



Pengaruh Penempatan Fasilitas Signage Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Bandar Udara Internasional Kertajati

Muhammad Althaf¹, Awan²

^{1,2} Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia

Korespondensi penulis: althafmuhammad833@gmail.com

Abstract Kertajati International Airport is an international airport located in Majalengka Regency, West Java, this airport is still experiencing problems in the placement of signage that is less strategic. Based on the Minister of Transportation Regulation Number KM 22 Year 2005 and Appendix 9 Facilitation 2018, airport signs must be easy to understand and unobstructed. The application of these standards at the Kertajati International Airport Terminal is still not optimal, causing passenger confusion, especially in the departure area in finding routes after check-in. This study aims to determine the effect of signage placement on passenger satisfaction in finding routes at Kertajati Terminal and also to determine how much influence the placement of signage facilities has on passenger satisfaction at Kertajati International Airport. This research uses a descriptive statistical approach, which describes the numbers obtained from research and is described in the form of a systematic discussion. In this study, the data collection carried out was a survey method using a questionnaire (questionnaire). The survey method used is by distributing questionnaires to passengers directly in the Domestic Departure area at Kertajati International Airport. The data analysis techniques used are validity test, reliability test, simple linear regression test, T test and coefficient of determination (R²) test. Based on the results of analysis and discussion and data processing on the variable placement of signage facilities (X) on passenger satisfaction (Y), it is decided that the significant value obtained is 0.000, which means it is smaller or less than (<) 0.05, it can be concluded that the placement of signage facilities has a significant effect on passenger satisfaction at the Kertajati International Airport Terminal. The magnitude of the value of the effect of the placement of signage facilities on passenger satisfaction is known that the number obtained for the variable placement of signage facilities is 65.9% of the passenger satisfaction variable.

Keywords: Kertajati International Airport, Signage, Passenger Satisfaction

Abstrak. Bandar Udara Internasional Kertajati merupakan sebuah Bandar Udara internasional yang berlokasi di Kabupaten Majalengka, Provinsi Jawa Barat. Beberapa masalah yang masih di alami di Bandar Udara Internasional Kertajati salah satunya adalah terkait penempatan signage yang kurang strategis. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 Tahun 2005 dan Annex 9 Tentang Facilitation 2018, rambu bandara harus mudah dipahami dan tidak terhalang. Implementasi standar ini di Terminal Bandara Udara Internasional Kertajati masih belum optimal, menyebabkan kebingungan penumpang, terutama di area keberangkatan dalam menemukan rute setelah check-in. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penempatan signage terhadap kepuasan penumpang dalam menemukan rute di Terminal Kertajati dan juga mencari berapa besar pengaruh penempatan fasilitas signage terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Kertajati. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif statistik, yang menguraikan angka-angka yang diperoleh dari penelitian dan dijabarkan dalam bentuk pembahasan sistematis. Pada penelitian ini pengumpulan datanya yaitu dengan metode survey menggunakan kuesioner (angket). Metode survey yang digunakan adalah dengan cara menyebar kuesioner kepada penumpang langsung di area Departure Domestik di Bandar Udara Internasional Kertajati. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear sederhana, uji T serta uji koefisien determinasi (R²). Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta pengolahan data tentang variabel penempatan fasilitas signage (X) terhadap kepuasan penumpang (Y), diputuskan atas nilai signifikan yang didapat sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil atau kurang dari (<) 0,05 maka dapat disimpulkan penempatan fasilitas signage berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Bandar Udara Internasional Kertajati. Besarnya nilai atas pengaruh penempatan fasilitas signage terhadap kepuasan penumpang diketahui bahwa angka yang di dapat atas variabel penempatan fasilitas signage sebesar 65,9% terhadap variabel kepuasan penumpang..

Kata kunci: Bandar Udara Internasional Kertajati, Signage, Kepuasan Penumpang

1. LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi yang kian pesat mendorong manusia untuk selalu bergantung pada sesuatu yang efisien dan efektif, salah satunya terkait kecepatan dan ketepatan waktu dalam perjalanan. Saat ini tersedia banyak pilihan moda transportasi yang dapat digunakan oleh masyarakat seperti transportasi darat, laut dan udara. Namun transportasi udara masih menjadi pilihan utama dalam perjalanan terutama ketika bepergian dengan jarak jauh yang mengharuskan ditempuh dalam waktu singkat. Urgensi terhadap pelayanan transportasi udara selalu beriringan dengan kebutuhan infrastruktur berupa Bandar Udara yang memadai untuk mendukung kegiatan operasional.

