

**PENGARUH PERSEPSI HARGA *PASSENGER SERVICE CHARGE*  
(PSC) DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KEPUASAN  
PENUMPANG DI BANDAR UDARA  
JUANDA SURABAYA**

Mohammad Ikmal Rhomadhon<sup>1</sup>, Kifni Yudianto. S.E.,M.M.<sup>2</sup>.

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan<sup>1,2</sup>

[mohammadikmal168@gmail.com](mailto:mohammadikmal168@gmail.com), [kifni.yudianto@sttkd.ac.id](mailto:kifni.yudianto@sttkd.ac.id)

### ABSTRAK

Presepsi harga adalah sebuah cara konsumen atau pembeli memandang dan menilai harga dari sebuah produk atau jasa berdasarkan pengalaman, pengetahuan dan harapan mereka. PSC atau passenger service charge merupakan biaya yang dikenakan kepada penumpang pesawat udara sebagai bentuk kontribusi atas pemanfaatan fasilitas dan layanan yang disediakan oleh bandar udara. Dimana hal ini yang akan menjadi penyebab terbentuknya presepsi harga bagi konsumen. Fasilitas adalah sebuah sarana dan prasarana yang di sediakan oleh perusahaan yang di tujukan kepada konsumen agar konsumen tersebut merasa puas. Kepuasan penumpang merupakan perasaan seorang konsumen atas terpenuhinya harapan mereka akan produk atau jasa yang mereka beli.

Pada penelitian ini, penelii menggunakan metode kuantitatif dengan populasi penumpang pesawat di bandar udara Juanda Surabaya, banyaknya jumlah populasi menyebabkan peneliti menetapkan sebuah sampel penelitian yang berjumlah 100 orang atau responden. 100 orang tersebut akan di berikan sebuah kuesioner penelitian yang berisi pernyataan pernyataan yang di butuhkan peneliti yang hasilnya akan di analisis menggunakan teknik analisis uji instrument, uji normalitas, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil bahwa variabel presepsi harga PSC berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, variabel fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dan variabel presepsi harga PSC dan fasilitas secara bersama sama mempengaruhi secara simultan terhadap variabel kepuasan penumpang. Selain itu untuk besaran pengaruhnya bisa di lihat dari hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan hasil 0,763 yang hampir mendekati angka 1 yang menandakan bahwa variabel

### Article history

Received: Juli 2025

Reviewed: Juli 2025

Published: Juli 2025

Plagirism checker no 80

Doi : prefix doi :

[10.8734/musyitari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musyitari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

independent dapat memberikan informasi yang di butuhkan. Selain itu jika di persentasikan akan mendapatkan hasil 76,3% yang menandakan bahwa variabel independent dapat mempengaruhi sebesar 76,3% terhadap variabel dependent dan sisanya yaitu 23,7% di pengaruhi oleh variabel lain.

**Kata Kunci : Presepsi Harga, PSC, Fasilitas, Kepuasan Penumpang, Produk.**

### ABSTRACT

Price perception is a way for consumers or buyers to view and assess the price of a product or service based on their experience, knowledge and expectations. PSC or Passenger Service Charge is a fee charged to airplane passengers as a form of contribution for the use of facilities and services provided by the airport. Where this will be the cause of the formation of price perceptions for consumers. Facilities are means and infrastructure provided by the company that are intended for consumers so that consumers feel satisfied. Passenger satisfaction is a consumer's feeling that their expectations for the products or services they buy are met.

In this study, the researcher used a quantitative method with the population of airplane passengers at Juanda Airport, Surabaya, the large number of the population caused the researcher to determine a research sample of 100 people or respondents. The 100 people will be given a research questionnaire containing statements needed by the researcher, the results of which will be analyzed using instrument test analysis techniques, normality tests, multiple linear regression tests and hypothesis tests.

The results of this study indicate that the PSC price perception variable has a positive and significant effect on passenger satisfaction, the facility variable also has a positive and significant effect on passenger satisfaction and the PSC price perception variable and facilities together have a simultaneous effect on the passenger satisfaction variable. In addition, the magnitude of the influence can be seen from the results of the determination coefficient test which shows a result of 0.763 which is almost close to the number 1 which indicates that the independent variable can provide the information needed. In addition, if expressed in percentage form, the result will be 76.3% which indicates that the independent variable can influence 76.3% of the dependent variable and the remaining 23.7% is influenced by other variables.

*Keywords : Price Perception, PSC, Facilities, Passenger Satisfaction, Product.*

## Latar Belakang

### Pendahuluan

Dalam rangka mendukung kegiatan transportasi udara, bandar udara memegang peranan yang sangat penting. Layanan bandar udara biasanya mencakup layanan sisi udara dan sisi darat. Keberangkatan dan kedatangan penumpang ditangani oleh bangunan terminal penumpang di sisi darat dan infrastruktur serta fasilitas pendukung di sisi udara. Fasilitas bandar udara membantu pergerakan pesawat, penumpang, dan kargo udara melalui bandar udara dan mencakup infrastruktur, fasilitas, fasilitas pendukung, dan bangunan terminal secara bersamaan (Syafei et al., 2022).

Ketika seorang penumpang ingin melakukan perjalanan menggunakan transportasi tentunya penumpang tersebut harus membeli tiket terlebih dahulu, dalam proses pembelian tiket penumpang memiliki pandangan atau persepsi tersendiri untuk menentukan keputusan sebelum melakukan pembelian tiket. Persepsi harga yang tepat dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, meningkatkan kepuasan konsumen, dan mempertahankan loyalitas konsumen. Namun, persepsi harga yang salah dapat menyebabkan konsumen merasa bahwa harga produk atau jasa terlalu tinggi atau terlalu rendah, sehingga mempengaruhi keputusan pembelian mereka. Menurut (Rangkuti, 2015). Persepsi harga adalah bagaimana cara konsumen melihat harga sebagai harga yang tinggi, rendah dan adil. Persepsi harga, menurut Kotler dan Keller (2016), adalah bagaimana pelanggan mengevaluasi harga yang ditetapkan suatu bisnis dan menentukan apakah harga tersebut wajar atau tidak mengingat keuntungan dan barang yang ditawarkan.

Didalam penentuan harga tiket pesawat terdapat beberapa komponen didalamnya, seperti *Basic Fare*, *Fuel Surcharge*, *Tax*, *Insurance* dan *Passenger Service Charge*. Salah satu aspek penting dalam operasional bandar udara adalah *Passenger Service Charge* (PSC) atau Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U). *Passenger Service Charge* (PSC) merupakan biaya yang dikenakan kepada penumpang pesawat udara sebagai bentuk kontribusi atas pemanfaatan fasilitas dan layanan yang disediakan oleh bandar udara. Biaya ini digunakan untuk mendukung pemeliharaan, pengembangan, dan peningkatan kualitas fasilitas serta layanan di bandara guna memberikan kenyamanan dan keselamatan bagi pengguna jasa transportasi udara. Klikpajak.id (2024).

Dalam konteks ini, Bandara Internasional Juanda di Surabaya menjadi salah satu contoh penerapan kebijakan *Passenger Service Charge* (PSC) yang mendukung peningkatan pelayanan kepada pengguna jasa penerbangan. Sebagai salah satu bandara tersibuk di Indonesia dengan jumlah penumpang mencapai 17,1 juta pada tahun 2014, Bandara Juanda terus meningkatkan fasilitasnya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang domestik maupun internasional. Setiap penumpang yang menggunakan jasa layanan penerbangan di Bandar Udara internasional Juanda Surabaya dikenakan biaya layanan *Passenger Service Charge* (PSC). Besaran biaya ini bervariasi tergantung pada terminal dan jenis penerbangan yang digunakan. Untuk penerbangan domestik di terminal 1, biaya berkisar Rp. 119.880/penumpang, sementara untuk penerbangan internasional di terminal 2, biaya berkisar Rp.230.000/penumpang.

