Management Studies and Entrepreneurship Journal
Vol 4(2) 2023 : 1305-1314

Key Drivers Passenger Satisfaction During The COVID-19 Pandemic at Adi Soemarmo Airport

Key Drivers Kepuasan Penumpang Masa Pandemi COVID-19 Di Bandara Adi Soemarmo

Astri Desiana[1*] , Ardhianiswari Diah Ekawati[2]
Bina Nusantara University, Jakarta[1,2]
astri.desiana@binus.ac.id[1]

*Corresponding Author

ABSTRACT
Since the establishment of COVID-19 as a pandemic, there have been various changes that must be felt by airport service users related to implementing health protocols and adapting to new habits. This causes changes that must be felt by airport service users, especially passengers related to their experience while at the airport which can affect passenger satisfaction with the quality of service provided by the airport. This study aims to determine the key drivers of passenger satisfaction during the COVID-19 pandemic. The research was conducted on passengers traveling domestically through Adi Soemarmo Airport during the period March 2020 – December 2021 by using the Airport Service Quality (ASQ) questionnaire based on the Airport Council International (ACI) framework. The data was then analyzed using the PLS-SEM method. Environmental variables, airport facilities and security are variables that are key drivers of passenger satisfaction during the COVID-19 pandemic at Adi Soemarmo Airport.
Keywords: *COVID-19, Passenger Satisfaction, Key Drivers, Service Quality, PLS-SEM*

ABSTRAK
Sejak ditetapkannya COVID-19 sebagai pandemi, terdapat berbagai perubahan yang harus dirasakan oleh pengguna jasa bandara terkait dengan implementasi protokol kesehatan dan adapatasi kebiasaan baru. Hal tersebut menyebabkan perubahan yang harus dirasakan oleh pengguna jasa bandara terutama penumpang terkait dengan pengalamannya selama berada di bandar udara yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bandar udara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *key drivers* kepuasan penumpang selama pandemi COVID-19. Penelitian dilakukan kepada penumpang yang melakukan keberangakatan domestik melalui Bandara Adi Soemarmo selama periode Maret 2020 – Desember 2021 dengan menggunakan kuesioner Airport Service Quality (ASQ) berdasarkan *framework* Airport Council International (ACI). Data kemudian dianalisa menggunakan metode PLS-SEM. Variabel lingkungan, fasilitas bandara, dan keamanan merupakan variable yang menjadi *key drivers* kepuasan penumpang selama masa pandemic COVID-19 di Bandara Adi Soemarmo.
Kata kunci : COVID-19, Kepuasan Penumpang, *Key Drivers*, Kualitas Pelayanan,PLS-SEM

1. Pendahuluan

Pada beberapa tahun terakhir, industri penerbangan mengalami *trend* pertumbuhan yang positif. Berdasarkan data International Civil Aviation Organization (ICAO), jumlah pergerakan penumpang secara global dari tahun 2016-2019 mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Namun, sejak bulan Maret 2020, ketika World Health Organization (WHO) menetapkan virus corona-19 (COVID-19) sebagai pandemi, industri penerbangan mengalami dampak negatif yang ditunjukkan dengan adanya penurunan signifikan terhadap arus penumpang maupun pergerakan pesawat dengan besaran yang belum pernah terjadi sebelumnya. Bandara Adi Soemarmo menjadi salah satu bandara yang mengalami dampak paling signifikan terkait penurunan trafik pesawat dan pergerakan penumpang di antara bandara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I.

Submitted : 28 Januari 2023, Accepted : 11 Februari 2023, Published : 25 Februari 2023
Copyright © 2023 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license, http://journal.yrpipku.com/index.php/msej

Pada masa sebelum pandemi COVID-19, rata-rata pergerakan penumpang di Bandara Adi Soemarmo berada pada kisaran 2,2 juta penumpang per tahun. Namun, selama tahun 2020-2021 rata-rata pergerakan penumpang hanya mencapai 493.000 per tahun. Penurunan pergerakan penumpang ini sangat dipengaruhi oleh peraturan terkait larangan mobilisasi yang diterbitkan oleh pemerintah maupun terkait dengan jumlah kasus harian positif COVID-19 dan pada beberapa waktu, persyaratan perjalanan transportasi pesawat udara ditetapkan lebih ketat dibanding dengan moda transportasi lainnya.