Bandar Udara Internasional Kertajati merupakan salah satu Bandar Udara yang memberikan pelayanan dan jasa transportasi udara di Indonesia. Bandara Udara ini berlokasi di Kabupaten Majalengka, Provinsi Jawa Barat. Jika ditinjau dari sisi luas wilayahnya, Bandar udara ini menjadi bandar udara terluas kedua di Indonesia setelah Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta di Jakarta. Sejak diresmikan, Bandara Kertajati mengalami respon negatif dari para penumpang. Di lihat dari Situs (<https://www.liputan6.com>), Hal ini terlihat dari minimnya jumlah penumpang. Target yang di harapkan oleh bandara yaitu sebanyak 2,7 juta penumpang, tetapi baru tercatat 25.000 penumpang yang berangkat di Bandara Kertajati. Dilihat juga di situs (<https://bandung.bisnis.com>) Jumlah penumpang penerbangan internasional yang berangkat melalui Bandara Kertajati di Kabupaten Majalengka mengalami penurunan signifikan pada Desember 2024. Jumlah penumpang hanya mencapai 894 orang. Angka ini mengalami penurunan sebesar 52,45% dibandingkan bulan sebelumnya (November 2024) sebanyak 1.870 penumpang dan Beberapa maskapai penerbangan yang sebelumnya beroperasi di bandara kertajati menutup rute penerbangannya. Terdapat beberapa fasilitas di bandara salah satunya adalah terminal. Terminal menjadi tempat bertemunya berbagai jenis moda transportasi dan menjadi titik awal maupun akhir perjalanan bagi banyak penumpang. Terdapat beberapa fasilitas yang berfungsi untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada penumpang seperti ketersediaan rambu terminal bandara. Pengadaan serta penempatan rambu terminal pada bandara harus sesuai dengan aturan – aturan yang berlaku baik aturan secara nasional maupun internasional.

Merujuk pada Peraturan Kementerian Perhubungan Tahun 2005 No. 22 Terkait Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia tentang pengaturan rambu – rambu di Terminal Bandar Udara Sebagai Standar yang harus dipenuhi, Penerapan SNI (Standar Nasional Indonesia) tentang pengadaan rambu – rambu di terminal bandar udara menjadi syarat utama

yang mesti dipenuhi. Peraturan ini menjadi penegas jika rambu – rambu harus mudah dipahami dan tidak boleh ada benda yang menghalangi sehingga menyebabkan terhalangnya pandangan penumpang. Area dengan risiko bahaya lebih tinggi seperti lorong yang panjang atau daerah persimpangan wajib disediakan petunjuk arah yang mudah dimengerti bahkan diberlakukan pemasangan rambu secara berulang tiap jarak tertentu jika diperlukan.

Annex 9 yang merupakan lampiran dari Konvensi Penerbangan Sipil Internasional pada lampiran Facilitation, menjelaskan jika tiap negara yang tergabung wajib menjamin jika rambu – rambu yang terdapat di bandar udara harus didasarkan pada Dokumen 9636, "Internasional Signs to Provide Guidance to Persons at Airports and Marine Terminals". Dokumen tersebut menjadi panduan tentang lokasi serta ukuran rambu – rambu yang dipasang di bandar udara atau terminal laut. Rambu - rambu wajib diletakkan pada lokasi yang mencolok, mudah terlihat serta tidak terhalangi oleh penghalang benda lain.

Implementasi dari peraturan ini yang dilaksanakan di Terminal Bandara Udara Internasional Kertajati masih belum berjalan secara optimal. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya para penumpang yang mengalami kesulitan dan terkendala dalam menemukan rute penerbangan mereka. Biasanya ini terjadi sesaat setelah para penumpang selesai melakukan proses check-in serta memperoleh boarding pass. Persoalan ini terjadi bukan tanpa sebab namun diakibatkan oleh minimnya penempatan rambu - rambu petunjuk arah pada jalur ke arah ruang tunggu sehingga tidak terdapat instruksi yang jelas ke penumpang. Di sisi lain, adanya dua akses fasilitas penunjang di terminal menuju lantai 2 yaitu lift dan eskalator, di mana proses selanjutnya seperti Security Check Point (SCP) dan menuju ke Boarding Lounge sulit terlihat oleh penumpang. Kondisi ini mengakibatkan kebingungan bagi para penumpang terlebih lagi jika mereka baru pertama kali menggunakan bandar udara tersebut. Hal ini tentu akan menyebabkan experience mereka dalam menggunakan fasilitas bandara secara keseluruhan akan berdampak buruk. Keterdapatannya petunjuk arah seperti petunjuk yang menuju ke Security Check Point serta ruang tunggu boarding sangat diperlukan dengan memperhatikan aspek penempatan rambu – rambu agar para penumpang memahami arah yang mereka tempuh dengan baik..

2. KAJIAN TEORITIS

Bandar Udara

Peraturan Menteri Perhubungan tahun 2019 No. 39 yang mengatur tentang Tatahan Kebandarudaraan Nasional menjelaskan bahwa bandar udara merupakan suatu wilayah yang memiliki batas tertentu dan difungsikan untuk berbagai keperluan. Bandar udara dapat

digunakan sebagai tempat pesawat untuk mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang bagasi, kargo, maupun pos serta sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi yang dilengkapi oleh fasilitas keselamatan, keamanan penerbangan dan tersedianya fasilitas utama ataupun penunjang yang memadai.