Dalam dunia penerbangan, penumpang adalah orang-orang yang menggunakan jasa transportasi udara untuk melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lain. Ketika penumpang ingin melakukan perjalanan pastinya penumpang tersebut akan memilih sebuah moda transportasi yang akan dia gunakan dan penumpang tersebut memiliki harapan atau ekspektasi atas produk yang akan dia beli dan ketika hal tersebut dapat terpenuhi penumpang tersebut akan merasa puas. Derajat kepuasan seseorang ditentukan dengan membandingkan harapannya dengan kinerja atau hasil yang dialaminya. “Jika kinerja menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan yang dapat digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan yang diinginkan konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi: bukti langsung, perhatian personal dari karyawan kepada konsumen, daya tanggap, keandalan, dan jaminan,” menurut Huvasoit (2011).

## Tinjauan Pustaka

### Bandar Internasional Juanda

Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan untuk keperluan lepas landas dan pendaratan pesawat udara, bongkar muat penumpang, dan muat barang, termasuk tempat menunggu dan pembelian tiket pesawat udara,

sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 Ayat 1 Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2015 tentang Standardisasi dan Sertifikasi Fasilitas Kebandarudaraan.

Kota Surabaya, Jawa Timur, dan daerah sekitarnya dilayani oleh Bandara Internasional Juanda. Bandara Juanda terletak 20 kilometer di selatan Surabaya di Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. PT Angkasa Pura I bertanggung jawab mengelola Bandara Internasional Juanda. Namanya diambil dari Djuanda Kartawidjaja, mantan perdana menteri Indonesia, yang merekomendasikan pembangunan bandara ini. diambil dari (A. N. Azizah, 2022). Kajian tentang bagaimana fasilitas Terminal 1 Bandara Juanda memengaruhi kepuasan wisatawan di Surabaya.

Menurut informasi dari Jurnal Ground Handling Dirgantara, Bandara Internasional Juanda di Surabaya memiliki dua gedung, yaitu satu untuk terminal domestik dan satu untuk terminal internasional. Bandara Internasional Juanda di Surabaya memiliki luas total 477,3 hektar. Luasnya 62.701 meter persegi dan dapat menampung 6,5 juta penumpang per tahun, sedangkan terminal internasionalnya seluas 49.500 meter persegi dan dapat menampung 6 juta penumpang per tahun.

### ***Passenger Service Charge (PSC)***

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: Kp 12 Tahun 2015 tentang Pembayaran Biaya Pelayanan Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Biaya Pelayanan Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) di bandar udara merupakan penjumlahan dari Biaya Pelayanan Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) dan Tiket Penumpang Pesawat Udara. Penumpang wajib membayar pungutan Biaya Pelayanan Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) sebagai tambahan atas harga tiket pesawat udara yang dibeli dari Badan Usaha Angkutan Udara atau agennya.

Pemerintah dan/atau badan usaha bandar udara menetapkan besaran Biaya Pelayanan Penumpang (PPS) yang merupakan pungutan atas pelayanan penumpang pesawat udara di bandar udara setelah berkonsultasi dengan Menteri. Dasar penetapannya adalah Peraturan Republik Indonesia Nomor PM 20 Tahun 2019 tentang Tata Cara dan Formula Penetapan Tarif Batas Atas Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

Besaran biaya ini bervariasi tergantung pada terminal dan jenis penerbangan yang digunakan. Penerbangan internasional di Terminal 2 dikenakan biaya sekitar Rp 230.000 per penumpang, sedangkan penerbangan domestik di Terminal 1 dikenakan biaya sekitar Rp 119.880 per penumpang. Persepsi harga adalah evaluasi konsumen terhadap informasi harga yang dapat mereka akses dan perbandingan pengorbanan finansial yang harus mereka lakukan dan manfaat yang akan mereka terima dari barang dan jasa yang disediakan.

## **Persepsi Harga**

Persepsi harga adalah persepsi atau pandangan konsumen tentang harga suatu produk atau jasa. Persepsi harga dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas produk, merek, fitur, dan pengalaman konsumen sebelumnya. Konsumen dapat mempersepsikan harga sebagai mahal, murah, atau wajar, tergantung pada bagaimana mereka menilai nilai yang diperoleh dari produk atau jasa tersebut. Menurut (Putra, 2021). Ketika konsumen membandingkan jumlah pengorbanan dengan manfaat barang dan jasa, persepsi harga menjadi evaluasi trade-off (Zeithaml, 1988). Dengan demikian, Zeithaml (1988) mengukur indeks tersebut: 1). Harga Terjangkua, 2). Sesuai layanan yang akan diterima, 3). Sesuai fasilitas yang akan diterima, 4). Lebih murah dari pesaing.

## **Fasilitas**

Fasilitas adalah segala sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kenyamanan pengguna, baik itu dalam konteks fisik maupun non-fisik. Fasilitas dapat berupa bangunan, peralatan, atau layanan yang dirancang untuk mendukung aktivitas tertentu, seperti fasilitas olahraga, fasilitas kesehatan, atau fasilitas pendidikan. Menurut (surasdiman, 2019). Segala sesuatu yang dianggap sebagai sarana untuk mencapai tujuan tertentu atau memenuhi persyaratan tertentu disebut sarana, yang dapat dimanfaatkan dan dinikmati oleh masyarakat luas. Dalam Pasal 13 PM 41 Tahun 2023 disebutkan bahwa pelayanan pada sarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a termasuk dalam sarana yang dimanfaatkan dalam rangka kelancaran keberangkatan dan kedatangan penumpang: 1). Pelaporan keberangkatan penumpang (check-in), 2). Pemeriksaan penumpang dan

barang bawaan, 3). Imigrasi keberangkatan, 4). Imigrasi kedatangan, 5). Pelayanan bea cukai, 6). Ruang tunggu keberangkatan, 7). Pelayanan barang bawaan di terminal kedatangan, 8). area sirkulasi.

Menurut Kotler dan Keller (2021) terdapat indikator untuk mengukur sebuah fasilitas diantaranya : 1). Kondisi fasilitas, Kondisi fasilitas merujuk pada keadaan atau kualitas fisik dari fasilitas yang disediakan, seperti kebersihan, kenyamanan, keamanan, dan fungsi operasionalnya, 2). Kelengkapan, kelengkapan fasilitas merujuk pada ketersediaan dan kecukupan semua fasilitas yang dibutuhkan untuk mendukung aktivitas atau keperluan tertentu. 3). Desain Interior, desain interior pada fasilitas merujuk pada perencanaan dan penataan ruang interior yang estetis, fungsional, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Desain interior yang baik dapat meningkatkan kenyamanan, produktivitas, dan kesan positif terhadap fasilitas tersebut. 4). Desain Eksterior, desain eksterior pada fasilitas merujuk pada perencanaan dan penataan tampilan luar bangunan atau ruang yang mencakup arsitektur, warna, tekstur, dan elemen desain lainnya. Desain eksterior yang baik dapat meningkatkan kesan pertama, estetika, dan citra fasilitas tersebut. Ini juga dapat mempengaruhi fungsionalitas dan keamanan fasilitas dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti aksesibilitas, pencahayaan alami, dan perlindungan dari lingkungan sekitar.

