

**Analisis Kinerja Prasarana Bandara Muhammad Taufiq Kiemas Di  
Pandang Dari Prespektif Pengguna  
Risqi Agung Nugroho<sup>1</sup>, Dra. YULFRIWINI, M.T<sup>2</sup>**

*<sup>1</sup>Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil, Universitas Bandar Lampung*

*<sup>2</sup>Dosen Pembimbing Program Studi Teknik Sipil, Universitas Bandar Lampung  
Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No.26, Labuhan Ratu, Kedaton 35142, Bandar  
Lampung Indonesia  
Risqi.17311126@student.ubl.ac.id*

---

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan meliputi bukti langsung, daya tanggap, jaminan, keandalan dan empati. Penelitian ini akan melihat pengaruh kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner, wawancara dan observasi. Teknik pengambilan sampel yang di gunakan adalah purpose sampling, semua data dianalisis dengan analisis persentase, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji F dan uji t menggunakan aplikasi Microsoft exel.

Hasil dari pengujian hipotesis diketahui bahwa kualitas pelayanan secara simultan berengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di bandara Muhammad Taufiq Kiemas. Secara parsial, variable normal memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di bandara Muhhammad Taufiq Kiemas, sedangkan variable bukti langsung, variable keandalan, variable daya tanggap dan variable komunikasi efektif tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di bandara Muhammad Taufiq Kiemas.

Kata kunci : prasarana dan sarana, pelayanan

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Bandara Muhammad Taufiq Kiemas di bangun untuk mendukung rencana pemerintah daerah dan pusat untuk menjadikan Krui – Liwa menjadi pusat bagi pertumbuhan ekonmi baru di kawasan pantai pesisir barat (berkat dari pemekaran, Krui menjadi ibukota Pesisir Barat, sedangkan Liwa tetap menjadi ibu kota Lampung Barat). Bandara ini menjadi salah satu pintu masuk bagi para wisatwan menuju wisata pantai Tanjung Setia, yang menjadi tujuan para peselancar, wisatawan lokal ataupun mancanegara.

Bandara Muahammad Taufiq Kiemas pada awalnya di beri nama Bandara Pekon Seray namun saat ini di ubah menjadi Bandara Muhamad taufiq Kiemas, berdasarkan keputusan dari Mentri Perhubungan Kp 811 tahun 2016. Uji coba penerbangan perdana di lakukan pada Sepember 2011 oleh Maskapai Susi Air dan penerbangan perdana perintis dilakukan pada Juli 2013. Untuk kapasitas penerbangan, bandara Muhammad Taufiq Kiemas dapat melayani penerbangan dengan kapasitas maksimal pesawat tipe ATR 72-500/600, dengan kapasitas maksimum kapasitas 12 orang.

Moda transportasi ini menjadi salah satu solusi untuk mempercepat waktu perjalanan dari Krui menuju Bandar lampung dan sebaliknya.

Jarak tempuh kabupaten Pesisir Barat menuju Bandar Lampung adalah 250 km. jika di tempuh melalui transportasi darat bias mencapai 6 jam perjalanan, jika di tempoh melalui transportasi udara hanya 30 menit penerbangan. Pada terminal penumpang memiliki luas 1.116 m<sup>2</sup> dengan kapasitas 279 penumpang perhari dan sekitar 50.000 pertahun, Bandara Muhammad taufiq kiemas di kelola oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara.

Di Bandara Muhammad Taufiq Kiemas fasilitasnya sudah terbilang baik. Bangunan ini sudah ada fasilitas dengan Gedung sangat bersih dilengkapi pendingin ruangan, boarding lounge, toilet, dan mushola.

Pemesanan tiket pesawat ini bisa di lakukan secara *Offline* dan *Via Online*, baik melalui aplikasi Tiket.com, Traveloka.com, dan lain-lain yang bisa di instal dari *Play Store* ataupun *App Store*.

