JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i4
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 26 Januari 2026 | **Revised:** 27 Maret 2026 | **Accepted:** 27 Maret 2026

Pengaruh *Airport Service Quality* terhadap *Airport Image* Melalui *Passengers Satisfaction*

Muhammad Iqbal Ariebowo[1], Lira Agusinta[2], Marthaleina Ruminda[3]
[1]Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, ariebowoiqbal@gmail.com
[2]Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, lira.agusinta@itltrisakti.ac.id
[3]Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, marthaleina.rs@gmail.com

Corresponding Author: ariebowoiqbal@gmail.com[1]

Abstract: *This study aims to analyze the influence of Airport Service Quality on Airport Image Through Passengers Satisfaction conducted to domestic passengers of Terminal 2 of Soekarno-Hatta International Airport in 2025. The population in this study were Terminal 2 passengers at Soekarno-Hatta International Airport and samples that had met the criteria of 152 respondents using a quantitative descriptive approach. The research method used in this study was the Structural Equation Model (SEM) with an analysis tool using Smart-PLS 3.2.9 software. The results of this study stated that the airport service quality variable had a significant positive effect on airport image; the airport service quality variable had a significant positive effect on passenger satisfaction; the passenger satisfaction variable had a significant positive effect on airport image; and the passenger satisfaction variable was able to mediate the influence of airport service quality on airport image positively and significantly. This study recommends that the management of Soekarno-Hatta International Airport can optimize the service quality processing process in order to maintain smooth operations and increase passenger satisfaction.*

Keywords: *Airport Service Quality, Airport Image, Passengers Satisfaction*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Bandara terhadap Citra Bandara melalui Kepuasan Penumpang yang dilakukan pada penumpang domestik Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta pada tahun 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan sampel yang memenuhi kriteria sebanyak 152 responden menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model Persamaan Struktural (SEM) dengan alat analisis menggunakan perangkat lunak Smart-PLS 3.2.9. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan bandara memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap citra bandara; variabel kualitas pelayanan bandara memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan penumpang; variabel kepuasan penumpang memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap citra bandara; dan variabel kepuasan penumpang mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan bandara terhadap citra bandara secara positif dan signifikan. Penelitian ini merekomendasikan agar manajemen Bandara Internasional

Soekarno-Hatta dapat mengoptimalkan proses pengolahan kualitas pelayanan untuk menjaga kelancaran operasional dan meningkatkan kepuasan penumpang.

Kata Kunci: *Airport Service Quality, Airport Image, Passengers Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pada hakikatnya, Bandar Udara merupakan suatu tempat untuk lepas landas dan mendaratnya pesawat. Namun, peran Bandar Udara telah berkembang secara signifikan menjadi fungsi yang lebih kompleks. Beberapa dekade yang lalu, Bandar Udara berfungsi hanya sebagai fasilitas transportasi udara berukuran besar dimana penumpang dapat menggunakan pesawat. Namun mengingat laju perkembangan penerbangan, sangat penting bagi manajemen Bandar Udara untuk dapat menghadapi perubahan pasar serta mengadopsi iklim industri yang berubah dengan cepat. Hal tersebut mengakibatkan perubahan sifat dan ruang lingkup secara signifikan serta menuntut pihak manajemen Bandar Udara untuk dapat memberikan strategi dalam memastikan penyediaan layanan konsisten terhadap tren pasar di masa depan (IATA, 2021).

Menurut Saut, M., & Song, V. (2022). citra baik penumpang untuk pertama kali terhadap suatu negara dibentuk oleh Bandar Udara internasional negara tersebut. Berdasarkan pengalaman pada saat mengunjungi suatu Bandar Udara, penumpang secara mental dapat menghubungkan Bandar Udara tersebut sebagai duta tempat dari suatu negara melalui interpretasi lokasi serta slogan yang menjadikan bagian integral dari sebuah pengalaman wisata.

Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta dapat dianggap surga belanja bagi para wisatawan dengan adanya ketersediaan produk fashion beragam serta bebas pajak (Angkasa Pura Indonesia, 2025). Tersedianya *outlet-outlet* ritel juga dapat menjadikan daya tarik penumpang untuk berkunjung ke Bandar Udara dimana penumpang serta pengunjung dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman, pakaian, *souvenir,* serta produk dan layanan lainnya. Menurut data yang diperoleh, Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Terminal 1 terdapat 70 *tenant food and beverage, 37* ritel dan 44 layanan jasa, pada Terminal 2 terdapat 113 *tenant food and beverage, 87* ritel dan 110 layanan jasa, Terminal 3 terdapat 96 *tenant food and beverage, 80* ritel dan 103 layanan jasa.

