



DOI: <https://doi.org/10.38035/jimt.v7i6>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pengaruh Kecepatan Layanan (*Service Speed*) dan Empati Petugas terhadap Kepuasan Penumpang: Studi Moderasi Kualitas Infrastruktur Area Bagasi Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta Tahun 2025

Reza Armansyah¹, Agus Setiawan², Aswanti Setyawati³, Yuliantini Yuliantini⁴, Lira Agusinta⁵

¹Institut Transportasi Dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, Armansyahreza2020@gmail.com

²Institut Transportasi Dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, agus.setiawan@wahanamulti.com

³Institut Transportasi Dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, aswantimurgiyanto@gmail.com

⁴Institut Transportasi Dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, ticha_stmt@yahoo.co.id

⁵Institut Transportasi Dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, agusinta@yahoo.com

Corresponding Author: Armansyahreza2020@gmail.com¹

Abstract: *This study aims to analyze the effect of Service Speed and staff empathy on passenger satisfaction in domestic arrival baggage claim service, and to examine the moderating role of baggage area infrastructure quality at Terminal 3 of Soekarno-Hatta International Airport. The study is motivated by baggage claim service as the final touchpoint of air travel that shapes passenger perceptions, particularly when delays, inefficiencies, or limited staff assistance occur. The theoretical framework is SERVQUAL, emphasizing reliability, empathy, and tangibles. This research uses a quantitative approach with a survey method and causal-associative design. Primary data were collected through passenger questionnaires, while secondary data were obtained from March–May 2025 operational records, marking Service Speed improvement, the addition of Baggage Assistant functions, and the completion of baggage claim area renovation. Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) to test direct and moderating effects among variables. Findings show that Service Speed and staff empathy have positive significant effects on passenger satisfaction. Baggage area infrastructure quality strengthens these effects through physical facilities, lighting, signage, cleanliness, spatial comfort, and accessibility. These findings provide practical implications for operators, airlines, and regulators in improving arrival service standards. Theoretically, this study extends SERVQUAL to modern airport baggage claim services based on passenger arrival experience.*

Keywords: *Service Speed, staff empathy, passenger satisfaction, infrastructure quality, SERVQUAL*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecepatan layanan (*Service Speed*) dan empati petugas terhadap kepuasan penumpang pada layanan pengambilan bagasi kedatangan domestik, serta menilai peran moderasi kualitas infrastruktur area bagasi di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh

pentingnya layanan pengambilan bagasi sebagai titik akhir perjalanan yang memengaruhi persepsi penumpang, terutama ketika terjadi keterlambatan, ketidakefisienan, atau kurangnya bantuan petugas. Kerangka teori yang digunakan adalah SERVQUAL dengan penekanan pada dimensi *reliability*, *empathy*, dan *tangibles*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan desain asosiatif-kausal. Data primer diperoleh melalui kuesioner kepada penumpang, sedangkan data sekunder berasal dari data operasional periode Maret–Mei 2025 sebagai fase awal perbaikan *Service Speed*, penambahan fungsi *Baggage Assistant*, dan penyelesaian renovasi area pengambilan bagasi. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk menguji pengaruh langsung dan efek moderasi antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Service Speed* dan empati petugas berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan penumpang. Kualitas infrastruktur area bagasi terbukti memperkuat pengaruh tersebut melalui dukungan fasilitas fisik, pencahayaan, signage, kebersihan, kenyamanan ruang, dan kemudahan akses. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi pengelola bandara, maskapai, dan regulator dalam peningkatan standar layanan kedatangan. Secara teoretis, penelitian ini memperluas penerapan SERVQUAL pada layanan pengambilan bagasi bandara modern yang berbasis pengalaman penumpang kedatangan.

Kata kunci: Service Speed, empati petugas, kepuasan penumpang, kualitas infrastruktur, SERVQUAL

PENDAHULUAN

Kepuasan penumpang merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan layanan kebandarudaraan. Dalam industri transportasi udara yang semakin kompetitif, bandara tidak lagi hanya dipandang sebagai simpul perpindahan penumpang dan barang, tetapi juga sebagai penyedia jasa yang harus mampu menghadirkan pengalaman perjalanan yang cepat, nyaman, aman, dan berkesan. Bagi penumpang, bandara merupakan titik pertama dan terakhir dalam perjalanan, sehingga kualitas layanan yang diberikan memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan secara keseluruhan (Halpern & Mwesumio, 2021). Oleh karena itu, kepuasan penumpang menjadi aspek strategis karena berhubungan dengan persepsi kualitas layanan, loyalitas pengguna jasa, serta citra dan reputasi bandara di tingkat global (Usman et al., 2023).