Penurunan pergerakan penumpang ini memiliki dampak signifikan terhadap pendapatan yang diperoleh bandara terutama terkait dengan pendapatan yang bersumber dari bisnis aeronautika. Namun demikian, Bandara Adi Soemarmo tetap perlu untuk menyediakan bandar udara yang aman dan nyaman dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandara sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip 3S + 1C (*safety, security, service, and compliance*) dan menjaga kepuasan penumpang. Hal ini menyebabkan terjadinya *trade off* antara ketercapaian efisiensi dengan pemenuhan kepuasan penumpang yang mana keduanya merupakan *key performance indicator* dari operasional bandara sehingga perlu dilakukan optimasi kinerjanya.

Kepuasan penumpang dikaitkan dengan pengalaman penumpang selama di bandar udara dan menjadi faktor yang penting terkait dengan kinerja dari bisnis *non-aeronautical.* Menurut Airport Council International (ACI), kualitas pelayanan bandar udara menjadi cara yang paling baik untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan merupakan elemen kritis terkait kepuasan penumpang.

Namun, tidak seperti dalam industri manufaktur di mana dapat tercapai *zero defect*, kegagalan dalam pelayanan penyedia jasa seperti bandar udara adalah sesuatu yang tidak bisa dihindari dan kegagalan pada atribut pelayanan tersebut dapat berdampak pada kepuasan pelanggan secara keseluruhan meskipun tingkat dampak yang diberikan oleh setiap atribut pelayanan bervariasi.

Bandar udara perlu untuk mengutamakan kepuasan pelanggan dikarenakan dapat digunakan sebagai masukan kebutuhan perbaikan operator bandar udara berdasarkan perspektif penumpang, menghasilkan pengalaman yang baik bagi penumpang sehingga dapat meningkatkan kemungkinan penumpang melakukan perjalanan kembali melalui bandar udara tersebut, dan meningkatkan tingkat kompetitif bandar udara terutama jika di wilayah tersebut terdapat beberapa alternatif pilihan bandar udara yang tersedia sehingga penumpang dapat memilih bandar udara berdasarkan dari pengalaman yang dimiliki. Bandara Adi Soemarmo sendiri secara geografis termasuk ke dalam *multiple airport region* karena berdekatan dengan beberapa bandara lain yaitu Bandara Ahmad Yani Semarang, Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta, dan Bandara Internasional Yogyakarta Kulonprogo, di mana masing – masing bandara ini cenderung memiliki segmen pasar yang sama. Ditambah lagi, saat ini, pilihan moda transportasi semakin beragam dan dioperasikannya tol trans jawa menyebabkan kompetisi di industri transportasi semakin dinamis. Oleh karena itu, menjadi penting untuk manajemen Bandara Adi Soemarmo mengukur, menganalisa dan memperoleh informasi yang relevan terkait dengan kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat tetap mempertahankan penumpang yang ada bahkan mendapatkan segmen penumpang yang baru.

Program *benchmarking* untuk pengukuran kualitas pelayanan di bandar udara yang paling banyak digunakan yaitu *airport service quality* (ASQ) yang dikembangkan oleh Airport Council International (ACI). Dengan menggunakan *framework* tersebut, penumpang akan memberikan penilaian kinerja terhadap 33 elemen pelayanan dan kepuasan secara keseluruhan/*overall satisfaction*. Mekanisme pengukuran ASQ oleh ACI dilakukan dengan meminta penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan mengisi kuesioner yang disebarkan oleh agen, di mana agen ini biasanya adalah personil operator bandar udara.

Penumpang kemudian melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan bandar udara dan *overall satisfaction* terhadap bandar udara tersebut. Penumpang memberikan penilaian dengan menggunakan skala likert 1 – 5 pada atribut-atribut yang terkait dengan dimensi akses, *check in*, keamanan, temukan jalan anda, kontrol *passport*/identitas, fasilitas bandar udara, dan lingkungan bandar udara. ASQ ini merupakan sesuatu yang kompleks dengan penilaian dilakukan oleh penumpang yang memiliki beragam orientasi. Ditambah lagi selama pandemi COVID-19, terdapat berbagai perubahan yang harus dirasakan oleh pengguna jasa bandara terutama penumpang terkait dengan pengalamannya selama berada di bandar udara. Sebagai contoh, penumpang harus mengalokasikan waktu di bandar udara lebih lama dengan datang lebih awal karena adanya penambahan proses yaitu pemeriksaan dan verifikasi kelengkapan persyaratan terbang, perubahan regulasi terkait persyaratan penerbangan yang sangat cepat, dan penerapan protokol kesehatan yang mana hal-hal tersebut dapat mempengaruhi persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan serta kepuasan penumpang terhadap pelayanan bandar udara.