Akan tetapi, pada tahun 2020 dan tahun 2021 terjadi penurunan penumpang pada Bandar Udara Soekarno Hatta. Penurunan jumlah penumpang ini disebabkan karena adanya pandemi Covid-19. dapat dilihat bahwa terjadi penurunan pergerakan penumpang domestik sebesar 21,647,502 atau 55.28% dari tahun 2020 dibandingkan dengan tahun 2019. Selanjutnya hanya terjadi sedikit peningkatan penumpang domestik sebesar 135,512 atau 0.77% pada tahun 2021 dibandingkan dengan tahun 2020. Sementara itu, pergerakan penumpang internasional juga mengalami penurunan sebesar 79.83% pada tahun 2020 serta penurunan sebesar 59.46%. Penurunan penumpang disebabkan karena adanya pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia sejak awal tahun 2020, sehingga kebijakan pemerintah mengenai *lockdown* agar menghambat penyebaran virus serta kekhawatiran masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi udara menyebabkan penurunan penumpang yang signifikan terhadap maskapai domestik maupun internasional pada tahun 2020 dan 2021. Kemudian pasca Covid-19, Bandar Udara International Soekarno-Hatta kembali bangkit dengan ditandai oleh naiknya jumlah pergerakan penumpang domestik sebesar 89.77% pada tahun 2022 dan sebesar 12.65% pada tahun 2023. Lonjakan kenaikan penumpang terus meningkat secara konsisten, hingga pada tahun 2024 kembali terjadi kenaikan penumpang sebesar 1.37% jika dibandingkan dengan tahun 2023.

Namun demikian hal tersebut berbanding terbalik dengan adanya peningkatan komposisi jumlah Airlines yang beroperasi di Terminal 2, data yang disajikan menunjukkan bahwa terjadi peningkatan jumlah Airlines yang beroperasi dari semula hanya dua Airlines (Batik Air dan Lion Mentari) pada tahun 2023, bertambah menjadi empat Airlines (Batik Air, BBN Airlines

Indonesia, Lion Mentari dan Super Jet Air) yang beroperasi di Terminal 2 pada tahun 2024. BBN Airlines Indonesia mulai beroperasi pada tanggal 27 September 2024 sedangkan Super Air Jet Rute Denpasar pindah dari Terminal 1 dan beroperasi di Terminal 2 pada tanggal 25 Juli 2024.

Apabila dilihat lebih dalam lagi bahwa faktor yang mempengaruhi penurunan penumpang di Terminal 2 Domestik adalah Tingkat utiliasai slot time penerbangan yang rendah. Terjadi penurunan utilisasi slot maskapai Batik Air sebesar 6% pada 2023 ke 2024. Sedangkan maskapai penerbangan Lion Air terjadi penurunan utilisasi slot sebesar 4% pada 2023 ke 2024. Dengan penurunan utilisasi slot ini, maka terdapat penerbangan yang tidak diterbangkan oleh maskapai Batik Air dan Lion Air sehingga mempengaruhi penurunan penumpang di Terminal 2 Domestik.

Selain itu, berdasarkan hasil survey kepuasan penumpang yang dilakukan oleh Angkasa Pura Indonesia, dapat dilihat bahwa masih terdapat atribut penilaian dengan nilai kurang dari 4.74. Dengan nilai tersebut, maka aspek-aspek tersebut belum memenuhi standar kepuasan penumpang sehingga memerlukan usaha dalam meningkatkan kepuasan penumpang. Atribut tersebut antara lain adalah kecepatan bagasi, charging station, media hiburan, AC ruang tunggu, ATM/bank/money changer, sikap petugasnya bea cukai, waktu antrian bea cukai, sikap petugas imigrasi, waktu antrian imigrasi, serta proses check in. Seluruh atribut yang mendapatkan nilai dibawah standar merupakan indikator adanya ketidakpuasan dalam bidang jasa maupun layanan yang dirasakan oleh penumpang, oleh karena itu pihak Bandar Udara harus mampu memberikan rencana tindak lanjut serta strategi perbaikan agar dapat memaksimalkan pemberian pelayanan kepada seluruh penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.

Seran & Dyahjatmayanti (2024) juga menegaskan faktor internal dan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi penurunan minat penumpang serta minimnya aktivitas di Bandar Udara. Faktor internal yang dapat mempengaruhi penurunan penumpang dapat berupa harga tiket yang mahal, pilihan rute penerbangan, serta lokasi Bandar Udara dengan akses yang sulit dan jauh. Sementara itu, faktor eksternal yang dapat mempengaruhi penurunan jumlah penumpang adalah isu politik dan ekonomi dan teknologi.

Service quality, *airport image* dan *passengers satisfaction* merupakan hal yang sangat penting bagi suatu Bandar Udara, hal tersebut dianggap sebagai salah satu atribut yang membuat Bandar Udara menarik serta kompetitif terhadap Bandar Udara pesaing lainnya. Infrastruktur Bandar Udara yang lebih modern dapat menarik penumpang serta memberikan penilaian yang terbaik atas pengalaman saat berada di Bandar Udara tersebut (Bellizzi et al, 2020). Pengelolaan kualitas pelayanan Bandar Udara secara keseluruhan harus mampu melibatkan kepuasan penumpang, hal tersebut dikarenakan kepuasan merupakan kunci untuk menunjukkan kinerja operasional Bandar Udara (Saut, M., & Song, V., 2022).. Kepuasan dapat dikaitkan dengan pelayanan kualitas yang dapat mempengaruhi pengalaman keseluruhan suatu tempat atau Bandar Udara. Pada industri pariwisata, persepsi terhadap suatu tujuan wisata atau negara dibentuk di Bandar Udara (Usman et al., 2023). Penumpang yang merasa puas dapat berencana untuk menggunakan Bandar Udara atau mengunjungi negara tersebut secara berulang (ICAO, 2018).