### **Kepuasan Penumpang**

Menurut para ahli (Kotler & Keller 2012) Kepuasan konsumen atau pelanggan dalam dunia usaha mengacu pada kepuasan atau tingkat kepuasan seorang individu yang berfungsi sebagai indikator hasil evaluasi antara kinerja karyawan terhadap suatu layanan atau produk dan apa yang diyakini individu tersebut sebelumnya. Merujuk terhadap kepuasan atau tingkat kepuasan individu yang berfungsi sebagai indikator hasil evaluasi antara kinerja karyawan terhadap suatu layanan atau produk dan apa yang diyakini individu yang bersangkutan. Menurut (Tjiptono 2018) mengatakan bahwa terdapat beberapa indikator dari kepuasan pelanggan yaitu: 1). Membeli Kembali (*Repurchase*). *Repurchase* atau membeli kembali adalah bagaimana konsumen pernah melakukan pembelian produk pertama yang ternyata ekspetasi dan harapannya terpenuhi, sehingga menciptakan kepuasan terhadap produk tersebut, 2). *Mouth-of-mouth*, mempromosikan dari mulut ke mulut. *Mouth Of Mouth* ialah istilah yang merujuk pada

penyebaran informasi dari satu orang ke orang lain melalui percakapan langsung, baik secara lisan maupun media digital tanpa menggunakan iklan formal ataupun promosi resmi, 3). Menciptakan keputusan pembelian. Keputusan pembelian adalah proses di mana konsumen memilih untuk membeli suatu produk atau layanan jasa berdasarkan berbagai faktor, termasuk kebutuhan, preferensi, dan informasi yang tersedia, sehingga penumpang dapat memutuskan untuk melakukan pembelian. 4). Sesuai dengan harapan. Maksud dari sesuai dengan harapan adalah ketika penumpang ingin membeli suatu produk tentunya penumpang tersebut memiliki ekspektasi akan produk yang akan dia beli berarti penumpang tersebut memiliki harapan yang ingin dia puaskan dan ketika dia sudah membeli produk tersebut dan produk tersebut sesuai dengan yang dia harapkan maka hal tersebut sudah termasuk kedalam indikator dari sesuai dengan harapan.

## Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap suatu topik penelitian yang telah ditetapkan sebagai pertanyaan, menurut Sugiyono (2019). Hipotesis disebut hipotesis sementara karena jawaban yang diberikan bersifat spekulatif.

Tujuan hipotesis dalam penelitian ini adalah untuk mencapai kerangka pelaporan penelitian, memberikan pertanyaan yang dapat diuji, dan dapat memperluas pengetahuan. Berdasarkan judul Pengaruh Persepsi Harga *Pasenger Service Charge (PSC)* Dan Peningkatan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Juanda International. Berikut adalah hipotesis yang dapat diajukan:

H1 : Persepsi harga *passenger service charge (PSC)* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang di terminal keberangkatan domestik Bandar Udara Juanda Surabaya.

H2 : Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang di terminal keberangkatan domestik Bandar Udara Juanda Surabaya.

## Metode Penelitian

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini digunakan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan perangkat penelitian, menganalisis data statistik, dan menyelidiki demografi atau sampel tertentu untuk menguji teori yang terbentuk sebelumnya.

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang memungkinkan perbandingan dua atau lebih perlakuan terhadap satu variabel, atau banyak variabel, seperti kepuasan penumpang dan faktor biaya layanan penumpang, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif komparatif dalam penelitian ini. Menemukan kontras antara dua atau lebih keadaan, peristiwa, tindakan, atau program merupakan tujuan dari metode perbandingan ini (Sofwatillah et al., 2024).

## Populasi dan Sempel

### Populasi

Sugiyono (2016) menyatakan bahwa ini merupakan bidang generalisasi yang mencakup item atau subjek dengan atribut dan sifat tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti, yang kemudian ditarik kesimpulan. Baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara yang berangkat dari Bandara Internasional Juanda termasuk dalam populasi yang diidentifikasi oleh peneliti berdasarkan judul penelitian. Mereka adalah orang yang mewakili kelompok pengguna layanan bandara yang memiliki pengalaman langsung terhadap fasilitas yang disediakan, seperti ruang tunggu, kebersihan, keamanan, dan layanan penumpang.

Untuk memastikan relevansi data, populasi biasanya dibatasi berdasarkan periode waktu tertentu selama penelitian dilakukan. Jumlah populasi diambil pada periode bulan Agustus sampai dengan September 2024 sesuai dengan data Badan Pusat Statistik 2024, dengan jumlah populasi penumpang keberangkatan domestik sebanyak 867.151. ( Badan Pusat Statistik ) Pendekatan ini membantu peneliti memahami sejauh mana penerapan *Passanger Service Charge (PSC)* mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap fasilitas di bandara, sekaligus memberikan gambaran yang representatif tentang pengalaman pengguna. Pemilihan populasi ini penting untuk menjaga validitas.

**Tabel 1 Tabel Populasi Penumpang**

Bandar Udara		Bulan	
Bandar Internasional Surabaya	Udara Juanda	Agustus 2024	September 2024
		431.557	435.594
Total Penumpang		867.151	

### Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti, menurut Riduwan (2015). Sampel adalah komponen dari ukuran dan karakteristik populasi. Jika populasi terlalu besar untuk diteliti secara keseluruhan karena keterbatasan waktu, tenaga, atau sumber daya, peneliti dapat menggunakan sampel representatif.

Tidak mungkin Dalam pemilihan sampel, peneliti menggunakan pendekatan pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk dipilih. Tidak mungkin Menurut Sugiyono dalam jurnal Santina et al. (2021), pengambilan sampel adalah pendekatan pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama kepada setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel. Peneliti menggunakan purposive sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kualifikasi. Purposive Sampling menurut Andansari (2018) merupakan teknik pengambilan sampel yang memilih atau mengkualifikasi sampel dengan tujuan subjektif. Di mana pada penelitian ini ditetapkan kualifikasi penumpang yaitu usia diatas 17 tahun dan penumpang yang melakukan penerbangan di bandar udara Juanda sebanyak 100 orang dimana jumlah ini di dapatkan dari menggunakan rumu *slovin*.

### Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh fakta, informasi, atau data untuk penelitian mereka, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data. Pendekatan ini

merupakan bagian penting dari penelitian karena bertujuan untuk menghasilkan data yang akurat, dapat dipercaya, dan relevan.

Teknik pengumpulan data yang tepat dan sistematis dapat membantu peneliti meminimalisir kesalahan, hambatan, atau permasalahan. Agar hasil penelitian dapat dijelaskan secara ilmiah, maka penggunaan instrumen penelitian yang tepat akan menghasilkan data yang valid (ketepatan instrumen dalam mengukur subjek penelitian), sensitif (kemampuan instrumen dalam bereaksi terhadap perubahan variabel), dan reliabel (memberikan hasil pengukuran yang konsisten jika dilakukan berulang-ulang). Peneliti menggunakan sejumlah metode pengumpulan data untuk memastikan data seperti ;

## **Kuesioner**

Kuesioner, yang terdiri dari serangkaian pertanyaan tertulis yang harus dijawab terkait topik penelitian tertentu berdasarkan pemahaman peneliti terhadap sekelompok orang atau individu/responden, merupakan alat yang digunakan untuk memperoleh data relevan dengan validitas dan reliabilitas yang tinggi. Kuesioner relatif sederhana, cepat, dan lebih murah dibandingkan pendekatan lain untuk mengumpulkan data. Peneliti dapat memeriksa sifat, pengetahuan, sikap, dan perilaku responden dengan menggunakan pendekatan ini (Rindiasari, Hidayat, Yuliani et al., 2021).

