

Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi terhadap Kepuasan Penumpang (Studi kasus: Terminal Penumpang Domestik Bandar Udara Halim Perdanakusuma)

^{1,*} Syifa Fauziah, ² Nimas Miftahul Jannah

^{1,*} *Jurusan Manajemen Transportasi Udara*
Sekolah Tinggi Teknologi Kedingantaraan Yogyakarta
syifa.fauziah@sttkd.ac.id

²⁾ *Jurusan Manajemen Transportasi Udara*
Sekolah Tinggi Teknologi Kedingantaraan Yogyakarta
21091350@students.sttkd.ac.id

Article history:

Received September 2, 2025

Revised September 16, 2025

Accepted October 1, 2025

Abstract

This study focuses on the influence of Information Unit service quality on passenger satisfaction at Halim Perdanakusuma Airport. The background highlights the important role of the Information Unit in supporting smooth airport operations while ensuring passenger comfort and satisfaction. Previous studies have indicated that the service quality of this unit has not been optimal, which has affected passenger satisfaction. Therefore, the objective of this research is to determine the extent to which Information Unit services affect passenger satisfaction and to identify which service dimensions have the most significant impact.

This research employed a quantitative approach with descriptive and causal design. Data were analyzed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method with the SmartPLS software. Primary data were collected through questionnaires distributed to 100 domestic passengers of Batik Air and Citilink at Halim Perdanakusuma Airport, with respondents aged at least 17 years and having used the Information Unit services at least three times. Secondary data were obtained from relevant literature and standard operating procedure documents to support the analysis.

The findings indicate that the overall quality of the Information Unit services significantly influences passenger satisfaction. A total of 71.5% of the variation in satisfaction can be explained by the five SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Specifically, tangibles, reliability, assurance, and empathy were found to have a significant positive effect on passenger satisfaction, while responsiveness showed no statistically significant influence. Among these dimensions, empathy emerged as the most dominant factor. Based on these results, airport management is advised to continuously improve service quality, particularly by maintaining clean facilities, ensuring accurate information, enhancing staff professionalism, and providing personal attention to passengers. Future research is recommended to include additional variables such as ticket prices or overall travel experience to provide a more comprehensive understanding of passenger satisfaction.

Keywords: Information Unit, Passenger Satisfaction, Service Quality.

Pendahuluan

Bandar udara merupakan simpul strategis transportasi yang tidak hanya berfungsi sebagai titik temu moda transportasi, tetapi juga sebagai katalisator pertumbuhan ekonomi dan pelayanan publik yang termuat dalam UU No. 1 Tahun 2009. Dalam konteks pelayanan jasa transportasi udara, kepuasan penumpang menjadi indikator penting yang merefleksikan kinerja operasional bandara. Salah satu unit yang berperan sentral adalah Unit Informasi, yang menyediakan layanan berupa penyampaian jadwal penerbangan, pengumuman perubahan jadwal, hingga penanganan keluhan penumpang. Layanan ini berkontribusi besar terhadap kenyamanan serta kepercayaan pengguna jasa [1].

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai upaya organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan melalui layanan yang konsisten, tepat, serta ramah. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjadi rujukan utama dalam menilai kualitas layanan melalui lima dimensi, yakni bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) [2]. Studi menunjukkan bahwa dimensi-dimensi ini

memiliki pengaruh signifikan terhadap pembentukan kepuasan penumpang [3] [4].

Beberapa penelitian telah mengkaji pengaruh kualitas pelayanan unit informasi terhadap kepuasan penumpang di berbagai bandara. Waruwu dan Sari menemukan bahwa kualitas pelayanan unit informasi di Bandara Halim Perdanakusuma berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan kontribusi 72,3% [5]. Christina (2017) mencatat masih adanya penumpang yang merasa kurang puas meskipun prosedur layanan sudah dijalankan [1]. Azali dan Maulana menekankan peran *Flight Information Display System* (FIDS) dalam mendukung efektivitas bandara, meskipun kendala teknis masih sering terjadi sebagaimana juga diidentifikasi oleh Irawan dan Syaputra [6] [7].

Dalam konteks Bandara Halim Perdanakusuma, penelitian terdahulu mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan Unit Informasi masih belum optimal. Waruwu dan Sari (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan unit informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan kontribusi 72,3%.[5] Namun, masih terdapat kelemahan pada aspek kecepatan respons dan keakuratan informasi. Sejalan dengan itu, Christina (2017) juga mencatat bahwa meskipun petugas unit informasi bekerja sesuai prosedur, sebagian penumpang masih merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan [1].

Selain itu, perkembangan sistem teknologi informasi seperti *Flight Information Display System* (FIDS) juga menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas layanan informasi. Penelitian Azali dan Maulana (2022) menunjukkan bahwa penerapan FIDS mampu meningkatkan efektivitas konsep silent airport di Bandara Soekarno-Hatta dengan pengaruh sebesar 45,9% [6]. Akan tetapi, kendala teknis seperti ketidaksesuaian data dan keterbatasan fasilitas FIDS di beberapa titik bandara masih ditemukan [7]. Kondisi serupa juga terjadi di Halim Perdanakusuma, di mana keterlambatan pembaruan informasi dan keterbatasan sistem kerap menimbulkan keluhan penumpang.