Profil Bandar Udara Internasional Jawa Barat Kertajati

Bandar Udara Internasional Kertajati memiliki kode IATA yaitu KJT dan kode ICAO yakni WICA. Bandar udara ini juga dikenal sebagai Bandar Udara Internasional Jawa Barat (BIJB) yang berlokasi di Kecamatan Kertajati, Kabupaten Majalengka, Provinsi Jawa Barat.

Bandar Udara Kertajati dibangun di area tanah seluas 1800 hektar dan dibangun dengan tujuan untuk melayani penerbangan area wilayah Jawa Barat dan sebagian wilayah Jawa Tengah. Bandar udara ini juga digunakan sebagai penyangga lalu lintas udara di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta di Jakarta. Bandar Udara Internasional Kertajati difasilitasi dengan terminal penumpang berkapasitas maksimal 5,6 juta orang, serta memiliki landasan pacu seluas 3.000 m x 60 m, dilengkapi 22 parking stand, dan 36 check-in counter.

Akses transportasi darat menuju Bandar Udara Internasional Kertajati saat ini menjadi mudah diakses dikarenakan Tol Cisumdawu telah beroperasi sejak diresmikannya pada 11 Juli 2023. Adapun transportasi publik dari dan menuju Bandar udara Kertajati telah disediakan berbagai pilihan transportasi seperti operator bus dan shuttle bus, dengan konektivitas dari dan ke berbagai kabupaten/kota di Jawa Barat. Selain itu, juga disediakan kendaraan taksi untuk angkutan point to point. Bandara udara Kertajati melayani 7 Rute Domestik yang terdiri dari kota – kota besar di Indonesia serta 3 Rute Internasional yakni dari dan ke Negara Malaysia, Singapura, dan Arab Saudi. Rute penerbangan tersebut dilayani oleh 5 maskapai yaitu Super Air Jet, Citilink, Malaysia Airlines, Air Asia, dan Scoot.

Fasilitas

Fasilitas yakni segala bentuk sarana, prasarana, atau infrastruktur yang disediakan untuk mendukung kegiatan atau proses tertentu agar berjalan lebih efektif dan efisien. Menurut Hasibuan (2016) Fasilitas adalah alat atau perlengkapan yang diberikan untuk menunjang kelancaran kerja dan meningkatkan produktivitas individu atau kelompok.

Signage

Signage sering ditemukan di ruang publik, transportasi, atau tempat bisnis untuk membimbing, mengarahkan, atau memberikan informasi kepada pengguna. Peraturan

Kementerian Perhubungan tahun 2005 yang mengatur tentang Pemberlakuan SNI (Standar Nasional Indonesia) terkait rambu – rambu di terminal bandar udara sebagai standar yang wajib dipenuhi yang diimplementasikan dengan memasang rambu – rambu atau sign di berbagai titik. Akan tetapi terdapat beberapa ketentuan dalam penempatan rambu – rambu tersebut seperti rambu – rambu yang dibuat harus jelas, mudah dimengerti, informasi mendetail serta harus difungsikan untuk memberi petunjuk arah, peraturan atau himbuan kepada semua pengguna area bandar udara tak hanya kepada penumpang saja. Adapun signage yang di maksud dalam penelitian ini yaitu petunjuk arah di area ruang Chek-In menuju ke Boarding Lounge Departure Domestik di Bandar Udara Internasional Kertajati. Terminal

Berdasarkan Undang - Undang tahun 2009 No. 29 yang mengatur seputar LLAJ (Lalu Lintas dan Angkutan Jalan) pada Pasal 43 ayat (1) menyatakan jika terminal merupakan area untuk naik dan turun penumpang serta memuat dan membongkar logistik dari kendaraan angkutan umum. Terminal menjadi bagian dari infrastruktur transportasi yang mesti memenuhi standar tertentu terkait dengan kenyamanan dan keselamatan pengguna transportasi.

Kepuasan Penumpang

Feedback dari penumpang atas pelayanan atau jasa yang mereka peroleh disebut kepuasan konsumen. Penelitian dari Kotler (2017) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan rasa senang atau kecewa yang muncul pada seseorang sesaat setelah membandingkan antara kesan dari sudut pandangnya terhadap pelayanan atau kinerja suatu produk serta ekspektasi yang ia harapkan.

Penumpang

Kata ‘penumpang’ atau dalam bahasa Inggris disebut *passanger* didefinisikan sebagai pengguna jasa transportasi baik jasa transportasi darat maupun penerbangan dimulai saat keberangkatan menuju kedatangan sehingga diperlukan perhatian lebih karena berhubungan dengan sisi keamanan dan keselamatan penumpang.

Definisi penumpang ditinjau dari konteks yang berkaitan juga diterangkan pada Peraturan Kementerian Perhubungan Tahun 2012 yang mengatur tentang Standar Pelayanan Penumpang kelas ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal. Pada peraturan tersebut ditegaskan jika penumpang mengacu pada seseorang yang menggunakan jasa penerbangan dibuktikan dengan nama yang tercantum di tiket serta dilengkapi dengan berkas identitas diri yang sah di wilayah tersebut.