Fenomena tersebut terlihat pada layanan pengambilan bagasi Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta. Di satu sisi, indeks kepuasan umum Terminal 3 menunjukkan hasil yang baik, dengan Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 4,7 dan Level of Service (LoS) sebesar 97%. Namun, di sisi lain, data Voice of Customers periode Maret–Mei 2025 masih mencatat 101 keluhan pelanggan, yang terdiri atas aspek *people* sebesar 20,8%, *process* sebesar 41,6%, *product* sebesar 36,6%, dan aspek lainnya sebesar 1%. Kondisi ini menunjukkan adanya paradoks kepuasan penumpang, yaitu ketika penilaian umum terhadap layanan terminal berada pada kategori baik, tetapi pada titik layanan tertentu masih terdapat pengalaman negatif yang dirasakan penumpang (Rahmawati et al., 2025).

Permasalahan tersebut semakin terlihat pada layanan Baggage Claim/Lost & Found. Pada periode Maret–Mei 2025, tercatat sebanyak 11 komplain terkait layanan tersebut dan menempatkannya sebagai salah satu kategori komplain penting di Terminal 3. Dari jumlah tersebut, 5 laporan berkaitan dengan kerusakan bagasi, 5 laporan mengenai durasi pengambilan bagasi yang terlalu lama, dan 1 laporan terkait bagasi tertukar. Fakta ini menunjukkan bahwa layanan pengambilan bagasi masih menjadi titik kritis dalam pembentukan kepuasan penumpang. Dengan demikian, kepuasan penumpang tidak cukup hanya dilihat dari indikator layanan terminal secara umum, tetapi perlu dianalisis secara lebih spesifik pada titik layanan yang langsung bersentuhan dengan pengalaman akhir penumpang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh Service Speed Bagasi dan empati petugas terhadap kepuasan penumpang pada area bagasi Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta, serta menguji peran kualitas infrastruktur area bagasi sebagai variabel moderasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kajian manajemen transportasi udara, khususnya dalam bidang kualitas layanan kebandarudaraan. Secara praktis, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola bandara dan penyedia layanan ground handling dalam meningkatkan kepuasan penumpang melalui perbaikan kecepatan layanan, peningkatan empati petugas, dan penguatan kualitas infrastruktur area bagasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan desain asosiatif-kausal. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan menguji pengaruh antarvariabel secara objektif, terukur, sistematis, dan empiris berdasarkan data numerik. Data utama diperoleh dari responden melalui kuesioner

Populasi ini dipertimbangkan relevan karena Terminal 3 menjadi pusat implementasi berbagai inovasi layanan, seperti *Baggage Handling Assistant* (BHA) dan pembaruan desain area pengambilan bagasi dengan konsep “*Tropical Forest Design*” yang diterapkan sejak awal tahun 2025. Perubahan tersebut memberikan konteks penelitian yang aktual dan penting dalam mengkaji hubungan antara Service Speed Bagasi, Empati Petugas, Kualitas Infrastruktur Area Bagasi, dan Kepuasan Penumpang. Ukuran sampel ini dipilih agar hasil estimasi parameter memenuhi kriteria *Goodness of Fit* dan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Selain itu, ukuran sampel di atas 150 responden juga sesuai dengan rekomendasi Hair et al. (2021), yang menyatakan bahwa model SEM dengan kompleksitas sedang membutuhkan jumlah sampel minimal 150 untuk memperoleh hasil analisis yang valid dan signifikan.

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Analisis dilakukan untuk menguji hubungan antarvariabel berdasarkan data numerik yang diperoleh melalui kuesioner, serta didukung oleh data sekunder yang relevan dengan layanan pengambilan bagasi di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Pendekatan kuantitatif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menguji pengaruh Service Speed Bagasi dan Empati Petugas terhadap Kepuasan Penumpang, serta menilai peran Kualitas Infrastruktur Area Bagasi sebagai variabel moderasi secara objektif, terukur, dan empiris (Halpern & Mwesiumo, 2021; Rezaei et al., 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengukuran Statistik