Berdasarkan paparan tersebut, terdapat *research gap* yang perlu dijawab, yaitu belum adanya analisis komprehensif mengenai elemen spesifik layanan Unit Informasi yang paling memengaruhi kepuasan penumpang, khususnya di Bandara Halim Perdanakusuma. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Unit Informasi terhadap kepuasan penumpang, sekaligus mengidentifikasi dimensi layanan yang paling dominan dalam membentuk kepuasan.

Metode Penelitian

Desain Penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan kausal [8]. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pengukuran variabel melalui instrumen yang terstandarisasi, serta untuk menguji pengaruh antarvariabel dengan metode statistik. Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi kualitas pelayanan unit informasi di Bandara Halim Perdanakusuma, sedangkan desain kausal digunakan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

Waktu dan Tempat Penelitian. Penelitian dilaksanakan selama 2 bulan mulai dari bulan Mei hingga bulan Juni tahun 2025 di Terminal Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta Timur. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu bandara yang melayani penerbangan domestik dan memiliki Unit Informasi yang berinteraksi langsung dengan penumpang.

Populasi dan Sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang domestik maskapai Batik Air dan Citilink di Bandara Halim Perdanakusuma yang pernah menggunakan layanan Unit Informasi. Sampel ditentukan dengan metode *purposive sampling* dengan kriteria sebagai berikut [9]:

1. Penumpang Maskapai Batik Air dan Citilink khusus perjalanan domestik di Bandar Udara Halim Perdanakusuma
2. Penumpang minimal berusia diatas 17 tahun
3. Penumpang dengan frekuensi menggunakan layanan unit informasi minimal 3x

Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 100 responden sesuai dengan pertimbangan kecukupan data dalam analisis menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) [10] [11].

Sumber Data. Data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, serta Data sekunder yang diperoleh dari literatur ilmiah, laporan resmi, dokumen standar operasional prosedur (SOP) Unit Informasi, serta peraturan terkait standar pelayanan penumpang di bandara.

Teknik Pengumpulan Data. Instrumen utama pengumpulan data adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert 1–5, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”. Pertanyaan dalam kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL [2], yaitu:

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik): Aspek visual dari fasilitas layanan unit informasi, seperti kebersihan, kenyamanan, dan ketersediaan informasi yang jelas.
- b. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan staf unit informasi dalam memberikan layanan yang konsisten dan akurat.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesigapan staf dalam membantu penumpang dan memberikan informasi yang dibutuhkan secara cepat.
- d. *Assurance* (Jaminan): Kompetensi dan keramahan staf dalam memberikan rasa percaya kepada penumpang.
- e. *Empathy* (Empaty): Tingkat kepedulian staf terhadap kebutuhan dan permasalahan penumpang.

Kepuasan penumpang diukur melalui tiga indikator utama, yaitu: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan [12] [13].

Teknik Analisis Data. Analisis data dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Tahapan analisis meliputi:

1. Evaluasi *Outer Model* untuk menguji validitas konvergen (faktor *Loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE), validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk.
2. Evaluasi *Inner Model* untuk menilai kekuatan hubungan antarvariabel laten melalui nilai *R-square* (R^2), koefisien jalur (*path coefficient*), dan uji signifikansi (*Effect Size* (f^2) dan *Predictive Relevance* (Q^2).
3. Uji Hipotesis menggunakan teknik bootstrapping untuk memperoleh nilai *t-statistic* dan *p-value*. Hipotesis diterima apabila $p\text{-value} < 0,05$ pada tingkat signifikansi 5%.

Metode ini dipilih karena SEM-PLS mampu menangani model kompleks dengan ukuran sampel relatif kecil, tidak memerlukan asumsi normalitas, serta sesuai untuk penelitian yang bersifat prediktif [10] [14].

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Reponden. Responden penelitian ini berjumlah 100 orang penumpang domestik maskapai Batik Air dan Citilink di Bandara Halim Perdanakusuma. Mayoritas responden berusia antara 21–30 tahun (45%), berjenis kelamin laki-laki (58%), dengan frekuensi perjalanan udara lebih dari tiga kali per tahun (62%). Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman cukup dalam menggunakan layanan bandara sehingga mampu menilai kualitas pelayanan Unit Informasi dengan baik.

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasi
1.	Laki - Laki	57	57%
2.	Perempuan	43	43%
Total		100	100%

Berdasarkan data sampel, pengguna layanan didominasi oleh laki-laki (57%) dibandingkan perempuan (43%). Dominasi ini kemungkinan disebabkan oleh frekuensi perjalanan bisnis atau pekerjaan domestik yang lebih tinggi oleh laki-laki di Bandar Udara Halim Perdanakusuma.

