (Suprpti & Tius, 2022; Kotler, 2014). Fasilitas merupakan objek

penunjang dalam meningkatkan kepuasan konsumen, dengan fasilitas pendukung konsumen dapat merasa nyaman. Apabila fasilitas yang diberikan memenuhi syarat, maka konsumen akan merasa sangat puas (Tukuboya & Prakosawati, 2022; Zein, 2022; Oetama & Sari, 2017; Tjiptono, 2014).

Kenyamanan dalam hal ini adalah dimana konsumen merasa nyaman dalam melakukan perjalanan dengan pesawat terbang di bandara yang dilengkapi dengan ruang tunggu yang memiliki fasilitas dengan kondisi baik. Dalam konteks fisik, kenyamanan fisik mencakup faktor-faktor seperti suhu yang nyaman, pencahayaan yang memadai, tingkat kebisingan yang rendah, dan kualitas udara yang baik. Faktor fisik seperti suhu ruangan dan kualitas udara dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan seseorang. Aspek psikologis dalam definisi kenyamanan melibatkan perasaan subjektif individu terhadap situasi atau lingkungan yang mereka hadapi. Faktor-faktor seperti tingkat stres, keamanan, dan kenyamanan emosional berperan penting dalam menciptakan kenyamanan psikologis.

Selain itu, faktor lingkungan seperti kebersihan, tata letak yang efisien juga dapat mempengaruhi kenyamanan. Lingkungan yang bersih dan teratur menciptakan rasa nyaman dan menyenangkan bagi individu. Kebersihan dan tata letak yang baik dalam ruang publik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, definisi kenyamanan mencakup kenyamanan fisik, psikologis, sosial, dan lingkungan. Faktor-faktor seperti kenyamanan fisik yang melibatkan suhu, pencahayaan, kebisingan, dan kualitas udara, serta aspek psikologis dan sosial yang melibatkan tingkat stres, keamanan, interaksi sosial, dan faktor lingkungan seperti kebersihan dan tata letak, semuanya berperan penting dalam menciptakan kenyamanan. Selain aspek fisik, psikologis, sosial, dan lingkungan, terdapat beberapa faktor lain yang juga mempengaruhi kenyamanan seseorang dalam suatu lingkungan. Faktor-faktor ini termasuk preferensi individu, kebiasaan, dan pengalaman sebelumnya.

Fungsi penyediaan fasilitas diharapkan mampu memberikan kenyamanan, kemudahan, dan keamanan bagi para penumpang. Oleh karena itu, untuk memenuhi kebutuhan penumpang agar merasa betah selama menunggu waktu penerbangan, terdapat fasilitas penunjang yang nantinya dapat dinikmati. Beberapa fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok sebagai berikut:

- a. *Gate*: adalah sarana pendukung pada saat proses terakhir dari pemberangkatan. Saat penumpang masuk ke pintu masuk keberangkatan, petugas yang bertugas di *gate* akan memeriksa kembali dokumen penumpang.
- b. *Charging Point*: adalah fasilitas yang disediakan oleh pihak bandara bagi penumpang yang ingin mengisi daya ponsel atau laptopnya.
- c. Kursi (Tempat Duduk): adalah suatu kebutuhan dalam aktivitas menunggu, dan penyediaan kursi di ruang tunggu merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam upaya memberikan yang terbaik bagi pelanggan.

- d. Toilet: adalah fasilitas yang disediakan oleh bandar udara untuk memenuhi kebutuhan penumpang.
- e. Mushola: adalah tempat ibadah bagi umat islam yang di sediakan untuk menunaikan ibadah sholat.
- f. *Flight Information Display System*: adalah kumpulan jaringan komputer yang memberikan layanan informasi berupa jadwal penerbangan melalui *LED board*.
- g. Restoran: adalah fasilitas untuk penumpang yang ingin mengkonsumsi makanan atau membeli cemilan sembari menunggu penerbangan.
- h. *Wi-Fi*: adalah salah satu fasilitas yang paling banyak diincar, selain berfungsi untuk menunjang pekerjaan atau ingin berbagi momen di media sosial juga dapat mengisi waktu tunggu penerbangan dengan mengakses berbagai fitur hiburan lainnya dari dunia maya.
- i. Area Bermain Anak: adalah salah satu fasilitas yang disediakan bagi penumpang yang membawa anak pada saat menunggu waktu penerbangan.

Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan di atas, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah fasilitas ruang tunggu (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok dengan nilai T-hitung 22,514 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini juga dibuktikan dengan rata-rata nilai fasilitas adalah sebesar 80,43% dari nilai maximum dan untuk nilai kenyamanan adalah sebesar 81,07% dari nilai maximum. Hasil dari koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 0,838 yang mengandung arti bahwa fasilitas ruang tunggu (X) memberikan pengaruh sebesar 83,8% terhadap kenyamanan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok dan sebesar 16,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Fasilitas ruang tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kenyamanan penumpang maka diharapkan kepada pihak Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok dapat meningkatkan, memperbaiki dan memperhatikan fasilitas ruang tunggu agar tetap baik. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman untuk peneliti selanjutnya dan sebagai sarana informasi bagi peneliti selanjutnya. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel penelitian yang mempengaruhi kenyamanan penumpang.