Dengan fasilitas yang sudah tersedia, maka tujuan dari tugas ahir adalah untuk melihat tingkat kepuasan konsumen serta mengetahui kualitas prasarana di Muhammad Taufiq Kiemas dari perspektif penggunanya melalui kuesioner.

### 2. Tujuan Penulisan

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kinerja Prasarana di Bandara Muhammad Taufiq Kiemas.
2. Mengetahui deskripsi kinerja prasarana di bandara Muhammad Taufiq Kiemas dari pendapat konsumen yang menggunakan jasa transportasi udara.

**TINJAUAN PUSTAKA**

**3. Teknik Pengujian Instrument**

**2.1 Analisis Regresi Linier Berganda**

Hasil dari data yang telah di dapat di olah dan dianalisis kemudian dapat dijadikan sebagai dasar dalam pembuatan pembahasan. Berikut ini adalah rumus analisis regresi linier berganda yang dapat di lihat pada rumus 3.1. :

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n \tag{3.1.}$$

keterangan :

Y' = Variabel Dependen (Nilai yang diprediksi)

X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> = Variabel Independen

a = Konstanta (Nilai Y' Apabila X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, ... X<sub>n</sub> = 0)

b = Koefisien Regresi (Nilai Meningkatkan atau Menurun)

**2.2 Validasi atau Uji Validitas**

Penelitian ini berupa test pencapaian, memiliki nilai benar/salah, pengujian Validitas Item Instrumen dilakukan menggunakan rumus Koefisien Korelasi Biiserial.

Berikut rumus Uji Validitas dapat dilihat pada rumus 3.2. :

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{N\sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \tag{3.2.}$$

Keterangan :

r<sub>XY</sub> = Koefisien kolerasi diantara X dan Y

∑x = Jumlah Skor Butir

∑xy = Jumlah hasil perkalian X dan Y

N = Jumlah sampel uji coba

Dalam menentukan suatu instrument valid atau tidak dengan ketentuan sebagai berikut ini :

1. Jika r hitung > r tabel dengan tarif keyakinan mencapai 95% maka instrument tersebut dikatakan Valid atau sesuai.
2. Jika r hitung < r tabel dengan tarif keyakinan kurang dari 95% maka instrument tersebut dikatakan tidak Valid

**2.3 Uji Normalitas**

Uji Normalitas merupakan sebuah uji yang dilakukan untuk mengetahui nilai sebaran data pada asebuah kelompok suatu data atau Variabel, apakah nilai sebaran tersebut Berdistribusi normal atau tidak normal.

## 2.4 Uji F

Uji F dilakukan guna melihat bagaimanakah pengaruh semua Variabel bebas secara bersama terhadap Variabel yang terikat. Didalam penelitian ini, uji F dilakukan untuk mengetahui kualitas dari pelayanan dan fasilitas apakah berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara signifikan. Hipotesisnya adalah sebagai berikut :

$H_0$  : kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

$H_a$  : kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $H_0$  di tolak sedangkan  $H_a$  diterima)

## 2.5 Uji t

Untuk mengetahui pengaruh variabel – variabel dari Pelayanan sarana dan prasarana Bandara Muhammad Taufiq Kiemas maka digunakan uji t, hasil dari uji t merupakan hasil dari pengambilan keputusan terhadap hasil Hipotesis Statistik

$$H_0 = b_1 = 0$$

$$H_a \neq b_1 \neq 0$$

Ada dua cara dalam pengambilan keputusan yaitu :

1. Membandingkan nilai t Hitung dengan t Tabel, jika nilai t Hitung  $>$  t Tabel, maka  $H_0$  ditolak.
2. Membandingkan nilai dari Probabilitas (dalam Output dari SPSS tertera SIG dengan besarnya nilai Alpha  $\alpha$  ). Jika nilai Probabilitasnya lebih kecil dari Alpha  $\alpha$ , maka  $H_0$  di tolak. Sedangkan jika t Hitung  $>$  t Tabel pada tingkat taraf uji 5%, berarti hipotesa nol ( $H_0$ ) maka ditolak.