Penelitian ini, bertujuan untuk mengetahui *key drivers* kepuasan penumpang selama masa pandemi COVID-19 yang berdasarkan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh bandar udara. Pengujian tersebut dilakukan dengan menggunakan metode PLS-SEM. SEM merupakan penggabungan analisa faktor konfirmatori dengan model struktural menjadi sebuah teknik statistika.

Terdapat beberapa variabel dalam SEM yang terdiri atas variabel laten dan variabel manifes. Variabel laten yaitu variabel yang tidak dilakukan pengamatan secara langsung. Satu variabel laten biasanya dipengaruhi oleh beberapa indikator atau variabel manifes. Terdapat dua jenis variabel laten yaitu variabel laten eksogen dan variabel endogen. Variabel laten eksogen merupakan variabel laten yang tidak dipengaruhi oleh variabel laten lain, sedangkan variabel laten endogen adalah variabel laten yang dipengaruhi oleh variabel laten lainnya. Sedangkan variabel manifes yaitu variabel yang dilakukan pengamatan secara langsung yang digunakan untuk mengukur variabel laten.

Terdapat dua model dalam SEM yaitu model struktural dan model pengukuran. Model struktural menggambarkan hubungan di antara variabel laten yang biasanya hubungan antar variabel laten ini merupakan hubungan linear, namun tidak menutup kemungkinan dalam SEM ini terjadi hubungan non-linear. Model lain dalam SEM yaitu model pengukuran yang merupakan gambaran dari hubungan antara variabel manifes dengan variabel laten.

Pada beberapa penelitian pendahulu seperti dalam penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan merupakan prediktor yang baik bagi variabel kepuasan penumpang. Berdasarkan penelitian diketahui bahwa dari delapan dimensi kualitas pelayanan, fasilitas bandara menjadi salah satu dari empat dimensi yang menjadi *key drivers* terhadap kepuasan penumpang. Sedangkan pada penelitian menyatakan bahwa variabel lingkungan bandar udara yang diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu kebersihan terminal bandara dan suasana bandara, menjadi variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

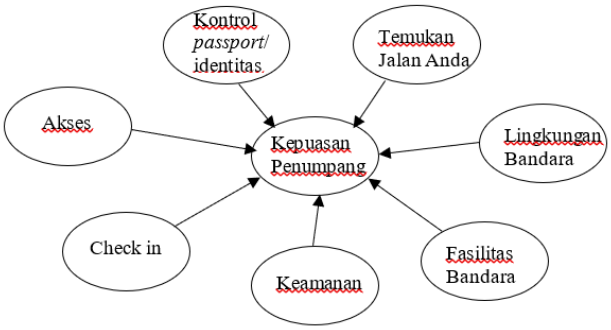
2. Metode Penelitian

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh penumpang yang melakukan keberangkatan penerbangan domestik dari Bandara Adi Soemarmo selama periode Maret 2020-Desember 2021. Jumlah penumpang yang melakukan keberangkatan dari Bandara Adi Soemarmo selama periode tersebut sebanyak 483.493 penumpang. Dalam penelitian ini digunakan *error tolerance* sebesar 5%, sehingga diketahui bahwa ukuran sampel yang diperlukan minimal adalah 400 sampel.

Data hasil pengisian kuesioner ASQ ACI selama periode Maret 2020 – Desember 2021 diperoleh dari pihak manajemen Bandar Udara Adi Soemarmo. Teknik pengambilan sampel

yang digunakan yaitu teknik sampling kuota. Dalam hal ini bahwa sampel untuk setiap satu nomor penerbangan dalam satu hari tidak boleh melebihi dari 10 sampel penumpang. Hal tersebut dilakukan dengan mengikuti ketentuan dari Airport Council International (ACI).