METODE

Penelitian akan dilakukan di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta tepatnya pada penumpang domestik yang berada di area tersebut. Waktu penelitian akan dilakukan mulai bulan Maret 2025 sampai dengan April 2025. Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus observasi adalah jumlah penumpang domestic di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta selama tahun 2025. Pendekatan analisis yang digunakan ialah *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis varian, karena variabel-variabel yang diteliti bersifat laten,

yaitu tidak dapat diukur secara langsung, melainkan harus direpresentasikan melalui serangkaian indikator atau dimensi pengukuran.

Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan Metode *Non-Probability Sampling* yang memiliki sifat-sifat sampling yang ditargetkan/*judgemental*. Metode pengambilan *Non-Probability Sampling* menggunakan metode yang tidak memberikan harapan yang sama kepada masing-masing anggota populasi yang terpilih sebagai anggota sampel. Metode pengambilan sampel ini menggunakan beberapa sampel orang atau benda yang telah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Menurut Hair *et al*. (2020), ukuran sampel minimum adalah 100-200 sampel. Namun dalam penelitian ini, sampel dipilih sebanyak 210 responden berasal dari perhitungan dimana jumlah indikator dari semua variabel dikalikan delapan.

Penelitian ini memperoleh data primer melalui kuesioner daring, wawancara, dan observasi di Bandara Internasional Kualanamu, serta data sekunder dari literatur. Kuesioner disusun berdasarkan variabel penelitian dengan pernyataan tertutup, dan pengukuran data dilakukan menggunakan skala Likert 5 poin sesuai indikator yang ditetapkan.

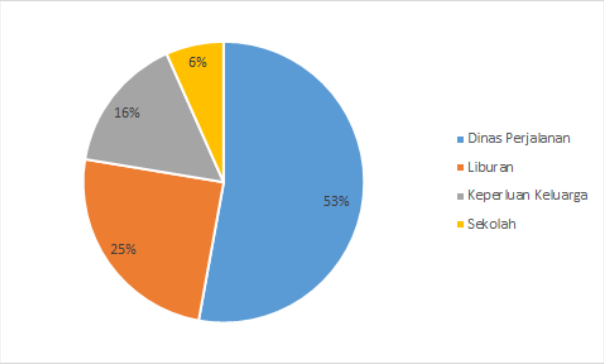
Variabel penelitian terdiri dari variabel independen (X), dependen (Y), dan intervening (Z). Variabel independen (X) memengaruhi variabel dependen dan meliputi *Airport Service Quality* (X1). Variabel dependen (Y) adalah *Airport Image*, yang dipengaruhi oleh variabel independen. Sedangkan variabel intervening (Z) menghubungkan variabel independen dan dependen, yaitu *Passengers satisfaction*.

Penelitian ini menerapkan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis varians dengan metode *Partial Least Squares* (PLS) sebagai teknik analisis data untuk menilai kinerja layanan dan menentukan area yang memerlukan perbaikan. SEM digunakan untuk menguji keterkaitan sebab-akibat antarvariabel, melakukan analisis faktor konfirmatori, pengujian konstruk orde kedua, serta analisis regresi. Metode PLS dipilih karena mampu mengakomodasi kondisi data yang tidak normal, jumlah sampel yang relatif terbatas, serta model penelitian yang kompleks, dengan hasil analisis yang cepat dan mudah dipahami. Evaluasi *inner model* dilakukan untuk menilai hubungan antarvariabel laten melalui nilai R-square dan koefisien jalur, termasuk pengujian peran variabel moderator. Selanjutnya, *outer model* digunakan untuk menguji kualitas pengukuran melalui penilaian validitas dan reliabilitas indikator yang meliputi *loading factor*, *composite reliability*, *average variance extracted* (AVE), serta validitas diskriminan. Proses analisis juga diperkuat dengan teknik *bootstrapping* sebagai metode *resampling* guna mengestimasi distribusi statistik berdasarkan data empiris tanpa bergantung pada asumsi distribusi tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

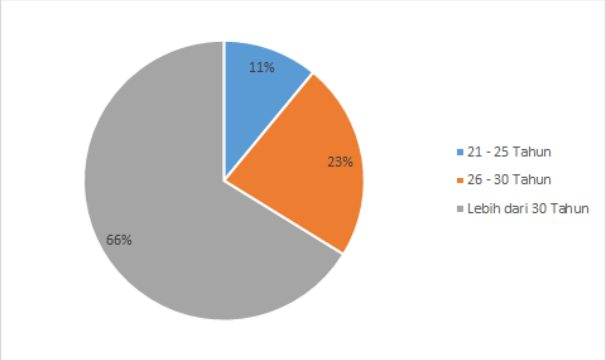
Karakteristik Responden

Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, serta tujuan bepergian. Responden yang didasarkan atas jenis kelamin pada penumpang keberangkatan di Bandar Udara Internasional Kualanamu digambarkan sebagai berikut:



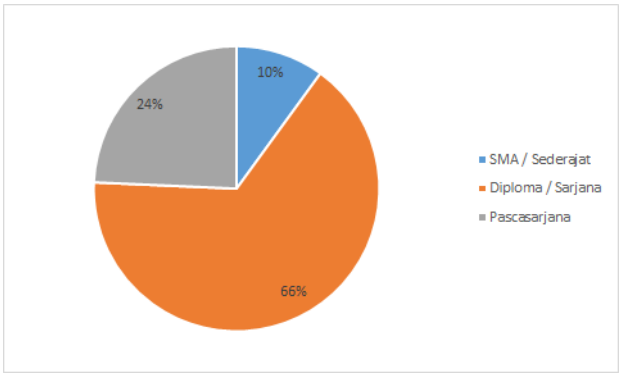
Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Sumber: Hasil kuesioner responden, 2025

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang ditampilkan pada gambar 1 menunjukkan bahwa dari total responden sebanyak 210 orang, 60% (125 orang) responden berjenis kelamin wanita, sedangkan sisanya sebesar 40% (85 orang) responden berjenis kelamin pria. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin wanita



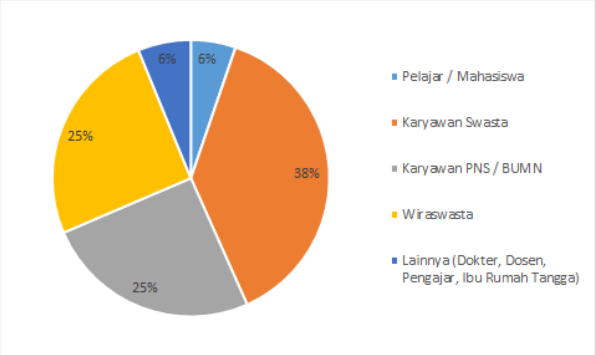
Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
Sumber: Hasil kuesioner responden, 2025

Karakteristik responden berdasarkan usia yang ditampilkan pada gambar 2 menunjukkan bahwa dari total responden sebanyak 210 orang, 66% (139 orang) responden memiliki usia lebih dari 30 tahun, 23% (48 orang) responden memiliki rentang usia 26 – 30 tahun, serta 11% (23 orang) responden memiliki rentang usia 21 – 25 tahun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia lebih dari 30 tahun



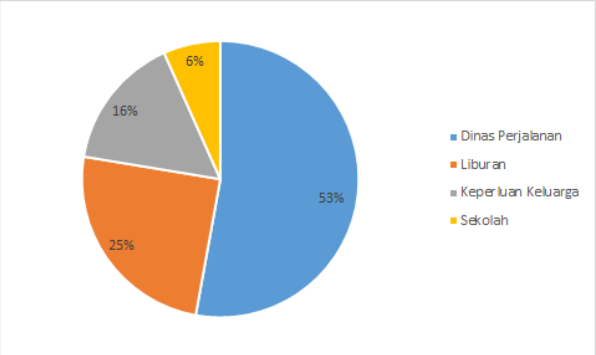
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan
Sumber: Hasil kuesioner responden, 2025

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang ditampilkan pada gambar 3 menunjukkan bahwa dari total responden sebanyak 210 orang, 66% (138 orang) responden memiliki jenjang pendidikan Diploma atau Sarjana, 24% (51 orang) responden memiliki jenjang pendidikan Pascasarjana, serta 10% (21 orang) responden memiliki jenjang pendidikan SMA atau sederajat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenjang pendidikan Diploma atau Sarjana.



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
Sumber: Hasil kuesioner responden, 2025

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang ditampilkan pada gambar 4 menunjukkan bahwa dari total responden sebanyak 210 orang, 38% (80 orang) responden memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta, 25% (53 orang) responden memiliki pekerjaan sebagai karyawan PNS atau BUMN, 25% (53 orang) responden memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, 6% (13 orang) responden memiliki pekerjaan pada bidang lainnya (dokter spesialis, dosen, pengajar dan ibu rumah tangga), serta 6% (11 orang) responden sebagai pelajar atau mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini bekerja sebagai karyawan swasta.



Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan
Sumber: Hasil kuesioner responden, 2025

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang ditampilkan pada gambar 4.4 menunjukkan bahwa dari total responden sebanyak 210 orang, 53% (111 orang) responden memiliki tujuan untuk dinas perjalanan, 25% (52 orang) memiliki tujuan untuk liburan, 16% (33 orang) responden memiliki tujuan untuk keperluan keluarga, 6% (14 orang) responden memiliki tujuan untuk sekolah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki tujuan bepergian untuk melakukan dinas perjalanan.