Penempatan Fasilitas Signage

Indikator Penempatan Fasilitas Signage

Menurut Calori & Vanden-Eynden (2015), penempatan signage yang baik sangat bergantung pada empat faktor utama:

- Lokasi Strategis, Signage harus berada di tempat yang tepat, seperti titik keputusan dan jalur alami pengguna, agar mudah dijangkau.
- Visibilitas yang Tinggi, Signage harus dipasang pada posisi yang mudah dilihat dan diterangi dengan baik agar terlihat jelas oleh pengguna.
- Keterbacaan yang Jelas, Pengguna harus dapat membaca informasi dengan cepat melalui ukuran huruf yang sesuai, jenis font yang mudah dibaca, dan kontras warna yang tinggi.
- Standarisasi Desain, Penggunaan desain yang konsisten dengan simbol yang dikenal luas akan memudahkan pengguna dalam memahami informasi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif statistik, yang menguraikan angka-angka yang diperoleh dari penelitian dan dijabarkan dalam bentuk pembahasan sistematis. Pada penelitian ini pengumpulan datanya yaitu dengan metode survey menggunakan kuesioner (angket). Metode survey yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuesioner kepada penumpang langsung di area Departure Domestik di Bandar Udara Internasional Kertajati. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear sederhana, uji T serta uji koefisien determinasi (R^2).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

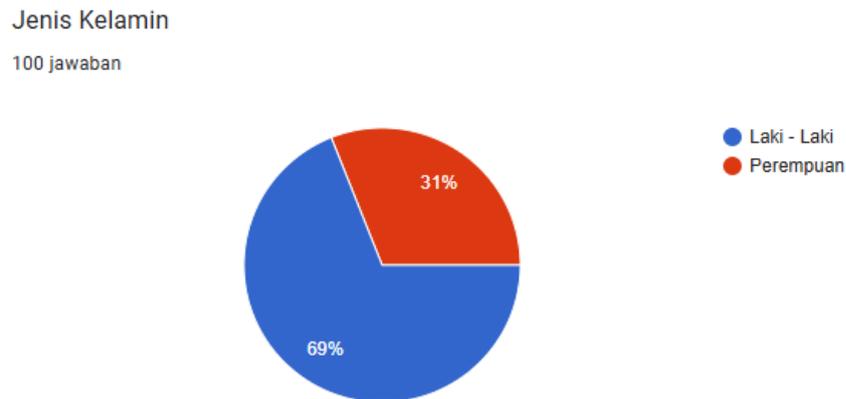
Deskripsi Data

Pada penelitian ini peneliti berusaha menunjukkan informasi sesuai dengan data yang telah di kumpulkan sebelumnya. Pada penentuan jumlah populasi peneliti menggunakan jumlah penumpang keberangkatan penerbangan domestik di Bandar Udara Kertajati Jawa Barat pada periode April 2024 sedangkan untuk menentukan sampel peneliti menggunakan rumus Slovin dan tekniknya menggunakan Nonprobability sampling dan purposive sampling. Dimana penelitian ini menyebarkan Kuesioner kepada penumpang Departure di Terminal Bandar Udara Internasional Kertajati. Responden pada Kuesioner yang disebarkan oleh peneliti kepada penumpang sebanyak 100 orang, Pertanyaan pada Kuesioner terdiri dari 8 pertanyaan pada variabel X (Penempatan Fasilitas Signage) dan 10 pertanyaan pada variabel Y (Kepuasan Penumpang).

Karakteristik Responden

Berdasarkan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Penempatan Fasilitas Signage Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Bandar Udara Internasional Kertajati. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan Kuesioner. Karakteristik responden dalam penelitian ini di kelompokkan berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Pekerjaan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

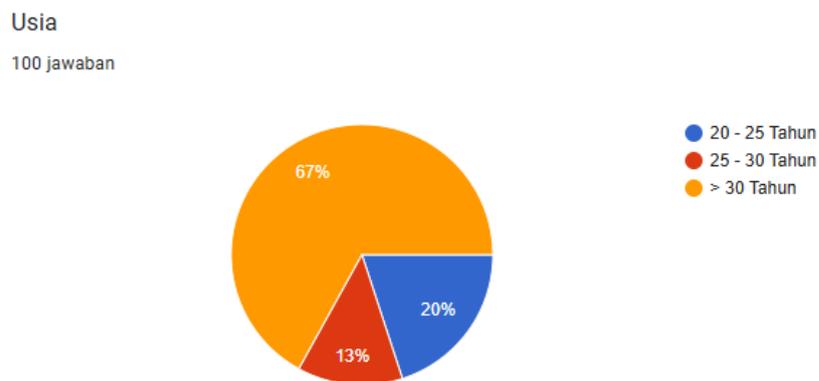


Gambar 1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Data yang diolah, 2025

Berdasarkan pada gambar diagram 1 di atas dapat di nyatakan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, laki-laki sebanyak 69 orang dan perempuan 31 orang.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