Berdasarkan hasil studi literatur yang dilakukan terkait dengan penelitian terdahulu, hubungan antar variabel dalam penelitian ini digambarkan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian

Variabel akses digunakan untuk merepresentasikan aksesibilitas ke area pelayanan terminal bandara yang digambarkan melalui transportasi darat ke/dari bandara, fasilitas parkir, harga fasilitas parkir, dan ketersediaan troli barang bawaan. Variabel *check in* terdiri dari faktor-faktor yang berhubungan dengan proses *check in* penumpang di area bandara yang diukur menggunakan waktu tunggu di antrian *check in*, keefisienan petugas *check in*, dan kesopanan dan kecekatan petugas *check in*. Variabel control *passport*/identitas digunakan untuk menggambarkan hal-hal yang berkaitan dengan proses pemeriksaan identitas penumpang pada saat sebelum masuk ke area terminal bandara yang digambarkan melalui waktu tunggu pemeriksaan dan kesopoanan dan kecekatan petugas pemeriksaan. Variabel keamanan terdiri atas faktor-faktor yang terkait dengan proses pemeriksaan keamanan pada area *screening check point* di area terminal bandara. Variabel ini diukur menggunakan indikator kesopanan dan kecekatan petugas keamanan di area *screening check point*, ketelitian pemeriksaan keamanan, waktu tunggu pemeriksaan keamanan, serta perasaan aman dan nyaman ketika mengalami proses pemeriksaan.

Variabel *finding your way* menggambarkan hal-hal yang berhubungan dengan petunjuk yang diperlukan penumpang selama berada di dalam area terminal bandara. Variabel ini digambarkan dengan indikator kemudahan menemukan tujuan di dalam bandara, ketersediaan layar informasi penerbangan, jarak jalan kaki di dalam terminal, dan kemudahan melakukan lanjutan dengan penerbangan lain.

Variabel fasilitas bandara terdiri atas hal-hal yang terkait dengan fasilitas penambah di area terminal bandara yang digambarkan melalui penilaian terhadap fasilitas restoran, harga fasilitas restoran, ketersediaan bank/ATM/penukar uang, fasilitas berbelanja, harga fasilitas berbelanja, akses internet/Wi-Fi, *lounge* bisnis/eksekutif, ketersediaan kamar mandi/toilet, kebersihan kamar mandi/toilet, kenyamanan area tunggu/gerbang, serta kesopanan dan kecekatan petugas selain petugas *check in* dan petugas kontrol identitas dan keamanan). Variabel lingkungan bandara terdiri atas factor-factor yang berkaitan dengan kondisi terminal bandara secara general yang diukur dengan menggunakan indicator kebersihan terminal bandara dan suasana bandara. Analisa data dilakukan dengan menggunakan metode *partial least squares structural equation modeling* (PLS-SEM) dengan *software* SmartPLS.

3. Hasil dan Pembahasan

Analisa Demografi

Berdasarkan sampel yang diperoleh, kemudian dilakukan analisa demografi dan diketahui bahwa dari total 1.890 responden, 1.110 responden merupakan penumpang pada periode sebelum pandemi dan 780 penumpang pada periode selama pandemi. Sebanyak 63,44% responden tersebut berjenis kelamin laki-laki dan sebagian besar berada pada rentang usia 26-34 tahun. Terdapat 1.257 responden dengan tujuan perjalanan bisnis, sedangkan berdasarkan frekuensi perjalanan dalam jangka waktu 12 bulan terakhir didominasi oleh penumpang yang melakukan perjalanan antara 3-5 kali dengan persentase 31,90%.

Pengujian Model Pengukuran

Hasil pengujian terhadap model pengukuran, mengindikasikan bahwa model telah valid dan reliabel. Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai Alpha Cronbach dan *composite reliability* $\geq$ 0,7 sehingga seluruh variabel tersebut memiliki tingkat *internal consistency reliability* yang tinggi [6].

Tabel 1. Hasil Pengujian Alpha Cronbach (AC), *Composite Reliability* (CR), dan *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	Selama Pandemi		
	AC	**CR**	**AVE**
Akses	0.88	0.918	0.737
Check in	0.906	0.941	0.842
Fasilitas Bandara	0.947	0.954	0.655
Keamanan	0.926	0.948	0.819
Kontrol Passport/Identitas	0.913	0.959	0.92
Lingkungan Bandara	0.906	0.955	0.914
Finding Your Way	0.91	0.937	0.787

Sumber : Data Olahan (2023)

Berdasarkan hasil pengujian terhadap *outer loadings* diketahui bahwa seluruh indikator memiliki nilai $\geq$ 0,7 sehingga memenuhi *convergent validity* [6].