Skala Likert 4 poin yang diadaptasi dari skala Likert 5 poin digunakan dalam penelitian ini. Sebagaimana yang dikemukakan Hadi dalam artikel Liska et al. (2022). Eliminasi merupakan tujuan dari perubahan skala Likert. Sistem penilaian lima poin tersebut memasukkan kerentanan, dengan menyingkirkan kelompok respons tengah karena tiga alasan: (1) Kategori tersebut mungkin dipandang netral, setuju atau tidak setuju, tidak setuju maupun tidak setuju, atau bahkan mencurigakan. Secara umum, artinya orang tersebut tidak mampu membuat keputusan atau memberikan jawaban. (2) Kecenderungan menjawab di tengah disebabkan oleh tersedianya jawaban di tengah. (3) Makna kategori, (4) Kecenderungan responden ke arah setuju dapat kita amati dengan menggunakan skala poin Likert. atau ke arah konflik.

*Tabel 2 Tabel Skala Likert*

<b>Ketengan</b>	<b>Nilai</b>
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

(Sumber : Liska et.al 2022)

Skala Likert adalah alat yang digunakan untuk mengukur sikap, keyakinan, dan persepsi individu atau kelompok mengenai fenomena sosial tertentu. Sangat Setuju (ST), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS) adalah empat kemungkinan respons pada skala ini.

Responden diharapkan untuk memilih jawaban dari daftar yang disediakan untuk setiap pertanyaan dalam kuesioner. Dalam penelitian ini, respons responden selanjutnya diberi skor. Posisi responden pada skala Likert disimpulkan dari skor total ini.

### **Dokumentasi**

Dokumentasi adalah proses pembuatan berbagai dokumen berdasarkan bukti-bukti akurat yang dikumpulkan dari catatan-catatan dari berbagai sumber. Upaya untuk mencatat dan mengkategorikan informasi dalam bentuk teks, gambar, dan video merupakan definisi lain dari dokumentasi. Diperlukan lokasi yang dapat menampung dokumen untuk menampung informasi ini. Banyak pengguna dapat melihat dokumen terbaru dari satu lokasi pusat dengan bantuan sistem manajemen dokumen. Selain itu, repositori terpusat untuk makalah mendorong penyebaran dokumen kepada pengguna.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Susana & Lestani (2016). Surat-surat penting atau berguna yang ditulis atau dicetak dan berfungsi sebagai bukti atau informasi disebut dokumen. Catatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah penumpang selama periode penelitian dan tarif Passenger Service Charge (PSC).

## **Studi Pustaka**

Pendekatan penelitian yang dikenal sebagai telaah pustaka atau studi pustaka mencakup pengumpulan dan pemeriksaan informasi dari berbagai sumber pustaka, termasuk buku, jurnal, artikel, dan lain-lain. Memperoleh informasi dan keahlian yang lebih mendalam tentang suatu topik atau isu yang diteliti merupakan tujuan dari studi pustaka.

Studi tinjauan dilakukan terhadap buku-buku, literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang berkaitan dengan masalah yang ditangani guna mempelajari dan membaca sumber-sumber yang berhubungan dengan topik penelitian (Sinulingga & Sukaria 2015).

## **Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2018), prosedur analisis data kuantitatif adalah kegiatan yang dilakukan setelah data dikumpulkan dari seluruh responden (populasi/sampel). Mengorganisasikan data berdasarkan jenis responden dan variabel, menabulasikan data berdasarkan variabel responden, menyajikan data untuk setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan merupakan contoh tugas analisis data.

## **Uji Instrumen**

### **Uji Validitas**

Menurut (Al Hakim et al., 2021), validitas diartikan sebagai ketepatan dan ketepatan, atau dalam terminologi yang digunakan dalam komunitas penelitian, valid atau sah. Apa yang hendak diukur harus diukur oleh alat ukurnya. Dalam hal ini, alat ukur tersebut dianggap sah.

Ada tiga faktor yang mempengaruhi validitas pengukuran, yaitu: pengukur (enumerator), metode pengukuran, dan alat ukur. Validitas hasil pengukuran akan ditentukan oleh ketiga faktor yang saling terkait ini. Ghozali (2016) menyatakan bahwa kuesioner menggunakan rumus

korelasi person dengan nilai uji 5% atau 0,05, di mana suatu pertanyaan dianggap valid jika nilai uji kurang dari 0,05 dan tidak valid jika lebih besar dari 0,05. Mengkorelasikan skor item pertanyaan dengan skor keseluruhan konstruk atau variabel memungkinkan seseorang untuk menilai validitas. Kriteria berikut digunakan untuk menghitung uji validitas instrumen: a). Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka item pertanyaan dinyatakan valid, b). Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

### **Uji Realibilitas**

Keandalan, menurut Surucu (2020), adalah konsistensi dan stabilitas alat ukur sepanjang waktu. Dengan kata lain, kemampuan alat ukur untuk menghasilkan hasil yang konsisten ketika digunakan pada berbagai waktu dikenal sebagai ketergantungan. Rumus Cronbach's alpha ( $\alpha$ ) dapat digunakan untuk menghitung uji ketergantungan (Ghozali, 2016). Nilai Cronbach alpha memiliki perhitungan sebagai berikut: a). Apabila nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,6$  (60%), maka kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten, b). apabila nilai Cronbach's Alpha  $\leq 0,6$  (60%), maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

### **Uji Asumsi Klasik**

#### **Uji Normalitas**

Tes normalitas adalah tes yang dilakukan sebagai prasyarat untuk analisis data. Tes normal telah dilakukan sebelum pemrosesan data sesuai dengan metode pencarian yang diusulkan. Target pengujian data normal untuk mendeteksi distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam pencarian. Adapun asumsi dari uji normalitas ialah : a). Jika nilai sig.  $>$  0,05, maka data berdistribusi normal, b). Jika nilai sig.  $<$  0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

#### **Uji Linearitas**

Menurut (Ghozali, 2018). Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan benar atau tidak. Fungsi bukti linearitas adalah yang mengatakan memasuki variabel ( $x$ ) independen dan variabel dependen (dan) memiliki hubungan linier atau tidak penting. Tes ini menggunakan bantuan instrumen SPS dengan cara, untuk mengatakan tes untuk memeriksa nilai 0,05 nilai atau memeriksa nilai  $f$ , metode tersebut Perbandingan dengan memperhitungkan nilai  $F$  dengan Tabel  $F$  yang merupakan sebagai berikut: a). Nilai  $F$  itung  $<$   $F$  table, mengindikasikan hubungan yang linier antara variabel  $X$

dengan variabel Y, b). Nilai F hitung > F table, mengindikasikan tidak adanya hubungan yang linier antara variabel X dengan variabel Y.

### **Uji Model Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi berganda adalah studi ketergantungan dengan satu atau lebih variabel independen, untuk mencari nilai rata-rata yang berbasis pada variabel dependen berdasarkan nilai independen yang sudah diketahui. Hasil dari analisis regresi berupa koefisien untuk setiap variabel independen tidak diandalkan. Hasil analisis regresi dalam bentuk koefisien untuk setiap variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan penumpang sedangkan variabel independennya yaitu persepsi harga PSC dan peningkatan fasilitas. Rumus analisis regresi berganda sebagai berikut:  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$

### **Uji Hipotesis**

Untuk memverifikasi kebenaran suatu klaim secara statistik dan memutuskan apakah akan menerima atau menolaknya, cabang statistik inferensial yang dikenal sebagai pengujian hipotesis digunakan. Tentu saja, peneliti ingin menunjukkan validitas keyakinan atau asumsi mereka menggunakan berbagai metode pengujian. Pengujian hipotesis dapat membantu dalam menetapkan apakah suatu klaim benar atau hanya sekadar teori (Maqfiro et al., 2021).