Hasil Analisis Deskriptif

Instrumen untuk variabel *airport service quality* (X) yang memiliki nilai mean tertinggi terdapat pada item pernyataan X.9 yaitu mengenai perasaan nyaman penumpang dengan pengaturan suhu ruangan di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Nilai minimum untuk variabel *airport service quality* yang diperoleh dari ketiga belas item pernyataan sebesar 1, sedangkan nilai maksimum sebesar 5. Nilai standar deviasi yang diperoleh dari masing-masing instrumen pernyataan pada variabel *airport service quality* berada di atas 0, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut memiliki variasi data yang baik.

Instrumen untuk variabel *airport image* (Y) yang memiliki nilai mean tertinggi terdapat pada item pernyataan Y.4 yaitu mengenai Terminal 2 di Bandara Soekarno-Hatta memiliki yang desain dan fasilitas berbeda dibandingkan dengan terminal-terminal di bandara lain. Nilai minimum untuk variabel *airport image* yang diperoleh dari keempat item pernyataan sebesar 2, sedangkan nilai maksimum sebesar 5. Nilai standar deviasi yang diperoleh dari masing-masing instrumen pernyataan pada variabel *airport image* berada di atas 0, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut memiliki variasi data yang baik.

Instrumen untuk variabel *passengers satisfaction* (Z) yang memiliki nilai mean tertinggi terdapat pada item pernyataan Z.4 yaitu mengenai kunjungan ke Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta merupakan pengalaman yang positif bagi penumpang. Nilai minimum untuk variabel *passengers satisfaction* yang diperoleh dari keempat item pernyataan sebesar 1, sedangkan nilai maksimum sebesar 5. Nilai standar deviasi yang diperoleh dari masing-masing instrumen pernyataan pada variabel *passengers satisfaction* berada di atas 0, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut memiliki variasi data yang baik.

Hasil Analisis Estimasi Model Pengukuran (*Outer* Model)

Hasil analisis dalam *outer model* (estimasi model pengukuran) meliputi pengujian validitas menggunakan *convergent valididty* dan *discriminant validity*, serta pengujian reliabilitas menggunakan *composite reliability*. Pengujian *convergent validity* dalam suatu model pengukuran dapat dinilai melalui perhitungan nilai korelasi antara *construct score* dengan *item score*. Sementara itu, pengujian *convergent validity* lainnya pada penelitian ini diukur dengan menggunakan nilai *Average Variance Extracted* (AVE).

Tabel 1. Hasil Pengujian *Convergent Validity*

Variabel	Indikator	*Loading Factor*	Nilai AVE	Kesimpulan
Airport Service Quality (X)	X.1	0.799	0.591	Valid
	X.2	0.825		Valid
	X.3	0.774		Valid
	X.4	0.727		Valid
	X.5	0.770		Valid
	X.6	0.708		Valid
	X.7	0.765		Valid
	X.8	0.713		Valid
	X.9	0.836		Valid
	X.10	0.808		Valid
	X.11	0.766		Valid
	X.12	0.744		Valid
	X.13	0.749		Valid
Airport Image (Y)	Y.1	0.861	0.739	Valid
	Y.2	0.850		Valid
	Y.3	0.873		Valid
	Y.4	0.854		Valid
Passengers Satisfaction (Z)	Z.1	0.885	0.782	Valid
	Z.2	0.885		Valid
	Z.3	0.886		Valid
	Z.4	0.882		Valid

Sumber: *Software* SmartPLS (2025)

Hasil pengujian *convergent validity* menunjukkan bahwa eseluruhan item pernyataan (indikator) mempunyai nilai *loading factor* lebih dari 0.70. Dengan demikian, nilai *loading factor* lebih besar dari 0.70 dapat menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid (Ghozali, 2018). Selain itu, keseluruhan item pernyataan (indikator) juga telah memiliki nilai AVE lebih besar dari 0.50. Dengan demikian nilai AVE lebih besar dari 0.50 dapat menunjukkan bahwa item - item dalam suatu variabel memiliki *convergent validity* yang baik, artinya bahwa indikator-indikator tersebut secara konsisten mampu mengukur konstruk yang sama sehingga memiliki validitas yang baik dalam menggambarkan variabel-variabel laten yang sedang diteliti (Hair, 2020).

Hasil dari pengujian *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) menunjukkan bahwa keseluruhan item-item pernyataan (indikator) dalam penelitian ini memiliki nilai HTMT kurang dari 0.85. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator telah menunjukkan pencapaian *discriminant validity* yang baik, dikarenakan masing-masing konstruk dalam variabel penelitian jelas berbeda dan tidak saling tumpang tindih dengan konstruk lainnya. Hal ini memberikan kesimpulan bahwa seluruh indikator telah menjadi alat ukur yang baik dalam menilai keakuratan atas jawaban yang disampaikan oleh responden.