Tabel 2. Pengujian Outer Loadings

Variabel	Outer loading
A1 <- Akses	0.781
A2 <- Akses	0.886
A3 <- Akses	0.907
A4 <- Akses	0.854
B1 <- Check in	0.916
B2 <- Check in	0.936
B3 <- Check in	0.901
C1 <- Kontrol Passport/Identitas	0.959
C2 <- Kontrol Passport/Identitas	0.96
D1 <- Keamanan	0.911
D2 <- Keamanan	0.922
D3 <- Keamanan	0.919
D4 <- Keamanan	0.867
E1 <- *Finding your way*	0.883

Variabel	Outer loading
E2 <- *Finding your way*	0.886
E3 <- *Finding your way*	0.9
E4 <- *Finding your way*	0.879
F1 <- Fasilitas Bandara	0.786
F2 <- Fasilitas Bandara	0.822
F3 <- Fasilitas Bandara	0.82
F4 <- Fasilitas Bandara	0.777
F5 <- Fasilitas Bandara	0.795
F6 <- Fasilitas Bandara	0.803
F7 <- Fasilitas Bandara	0.793
F8 <- Fasilitas Bandara	0.796
F9 <- Fasilitas Bandara	0.829
F10 <- Fasilitas Bandara	0.839
F11 <- Fasilitas Bandara	0.838
G1 <- Lingkungan Bandara	0.954
G2 <- Lingkungan Bandara	0.958

Sumber : Data Olahan (2023)

Pengujian *convergent validity* juga dilakukan dengan menggunakan AVE [6] dan diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai AVE $\geq$ 0,5. Sedangkan berdasarkan hasil pengujian *discriminant validity*, diketahui bahwa seluruh nilai *outer loading* indikator terhadap variabel konstruknya lebih besar dibanding dengan nilai *loading* terhadap variabel konstruk lainnya yang mengindikasikan terpenuhinya *discriminant validity* [6]. Hasil pengujian *discriminant validity* tercantum dalam Tabel 3.

Tabel 3. Pengujian Discriminant Validity

VARIABEL	Akses	Check in	Fasilitas Bandara	Keamanan	Kontrol Passport/ Identitas	Lingkungan Bandara	*Find Your Way*
A1	**0.781**	0.473	0.548	0.471	0.461	0.388	0.524
A2	**0.886**	0.499	0.596	0.487	0.503	0.432	0.561
A3	**0.907**	0.527	0.637	0.521	0.511	0.496	0.584
A4	**0.854**	0.583	0.66	0.551	0.547	0.525	0.614
B1	0.593	**0.916**	0.704	0.676	0.682	0.576	0.644
B2	0.556	**0.936**	0.711	0.68	0.688	0.566	0.627
B3	0.532	**0.901**	0.667	0.662	0.679	0.541	0.633
C1	0.586	0.734	0.742	0.716	**0.959**	0.604	0.685
C2	0.55	0.694	0.71	0.74	**0.96**	0.604	0.656
D1	0.538	0.667	0.719	**0.911**	0.712	0.608	0.633
D2	0.557	0.664	0.74	**0.922**	0.683	0.642	0.677
D3	0.543	0.675	0.74	**0.919**	0.699	0.657	0.668
D4	0.511	0.648	0.681	0.867	0.653	0.572	0.647
E1	0.559	0.614	0.715	0.655	0.625	0.613	**0.883**
E2	0.571	0.606	0.725	0.653	0.606	0.66	**0.886**
E3	0.622	0.609	0.748	0.609	0.615	0.612	0.9
E4	0.619	0.625	0.76	0.654	0.635	0.599	0.879
F1	0.548	0.635	**0.786**	0.723	0.674	0.64	0.713
F2	0.598	0.597	**0.822**	0.661	0.61	0.605	0.743
F3	0.62	0.622	**0.82**	0.654	0.614	0.591	0.749
F4	0.594	0.598	**0.777**	0.592	0.566	0.573	0.65

VARIABEL	Akses	Check in	Fasilitas Bandara	Keamanan	Kontrol Passport/ Identitas	Lingkungan Bandara	*Find Your Way*
F5	0.628	0.577	**0.795**	0.588	0.578	0.526	0.645
F6	0.655	0.6	**0.803**	0.586	0.583	0.539	0.661
F7	0.597	0.562	**0.793**	0.577	0.543	0.609	0.593
F8	0.556	0.579	**0.796**	0.579	0.6	0.582	0.642
F9	0.526	0.635	**0.829**	0.677	0.628	0.72	0.651
F10	0.534	0.668	**0.839**	0.717	0.649	0.788	0.682
F11	0.56	0.637	**0.838**	0.69	0.663	0.795	0.669
G1	0.524	0.559	0.761	0.628	0.612	**0.954**	0.679
G2	0.512	0.609	0.757	0.682	0.593	**0.958**	0.662

Sumber : Data Olahan (2023)

Pengujian Model Struktural

Tabel di bawah ini menunjukkan hasil pengujian *collinearity* untuk kelompok data penumpang sebelum masa pandemi. Dalam tabel tersebut diketahui bahwa tidak ada masalah *collinearity* karena nilai VIF seluruhnya < 5.