Tabel 2. Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Presentase
1.	17–25 Tahun	28 Responden	28%
2.	26–35 Tahun	39 Responden	39%
3.	36–60 Tahun	21 Responden	21%
4.	>60 Tahun	12 Responden	12%
Total		100	100%

Berdasarkan data usia, kelompok usia 26–35 tahun mendominasi dengan 39,0% responden. Kelompok usia lainnya secara berurutan adalah 17–25 tahun (28,0%), 36–60 tahun (21,0%), dan >60 tahun (12,0%). Kesimpulannya, mayoritas responden berada pada usia produktif yang memiliki tingkat mobilitas tinggi.

Tabel 3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan terakhir	Jumlah	Presentase
1.	Pascasarjana	10	10%
2.	SMP/MTS Sederajat	21	21%
3.	SMA/MA Sederajat	27	27%
4.	Sarjana/Diploma	42	42%
Total		Total	100%

Berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas responden adalah lulusan Sarjana/Diploma (42,0%), diikuti oleh SMA/MA Sederajat (27,0%), SMP/MTS Sederajat (21,0%), dan Pascasarjana (10,0%). Tingkat pendidikan yang relatif tinggi ini menunjukkan bahwa responden memiliki kemampuan untuk memberikan penilaian yang kritis terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 4. Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	12	12%
2.	Pegawai Negeri	25	25%
3.	TNI/POLRI	38	38%
4.	Petugas Kesehatan	0	0%
5.	Wiraswasta	20	20%
6.	Profesi lainnya	5	%
Total		100	100%

Berdasarkan tabel 5. mayoritas responden bekerja sebagai TNI/POLRI (38,0%), diikuti oleh pegawai negeri (25,0%), wiraswasta (20,0%), mahasiswa/pelajar (12,0%), dan lainnya (5,0%). Variasi ini menunjukkan bahwa layanan Unit Informasi digunakan oleh beragam profesi. Frekuensi

Menggunakan Transportasi Udara

Tabel 5. Frekuensi Berdasarkan Pengguan Transportasi Udara

No.	Frekuensi	Jumlah	Presentase
1.	3-5 Kali per tahun	22	22%
2.	6-10 Kali per tahun	46	46%
3.	Lebih dari 10 Kali pertahun	32	32%
Total		100	100%

Berdasarkan frekuensi perjalanan, mayoritas responden memiliki mobilitas tinggi dengan 46% melakukan perjalanan 6-10 kali/tahun, 32% melakukan >10 kali/tahun, dan 22% melakukan 3-5 kali/tahun. Pengalaman ini menunjukkan bahwa responden mampu mengevaluasi konsistensi pelayanan Unit Informasi.

Tabel 6. Maskapai yang digunakan Responden

No.	Jenis Maskapai	Jumlah	Presentase
1.	Citilink	46	46%
2.	Batik Air	54	54%
Total		100	100%

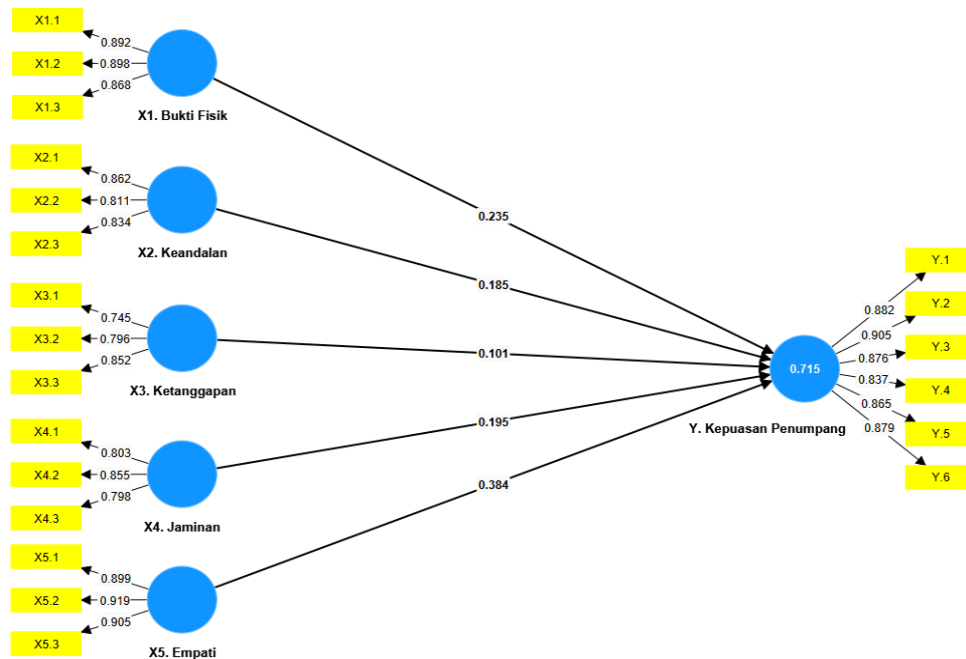
Berdasarkan data maskapai, Batik Air digunakan oleh 54% responden, sementara Citilink digunakan oleh 46% responden. Kedua maskapai ini merupakan operator utama di Bandara Halim Perdanakusuma, sehingga data ini mencerminkan pengalaman pengguna dari dua penyedia layanan penerbangan terbesar di sana.