## 2.6 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) hasil dari analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa seberapa besar Variabel Dependen (kepuasan konsumen) dipengaruhi oleh variabel Independen (fasilitas dan kualitas pelayanan)

## 2.7 Cara mencari r Tabel, T Tabel dan F tabel

1. r – tabel

r - Tabel merupakan sebuah tabel yang biasa di gunakan untuk menguji Validitas suatu instrument penelitian. Cara mencari r Tabel bisa dilihat pada rumus 3.3. :

$$(df = n-2) \quad (3.3.)$$

Keterangan :

df : *dgree freedom* (derajat kebebasan)

n : Jumlah ampel

setelah itu membaca hasil perhitungan diatas kedalam table

## 2. t-tabel

t-tabel berfungsi untuk menentukann sebuah hipotesis, hal ini di lakukan dengan cara membandingkan antara statistic Hitung dengan statistic uji

Untuk mencari t tabel dapat dilihat pada rumus 3.4. :

$$(df = n-k) \quad (3.4.)$$

keterangan :

df : *dgree freedom* (derajat kebebasan)

n : jumlah sampel

k : jumlah variabel yang di dapat

setelah itu membaca hasil perhitungan diatas kedalam table

## 3. fj-jTabel

f - Tabel adalah suatu nilai yang digunakan sebagai pembanding apakah sebuah pengujian yang menggunakan f Hitung dikatakan signifikan ataupun tidak.

Rumus untuk mencari f tabel adalah :

$$1. df (n_1) = k-1$$

$$2. df (n_1) = n-k-1 \quad (3.5.)$$

Keterangan :

df : *dgree freedom* (derajat kebebasan)

n : Jumlah Sampel

k : Jumlah Variabel

setelah itu membaca hasil perhitungan diatas kedalam table.

## METODOLOGI PENELITIAN

### 1. Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang di inginkan, pada dasarnya merupakan cara dalam mengumpulkan data sebagai referensi untuk memecahkan masalah. Metode-metode yang di gunakan adalah sebagai berikut:

1. Penilitia kepustakaan adalah metode untuk mendapatkan suatu informasi yang terkait dengan pokok permasalahan yang diperoleh dari literatur-literatur, bahan perkuliahan, dan media cetak lainnya. Penelitian langsung atau lapangan

dilakukan untuk mendapatkan data dengan pendekatan pengamatan secara langsung, terbagi menjadi 3 (tiga) cara yaitu :

a. Kuisisioner

Kuisisioner dapat dibuat dengan menggunakan baik pertanyaan tertutup ataupun pertanyaan terbuka. Untuk pengukuran Variabel menggunakan skala Interval atau pengukur yang bisa menghasilkan data yang mempunyai rentan nilai yang memiliki makna dan bisa menghasilkan Measurement yang dapat memungkinkan perhitungan rata - rata, deviasi standar, uji statistic parameter, korelasi dan lain-lain.