Hasil dari pengujian reliabilitas yang dapat dilihat pada tabel 4.7 diatas, menunjukkan bahwa nilai dari *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari variabel *airport service quality, airport image,* dan *passengers satisfaction* memiliki nilai yang sangat baik, karena seluruh variabel laten memiliki nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* lebih besar 0.70. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel laten dinyatakan reliabel, sehingga seluruh jawaban responden terhadap variabel-variabel yang sedang diteliti memiliki konsistensi atau stabilitas pengukuran yang baik.

Hasil Analisis Estimasi Model Struktural (*Inner* Model)

Hasil dari pengujian *R-squared* (R^2) menunjukkan bahwa nilai *R-squared* (R^2) untuk variabel *airport image* sebesar 0.614. Hal tersebut menunjukkan bahwa variasi dari variabel *airport service quality* dan *passengers satisfaction* dalam model penelitian ini hanya mampu mempengaruhi variabel *airport image* sebesar 61.4%. Sementara sisanya sebesar 38.6% dipengaruhi oleh variabel eksogen lainnya yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian.

Selanjutnya, nilai *R-squared* (R^2) untuk variabel *passengers satisfaction* sebesar 0.341. Hal tersebut menunjukkan bahwa variasi dari variabel *airport service quality* dan *airport image* dalam model penelitian ini hanya mampu mempengaruhi variabel *passengers satisfaction* sebesar 34.1%. Sementara sisanya sebesar 65.9% dipengaruhi oleh variabel eksogen lainnya yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian ini.

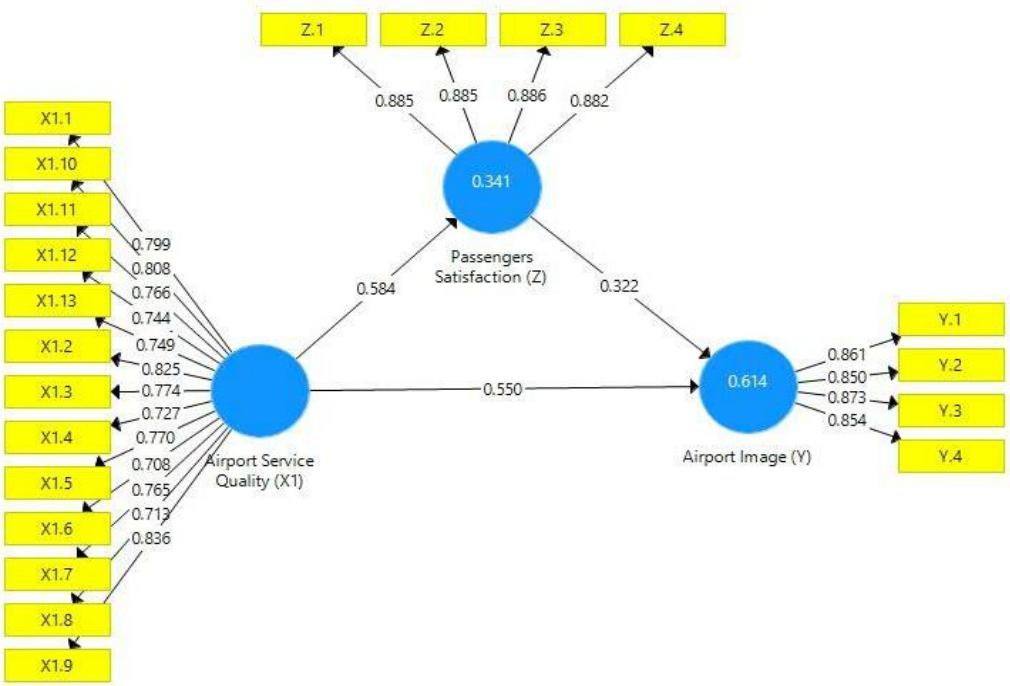
Sementara itu, nilai *F square* dari variabel X terhadap Y sebesar 0.517 yang artinya lebih besar dari 0.15 sehingga menunjukkan pengaruh yang kuat, selanjutnya nilai *F square* dari variabel Z terhadap Y sebesar 0.177 yang artinya lebih besar dari 0.15 sehingga menunjukkan pengaruh yang kuat.

Hasil dari pengujian *Q-squared* (Q^2) menunjukkan bahwa hasil dari nilai *Q-squared* (Q^2) untuk variabel *airport image* sebesar 0.433, serta nilai *Q-squared* (Q^2) untuk variabel *passengers satisfaction* sebesar 0.258. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa nilai *Q-squared* (Q^2) untuk variabel *airport image* dan *passengers satisfaction* lebih besar dari 0, sehingga dapat dinyatakan bahwa model penelitian ini memiliki kemampuan prediksi yang baik. Secara spesifik, nilai Q^2 merupakan pengukuran yang digunakan untuk mengukur kemampuan prediksi dari model yang diuji. Nilai Q^2 lebih besar dari 0 menunjukkan bahwa model tersebut memiliki kemampuan untuk memprediksi variabel dependen dengan cukup baik

Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Kualitas layanan Bandara terbukti berpengaruh secara signifikan

terhadap citra Bandara maupun kepuasan penumpang. Selain itu, kepuasan penumpang juga memberikan pengaruh positif terhadap citra Bandara. Lebih lanjut, kepuasan penumpang terbukti mampu memediasi secara signifikan pengaruh kualitas layanan Bandara terhadap citra Bandara.