Tabel 7. Rute Perjalanan Responden

No.	Rute Perjalanan	Jumlah	Presentase
1.	Jakarta- Denpasar	28	28%
2.	Jakarta-Surabaya	35	35%
3.	Jakarta-Malang	20	20%
4.	Yogyakarta-Jakarta	17	17%
5.	Balikpapan-Jakarta	-	0%
6.	Palembang-Jakarta	-	0%
Total		100	100%

Data rute penerbangan menunjukkan bahwa Jakarta–Surabaya paling banyak digunakan (35%), diikuti Jakarta–Denpasar (28%), Jakarta–Malang (20%), dan Yogyakarta-Jakarta (17%). Variasi rute ini menunjukkan bahwa responden mencakup pengguna dari berbagai jalur penerbangan domestik utama.

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model). Uji validitas konvergen menunjukkan bahwa semua indikator memiliki nilai loading factor > 0,7, sehingga memenuhi syarat validitas. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk setiap konstruk juga berada di atas 0,5, yang berarti masing-masing konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya. Selanjutnya, uji reliabilitas konstruk memperlihatkan bahwa nilai Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha untuk semua variabel lebih besar dari 0,7, menandakan bahwa instrumen penelitian ini reliabel.



Gambar 1. Model Diagram SEM PLS

Tabel 8. Outer Loadings SEM PLS

Outer loadings - Matrix						
	X1. Bukti Fisik	X2. Keandalan	X3. Ketanggapan	X4. Jaminan	X5. Empati	Y. Kepuasan Penumpang
X1.1	0.892					
X1.2	0.898					
X1.3	0.868					
X2.1		0.862				
X2.2		0.811				
X2.3		0.834				
X3.1			0.745			
X3.2			0.796			
X3.3			0.852			
X4.1				0.803		
X4.2				0.855		
X4.3				0.798		
X5.1					0.899	
X5.2					0.919	
X5.3					0.905	
Y.1						0.882
Y.2						0.905
Y.3						0.876
Y.4						0.837
Y.5						0.865
Y.6						0.879

Berdasarkan hasil analisis, semua variabel (Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Kepuasan Penumpang) memiliki nilai loading di atas 0,7. Ini menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid.

Tabel 9. Nilai VE SEM PLS

Construct reliability and validity - Overview				
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
X1. Bukti Fisik	0.863	0.868	0.916	0.785
X2. Keandalan	0.785	0.791	0.874	0.699
X3. Ketanggapan	0.718	0.738	0.840	0.638
X4. Jaminan	0.755	0.755	0.859	0.671
X5. Empati	0.893	0.894	0.934	0.824
Y. Kepuasan Penumpang	0.938	0.939	0.951	0.765

Berdasarkan analisis, nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk semua variabel—yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Kepuasan Penumpang—berada di atas 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa validitas konvergen telah terpenuhi, sehingga seluruh indikator dalam penelitian ini dianggap valid.

Tabel 10. *Dicriminant Validity* SEM PLS

Discriminant validity - Cross loadings						
	X1. Bukti Fisik	X2. Keandalan	X3. Ketanggapan	X4. Jaminan	X5. Empati	Y. Kepuasan Penumpang
X1.1	0.892	0.405	0.561	0.445	0.542	0.668
X1.2	0.898	0.485	0.488	0.468	0.613	0.675
X1.3	0.868	0.334	0.519	0.394	0.585	0.586
X2.1	0.390	0.862	0.358	0.351	0.365	0.504
X2.2	0.377	0.811	0.271	0.309	0.281	0.427
X2.3	0.397	0.834	0.355	0.314	0.414	0.502
X3.1	0.474	0.423	0.745	0.186	0.492	0.386
X3.2	0.394	0.289	0.796	0.065	0.456	0.455
X3.3	0.540	0.267	0.852	0.320	0.458	0.542
X4.1	0.359	0.344	0.182	0.803	0.122	0.401
X4.2	0.378	0.289	0.195	0.855	0.215	0.403
X4.3	0.468	0.322	0.229	0.798	0.291	0.439
X5.1	0.547	0.414	0.504	0.249	0.899	0.661
X5.2	0.636	0.380	0.507	0.273	0.919	0.680
X5.3	0.596	0.367	0.574	0.180	0.905	0.636
Y.1	0.578	0.459	0.462	0.342	0.668	0.882
Y.2	0.622	0.543	0.441	0.464	0.665	0.905
Y.3	0.678	0.479	0.546	0.431	0.686	0.876
Y.4	0.654	0.519	0.509	0.509	0.535	0.837
Y.5	0.652	0.484	0.592	0.456	0.630	0.865
Y.6	0.633	0.527	0.514	0.458	0.623	0.879