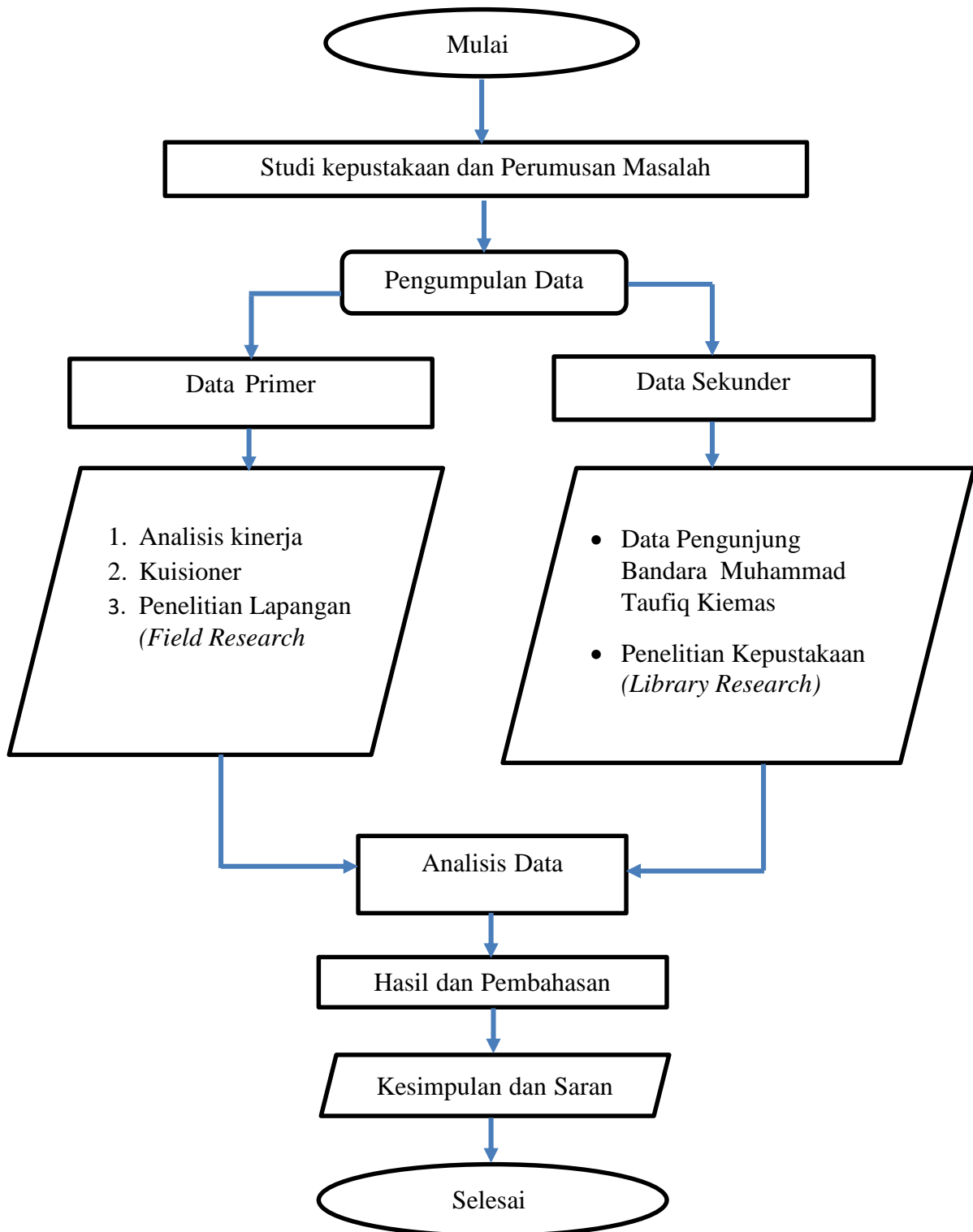
b. Pengamatan langsung (*Observasi*)

Dapat dilakukan dengan cara mengamati secara langsung yaitu pada Bandara Muhammad Taufiq Kiemas.

c. Metode Angket

Penggunaan metode ini berdasarkan teknik *zone of Tolerance (ZOT)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*. mengenai skenario pelayanan yang akan diperoleh masyarakat.

### 3. Diagram Alir



Gambar 3.2. Bagan Alir Metode Penelitian

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Analisis identitas dari responden digunakan untuk mengetahui gambaran responden yang di teliti. Sampel yang digunakan didalam penelitian ini berjumlah 100 responden

**Analisis uji Validitas dan Reabilitas**

**4. Uji Validitas**

Uji Validitas pada penelitian ini dilakukan dengan cara mencari nilai koreasi product moment, dengan tarif signifikasi ( $\alpha$ ) = 5% dan derajat kebebasan ( $dk = n$ ) = 100. Hasil perhitungan sebagai berikut:

**Tabel 4.1. Hasil uji Validitas Fasilitas**

**FASILITAS RUANG TUNGGU**

X	VALIDITAS	KRITERIA	R TABEL
X1	0,6941	Valid	0,195
X2	0,6791	Valid	0,195
X3	0,7011	Valid	0,195
X4	0,6772	Valid	0,195
X5	0,5038	Valid	0,195
X6	0,2991	Valid	0,195
X7	0,5140	Valid	0,195
X8	0,4967	Valid	0,195
X9	0,5054	Valid	0,195
X10	0,7157	Valid	0,195

Sumber: Hasil Pengolahan uji Validitas fasilitas

**Tabel 4.2. Hasil uji Validitas kepuasan**

**KEPUASAN PENUMPANG**

Y	VALIDITAS	KRITERIA	R TABEL
Y1	1,000	Valid	0,195

Sumber: Hasil pengolahan data uji Validitas kepuasan

Hasil dari r Hitung dan r Tabel masing-masing variabel fasilitas dan kepuasan pengguna menunjukkan bahwa butir pertanyaan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,195) dari hasil tersebut dapat di simpulkan bahwa uji Validitas pada total butir pertanyaan dinyatakan Valid atau sesuai.



### 4.1 Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik analisis Cronbach Alpha. Yaitu suatu kuisioner dapat di katakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha > 0,60. Dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.3. Hasil uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Fasilitas	0,765	Reliable
Kepuasan Pengguna	1	Reliable

Sumber: Hasil Pengolahan Data Uji Reabilitas

Di ketahui bahwa seluruh butir dari pertanyaan variable fasilitas (0,765), Kepuasan Pengguna (1,000) dinyatakan reliabel karenanilai cronbach Alpha antara 0.50 - 0.80

### 4.2 Analisis Deskriptif

Hasil yang di dapat dari nilai rata-rata selanjutnya di masukkan kedalam kelompok interval dimana skork (1,00-1,79) termasuk sangat rendah (SR), 1,80-2,59 termasuk rendah, 2,60-3,39 termasuk cukup (C), 3,40-4,19 termasuk tinggi (T) dan 4,20-5,00 (ST). hasil analisis deskriptif yang di dapat adalah sebagai berikut :

**Table 4.4. Hasil analisis deskriptif**

Variabel	Rata-rata skor variabel	Butir pertanyaan	Rata-rata
Fasilitas	3,88	X1	3,94
		X2	3,89
		X3	3,86
		X4	3,9
		X5	4,02
		X6	3,54
		X7	3,96
		X8	3,98
		X9	3,9
		X10	3,8
Kepuasan	4,09	Y1	4,09

Sumber: Hasil Pengolahan Data Analisis Deskriptif

### 4.3 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan sebuah uji yang di lakukan untuk menilai sebaran data pada sebuah variabel atau kelompok data, apakah sebaran data tersebut Berdistribusi normal atau tidak.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk menjawab hipotesis apakah fasilitas yang ada di bandara Muhammad Taufiq kiemas berpengaruh secara parsial

ataupun bersama-sama terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut :

Tabel 4.7 hasil analisis regresi linier berganda dari pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen

**FASILITAS**

<i>Regression Statistics</i>	
Multiple R	0.900259
R square	0.810467
Adjust R Square	0.789171
Standard Error	0.326931

**ANOVA**

	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Significance F</i>
Regression	10	40.67732	4.067732	38.05744	6.436E-28
Residual	89	9.512677	0.106884		
Total	99	50.19			