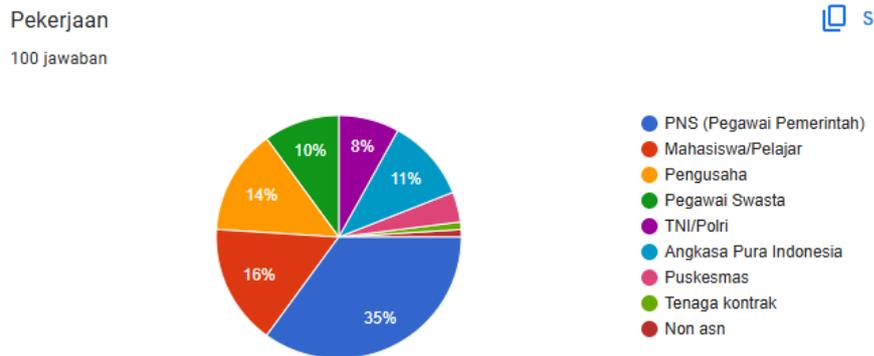


Gambar 2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sumber : Data yang diolah, 2025

Berdasarkan pada gambar diagram 2 di atas dapat dinyatakan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia, responden dengan usia 20-25 Tahun berjumlah 20 orang, responden 25-30 Tahun berjumlah 13 orang sedangkan responden >30 Tahun berjumlah 67 orang.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber : Data yang diolah, 2025

Berdasarkan pada gambar diagram 3 di atas dapat dinyatakan bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, responden dengan pekerjaan sebagai PNS (Pegawai Pemerintahan) berjumlah 35 orang, responden sebagai Mahasiswa/Pelajar berjumlah 16 orang, responden dengan pekerjaan sebagai Pengusaha berjumlah 14 orang, responden dengan pekerjaan sebagai Pegawai Swasta berjumlah 10 orang, responden dengan pekerjaan sebagai TNI/Polri berjumlah 8 orang, responden dengan pekerjaan di Angkasa Pura Indonesia berjumlah 11 orang, responden dengan pekerjaan di Puskesmas berjumlah 4 orang, responden dengan pekerjaan sebagai Tenaga Kontrak berjumlah 1 orang dan responden dengan pekerjaan Non ASN berjumlah 1.

Pengujian Hipotesis

Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kendala dan kesalahan alat yang digunakan. Instrumen penelitian dianggap valid jika menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data tersebut valid. Pengujian validitas digunakan untuk menentukan apakah data yang dikumpulkan dari kuesioner sah dan valid. Data yang dikumpulkan dari kuesioner dapat dianggap valid hanya jika butir-butir pertanyaannya dapat menyampaikan atau mencakup tujuan dan ukuran kuesioner.

Menurut Sugiyono (2020), Uji validitas adalah proses untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian (misalnya, kuesioner atau tes) benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian mencerminkan variabel yang dimaksudkan, sehingga hasil penelitian dapat dianggap valid dan dapat dipercaya. Validitas ini sangat penting agar data yang diperoleh sah dan dapat dipercaya.

Menurut Ghozali (2016) Korelasi Person yang dipakai dalam penelitian ini adalah 0,05, dimana jika nilai ujiannya di bawah 0,05 maka pertanyaannya Valid dan jika nilai ujinya di atas 0,05 maka pertanyaannya tidak valid. Pada penelitian ini peneliti menguji menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan antara variabel X dan variabel Y. Keputusan yang diambil yaitu:

Jika nilai r hitung \geq dari r tabel, maka kuesioner tersebut dinyatakan Valid.

Jika r hitung \leq dari r tabel, maka kuesioner tersebut tidak Valid .

Tabel 1 Uji Validitas Penempatan Fasilitas Signage (X)

Sumber : Hasil Analisis SPSS v.26

Pertanyaan	r-Hitung	r-Tabel	P (Sig.)	Keterangan
X1	0, 795	0, 195	0, 000	VALID
X2	0, 750	0, 195	0, 000	VALID
X3	0, 694	0, 195	0, 000	VALID
X4	0, 765	0, 195	0, 000	VALID
X5	0, 724	0, 195	0, 000	VALID
X6	0, 866	0, 195	0, 000	VALID
X7	0, 835	0, 195	0, 000	VALID
X8	0, 761	0, 195	0, 000	VALID

Berdasarkan Tabel 1 Diketahui Hasil Uji Validitas variabel di atas menunjukkan bahwa data yang di hasilkan valid karena r hitung $>$ r tabel. Pertanyaan mengenai variabel Penempatan Fasilitas Signage sebanyak 8 pertanyaan dinyatakan valid, karena menunjukkan r hitung $>$ r tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

Tabel 2 Uji Validitas Kepuasan Penumpang (Y)