Daftar Pustaka

- Arnanta, G. R. (2022). Analisis Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Ngloram Cepu. *Prosiding SNITP (Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan)*, 6(1).
- Dwijayanti, H., & Dewantari, A. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 1997–2001.
- Ervandi, B. I. (2021). *Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak*. STTKD Sekolah Tinggi Teknologi kedirgantaraan.
- Gunawan, & Ananda, F. (2017). Aspek Kenyamanan Termal Ruang Belajar Gedung Sekolah Menengah Umum di Wilayah Kec.Mandau. *Jurnal Inovtek Polbeng*, 7(2), 98–103.
- Harefa, A. S., Naibaho, P. D., & Rahmawati, A. L. (2018). Persepsi Penghuni Terhadap Kenyamanan Beraktivitas Di Ruang Terbuka Perumahan. *Jurnal Seminar Arsitektur (ALUR)*, 5(1).
- Indahsari, S. N., & Wulandari, R. (2016). Analisis Ergonomi Lingkungan Ruang Tunggu Selatan Stasiun Bandung Berdasarkan Standar Kenyamanan Pengguna. *Idealog: Ide Dan Dialog Desain Indonesia*, 1(3), 232–245.
- Indiarta, I. G. T., & Meilani, I. (2023). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Trunojoyo Sumenep Madura. *JERUMI: Journal of Education Religion Humanities and Multidisciplinary*, 1(2), 560–567.
- Kotler, P. (2014). *Principles of marketing*. Person Australia.
- Kurnianto. (2020). *Pengaruh Harga, Produk dan Kenyamanan Terhadap Preferensi Dalam Belanja Online Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang: Vol. unknown (Issue unknown)*. Universitas Negeri Semarang.
- Kurniatun, M., & Ip, H. S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Low Cost Carrier (Lcc) Pada Maskapai Citilink Terhadap Kepuasan Wisatawan Domestik di Bandar Udara Internasional Lombok Zainuddin Abdul Madjid. *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2(2), 24–29.
- Kusumawati, S., Nurhadi, K., & Rini, E. F. (2017). Pengaruh Perkembangan Bandara Internasional Adi Soemarmo Terhadap Perubahan Penggunaan Lahan Di Sekitarnya. *Jurnal Pembangunan Wilayah Dan Perencanaan Partisipatif*, 7(2), 82.
- Oetama, S., & Sari, D. H. (2017). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Sampit. *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 195527.
- Pahleviannur, M. R. (2022). *Penentuan Prioritas Pilar Satuan Pendidikan Aman Bencana (SPAB) menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP)*. Pena Persada.
- Pahleviannur, M. R., Ayuni, I. K., Widiastuti, A. S., Umaroh, R., Aisyah, H. R., Afiyah, Z., Azzahra, I., Chairani, M. S., Dhafita, N. A., & Rohmah, N. L. (2023). Kerentanan Sosial Ekonomi terhadap Bencana Banjir di Hilir DAS Citanduy Bagian Barat Kabupaten Pangandaran Jawa Barat. *Media Komunikasi Geografi*, 24(2), 189–205.
- Puspitasari, F. S. (2021). *Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Keberangkatan Domestik Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bandar Udara Adi Soemarmo*.

- Putri, A., & Fatmayati, F. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Domestik dan Kualitas Pelayanan Passanger Handling Terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya di Masa Covid-19. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 322–331.
- Rahmawati, Q. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan di Boarding Gate dan Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 2(3), 300–309.
- Roellyanti, M. V., & Jannah, M. W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 307–321.
- Saragih, R. N., & Dyahjatmayanti, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Ruang Tunggu Dan Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Yogyakarta International Airport. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 1183–1194.
- Subiyantoro, A., Wahyuning, S., & Lestari, O. S. S. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Terhadap Kepuasan Konsumen Bandar Udara Matahora-Wakatobi. *Jurnal Economina*, 1(2), 311–321.
- Sugiyono, S. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. In *Alfabeta Bandung*.
- Sumardi, U., & Jumlad, J. (2022). Pengaruh Aksesibilitas Menuju Bandar Udara Internasional Yogyakarta Terhadap Persepsi Penumpang. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 3025–3032.
- Suprpti, S., & Tius, K. (2022). Analisis Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 3402–3413.
- Tius, S. K. (2022). Analisis Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 3402–3413.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Tukuboya, T. A., & Prakosawati, E. E. (2022). Analisis Fasilitas Ruang Tunggu di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon Bagi Kepuasan Penumpang. *Aurelia: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 1–7.
- Utami, S. S., Nugroho, C. H., & Sunarsono. (2016). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan SFA Steak and Resto di Klodran Karanganyar. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 16(3), 364–371.
- Violesia, E. B. (2014). *Pengaruh Warna Ruang Kerja terhadap Kenyamanan Dosen Psikologi*. Fakultas Psikologi USU.
- Zein, L. M. (2022). Persepsi Kondisi Ruang Tunggu pada Fasilitas Umum di Masa Pandemi Covid19. *Jurnal Linears*, 5(2), 80–86.