	<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>	<i>Lower 95%</i>	<i>Upper 95%</i>	<i>Lower 95.0%</i>	<i>Upper 95.0%</i>
Intercept	-1.81399	0.351387	-5.16238	1.47E-06	-2.5121885	-1.11579	-2.51219	-1.11579
X Variable 1	0.041591	0.051932	0.800872	0.425338	0.0615969	0.144779	-0.0616	0.144779
X Variable 2	0.085048	0.057665	1.474861	0.143779	0.0295315	0.199628	-0.02953	0.199628
X Variable 3	0.209816	0.059299	3.53827	0.000642	0.09199	0.327642	0.09199	0.327642
X Variable 4	0.188774	0.050838	3.713246	0.000356	0.0877599	0.289788	0.08776	0.289788
X Variable 5	0.039548	0.056741	0.696993	0.487624	0.0731945	0.15229	-0.07319	0.15229
X Variable 6	0.105743	0.049273	2.146052	0.03459	0.0078381	0.203648	0.007838	0.203648
X Variable 7	0.175987	0.056373	3.121824	0.002424	0.0639746	0.287998	0.063975	0.287998
X Variable 8	0.268227	0.057183	4.690652	9.78E-06	0.154605	0.381849	0.154605	0.381849
X Variable 9	0.17962	0.052759	3.404516	0.000996	0.0747883	0.284452	0.074788	0.284452
X Variable 10	0.227605	0.049269	4.619633	1.29E-05	0.1297082	0.325501	0.129708	0.325501

Sumber: Hasil Pengolahan Data Analisa Regresi Berganda

Berdasarkan hasil perhitungan pada table diatas maka dapat dibentuk persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y' = -1.813 + A_1 \cdot 0.800 + A_2 \cdot 1.474 + A_3 \cdot 3.538 + A_4 \cdot 3.713 + A_5 \cdot 0.696 + A_6 \cdot 2.146 + A_7 \cdot 3.121 + A_8 \cdot 4.690 + A_9 \cdot 3.404 + A_{10} \cdot 4.619$$

#### 4.4 UJI F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara signifikan. Uji F juga digunakan untuk menguji kelayakan model yang digunakan dalam persamaan regresi linier berganda. Hipotesisnya sebagai berikut ini :

$H_0$  = kualitas prasarana secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

$H_a$  = kualitas prasarana secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Hasil uji F dapat di lihat di tabel 4.8. sebagai berikut :

**Tabel 4.8. Hasil Uji F Fasilitas**

F-Test Two-Sample for Variances

	<i>Fasilitas</i>	<i>Kepuasan</i>
Mean	38.79	4.09
Variance	16.93525253	0.506969697
Observations	100	100
Df	99	99
F	33.40486153	F HITUNG
P(F<=f) one-tail	5.40315E-49	
F Critical one-tail	1.394061257	F TABLE

Sumber: hasil pengolahan data uji F Fasilitas

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan menggunakan perhitungan program EXCEL, di peroleh hasil untuk fasilitas F-Hitung 33,40 > F-Tabel 1,39.

#### 4.5 Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Hasil hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  = fasilitas secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

$H_a$  = fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

**Tabel 4.9. Hasil Uji T Fasilitas**

t-Test: Two-Sample Assuming Equal Variances

	<i>fasilitas</i>		<i>kepuasan</i>
Mean	38.79		4.09
Variance	16.93525253		0.506969697
Observations	100		100
Pooled Variance	8.721111111		
Hypothesized Mean Difference	0		
Df	198		DF / derajat kebebasan
t Stat	83.08613695		<-nilai T hitung
P(T<=t) one-tail	3.5114E-156		<-nilai p value jika di spss/menitab
t Critical one-tail	1.652585784		<- nilai T tabel
P(T<=t) two-tail	7.0227E-156		<-nilai p value jika di spss/menitab
t Critical two-tail	1.972017478		<- nilai T tabel

Sumber: Hasil Pengolahan data Uji T Fasilitas

Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh dari tabel 4.9 dengan taraf signifikan 0,05 dengan derajat kebebasan .