Gambar 6. Analisis Koefisien Jalur (*Inner* Model)
Sumber: Hasil *software* SmartPLS, 2025

Pembahasan

Pengaruh *airport service quality* terhadap *airport image*

Hasil penelitian menunjukan bahwa *airport service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *airport image*. Pengaruh ini terjadi karena penumpang menilai pengalaman mereka secara keseluruhan selama berada di terminal, seperti kelancaran proses layanan, kondisi fisik fasilitas, suasana ruang tunggu, serta kemampuan petugas dalam memberikan bantuan. Ketika penumpang merasakan layanan yang memadai, profesional, dan sesuai ekspektasi, penumpang cenderung membangun citra yang lebih baik terhadap bandara.

Di sisi lain, pengalaman yang kurang baik misalnya fasilitas yang tidak berfungsi dengan optimal, pelayanan yang kurang cepat, atau petugas yang tidak responsive dapat menurunkan kualitas persepsi penumpang dan menghasilkan citra negatif. Citra bandara yang positif sangat penting karena tidak hanya meningkatkan kepuasan penumpang, tetapi juga mendorong lebih banyak maskapai untuk bekerja sama, sehingga membantu memperkuat posisi Bandara Soekarno-Hatta dalam kompetisi industri penerbangan. Oleh karena itu, menjaga mutu layanan secara konsisten menjadi langkah strategis untuk mempertahankan citra bandara yang baik.

Dengan demikian berdasarkan beberapa literatur terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel *airport service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *airport image*. Hasil penelitian ini dapat mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Febrianis & Rahmidani (2022), serta Saut, M., & Song, V. (2022) yang telah menyelidiki dampak dari *airport service quality* terhadap peningkatan *airport image*, selanjutnya penelitian-penelitian tersebut menemukan hasil bahwa *airport service quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan iterhadap *airport image.*

Pengaruh *airport service quality* terhadap *passengers satisfaction*

Hasil penelitian menunjukan bahwa *airport service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *passengers satisfaction.* Hal ini terjadi karena penumpang yang merasakan pelayanan terbaik di Terminal 2 Bandara Soekarno-Hatta akan merasa bahwa layanan tersebut sesuai bahkan memenuhi harapan. Ketika pengalaman yang diperoleh mencerminkan efektivitas pelayanan, kenyamanan, serta ketepatan prosedur, maka penumpang akan merasa puas selama menggunakan fasilitas terminal.

Tingkat kepuasan tersebut muncul dari berbagai aspek pelayanan yang berjalan dengan baik, seperti kebersihan terminal, kenyamanan fasilitas tunggu, kelancaran proses *check-in*, keramahan petugas, serta kejelasan informasi penerbangan. Apabila seluruh unsur layanan ini dapat dipenuhi secara optimal, maka kepuasan penumpang akan meningkat. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan pada setiap bagian operasional bandara menjadi elemen penting untuk menciptakan pengalaman positif dan mendorong penumpang memilih kembali Terminal 2 untuk perjalanan berikutnya.

Dengan demikian berdasarkan beberapa literatur terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel *airport service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *passengers satisfaction*. Hasil penelitian ini dapat mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Usman et al. (2023), Sri et al. (2022), Febrianis & Rahmidani (2022), serta Saut & song (2022) yang telah menyelidiki dampak dari *airport service quality* terhadap peningkatan *passengers satisfaction*, selanjutnya penelitian-penelitian tersebut menemukan hasil bahwa *airport service quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan iterhadap *passengers satisfaction.*

Pengaruh *passengers satisfaction* terhadap *airport image*

Hasil penelitian menunjukan bahwa *passengers satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *airport image.* Kepuasan penumpang menjadi sangat penting karena reputasi Terminal dapat membentuk ekspektasi penumpang bahkan sebelum tiba di Bandara. Terminal 2 yang dikenal dengan citra positif menawarkan fasilitas modern dan layanan yang memuaskan, sehingga penumpang memiliki harapan tinggi terhadap pengalaman yang akan penumpang rasakan.

Ketika pengalaman yang didapat sesuai dengan harapan tersebut, kepuasan penumpang akan meningkat. Perjalanan yang nyaman dan layanan yang baik membuat penumpang merasa puas, yang pada gilirannya memperkuat citra positif Terminal. Oleh karena itu, kepuasan penumpang tidak hanya meningkatkan kenyamanan individu, tetapi juga berkontribusi pada reputasi baik Terminal 2 Bandara Soekarno-Hatta secara keseluruhan.