### **Uji Parsial atau Uji T**

Berdasarkan penjelasan Ghozali (2018), uji parsial atau t-test digunakan untuk menguji sejauh mana variabel independen memengaruhi variabel dependen secara individual. Pengujian ini dilakukan pada tingkat signifikansi 5%. Hipotesis ditolak jika nilai t estimasi lebih kecil dari t tabel dan nilai signifikansi yang dihasilkan lebih besar dari 0,05, yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang berarti antara variabel independen dan dependen. Di sisi lain, hipotesis diterima jika nilai t estimasi lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05, yang menunjukkan bahwa variabel independen memiliki dampak substansial terhadap

variabel dependen secara parsial. a).  $H_0 : \beta = 0$ , tidak adanya pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. b).  $H_a : \beta > 0$ , ada pengaruh antara X terhadap Y.

### **Uji Simultan atau Uji F**

Uji simultan adalah metode pengujian yang dilakukan secara bersamaan pada beberapa variabel atau faktor untuk mengetahui pengaruhnya terhadap suatu hasil atau respons dari variabel independent terhadap variabel dependent. Terdapat asumsi dalam penarikan kesimpulan dari uji simultan diantaranya menurut (Ghozali, 2018). Jika nilai signifikansinya  $< 0,05$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, jika nilai signifikasinya  $> 0,05$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.

### **Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Besarnya persentase pengaruh yang dimiliki oleh variabel independen secara kolektif terhadap variabel dependen dalam penelitian ditentukan dengan menggunakan analisis koefisien determinasi.

Ghozali (2013) menegaskan bahwa koefisien determinasi juga menunjukkan sejauh mana model dapat memperhitungkan varians variabel dependennya. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol (0) hingga satu (1). Variabel independen memiliki hampir semua informasi yang diperlukan untuk meramalkan seberapa besar variabel dependen akan bervariasi dalam hipotesis jika  $R^2$  mendekati 1. Namun, kapasitas variabel independen untuk menjelaskan variasi variabel dependen menjadi semakin terbatas jika  $R^2$  mulai mendekati 0 dan menyimpang dari nilai 1.

## **Hasil Dan Pembahasan**

### **Deskripsi Data Penelitian**

Peneliti mencoba mendeskripsikan atau mengilustrasikan informasi dari data yang telah dikumpulkan sebelumnya dalam penelitian ini. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari 100 responden, yang merupakan penumpang di Bandara Juanda Surabaya. Jumlah responden ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Kuesioner tersebut berisi 24 pernyataan yang akan di jawab oleh responden dimana pernyataan pernyataan tersebut akan memberikan hasil yang akan di teliti pada penelitian ini. pernyataan tersebut berisi tentang persepsi harga dan

fasilitas dalam memenuhi kepuasan penumpang di bandar udara Juanda. Data yang telah di kumpulkan akan di olah sesuai teknik dan proses yang telah di tentukan sebelumnya, adapun prosesnya sebagai berikut :

### Deskripsi Responden

#### Berdasarkan Umur

**Tabel 3 Responden Berdasarkan Umur**

No	Umur	Persentase
1	18-25 Tahun	39%
2	26-35 Tahun	37%
3	36-45 Tahun	22%
4	46-50+ Tahun	2%
Total		100%

Sumber: Peneliti (2025).

Pada tabel di atas responden berdasarkan umur peneliti ingin menunjukkan bahwa sebanyak 100 responden umur paling dominan yang mengisi kuesioner ini ialah responden berumur 18-25 tahun dengan jumlah persentase 39%, umur yang paling dominan berikutnya ialah umur 26-35 tahun dengan persentase 37% hanya selisih 2% dari umur 18-25 tahun, umur 36-45 tahun memiliki jumlah persentase ebesar 22%, dan untuk umu 46-50+ tahun memiliki jumlah persentase terkecil yaitu hanya 2% saja.

#### Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Persentase
1	Laki-Laki	50%
2	Perempuan	50%
Total		100%

Sumber: Peneliti (2025).

Peneliti akan menunjukkan jenis kelamin mana yang memiliki proporsi terbesar dari 100 responden dalam tabel responden berdasarkan jenis kelamin. Dalam penelitian ini, persentase responden laki-laki dan

perempuan adalah sama, yaitu 50%. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada jenis kelamin yang mendominasi dalam deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, dan jumlah responden yang mengisi kuesioner ini sama untuk laki-laki dan perempuan.

### Berdasarkan Pekerjaan

*Tabel 5 Responden Berdasarkan Pekerjaan*

No	Pekerjaan	Persentase
1	Mahasiswa	27%
2	Wiraswasta	13%
3	Freelance	4%
4	Pedagang	2%
5	Karyawan	5%
6	Pns	10%
7	Dosen	3%
8	Petani	1%
9	Apoteker	2%
10	Polisi	6%
11	Ojek	2%
12	Ibu Rumah Tangga	10%
13	Satpam	1%
14	Guru	3%
15	Tni	2%
16	Dokter	2%
17	Pendeta	1%
18	Guide	1%
19	Notaris	1%
Total		100%

Sumber: Peneliti (2025).

Pada tabel deskripsi responden berdasarkan pekerjaan peneliti akan menggambarkan jumlah persentase tiap pekerjaan dari 100 responden yang telah di minta untuk mengisi kuesioner penelitian, untuk pekerjaan yang memiliki jumlah persentase terbanyak ialah mahasiswa dengan jumlah persentase 27%, berikutnya pekerjaan yang paling banyak mengisi kuesioner ini ialah wiraswasta dengan jumlah persentase 13%, untuk pns dan ibu rumah tangga memiliki jumlah persentase terbanyak ke 3 yaitu sebesar 10%, polisi memiliki jumlah persentase 6%, karyawan memiliki jumlah persentase 5%, guru dan dosen memiliki jumlah persentase yang sama yaitu 3%, pedagang, apoteker, ojek, tni dan dokter memiliki jumlah persentase sebesar 2% dan yang paling sedikit dengan persentase 1% ialah pekerjaan sebagai Petani, satpam, pendeta, pemandu wisata dan notaris.

### Pengujian

#### Uji Instrument

#### Uji Validitas

Tabel 6 Hasil Uji Validitas Presepsi Harga PSC

(Variabel X1) <i>Presepsi Harga PSC</i>				
Item	R Hitung	R Tabel	Sig.	Keterangan
P1	0,501	0,196	0,000	VALID
P2	0,332	0,196	0,000	VALID
P3	0,452	0,196	0,000	VALID
P4	0,581	0,196	0,000	VALID
P5	0,342	0,196	0,000	VALID
P6	0,527	0,196	0,000	VALID
P7	0,639	0,196	0,000	VALID
P8	0,422	0,196	0,000	VALID

Sumber: Peneliti (2025).