Tabel 4. Hasil Pengujian *Collinearity*

Variabel	VIF Data Selama Pandemi
Akses	2.087
Check In	1.005
Fasilitas Bandara	3.953
Keamanan	3
Kontrol Passport/ Identitas	2.777
Lingkungan Bandara	2.586
Temukan Jalan Anda	3.348

Sumber : Data Olahan (2023)

Nilai *coefficient of determination* untuk kelompok penumpang pada masa pandemi yaitu 0,615 yang berarti 61.5% variabel kepuasan pelanggan dijelaskan oleh variabel – variabel eksogennya dan sisanya dijelaskan variabel eksogen lain yang tidak terakomodir dalam penelitian ini. Nilai R^2 menunjukkan bahwa efek kombinasi variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen kepuasan pelanggan berada pada tingkatan moderat.

Tabel 5. Hasil Pengujian R^2 dan Q^2

Variabel Endogen	R^2	Q^2
Kepuasan Pelanggan Selama Pandemi	0,615	0.592

Sumber : Data Olahan (2023)

Berdasarkan pada Tabel 5 diketahui bahwa nilai $Q^2 > 0$ sehingga model telah relevan untuk memprediksi variabel endogen kepuasan penumpang. Tabel 6 merupakan hasil path coefficient untuk model pada kelompok penumpang sebelum masa pandemi di mana diketahui bahwa dari 7 hubungan model struktural hanya terdapat 3 hubungan yang yaitu lingkungan bandara, keamanan, dan fasilitas bandara.

Tabel 6. Pengujian Path Coefficient

Variabel	Selama Pandemi			
	Path Coefficients	p-Value	t-Value	Keterangan
Lingkungan Bandara -> Kepuasan Pelanggan	0.469	0	6.233	Signifikan
Fasilitas Bandara -> Kepuasan Pelanggan	0.149	0.049	1.969	Signifikan
Temukan Jalan Anda -> Kepuasan Pelanggan	0.015	0.838	0.205	Tidak signifikan
Akses -> Kepuasan Pelanggan	0.001	0.983	0.022	Tidak signifikan

Check In -> Kepuasan Pelanggan	0.028	0.351	0.933	Tidak signifikan
Kontrol Passport/Identitas -> Kepuasan Pelanggan	0.002	0.979	0.002	Tidak signifikan
Keamanan -> Kepuasan Pelanggan	0.225	0.001	3.458	Signifikan

Sumber : Data Olahan (2023)

Berdasarkan pada Tabel 6 diketahui bahwa variabel akses, check in, dan kontrol passport/identitas, memiliki nilai kepentingan relatif positif terhadap kepuasan penumpang namun dengan nilai yang cenderung rendah dan berdasarkan pengujian signifikansi hubungan tersebut diketahui bahwa p-value baik pada kelompok penumpang pada masa sebelum dan selama pandemi memiliki nilai > 0,05.

Hal ini menunjukkan bahwa variable-variabel tersebut bukan menjadi variabel laten eksogen yang memiliki pengaruh signifikan secara statistik dalam memprediksi kepuasan pelanggan. Variabel akses menjadi variabel yang tidak signifikan dapat terjadi karena indicator-indikator dalam variabel tersebut secara umum bukan menjadi fokus utama bagi penumpang-penumpang yang melakukan keberangkatan di Bandara Adi Soemarmo dengan kondisi Bandar Udara Adi Soemarmo yang merupakan kategori bandara kecil dan tidak terlalu kompleks sebagaimana juga menjadi hasil pada penelitian yang dilakukan di Bandara Guarulhos.