Dengan demikian berdasarkan beberapa literatur terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel *passengers satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *airport image.* Hasil penelitian ini dapat mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Febrianis & Rahmidani (2022), Tahir et al. (2024) serta Dam & Dam (2021) yang telah menyelidiki dampak dari *passengers satisfaction* terhadap peningkatan *airport image,* selanjutnya penelitian-penelitian tersebut menemukan hasil bahwa *passengers satisfaction* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan iterhadap *airport image*

Pengaruh *passengers satisfaction* dalam memediasi pengaruh *airport service quality* terhadap *airport image*

Hasil penelitian menunjukan bahwa *passengers satisfaction* mampu memediasi pengaruh *airport service quality* terhadap *airport image* secara positif dan signifikan. Kepuasan penumpang menjadi penghubung penting karena layanan yang baik seperti fasilitas yang nyaman, kebersihan Terminal, ketepatan waktu, dan keramahan petugas dapat menciptakan pengalaman yang menyenangkan selama berada di Terminal.

Pengalaman positif ini kemudian meningkatkan kepuasan penumpang, yang selanjutnya membentuk persepsi positif terhadap Bandara secara keseluruhan. Dengan demikian, semakin

tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin besar kepuasan yang dirasakan, sehingga citra Terminal 2 Bandara Soekarno-Hatta semakin diperkuat di mata para penumpang.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Bandara berpengaruh positif terhadap citra Bandara dan kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang turut memperkuat citra Bandara melalui pengalaman positif di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Selain itu, kepuasan penumpang juga berfungsi sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan citra Bandara, sehingga peningkatan layanan berdampak langsung maupun tidak langsung terhadap persepsi dan kepuasan penumpang.

Berdasarkan temuan penelitian, pengelola Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta dianjurkan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan memperbaiki prosedur, memanfaatkan teknologi, dan bekerja sama dengan maskapai agar jadwal penerbangan serta penanganan bagasi lebih tepat dan efisien. Citra bandara dapat diperkuat melalui pelayanan petugas yang ramah dan profesional, komunikasi informasi yang jelas, fasilitas check-in yang lancar, serta lingkungan Terminal 2 yang bersih dan aman. Selain itu, kepuasan penumpang dapat ditingkatkan dengan layanan berkualitas, fasilitas modern, dan respons staf yang cepat serta andal dalam menangani kebutuhan penumpang.

Jika manajemen Terminal 2 Bandara Soekarno-Hatta secara rutin memeriksa fasilitas, menyelesaikan permasalahan penumpang dengan tepat, memberikan pelatihan serta evaluasi bagi petugas secara berkala, maka kualitas pelayanan kepada penumpang akan meningkat secara signifikan. Selain itu, apabila manajemen dan pihak maskapai di Terminal 2 Bandara Soekarno-Hatta memberikan layanan yang efektif, efisien, dan menghindari keterlambatan dalam proses *check-in*, penanganan bagasi, serta jadwal penerbangan, maka citra (*image*) positif di mata penumpang akan terbentuk yang menjadikan reputasi Bandara semakin baik. Apabila fasilitas dan infrastruktur Bandara ditingkatkan, pelatihan petugas dilakukan sesuai dengan bidangnya, teknologi *self-check-in* dimanfaatkan secara maksimal, serta penanganan bagasi berjalan dengan efektif melalui kerja sama antara manajemen, maskapai, dan *ground handling*, maka kepuasan penumpang di Terminal 2 akan meningkat.

REFERENSI

Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, *8*(3), 585–593. https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585

Febrianis, R., & Rahmidani, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Behavior Intention Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan PT.Lion Mentari Airlines. *Jurnal Ecogen*, *5*(3), 451. https://doi.org/10.24036/jmpe.v5i3.13724

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, J. F. (2020). *Multivariate Data Analysis.Seventh Edition*. Pearson Prentice Hall.

Saut, M., & song, V. (2022). Influences of airport service quality, satisfaction, and image on behavioral intention towards destination visit. *Urban, Planning and Transport Research*, *10*(1), 82–109. https://doi.org/10.1080/21650020.2022.2054857

Saut, M., & Song, V. (2022). Influences of airport service quality, satisfaction, and image on behavioral intention towards destination visit. *Urban, Planning and Transport Research*, *10*(1), 82–109. https://doi.org/10.1080/21650020.2022.2054857

Seran, M. I. S., & Dyahjatmayanti, D. (2024). Analisis Faktor Penyebab Turunnya Minat Penumpang dan Minimnya Aktivitas di Bandar Udara H. Asan Sampit. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, *5*(3), 1205–1217. https://doi.org/10.47467/elmal.v5i3.630

Sri, C., Lois, L., Endang, R., & Ibnu, A. (2022). *The Effect of Facility and Quality of Service on Passenger Satisfaction at Terminal 3 Airport Soekarno Hatta on The Covid- 19 Pandemic*. *8*(22), 43–52.

Tahir, A. H., Adnan, M., & Saeed, Z. (2024). The impact of brand image on customer satisfaction and brand loyalty: A systematic literature review. *Heliyon*, *10*(16), e36254. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e36254

Usman, A., Azis, Y., Harsanto, B., & Azis, A. M. (2023). The Impact of Service Orientation and Airport Service Quality on Passenger Satisfaction and Image: Evidence from Indonesia. *Logistics*, *7*(4), 1–18. https://doi.org/10.3390/logistics7040102