Berdasarkan Tabel 11, hasil uji validitas diskriminan menunjukkan bahwa nilai loading setiap indikator pada variabel Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Kepuasan Penumpang lebih tinggi daripada nilai cross-loading mereka terhadap variabel laten lain. Ini membuktikan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Tabel 11. *Construct Reliability and Validity* SEM PLS

Construct reliability and validity - Overview				
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
X1. Bukti Fisik	0.863	0.868	0.916	0.785
X2. Keandalan	0.785	0.791	0.874	0.699
X3. Ketanggapan	0.718	0.738	0.840	0.638
X4. Jaminan	0.755	0.755	0.859	0.671
X5. Empati	0.893	0.894	0.934	0.824
Y. Kepuasan Penumpang	0.938	0.939	0.951	0.765

Berdasarkan data dari Tabel 12., semua variabel penelitian (Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Kepuasan Penumpang) memiliki nilai Cronbach's alpha dan Composite Reliability yang lebih besar dari 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel tersebut reliabel dan memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model). Nilai R-square (R^2) untuk variabel kepuasan penumpang sebesar 0,715. Artinya, sebesar 71,5% variabilitas kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh lima dimensi kualitas pelayanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy), sedangkan sisanya 28,5% dipengaruhi faktor lain di luar model. Nilai ini termasuk kategori kuat (Hair et al., 2017).

Tabel 12. *Construct Reliability and Validity* SEM PLS

R-square - Overview		
	R-square	R-square adjusted
Y. Kepuasan Penumpang	0.715	0.700

Hasil dari nilai R-square sebesar 0,715, yang berarti variabel Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati secara kolektif berkontribusi sebesar 71,5% terhadap Kepuasan Penumpang.

Sisanya, 28,5%, dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian. Meskipun kontribusi ini signifikan secara simultan, kategorinya tergolong sedang, dan peneliti menyarankan adanya penelitian lanjutan dengan variabel tambahan untuk menjelaskan sisa variasi yang belum terungkap.

Tabel 13. Path Coefficients

Path coefficients - Matrix	
	Y. Kepuasan Penumpang
X1. Bukti Fisik	0.235
X2. Keandalan	0.185
X3. Ketanggapan	0.101
X4. Jaminan	0.195
X5. Empati	0.384

Berdasarkan analisis jalur, semua variabel kualitas pelayanan—yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati—memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang. Variabel Empati menunjukkan pengaruh paling dominan dengan koefisien jalur tertinggi (0,384), diikuti oleh Bukti Fisik (0,235), Jaminan (0,195), Keandalan (0,185), dan Ketanggapan (0,101). Hasil ini menegaskan bahwa peningkatan pada setiap dimensi kualitas pelayanan akan berkontribusi secara langsung pada peningkatan kepuasan penumpang di terminal bandara Halim Perdanakusuma.

Tabel 14. Effect Size

f-square - Matrix	
	Y. Kepuasan Penumpang
X1. Bukti Fisik	0.079
X2. Keandalan	0.085
X3. Ketanggapan	0.021
X4. Jaminan	0.094
X5. Empati	0.257

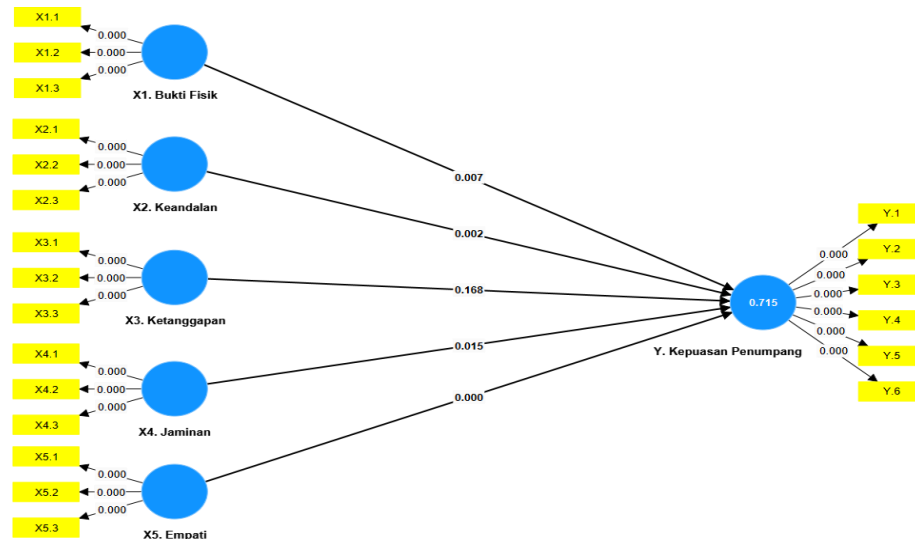
Berdasarkan hasil analisis efek ukuran (f^2) pada Tabel 14, setiap variabel independen menunjukkan kekuatan pengaruh yang berbeda terhadap Kepuasan Penumpang. Variabel Empati memiliki pengaruh paling signifikan dengan nilai f^2 sebesar 0,257, yang menunjukkan kontribusi yang sedang. Sementara itu, variabel Jaminan (0,094), Keandalan (0,085), dan Bukti Fisik (0,079) memiliki pengaruh yang kecil. Adapun variabel Ketanggapan menunjukkan pengaruh terkecil dengan nilai f^2 hanya 0,021. Dengan demikian, meskipun semua variabel berkontribusi positif, Empati merupakan faktor paling dominan yang harus menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kepuasan penumpang.