Sumber : Hasil Analisis SPSS v.26

Pertanyaan	r-Hitung	r-Tabel	P (Sig.)	Keterangan
Y1	0, 776	0, 195	0, 000	VALID
Y2	0, 781	0, 195	0, 000	VALID
Y3	0, 797	0, 195	0, 000	VALID
Y4	0, 802	0, 195	0, 000	VALID
Y5	0, 767	0, 195	0, 000	VALID
Y6	0, 707	0, 195	0, 000	VALID
Y7	0, 749	0, 195	0, 000	VALID
Y8	0, 797	0, 195	0, 000	VALID
Y9	0, 847	0, 195	0, 000	VALID
Y10	0, 760	0, 195	0, 000	VALID

Berdasarkan Tabel 2 Diketahui Hasil uji validitas variabel di atas menunjukkan bahwa data yang di hasilkan valid karena r hitung $>$ r tabel. Pertanyaan mengenai variabel Kepuasan Penumpang sebanyak 10 pertanyaan dinyatakan valid, karena menunjukkan r hitung $>$ r tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

Uji Reliabilitas

Penelitian memerlukan data yang valid dan dapat diandalkan. Jika instrumen yang digunakan tidak valid dan tidak dapat diandalkan, maka hasil penelitian tidak akan valid. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa konsisten hasil pengukuran jika dilakukan dua kali atau lebih pada gejala yang sama dengan alat ukur yang sama. Variabel dianggap reliabel jika mencapai nilai 0,60. Uji reliabilitas bisa dihitung menggunakan rumus alpha cronbach (Ghozali, 2016).

Karena instrumen penelitian berupa angket dan skala bergradasi, reliabilitas instrumen diuji menggunakan rumus Cronbach's alpha. Adapun nilai Cronbach's alpha memiliki perhitungan sebagai berikut :

Apabila nilai Cronbach's Alpha \geq 0,6 (60%), maka kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten.

Apabila nilai Cronbach's Alpha \leq 0,6 (60%), maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Tabel 3 Uji Reliabilitas

Sumber : Hasil Analisis SPSS v. 26

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Penempatan Fasilitas Signage	0,903	Reliabel
Kepuasan Penumpang	0,926	Reliabel

Berdasarkan Tabel 3 Diketahui hasil uji reliabilitas pada Penempatan Fasilitas Signage dan Kepuasan Penumpang yang memiliki nilai alpha cronbach's lebih dari 0,6. Hal ini menyatakan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan layak untuk melakukan pengujian berikutnya.

Regresi Linear Sederhana

Penelitian Sugiyono (2020) menjelaskan bahwa regresi linear adalah metode analisis statistik yang digunakan untuk menentukan hubungan antara variabel independen X (Penempatan Fasilitas Signage) dan variabel dependen Y (Kepuasan Penumpang) dalam pola hubungan linier atau berbentuk garis lurus. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan regresi linear sederhana sebagai teknik analisis data. Metode ini

membantu peneliti dalam menilai sejauh mana pengaruh penempatan fasilitas signage terhadap kepuasan penumpang.

Tabel 4 Uji Regresi Linear Sederhana

Sumber : Hasil Analisis SPSS v.26

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	11,864	2,474		4,795	,000
	PENEMPATAN FASILITAS SIGNAGE	,935	,068	,812	13,777	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

$$Y = 11,864 + 0,935 (X)$$

Dimana X = Penempatan Fasilitas Signage

Y = Kepuasan Penumpang

Jika nilai X = 0 akan diperoleh Y = 11,864

Artinya berdasarkan perhitungan tabel 4.4 analisis regresi linear sederhana dapat diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 11,864 dan koefisien regresi Penempatan Fasilitas Signage (X) sebesar 0,935 (positif) yaitu menunjukkan pengaruh 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,935 satuan.

Uji-T

Menurut Sugiyono (2020), Uji T merupakan metode statistik yang digunakan untuk menganalisis perbedaan rata-rata antara dua kelompok sampel atau untuk mengevaluasi hubungan antara variabel independen dan dependen dalam regresi linear sederhana. Uji ini, yang juga dikenal sebagai uji t Student, berfungsi untuk membandingkan rata-rata dua kelompok atau sampel. Selain itu, Uji T digunakan untuk menilai sejauh mana variabel independen secara individual dapat memengaruhi dan menjelaskan variabel dependen. Ada kemungkinan bahwa variabel terkait dipengaruhi secara parsial oleh variabel bebas jika nilai signifikansi terhitung kurang dari 0,05, yang dimana membandingkan nilai t Hitung dengan nilai t Tabel. Dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $t \text{ Hitung} < t \text{ Tabel}$ berarti H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan penempatan fasilitas signage terhadap kepuasan penumpang.

Jika $t \text{ Hitung} > t \text{ Tabel}$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan penempatan fasilitas signage terhadap kepuasan penumpang.

Tabel 5 Uji-T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,864	2,474		4,795	,000
	PENEMPATAN FASILITAS SIGNAGE	,935	,068	,812	13,777	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

Sumber : Hasil Analisis SPSS v.26

Berdasarkan perhitungan tabel 5 tersebut dapat diketahui bahwa nilai t Hitung 13,777 > t Tabel 1,660, serta nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Maka dengan kriteria jika t Hitung > t Tabel dan serta nilai signifikansi 0,000 < 0,05. maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan penempatan fasilitas signage terhadap kepuasan penumpang.