Variabel check in ini diukur dengan menggunakan beberapa indikator yang terdiri atas waktu tunggu di antrian check in, keefisienan petugas check in, dan kesopanan serta kecekatan petugas check in. Seiring dengan perkembangan teknologi yang diterapkan di bandar udara, saat ini proses check in dapat dilakukan oleh penumpang tanpa melalui counter check in di mana penumpang dapat memanfaatkan kiosk untuk melakukan self-check in dengan proses yang cenderung lebih cepat dan penumpang tidak perlu untuk melakukan proses interaksi dengan petugas check in.

Oleh karena itu, terdapat kemungkinan penumpang tidak merasakan pengalaman-pengalaman yang tercantum dalam indikator yang membentuk variabel check in dan membuat penumpang merasa variabel check in ini bukan menjadi fokus penting dalam keterkaitannya dengan kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan bandar udara. Variabel kontrol passport/identitas diukur melalui dua variabel indikator yaitu waktu tunggu pemeriksaan passport/identitas dan kesopanan serta kecekatan petugas pemeriksaan.

Pada penelitian ini, penumpang yang menjadi sampel yaitu penumpang yang melakukan keberangkatan perjalanan domestik, sehingga pemeriksaan yang dilakukan hanya berupa pemeriksaan kesesuaian identitas pribadi dengan yang tercantum dalam tiket ketika penumpang akan masuk ke area check in dan ketika penumpang akan melakukan proses boarding ke dalam pesawat. Selain itu, Bandara Adi Soemarmo sendiri termasuk ke dalam kategori bandara kecil dari segi ukuran penumpang dengan jumlah penumpang pada jam sibuk tergolong rendah, sehingga proses tersebut cenderung berjalan dengan waktu yang relatif singkat yang mana hal ini dapat membuat proses ini tidak menjadi fokus penting bagi penumpang.

Penelitian menyatakan bahwa variabel ini perlu untuk dilakukan perbaikan yang berdasarkan pada masukan dan hasil umpan balik dari penumpang. Pada beberapa penelitian pendahulu seperti dalam menunjukkan bahwa variabel keamanan merupakan prediktor yang baik bagi variabel kepuasan penumpang. Variabel keamanan menjadi penting bagi penumpang selama masa pandemi dikarenakan pada masa tersebut terdapat beberapa proses tambahan yang dilalui oleh penumpang terkait pemeriksaan terhadap pemenuhan regulasi Satuan Tugas (Satgas) COVID-19 yang mana dilakukan oleh petugas keamanan bandara pada lini pertama dan kedua, seperti pemeriksaan kelengkapan e-HAC, kelengkapan surat vaksin, dan kelengkapan hasil tes bebas COVID seperti PCR ataupun antigen, di mana hal tersebut dapat berkaitan dengan indikator kesopanan dan kecekatan petugas keamanan, serta ketelitian petugas keamanan. Selain itu, dalam variabel keamanan tersebut terdapat pula indikator

terkait waktu tunggu pemeriksaan keamanan, di mana selama pandemi orang menjadi lebih waspada untuk berdekatan, berinteraksi, dan berkerumun dengan banyak orang dalam waktu yang terlalu lama. Hal ini dapat menjadi penyebab, variabel keamanan menjadi variabel penting bagi kelompok penumpang selama masa pandemi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ketersedian informasi dan rambu penunjuk di dalam terminal bandar udara membuat layanan bandar udara lebih mudah dijangkau dan pada saat yang bersamaan dapat meningkatkan kepuasan dari penumpang selama berada di dalam terminal. Namun, terjadi kontradiksi pada hasil pengujian kelompok data penumpang selama masa pandemi di mana variabel ini tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kepuasan penumpang.

Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan Bandara Adi Soemarmo melakukan downsizing terminal yang dioperasikan sampai dengan 50% dari area kondisi sebelum pandemi, sehingga membuat area bandar udara yang beroperasi cenderung berdekatan dan penumpang lebih mudah untuk dapat menuju ke area-area terminal dengan jarak jalan kaki yang relatif pendek. Faktor -faktor tersebut menjadikan variabel temukan jalan anda bukan menjadi fokus utama bagi penumpang selama masa pandemi.Variabel fasilitas bandara menjadi salah satu variabel yang memiliki pengaruh signifikan secara statistik dalam memprediksi variabel laten endogen kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian dan menyatakan bahwa variabel lingkungan bandar udara ini menjadi variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Variabel ini diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu kebersihan terminal bandara dan suasana bandara. Selama melakukan rangkaian perjalanan dengan menggunakan transportasi udara, penumpang menghabiskan waktu sebagian besar dengan melakukan aktivitas di dalam terminal bandar udara sehingga hal tersebut dapat mengakibatkan variabel lingkungan yang diukur dengan kebersihan terminal dan suasana bandara menjadi fokus utama bagi para penumpang terkait dengan kepuasan pelayanan yang diberikan bandar udara.