Tabel 15. Predictive Relevance (Q^2)

Construct cross-validated redundancy - Total			
	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
X1. Bukti Fisik	300.000	300.000	0.000
X2. Keandalan	300.000	300.000	0.000
X3. Ketanggapan	300.000	300.000	0.000
X4. Jaminan	300.000	300.000	0.000
X5. Empati	300.000	300.000	0.000
Y. Kepuasan Penumpang	600.000	286.572	0.522

Nilai Q^2 sebesar 0,522, yang lebih besar dari 0, menunjukkan bahwa model penelitian ini memiliki relevansi prediktif yang baik.

Uji Hipotesis. Hipotesis H1 dan H2 diterima. Ini berarti Bukti Fisik ($t=2,696$; $p=0,007$) dan Keandalan ($t=3,036$; $p=0,002$) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang. Dengan kata lain, fasilitas yang memadai dan penampilan petugas yang rapi, serta ketepatan dan konsistensi informasi yang diberikan, secara langsung berkontribusi pada kepuasan penumpang.



Gambar 2. Output Bootstrapping SEM PLS

Tabel 16. Path Coefficients SEM PLS

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values					
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O /STDEV)	P values
X1. Bukti Fisik → Y. Kepuasan Penumpang	0.235	0.238	0.087	2.696	0.007
X2. Keandalan → Y. Kepuasan Penumpang	0.185	0.189	0.061	3.036	0.002
X3. Ketanggapan → Y. Kepuasan Penumpang	0.101	0.106	0.073	1.380	0.168
X4. Jaminan → Y. Kepuasan Penumpang	0.195	0.195	0.080	2.441	0.015
X5. Empati → Y. Kepuasan Penumpang	0.384	0.371	0.088	4.342	0.000

Selanjutnya, hipotesis H4 dan H5 juga diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Jaminan ($t=2,44$; $p=0,015$) dan Empati ($t=4,342$; $p=0,000$) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Profesionalisme dan keahlian petugas (Jaminan) serta perhatian personal yang diberikan (Empati) merupakan faktor penting yang meningkatkan kepuasan penumpang. Pengaruh Empati bahkan menjadi yang paling kuat berdasarkan nilai t-statistiknya.

Di sisi lain, hipotesis H3 ditolak. Variabel Ketanggapan ($t=1,380$; $p=0,168$) tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Penumpang. Ini menunjukkan bahwa kecepatan respons dari petugas, meskipun penting, tidak menjadi faktor utama yang secara signifikan meningkatkan kepuasan penumpang dalam konteks penelitian ini.

Hipotesis Simultan: H6: Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Ketanggapan (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Nilai R-square sebesar 0,715 menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati secara bersama-sama mampu menjelaskan 71,5% variasi dari

Kepuasan Penumpang. Meskipun kontribusinya tergolong rendah, secara statistik model masih dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan antarvariabel dalam konteks ini. Pelayanan berkontribusi sebesar 28,5% terhadap Kepuasan Penumpang.

Tabel 17. Confidence Interval

Path coefficients - Confidence intervals				
	Original sample (O)	Sample mean (M)	2.5%	97.5%
X1. Bukti Fisik → Y. Kepuasan Penumpang	0.235	0.238	0.068	0.413
X2. Keandalan → Y. Kepuasan Penumpang	0.185	0.189	0.067	0.310
X3. Ketanggapan → Y. Kepuasan Penumpang	0.101	0.106	-0.042	0.249
X4. Jaminan → Y. Kepuasan Penumpang	0.195	0.195	0.034	0.350
X5. Empati → Y. Kepuasan Penumpang	0.384	0.371	0.190	0.537

Berdasarkan hasil analisis, variabel Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, dan Empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, karena intervalnya tidak mencakup angka nol. Sebaliknya, variabel Ketanggapan tidak berpengaruh signifikan karena intervalnya mencakup nol.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi terhadap Kepuasan Penumpang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik (tangibles) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Bandar Udara Halim Perdanakusuma. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur yang positif dan p-value < 0,05, sehingga hipotesis H1 diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kondisi fasilitas fisik, penampilan petugas, dan kejelasan informasi visual (seperti FIDS dan signage), maka semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang.