Uji Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2020), Koefisien Determinasi (R^2) merupakan suatu indikator yang digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen (X) dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen (Y) dalam sebuah model regresi. Sementara itu, Ghozali (2016) menyatakan bahwa koefisien determinasi digunakan untuk menggambarkan kemampuan model dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Koefisien ini menunjukkan persentase pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y. Uji determinan digunakan untuk menilai ketepatan dan kesesuaian antara garis regresi dengan data sampel.

Kriteria untuk analisis koefisien Determinasi adalah sebagai berikut:

Apabila nilai K_d mendeteksi nol (0), dapat disimpulkan nilai variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat) dinyatakan lemah.

Jika K_d mendeteksi satu (1), maka dapat disimpulkan bahwa nilai variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat) dinyatakan kuat.

Tabel 6 Uji Koefisien Determinasi

Sumber : Hasil Analisis SPSS v.26

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,812 ^a	,659	,656	2,74795

a. Predictors: (Constant), PENEMPATAN FASILITAS SIGNAGE

Berdasarkan tabel 6 menyajikan informasi terhadap nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,812 dan nilai koefisien determinasi diketahui nilai koefisien determinasi sebesar (R^2) 0,659 atau 65,9% yang artinya variabel penempatan fasilitas Signage memberikan kontribusi

sebesar 65,9% terhadap variabel kepuasan penumpang. Sedangkan sisanya sebesar 34,1% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Pembahasan

Pengaruh penempatan fasilitas signage terhadap kepuasan penumpang dalam menemukan rute menuju boarding lounge setelah melakukan check-in di Terminal Bandar Udara Internasional Kertajati

Penelitian ini dibuat bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variabel Penempatan Fasilitas Signage terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Bandar Udara Internasional Kertajati. Penempatan Fasilitas Signage diukur dengan indikator Lokasi Strategis, Visibilitas yang Tinggi, Keterbacaan yang jelas dan Standarisasi Desain Sedangkan variabel Kepuasan Penumpang bisa diukur dengan indikator Kesesuaian Harapan (Expectation Confirmation), Kualitas Layanan (Service Quality), Nilai yang Dirasakan (Perceived Value), Pengalaman Sebelumnya (Past Experience) dan Emosi (Emotions).

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana dapat diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 11,864, dan koefisien regresi penempatan fasilitas signage (X) sebesar 0,935 nilai Beta yaitu sebesar 0,812 dengan nilai t sebesar 13,777. Berdasarkan nilai Beta sebesar 0,812 menunjukkan bahwa variabel X (Penempatan Fasilitas Signage) memiliki pengaruh yang cukup kuat atas variabel Y (Kepuasan Penumpang) dan juga nilai signifikansi yang kecil 0,000 yang dimana hubungan kedua variabel sangat kuat. Selain itu, nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,812 dan nilai koefisien determinasi diketahui sebesar (R²) 0,659 atau 65,9% yang artinya variabel Penempatan Fasilitas Signage memberikan kontribusi sebesar 65,9% terhadap variabel Kepuasan Penumpang. Kemudian pada penelitian uji-t di jelaskan bahwa nilai t Hitung $13,777 > t$ Tabel 1,660. Sesuai dengan kriteria jika t Hitung $> t$ Tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh positif Penempatan Fasilitas Signage terhadap Kepuasan Penumpang dalam menemukan rute menuju boarding lounge setelah melakukan check-in di Terminal Bandar Udara Internasional Kertajati.

Berdasarkan hasil tersebut dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cindy Noyola (2024) bahwa Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh bandara tentunya akan memberikan dampak yang besar bagi kepuasan yang dinikmati oleh penumpang.

Besar pengaruh penempatan fasilitas signage terhadap kepuasan penumpang dalam menemukan rute menuju boarding lounge setelah melakukan check-in di Terminal Bandar Udara Internasional Kertajati

Nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,812 dan nilai koefisien determinasi diketahui sebesar (R²) 0,659 atau 65,9% yang artinya variabel Penempatan Fasilitas Signage memberikan kontribusi sebesar 65,9% terhadap variabel Kepuasan Penumpang.

Berdasarkan hasil temuan tersebut, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cindy Noyola (2024) bahwa penempatan fasilitas signage adalah ukuran kemampuan bandara untuk menyediakan petunjuk arah yang jelas dan strategis, atau dengan kata lain, kemampuan bandara untuk menyediakan informasi yang mudah dipahami serta dapat diakses secara mudah oleh penumpang. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh bandara tentunya akan memberikan dampak yang besar bagi kepuasan yang dinikmati oleh penumpang.