4. Penutup

Pandemi COVID-19 telah memberikan dampak pada berbagai lini termasuk di dalamnya adalah industri transportasi udara. Terdapat beberapa perubahan proses yang terjadi di bandar udara selama terjadinya pandemi COVID-19 menyesuaikan dengan regulasi-regulasi yang berlaku. Perubahan proses tersebut dapat menyebabkan perubahan penilaian kualitas pelayanan yang diberikan bandar udara oleh para pengguna jasa yang salah satunya adalah penumpang. Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan terkait dengan kualitas pelayanan bandar udara diketahui bahwa seluruh variabel (akses, *check in,* kontrol *passport*/identitas, temukan jalan anda, keamanan, fasilitas bandara, lingkungan bandara) memiliki nilai kepentingan relatif positif terhadap kepuasan penumpang. Namun, hanya terdapat beberapa variabel yang secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan. Pada penumpang selama masa pandemi dimensi kualitas pelayanan yang menjadi *key drivers* terhadap kepuasan penumpang terdiri atas lingkungan bandara, fasilitas bandara, dan keamanan. Variabel – variabel yang menjadi *key drivers* tersebut kemudian digunakan untuk menyusun strategi program kerja dalam upaya peningkatan kepuasan penumpang selama masa pandemi COVID-19 agar lebih efektif dan efisien

Penilaian kualitas pelayanan oleh penumpang perlu dilakukan secara berkala oleh bandar udara. Hal ini dikarenakan penumpang yang menjadi sampel penilaian kualitas pelayanan akan berbeda – beda setiap periodenya sehingga dapat memberikan hasil yang berbeda pula, karena kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan juga bergantung pada ekspektasi yang dimiliki oleh pelanggan sebelum menerima pelayanan yang diberikan. Selain itu, ruang lingkup dalam penelitian ini hanya pada penumpang di Bandara Adi

Soemarmo sehingga untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada bandar udara lain dengan kelas bandar udara yang berbeda berdasarkan jumlah penumpang per tahunnya.

Daftar Pustaka

Allen, J., Bellizi, M.G., Eboli, L., Forciniti, C., Mazzulla, G. (2020). Service quality in a mid-sized air terminal: A SEM-MIMIC ordinal probit accounting for travel, sociodemographic, and user-type heterogeneity. *Journal of Air Transport Management*, 84.

Bezerra, G. C., & Gomes, C. F. (2015). The effects of service quality dimensions and passenger characteristics on passengers' overall satisfaction with an airport. *Journal of Air Transport Management*, 44-45, 77-81.

Bezerra, G.C.L., dan Gomes, C.F. (2020). Antecedents and consequences of passenger satisfaction with the airport. Journal of Air Transport Management, 83.

Bezzera, G.C.L., dan Gomes, C.F. (2016). Measuring airport service quality: A multidimensional approach. Journal of Air Transport Management, 53, 85-93.

Chonsalasin, D., Jomnonkwao, S., Ratanavaraha, V. (2021). Measurement model of passengers' expectations of airport service quality. *International Journal of Transportation Science and Technology,* 10, 345 - 352.

Hair Jr, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM).* California: SAGE Publication, Inc

Hair, Jr, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Gudergan, S. P. (2018). *Advanced Issues in Partial Least Squares Structural Equation Modeling.* California : SAGE Publication, Inc.c

Halpern, N., dan Mwesiumo, D. (2021). Airport service quality and passenger satisfaction: The impact of service failure on the likelihood of promoting an airport online. Research in Transportation Business & Management, 41.

Hong, S.-J., Choi, D., & Chae, J. (2020). Exploring different airport users' service quality satisfaction between service providers and air travelers. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 52.

Isa, N.A.M., Ghaus, H., Hamid, N.A., Tan, P. (2020). Key drivers of passengers' overall satisfaction at KLIA2 terminal. *Journal of Air Transport Management*, 87.

Prentice, C., dan Kadan, M. (2019). The role of airport service quality in airport and destination choice. *Journal of Retailing and Consumer Services,* 47, 40-48

Sarjono, H., & Julianita, W. (2015). *Structural Equation Modeling (SEM) Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Penelitian dan Bisnis*. Jakarta: Salemba.