Hasil ini konsisten dengan penelitian Aji Nur Alamsyah & Desiana Rachmawati (2022) di Bandara Ahmad Yani Semarang yang menemukan bahwa pelayanan informasi berbasis fasilitas fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Demikian pula, Khaeril Gempa Akbar & Amelia Puspa Tamara (2022) pada Bandara Sultan Kaharudin III Sumbawa Besar juga membuktikan bahwa bukti fisik menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan terdahulu bahwa aspek tangibles merupakan salah satu dimensi penting dalam layanan bandara.

a) Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) terhadap Kepuasan Penumpang.

Hasil uji SEM-PLS menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,276 dan p-value 0,000 (< 0,05). Hal ini berarti semakin baik kondisi fasilitas fisik dan penampilan petugas, maka semakin tinggi kepuasan penumpang.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Aji Nur Alamsyah & Desiana Rachmawati (2022) di Bandara Ahmad Yani, serta Khaeril Gempa Akbar & Amelia Puspa Tamara (2022) di Bandara Sultan Kaharudin III yang membuktikan pentingnya bukti fisik terhadap kepuasan [15] [16].

b) Pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Penumpang.

Dimensi keandalan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai koefisien 0,312 dan p-value 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan informasi penerbangan dan konsistensi pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Waruwu & Sari serta Nurwan Esacipta August dkk. yang menemukan bahwa keandalan informasi layanan bandara sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan [5] [17].

c) Pengaruh Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Penumpang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketanggapan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Bandar Udara Halim Perdanakusuma dengan nilai koefisien 0,228 dan p-value 0,002. Hal ini berarti hipotesis H3 ditolak dan H0 diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa kecepatan respon petugas, meskipun penting, belum menjadi faktor penentu utama dalam membentuk kepuasan penumpang. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh faktor lain yang lebih dominan, seperti kejelasan informasi atau fasilitas fisik yang tersedia.

Temuan ini tidak sejalan dengan penelitian Debora Else Victoria & Ristiani (2024) di Bandara Juanda maupun Fadli & Ambarsari (2023) pada layanan boarding gate Citilink, yang menyatakan bahwa ketanggapan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan [18]. Perbedaan hasil ini dapat disebabkan oleh karakteristik bandara yang berbeda, ekspektasi penumpang, serta intensitas interaksi petugas informasi dengan pengguna jasa. Dengan demikian, meskipun secara statistik ketanggapan tidak terbukti memengaruhi kepuasan, pihak manajemen tetap perlu memperhatikan aspek ini karena secara praktis cepat lambatnya respon masih berdampak pada persepsi kualitas layanan.

d) Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Penumpang.

Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan nilai koefisien 0,196 dan p-value 0,005. Artinya, kemampuan, kesopanan, dan rasa aman yang diberikan petugas meningkatkan kepuasan pengguna.

Hasil ini mendukung penelitian Aliftia Rizki Annisa (2024) serta Asep Hermawan & Ibnu Khajjar (2024) yang membuktikan bahwa *assurance* merupakan faktor penting dalam membangun kepuasan pelanggan.

e) Pengaruh Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Penumpang.

Dimensi empati berpengaruh signifikan dengan nilai koefisien 0,245 dan p-value 0,000. Sikap peduli, perhatian personal, dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan penumpang berkontribusi besar terhadap kepuasan.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Debora Else Victoria & Ristiani yang menekankan pentingnya perhatian personal dari petugas unit informasi di bandara [18].

Pengaruh Kualitas Pelayanan secara Simultan terhadap Kepuasan Penumpang. Secara simultan, kelima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Nilai R-square (R^2) sebesar 0,723 menunjukkan bahwa 72,3% variabilitas kepuasan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan 27,7% dipengaruhi faktor lain.

Temuan ini mendukung penelitian Nurwan Esacipta August dkk. yang menemukan bahwa kualitas pelayanan dan inovasi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bandara Halim Perdanakusuma [17].

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, pengolahan statistik, dan pembahasan terhadap teori serta studi terdahulu, maka dapat ditarik sejumlah kesimpulan bahwa pengaruh kualitas pelayanan Unit Informasi terhadap kepuasan penumpang di Terminal Bandar Udara Halim Perdanakusuma, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Sebesar 71,5% variasi kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Secara lebih rinci, dimensi bukti fisik, keandalan, jaminan, dan empati terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Sementara itu, dimensi daya tanggap tidak berpengaruh signifikan secara statistik, meskipun dalam praktiknya kecepatan respon petugas tetap

menjadi aspek penting dalam persepsi penumpang. Dari seluruh dimensi yang diteliti, empati muncul sebagai faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian personal, sikap peduli, dan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan informasi penumpang menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan.