Pada tabel hasil uji validitas presepsi harga *PSC* menunjukkan hasil dari r hitung tiap pernyataan P1-P8 lebih tinggi dari pada r tabel, hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan dinyatakan valid, berdasarkan kriteria penarikan kesimpulan jika nilai r hitung lebih besar ( $>$ ) dari r tabel maka pernyataan di nyatakan valid

selain itu kita bisa melihat juga nilai signifikan dari masing masing pernyataan yang menunjukkan hasil 0,000 lebih kecil (<) dari 0,05 hal ini menandakan bahwa setiap pernyataan di nyatakan valid, hal ini di dasari dengan pengambilan kuputusan berdasarkan korelasi person 0,05 dan hasil ujinya di lakukan menggunakan aplikasi SPSS.

Tabel 7 Hasil Uji Validitas Fasilitas

(Variabel X2) Fasilitas				
Item	R Hitung	R Tabel	Sig.	Keterangan
P9	0,585	0,196	0,000	VALID
P10	0,511	0,196	0,000	VALID
P11	0,769	0,196	0,000	VALID
P12	0,633	0,196	0,000	VALID
P13	0,547	0,196	0,000	VALID
P14	0,640	0,196	0,000	VALID
P15	0,571	0,196	0,000	VALID
P16	0,522	0,196	0,000	VALID

Sumber: Peneliti (2025).

Pada tabel hasil uji validitas fasilitas menunjukkan hasil dari r hitung tiap pernyataan P9-P16 lebih tinggi dari pada r tabel, hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan dinyatakan valid, berdasarkan kriteria penarikan kesimpulan jika nilai r hitung lebih besar (>) dari r tabel maka pernyataan di nyatakan valid selain itu kita bisa melihat juga nilai signifikan dari masing masing pernyataan yang menunjukkan hasil 0,000 lebih kecil (<) dari 0,05 hal ini menandakan bahwa setiap pernyataan di nyatakan valid, hal ini di dasari dengan pengambilan kuputusan berdasarkan korelasi person 0,05 dan hasil ujinya di lakukan menggunakan aplikasi SPSS.

Tabel 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Penumpang

(Variabel Y) Kepuasan Penumpang				
Item	R Hitung	R Tabel	Sig.	Keterangan
P17	0,455	0,196	0,000	VALID
P18	0,482	0,196	0,000	VALID

P19	0,511	0,196	0,000	VALID
P20	0,628	0,196	0,000	VALID
P21	0,671	0,196	0,000	VALID
P22	0,489	0,196	0,000	VALID
P23	0,551	0,196	0,000	VALID
P24	0,627	0,196	0,000	VALID

Sumber: Peneliti (2025).

Pada tabel hasil uji validitas kepuasan penumpang menunjukkan hasil dari  $r$  hitung tiap pernyataan P17-P24 lebih tinggi dari pada  $r$  tabel, hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan dinyatakan valid, berdasarkan kriteria penarikan kesimpulan jika nilai  $r$  hitung lebih besar ( $>$ ) dari  $r$  tabel maka pernyataan di nyatakan valid selain itu kita bisa melihat juga nilai signifikan dari masing masing pernyataan yang menunjukkan hasil 0,000 lebih kecil ( $<$ ) dari 0,05 hal ini menandakan bahwa setiap pernyataan di nyatakan valid, hal ini di dasari dengan pengambilan kuputusan berdasarkan korelasi person 0,05 dan hasil ujinya di lakukan menggunakan aplikasi SPSS.

## Uji Reliabilitas

**Tabel 9 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Persepsi Harga PSC (X1)	0,693	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,746	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,675	Reliabel

Sumber: Peneliti (2025).

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas, masing-masing variabel memiliki nilai alpha Cronbach lebih besar ( $>$ ) dari 0,60. Misalnya, nilai alpha Cronbach variabel X1 untuk persepsi harga PSC adalah 0,693, nilai alpha Cronbach variabel X2 untuk fasilitas adalah 0,746, dan nilai alpha Cronbach variabel Y adalah 0,675. Semua variabel di atas memiliki nilai di atas 0,60 yang menandakan bahwa kuesioner tersebut reliabel atau konsisten walau di lakukan pengujian berulang di waktu yang berbeda tetap memiliki hasil yang reliabel.

## Uji Asumsi Klasik

## Uji Normalitas

**Tabel 10 Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,70138869
Most Extreme Differences	Absolute	,070
	Positive	,041
	Negative	-,070
Kolmogorov-Smirnov Z		,698
Asymp. Sig. (2-tailed)		,715

Sumber: Peneliti (2025).

Pada tabel hasil uji normalitas menunjukkan hasil nilai signifikan sebesar 0,715 dimana berdasarkan penarikan Kesimpulan Data penelitian terdistribusi secara teratur apabila nilai signifikansi lebih besar ( $>$ ) dari 0,05, begitu pula sebaliknya. Pada penelitian ini, uji normalitas menghasilkan hasil sebesar 0,715 yang berarti lebih besar ( $>$ ) dari 0,05 dan menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal. Apabila nilai signifikansi lebih kecil atau di bawah ( $<$ ) 0,05, maka data penelitian dianggap terdistribusi tidak normal.

## Uji Linearitas

**Tabel 11 Hasil Uji Linearitas**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)		359,620	12	29,968	8,629	,000
Kepuasan Penumpang * Presepsi Harga PSC	Between Groups	264,334	1	264,334	76,114	,000
	Deviation from Linearity	95,285	11	8,662	2,494	,009
Within Groups		302,140	87	3,473		
Total		661,760	99			

Sumber: Peneliti (2025).

Pada tabel hasil uji linearitas kita bisa melihat hasilnya berdasarkan nilai f hitung, adapun penarikan kesimpulannya ialah Jika nilai f hitung lebih kecil ( $<$ ) dari f

tabel maka data mengindikasikan hubungan yang linear antar variabelnya dan Jika nilai  $f$  hitung lebih besar ( $>$ ) dari  $f$  tabel maka data tidak mengindikasikan hubungan yang linear antar variabelnya. Bisa di lihat dari nilai  $f$  hitung deviation linearity yang menunjukkan hasil 2,494 dimana hasil ini lebih kecil ( $<$ ) dari nilai  $f$  tabel 3,939 yang mengindentifikasikan bahwa data penelitian ini memiliki hubungan yang linear antar variabelnya.

## Uji Model Regresi Linear Berganda

**Tabel 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,284	2,150		2,458	,016
1 Presepsi Harga PSC	,392	,086	,365	4,578	,000
Fasilitas	,433	,071	,489	6,125	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang  
 Sumber: Peneliti (2025).

Pada tabel di atas yaitu tabel hasil uji regresi linear berganda menunjukkan nilai persamaan regresi yaitu :  $Y = 5,284 + 0,392x_1 + 0,433x_2$ . Nilai koefisien variabel dari persepsi harga PSC sebesar 0,365 dan fasilitas memiliki hasil koefisien variabel sebesar 0,489, nilai di atas menunjukkan hasil yang positif di tiap variabelnya dan menandakan terdapat pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependent.

## Uji Hipotesis

### Uji Parsial atau Uji T

**Tabel 13 Hasil Uji Parsial Atau Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,284	2,150		2,458	,016
1 Presepsi Harga PSC	,392	,086	,365	4,578	,000
Fasilitas	,433	,071	,489	6,125	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang  
 Sumber: Peneliti (2025).