5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas maka peneliti memiliki kesimpulan sebagai berikut :

- Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta pengolahan data tentang variabel penempatan fasilitas signage (X) terhadap kepuasan penumpang (Y), diputuskan atas nilai signifikan yang didapat sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil atau kurang dari (<) 0,05 dan dapat disimpulkan penempatan fasilitas signage berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Bandar Udara Internasional Kertajati. Besarnya nilai atas pengaruh penempatan fasilitas signage terhadap kepuasan penumpang di Terminal Bandar Udara Internasional Kertajati.
- Besarnya nilai atas pengaruh penempatan fasilitas signage terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Kertajati diketahui bahwa angka yang di dapat atas penempatan fasilitas signage sebesar 65,9% terhadap variabel kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Kertajati dan sisanya 34,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas maka peneliti memiliki saran yang akan diajukan kepada pihak Bandar Udara Internasional Kertajati, yaitu :

- Agar di perhatikan kembali dalam penempatan Signage di terminal, letakan di lokasi yang strategis dan mudah terlihat oleh penumpang dan gunakan tanda petunjuk ulang di area check-in menuju ke boarding lounge agar memudahkan penumpang mengetahui arah petunjuk, untuk memudahkan pengguna jasa Gunakan papan petunjuk digital interaktif yang bisa membantu pengguna jasa mencari rute terbaik ke gerbang keberangkatan mereka dan melakukan survei kepuasan penumpang juga untuk mengetahui efektivitas signage yang ada.

- Saran bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dijadikan sebagai acuan atau melakukan pengembangan penelitian baru dengan metode yang terbaru dengan menambahkan variabel yang relevan lagi atas penelitian pengaruh penempatan fasilitas signage terhadap kepuasan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, J. (2021). Optimalisasi Tanda Peringatan (Warning Sign) Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Terminal Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.
- Azalia, G., Menejemen, J., Udara, T., Penerbangan, M., Surabaya, P., & Jemur Andayani, J. (2019). Analisis Lokasi Penempatan Papan Petunjuk (Signage System) Di Terminal Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.
- Calori, C., & Vanden-Eynden, D. (2015). *Signage and wayfinding design: A complete guide to creating environmental graphic design systems* (2nd ed.). Wiley.
- Christine, D., Wijaya, J., Chandra, K., Pratiwi, M., Lubis, M. S., & Nasution, I. A. (2019). Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Total Arus Kas dan Ukuran Perusahaan terhadap Financial Distress pada Perusahaan Property dan Real Estate yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2014-2017.
- Delvika, Y. (2020). Analisis Kualitas Produk Rumah Tangga Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) Pada PT. ABC. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri Prima*, 4(1).
- Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat. (2024, Desember 21). *Volume Penumpang Angkutan Udara Jawa Barat Alami Kenaikan, Penumpang Didominasi dari BIJB*. Diakses dari <https://jabarprov.go.id>.
- Firmansyah, A. A., & Sari, N. R. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 4(1). <https://doi.org/1047467>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafni Sahir, S. (2021). *Metodologi Penelitian* (T. Koryati, Ed.). Penerbit KBM Indonesia. www.penerbitbukumurah.com
- Hakim, B. (2025, 7 Februari). *Penumpang internasional Bandara Kertajati anjlok, rute minim jadi pemicu*. *Bisnis.com*. <https://bandung.bisnis.com/read/20250207/550/1837758/penumpang-internasional-bandara-kertajati-anjlok-rute-minim-jadi-pemicu>
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Hasiholan, L. B., Yunni, D., & Dj, R. (2019). Strategi Positioning Dalam Upaya Membangun Brand. *Jurnal Penelitian Ipteks*, 4(2).

- Herdayati, & Syahrial. (2019). Desain Penelitian Dan Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian.
- ICAO. (2022). *Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation - Aerodrome Design and Operations* (Vol. 9, Issue July).
- Imran, M. I. A. (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Makanan Di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Alauddin Kota Makassar. *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 2. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/profitability>
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2018). *Annex 9: Facilitation* (15th ed.). ICAO.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 49 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal*.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2019 tentang Tata Negeri Kebandarudaraan Nasional*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Liputan6. (2018, 19 Desember). *Beroperasi Mei 2018, Bandara Kertajati baru layani 25.000 penumpang*. Liputan6. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3805251/beroperasi-mei-2018-bandara-kertajati-baru-layani-25000-penumpang>
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado.
- Nastiti, B. K. (2018). Peran Sistem Signage pada Elemen Interior Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7094-2005 Mengenai Rambu-Rambu Di Terminal Bandar Udara Sebagai Standar Wajib.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara.
- Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Perhubungan Darat.
- Rafiq, A. (2020). Dampak Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Suatu Masyarakat.
- Standar Signage Bandar Udara PT. Angkasa Pura I (Persero). (2019). *Standar Signage Bandar Udara PT. Angkasa Pura I (Persero)*.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suprayogi, & Awan. (2023). Optimasi Fasilitas Warning Sign Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang Di Terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 1(5), 55–63. <https://doi.org/10.59581/jmk-widya>

Undang-Undang (UU) Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Wahyuni, M. (2020). *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Olah Data Manual Dan SPSS Versi 25*. Bintang Pustaka Madani.

Wardana, R. S., Dewi Kusumayati, L., Rifai, M., Surabaya, P. P., & Jemur.