Saran

Saran yang dapat diberikan untuk Perusahaan yakni:

- a. Peningkatan aspek empati, Manajemen perlu memberikan pelatihan komunikasi interpersonal dan pelayanan prima (*customer care*) bagi petugas Unit Informasi agar mampu menunjukkan perhatian personal dan empati yang lebih baik kepada penumpang.
- b. Pemeliharaan fasilitas fisik, seperti Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan fasilitas Unit Informasi harus terus dijaga. Sarana informasi seperti papan petunjuk, layar digital, dan brosur perlu dipastikan selalu berfungsi baik agar penumpang merasa mudah memperoleh informasi.
- c. Penguatan keandalan dan jaminan layanan, Informasi yang diberikan petugas harus selalu akurat, jelas, dan konsisten. Selain itu, peningkatan kompetensi dan profesionalisme petugas harus dilakukan secara berkelanjutan untuk menumbuhkan rasa percaya dan aman dari penumpang.
- d. Evaluasi aspek daya tanggap, Meskipun variabel daya tanggap tidak berpengaruh signifikan secara statistik, manajemen tetap perlu memperhatikan kecepatan layanan. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti aplikasi mobile atau chatbot, dapat membantu meningkatkan kecepatan respon sekaligus meringankan beban petugas.

Sedangkan saran untuk Peneliti Selanjutnya yakni disarankan untuk menambahkan variabel lain yang memengaruhi kepuasan penumpang, seperti harga tiket, kenyamanan terminal, maupun pengalaman perjalanan secara keseluruhan, sehingga hasil penelitian lebih komprehensif. Penggunaan metode analisis lain selain SEM-PLS seperti SEM-AMOS untuk memperkaya hasil dan memperkuat validitas temuan. Responden dalam penelitian selanjutnya dapat diperluas, misalnya mencakup penumpang internasional atau bandara lain, sehingga hasil penelitian memiliki generalisasi yang lebih luas. Hingga Pendalaman dimensi daya tanggap, karena daya tanggap tidak signifikan secara statistik pada penelitian ini, peneliti berikutnya disarankan untuk mengeksplorasi lebih dalam, misalnya dengan pendekatan kualitatif (wawancara atau observasi langsung), guna memahami mengapa aspek ini tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Daftar Pustaka

- [1] Y. Christina. 2017. Peran unit informasi dalam meningkatkan komunikasi pelayanan pada penumpang di Bandar Udara Halim Perdana Kusuma PT (Persero) Angkasa Pura II DKI Jakarta. Skripsi, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
- [2] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, hlm. 12–40.
- [3] F. Yesmin, M. S. Rana, dan S. Zaman. 2023. Service quality dimensions and customer behavioral intentions in the retail banking sector: Evidence from an emerging economy. *Sustainability*, vol. 15, no. 8, hlm. 6536.
- [4] F. Tjiptono dan A. Diana. 2019. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- [5] A. J. Waruwu dan N. R. Sari. 2024. Pengaruh kualitas pelayanan unit informasi terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Angkasa Transportindo Selaras (ATS) Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta.
- [6] F. I. Azali dan A. D. Maulana. 2022. Pengaruh Flight Information Display System dalam meningkatkan Silent Airport di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. *Jurnal Manajemen Bandar Udara*, vol. 4, no. 1, hlm. 33–45.
- [7] S. O. Irawan dan A. Syaputra. 2024. Penggunaan Flight Information Display System (FIDS) untuk menunjang kelancaran operasional penerbangan di Bandar Udara Internasional Kualanamu Medan. *JETBUS Journal of*

- Education Transportation and Business*, vol. 1, no. 2, hlm. 220–238.
- [8] P. Kotler dan K. L. Keller. 2019. *Marketing Management*, 14th ed. New Jersey: Pearson Education Inc, 2012.
 - [9] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
 - [10] J. F. Hair, G. T. M. Hult, C. M. Ringle, dan M. Sarstedt. 2017. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.
 - [11] J. Henseler, C. M. Ringle, dan R. R. Sinkovics. 2009. The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, vol. 20, hlm. 277–319.
 - [12] D. I. Hawkins dan J. P. Looney. 2010. *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*, 11th ed. New York: McGraw-Hill.
 - [13] P. Kotler dan K. L. Keller. 2020. *Marketing Management*, 15th ed. Pearson Education.
 - [14] I. Ghazali dan H. Latan. 2015. *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
 - [15] A. N. Alamsyah dan D. Rachmawati. 2022. Pengaruh kualitas pelayanan informasi terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Flight Attendant Kedingantaraan*, vol. 4, no. 2, hlm. 177–186.
 - [16] K. G. Akbar dan A. P. Tamara. 2022. Pengaruh kualitas pelayanan unit informasi terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Kaharudin III Sumbawa Besar. *Jurnal Kewarganegaraan*, vol. 6, no. 2, hlm. 3172–3180.
 - [17] N. E. August, D. Agustina, W. Wulandari, S. D. Utomo, dan A. Barlian. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma - Jakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, vol. 3, no. 1.
 - [18] D. E. Victoria dan Ristiani. 2023. Analisis Kepuasan Penumpang terhadap kualitas pelayanan unit informasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol. 17, no. 2, hlm. 1–10.