Jika nilai T hitung lebih besar ( $>$ ) dari T tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari ( $<$ ) 0,05, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Jika nilai T hitung lebih kecil dari ( $<$ ) T tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari ( $<$ ) 0,05, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak. Kriteria ini merupakan bagian dari proses penarikan simpulan dari tabel hasil uji parsial, yang juga dikenal sebagai uji-t.. Nilai t-hitung kedua variabel— variabel fasilitas memiliki nilai t-hitung sebesar 6,125, dan variabel persepsi harga PSC memiliki nilai t-hitung sebesar 4,578—diketahui berdasarkan hasil uji-t pada tabel sebelumnya. Hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima ketika kedua variabel memiliki nilai t-hitung lebih besar ( $>$ ) dari t tabel sebesar 1,985 dan kedua variabel memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05, yang menunjukkan bahwa persepsi harga PSC dan fasilitas memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan penumpang.

### Uji Simultan atau Uji F

**Tabel 14 Hasil Uji Simulta Atau Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	375,182	2	187,591	63,495	,000 <sup>b</sup>
Residual	286,578	97	2,954		
Total	661,760	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Presepsi Harga PSC

Sumber: Peneliti (2025).

Terdapat kriteria untuk menarik kesimpulan dalam tabel hasil uji simultan, atau uji f. Kriteria tersebut adalah sebagai berikut: Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, atau sebaliknya. Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak dan hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hasil uji f yang diketahui memiliki nilai signifikansi 0,000 apabila nilai tersebut lebih kecil ( $<$ ) dari 0,05 dapat dilihat pada tabel di atas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh simultan yang cukup besar antara variabel bebas dan variabel terikat, atau hipotesis no ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima karena nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05.

### Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,753 <sup>a</sup>	,763	,558	1,719

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Persepsi Harga PSC

Sumber: Peneliti (2025).

Pada tabel hasil uji koefisien determinasi memperoleh hasil  $R^2$  sebesar 0,763 dimana nilai ini hampir mendekati angka 1 maka bisa disimpulkan bahwa variabel independent memberikan hampir semua informasi yang diperlukan. Jika dipersentasikan menjadi 76,3% hal ini menandakan bahwa variabel independent berpengaruh sebesar 76,3% terhadap variabel dependent dan sisanya 23,7% di pengaruhi oleh variabel lain.

## Pembahasan

Pada pembahasan, peneliti akan membahas mengenai rumusan masalah yang ada pada penelitian ini menggunakan data yang sudah di kumpulkan dan di uji sehingga telah mendapatkan hasil. Adapun hasil tersebut akan di jelaskan di bawah ini serta apa hubungannya dengan rumusan masalah yang ada.

1. Apakah ada pengaruh persepsi harga *Passenger Service Charge* (PSC) terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya?

Hasil uji parsial atau yang dikenal juga dengan uji t memberikan jawaban atas pertanyaan di atas. Variabel persepsi harga biaya layanan penumpang (PPN) dalam pengujian tersebut menghasilkan hasil uji t sebesar 4,578 dengan nilai signifikansi 0,000. Berdasarkan kriteria penarikan simpulan uji parsial, hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima apabila nilai t lebih besar ( $>$ ) dari t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil ( $<$ ) 0,05. Sebaliknya apabila nilai t lebih kecil dari ( $<$ ) t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari ( $<$ ) 0,05, maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak dan hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima. Untuk mengetahui apakah hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif diterima, atau ada tidaknya pengaruh signifikan antara persepsi harga biaya layanan penumpang (PSC) dengan kepuasan penumpang, peneliti menggunakan tingkat kesalahan 0,05 atau 5% dan nilai t-tabel sebesar 1,986. Artinya, hasil uji-t persepsi harga PSC lebih besar ( $>$ ) daripada nilai t-tabel dan nilai signifikansi lebih kecil

( $\leq$ ) daripada 0,05. Jika di kaitkan dengan tujuan penelitian maka tujuan tersebut sudah tercapai dan jika di katikan dengan hipotesis penelitian maka hasil tersebut telah memenuhi hipotesis pertama (H1) persepsi harga *passenger service charge* (PSC) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang di terminal keberangkatan domestik Bandar Udara Juanda Surabaya.

2. Apakah ada pengaruh peningkatan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya?

pada rumusan masalah berikutnya untuk menjawab pertanyaannya kita bisa melihat dari hasil uji parsial atau uji t variabel fasilitas dimana pada pengujian tersebut variabel fasilitas mendapatkan hasil uji t hitung sebesar 6,125 dengan nilai signifikan 0,000. Mengacu pada kriteria pengambilan keputusan dalam uji t parsial, jika t hitung melebihi t tabel dan nilai signifikansi di bawah 0,05, maka hipotesis nol (H0) ditolak, sementara hipotesis alternatif (Ha) diterima. Sebaliknya, jika t hitung lebih kecil dari t tabel dengan nilai signifikansi tetap di bawah 0,05, maka hipotesis nol diterima dan hipotesis alternatif ditolak. Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05 dan menggunakan nilai t tabel sebesar 1,986. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t fasilitas melebihi t tabel dan nilai signifikansi berada di bawah 0,05, sehingga hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas dengan kepuasan penumpang. Jika di kaitkan dengan tujuan penelitian maka tujuan tersebut sudah tercapai dan jika di katikan dengan hipotesis penelitian maka hasil tersebut telah memenuhi hipotesis kedua (H2) yaitu fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang di terminal keberangkatan domestik Bandar Udara Juanda Surabaya.

3. Seberapa besar pengaruh persepsi harga *Passenger Service Charge* (PSC) dan peningkatan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya?

Dalam menjawab rumusan masalah selanjutnya, digunakan uji simultan atau uji F. Berdasarkan pedoman pengambilan keputusan, apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima. Sebaliknya, jika nilai signifikansi melebihi 0,05, maka H0 diterima dan Ha ditolak. Pada penelitian ini, peneliti menetapkan tingkat signifikansi sebesar 5% (0,05). Berdasarkan Tabel 4.12, hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, sehingga terdapat pengaruh simultan yang signifikan antara persepsi harga *Passenger Service Charge* (PSC) dan fasilitas terhadap

kepuasan penumpang di terminal keberangkatan domestik Bandara Juanda Surabaya. Hal ini sejalan dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi harga PSC dan peningkatan fasilitas terhadap tingkat kepuasan penumpang, yang dapat dikatakan telah tercapai.

### Kesimpulan

Pada penelitian ini peneliti akan meneliti mengenai pengaruh dari persepsi harga *passenger service charge* (PSC) terhadap kepuasan penumpang, fasilitas terhadap kepuasan penumpang, dan pengaruh persepsi harga *passenger service charge* (PSC) dan fasilitas bersama-sama mempengaruhi kepuasan penumpang serta seberapa besar pengaruh persepsi harga *passenger service charge* (PSC) dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Juanda Surabaya.