**Fasilitas (X1) T STAR**

Berdasarkan table 4.9 di ketahui bahwa  $t_{hitung}$  fasilitas (X<sub>1</sub>) 83.086 > 1,65 ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> di terima, berarti fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

**4.6 Koefisien Determinasi**

Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) dari hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan seberapa besar variabel dependen (kepuasan konsumen) yang dipengaruhi variable Independen (fasilitas). Berikut ini adalah hasil dari uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut:

**Tabel 4.10 Hasil uji Koefesien Determinasi**

**Fasilitas Ruang Tunggu**

<i>Regression Statistics</i>	
Multiple R	0.900259
R Square	0.810467
Adjusted R Square	0,789171
Standard Error	0.326931
Observations	0.900259

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Uji Koefesien Determinasi*

Berdasarkan table 4.10 Koefesien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,810 atau 81% kepuasan konsumen di jelaskan pada variabel fasilitas. Sisanya akan di jelaskan oleh variabel lain atau faktor luar yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Hasil dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Diketahui bahwa kinerja prasarana di bandara Muhammad Taufiq Kiemas termasuk kedalam kategori sangat baik
2. Diketahui deskripsi kinerja prasarana di bandara Muhammad Taufiq Kiemas adalah sebagai berikut:
  - a. X3 kenyamanan tempat duduk di ruang tunggu
  - b. X4 kebersihan di ruang tunggu
  - c. X6 fasilitas stasiun charger
  - d. X7 fasilitas keamanan CCTV
  - e. X8 fasilitas tempat makan dan minum
  - f. X9 fasilitas penyandang cacat
  - g. X10 fasilitas mushola

$$Y' = 0,251 X3 + 0,204 X4 + 0,101 X6 + 0,203 X7 + 0,290 X8 + 0,199 X9 + 0,245 X10$$

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dari hasil regresi linier berganda menunjukkan bahwa seberapa besar variabel dependen (kepuasan konsumen) dipengaruhi oleh variabel independen (fasilitas). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.801 atau 80% kepuasan konsumen.

### Saran

berdasarkan proses dan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan dalam pembuatan Tugas Akhir ini, maka diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi pengelola dan maskapai

Hasil dari penelitian dan hasil pengolahan data yang telah dilakukan diketahui bahwa fasilitas di Bandara Muhammad Taufiq Kiemas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penulis menyarankan agar UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA terus meningkatkan upaya dalam memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik kepada pengguna Bandara Muhammad Taufiq Kiemas

2. Untuk menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, penulis merekomendasikan untuk mencari variabel-variabel lain yang berkaitan dengan pengaruh kepuasan konsumen, seperti kelengkapan fasilitas dan jangkauan lokasi. Hal-hal tersebut bertujuan untuk penelitian berikutnya agar berguna bagi pengelola perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

Achmadi, A., dan Narbuko, C. (2003). *Metodologi Penelitian*. Bumi Aksara, Jakarta.

Akawansa, (2007) produk atribut dan pemilihan konsumen

Ipank Pangestu (2021). *Analisis Kinerja Prasarana Dermaga Eksekutif Merak- Menurut Prespektif Pengguna*.

Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Jakarta

Keputusan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2021. tentang Penyelenggara Bagian Penerbangan Bab I & II

Khisty C. Jotin dan Lall B. Kent, (2005 : 215). *Tingkat pelayanan dalam transportasi*

Okky Endrata Wijaya (2016) *Optimasi Tingkat Pelayanan Dermaga Pada Pelabuhan Bakauheni Provinsi Lampung*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara Republik Indonesia. Jakarta.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 43 Tahun 2011 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. Kementerian Perhubungan. Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Surjadi. (2008). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Refika Aditama

Supranto,J. (1992). *Statistika dan sistem informasi untuk pimpinan*. Jakarta : Erlangga

Supranto,J. (2003). *Metode penelitian hukum dan statistic*. Jakarta : Rineka

Siti Talita (2021), *Analisis Kinerja Prasarana Dermaga Eksekutif Bakauheni-Lampung Selatan Dari Prespektif Pengguna*.

Tjiptono (2014:282). *Lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa*

<https://www.youtube.com/watch?v=U-Ms0qrDyUw>

<https://www.youtube.com/watch?v=j-Y3g5QDgC8>

<https://www.youtube.com/watch?v=crwhuaZCNqo>