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi terhadap harga *Passenger Service Charge* (PSC) terhadap kepuasan penumpang, dapat dilihat pada pembahasan poin pertama. Hasil uji parsial (t-test) menunjukkan bahwa nilai t sebesar 4,478 lebih tinggi dari nilai t tabel sebesar 1,986, dan nilai signifikansinya sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara persepsi harga PSC terhadap kepuasan penumpang.
2. Selanjutnya, untuk melihat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang, dapat merujuk pada pembahasan poin kedua. Hasil uji t menunjukkan nilai sebesar 6,125, lebih besar dari t tabel 1,986, dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesis nol kembali ditolak dan hipotesis alternatif diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang.
3. Untuk mengetahui apakah persepsi harga *Passenger Service Charge* (PSC) dan fasilitas secara bersama-sama memengaruhi kepuasan penumpang, dapat dilihat pada pembahasan poin ketiga. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen, yaitu persepsi harga PSC dan fasilitas, terhadap kepuasan penumpang. Besarnya pengaruh kedua variabel tersebut dapat dilihat dari hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), yang memperoleh nilai sebesar 0,763. Nilai ini mendekati angka 1, yang berarti variabel independen memberikan sebagian besar informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variabel dependen. Jika dinyatakan dalam bentuk persentase, maka sebesar 76,3% kepuasan penumpang dipengaruhi oleh

persepsi harga PSC dan fasilitas, sementara sisanya sebesar 23,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah di tuliskan di atas maka peneliti memiliki beberapa saran yaitu:

1). Saran bagi bandar udara Juanda Surabaya

Agar bisa memanfaatkan *passenger service charge (PSC)* dengan baik untuk meningkatkan fasilitas yang ada di bandar udara agar penumpang bisa merasa nyaman dan puas ketika hendak melakukan penerbangan dari bandara Juanda Surabaya. Selain seharusnya pihak perusahaan bisa menjelaskan mengenai *passenger service charge (PSC)* kepada penumpang agar para penumpang mengetahui mengenai hal tersebut, dimana *passenger service charge* sendiri merupakan biaya yang dikenakan kepada penumpang sebagai bagian dari pelayanan yang di berikan oleh pihak bandara. Semakin baik *passenger service charge (PSC)* di kelola untuk meningkatkan fasilitas yang ada maka semakin merasa puas penumpang yang melakukan perjalanan dari bandara tersebut.

2). Saran bagi peneliti berikutnya

Saran bagi peneliti berikutnya di harapkan agar bisa meningkatkan lagi atau mengembangkan penelitian ini dengan membuat perbandingan pada objek di tempat atau perusahaan lain dengan bisa di tambahkan variabel baru yang sekira masi relevan dengan penelitian ini, dengan di tambahkan variabel baru maka penelitian ini bisa berkembang kedepannya dan kekurangan kekurangan yang ada pada penelitian ini bisa tertutupi atau bisa di sempurnakan.

### Daftar Pustaka

- Al Hakim, R., Mustika, I., & Yuliani, W. (2021). Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 263. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7249>
- Andasari, Raharjo, Andini. (2018). Pengaruh Return On Equity (ROE), Price Earing Ratio (PER), Total Asset Turn Over (TATO) dan Price To Book Value (PBV) Terhadap return saham (Studi kasus pada perusahaan manufaktur sektor makanan dan minuman yang terdaftar di BEI Periode 2008-2014).
- Azizah, A. N. (2022). Analisis Pengaruh Fasilitas Pada Terminal 1 Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Juanda Surabaya.
- Athik Hidayatul Ummah. (2022). Manajemen Industri Media Massa.

- Fikri Muhammad Attami & Akhmad Riduwan. (2015). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Skeptisme Profesional Auditor.
- Fandy Tjiptono. 2018. Service Management, Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 3. Yogyakarta: CV Andi.
- Ghozali, I. (2013). Metode Penelitian. Bandung: Pustaka Setia.
- Ghozali. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program MB SPSS. Edisi 8. Diterbitkan oleh Badan penerbit Universitas Diponegoro. Ghozali, I. (2013). Metode Penelitian. Bandung: Pustaka Setia.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2012). Marketing Management, Edition 14, England: Pearson Education.
- Lila Retnani Utami & V Wiratna Sujarweni. (2020). Peran Lembaga Keuangan Terhadap Pertumbuhan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Studi Kasus Di Kota Yogyakarta).
- Lupiyadi, (2012) Manajemen Pemasaran Jasa ; Berbasis Kompetensi (ketiga). Erlangga .
- Maqfiro, S. N. A., Fajrin, I., & Sukmah, A. (2021). Pelatihan Pengujian Hipotesis Statistika Dasar dengan Software R. *Jurnal Kreativitas Pengabdian Kepada Masyarakat (Pkm)*, 4(2), 307–316.  
<http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/kreativitas/article/view/3511/pdf>
- Pakpahan, A. F., Prasetio, A., Negara, E. S., Gurning, K., Situmorang, R. F. R., Tasnim, T., Sipayung, P. D., Sesilia, A. P., Rahayu, P. P., Purba, B., Chaerul, M., Yuniwati, I., Siagian, V., & Rantung, G. A. J. (2021). *Metodologi Penelitian Ilmiah*.
- Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun (2015). Tentang Standardisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara.
- Rindiasari, Hidayat, Yuliani, P. R., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Angket Kepercayaan Diri. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(5), 367. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i5.7257>
- Rio Putra. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Presepsi Harga (Literatur Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi 2 (4)*, 516-524, 2021.
- Riska Liska, Asep Machpudin & Miftahul. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Financial Technology Terhadap Inklusi Keuangan (Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jambi).

- Surasdirman, Gunawan Bata Ilyas, & Mansur Azis. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Sopeng. *YUME: Journal Of Management 2 (1)*, 2019.
- Sofwatillah, Risnita, Jailani, M. S., & Saksitha, D. A. (2024). Teknik Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif dalam Penelitian Ilmiah. *Journal Genta Mulia*, 15(2), 79–91.
- Syafei, I., Said, L. B., & Adri. (2022). Analisis Persepsi Kepuasan Pengguna Transportasi Udara pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar. *Jurnal Flyover*, 2(1), 21–28. <https://doi.org/10.52103/jfo.v2i1.868>
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian *kuaitatif, kuantitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Santina, R., Fitriani, A., & Andi, R. (2021). Teknik Non Probability Sampling dalam Penelitian Sosial. *Jurnal Penelitian Sosial*, 10(3), 201-210.
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian dan pengembangan Research and Development. Penerbit Alfabeta Cv.
- Sürücü L, Maslakçi A. Validity. (2020) Reliability in Quantitative Research. *Bus Manag Stud An Int J*. Sep 25;8(3):2694–726
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (27th ed.). Bandung: ALFABETA.
- Sanjaya, A. R., & Tamara, A. P. (2022). Kualitas Kinerja Petugas Imigrasi Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali Surakarta Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Tahun 2021. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*,4(1), 134–140.
- Sri Lestani & Ardina Desi Susana. (2016). Sistem Pengarsipan Dokumen Guru Dan Pegawai Menggunakan Metode Mixture Modelling Berbasis Web.
- Sri Yayuk & Sugiyono Sugiyono. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Biaya Pendidikan Terhadap Kualitas Proses Belajar Mengajar Dan Dampaknya Dengan Kompetensi Lulusan SMK Di Kabupaten Gunungkidul.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian). Andi Offset.
- Website Resmi Mekari Klikpajak. (2024). Airport Tax dan Tarif Biaya Layanan Bandara (PSC). Diakses pada tanggal 19 Feb 2025. URL : <https://klikpajak.id/blog/pajak-bandara-ketahui-tarif-dan-pengertian-airport-tax-adalah/>.
- Website Resmi Kompas.id. (2024). Tiket Pesawat Mahal Menjadi Keluhan Global. Diakses pada 17 Feb 2025. URL

[https://www.kompas.id/baca/internasional/2024/02/21/tiket-pesawat-mahal-jadi-keluhan-global?utm\\_source=link&utm\\_medium=shared&utm\\_campaign=tpd\\_-\\_website\\_traffic](https://www.kompas.id/baca/internasional/2024/02/21/tiket-pesawat-mahal-jadi-keluhan-global?utm_source=link&utm_medium=shared&utm_campaign=tpd_-_website_traffic).

zeithaml, V.A. (1988). Customer preception of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *journal of marketing* 52:2-