Tabel 1. Pengukuran Statistik Deskriptif Variabel Service Speed Bagasi

No	Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
	Service Speed Bagasi	4.13	0.926
1	Bagasi pertama tiba di conveyor $\leq 20-30$ menit setelah pesawat berhenti.	3.83	0.976
2	Bagasi pertama tiba saat saya tiba atau sebelum saya menunggu lama di area bagasi.	3.93	0.930
3	Seluruh bagasi tiba ≤ 40 menit, sesuai waktu pelayanan yang ditetapkan	3.94	0.822
4	Saya tidak menunggu lama untuk mendapatkan bagasi terakhir	4.00	0.896
5	Waktu tunggu bagasi terasa sesuai ekspektasi dan tidak membosankan	3.87	0.852
6.	Informasi layanan bagasi tidak membuat saya bingung dan lebih mudah menunggu	3.96	0.877
7	Proses bagasi ke conveyor berjalan lancar tanpa jeda	3.97	0.843
8	Tidak ada kejadian keterlambatan signifikan selama proses pengiriman bagasi	3.89	0.907

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Nilai mean *Service Speed* Bagasi adalah sebesar 4.13 menunjukkan bahwa responden telah memiliki pemahaman mengenai *Service Speed* Bagasi. Diketahui pula bahwa nilai mean tertinggi sebesar 4.00 terdapat pada pernyataan “Saya tidak menunggu lama untuk mendapatkan bagasi terakhir” dengan nilai standar deviasi sebesar 0.896 yang berarti jawaban responden relatif homogen. Sedangkan nilai *mean* terendah terdapat pada pernyataan “Bagasi pertama tiba di conveyor $\leq 20-30$ menit setelah pesawat berhenti” yaitu sebesar 3.83 dan “Waktu tunggu bagasi terasa sesuai ekspektasi dan tidak membosankan” yaitu sebesar 3.87 dengan nilai standar deviasi sebesar 0.976 dan 0.852 yang berarti bahwa jawaban responden relatif homogen. Kedua pernyataan dengan nilai mean terendah ini menandakan bahwa bagasi pertama yang diterima setelah pesawat berhenti dan *Service Speed* bagasi tidak sepenuhnya dirasakan atau diakui oleh penumpang sehingga percepatan terkait kedua hal ini perlu dioptimalkan. Selain itu masih adanya rasa bosan yang dirasakan penumpang menandakan bahwa tracking real time bagasi perlu untuk diimplementasikan sehingga para penumpang bisa mengatasi rasa bosan menunggu dengan melakukan aktivitas lain seperti berbelanja atau kegiatan lainnya melalui kepastian waktu bagasi yang bisa di monitor secara real time melalui ponsel para penumpang.

Tabel 2. Pengukuran Statistik Deskriptif Variabel Empati Baggage Assistant

No	Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
	Empati <i>Baggage Assistant</i>	4.33	0.750
1	Petugas <i>Baggage Assistant</i> menyapa dengan ramah	3.83	0.871
2	Petugas membuat saya merasa dihargai sebagai pelanggan	4.14	0.844
3	Petugas menjelaskan informasi bagasi dengan jelas	3.83	0.824
4	Informasi yang diberikan membantu mengurangi kecemasan menunggu	3.96	0.877
5	Petugas cepat membantu ketika saya membutuhkan bantuan	4.00	0.864
6	Petugas memberikan solusi terhadap keluhan yang saya sampaikan	3.86	0.882
7	Petugas menenangkan saya saat terjadi keterlambatan bagasi	3.94	0.822
8	Petugas memahami kondisi penumpang yang sedang menunggu	4.03	0.915
9	Petugas aktif membantu selama saya menunggu bagasi	3.83	0.824
10	Petugas memastikan saya tidak kesulitan mengambil bagasi	3.96	0.877
11	<i>Baggage Assistant</i> membantu memastikan saya tetap nyaman selama menunggu bagasi	4.00	0.864
12	Petugas membantu mengurangi rasa lelah saya saat menunggu bagasi	3.86	0.882

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Nilai mean empati *Baggage Assistant* adalah sebesar 4.33 menunjukkan bahwa responden telah memiliki pemahaman mengenai empati *Baggage Assistant*. Diketahui pula bahwa nilai mean tertinggi sebesar 4.14 terdapat pada pernyataan “Petugas membuat saya merasa dihargai sebagai pelanggan” dengan nilai standar deviasi sebesar 0.844 yang berarti jawaban responden relatif homogen. Sedangkan nilai *mean* terendah yaitu sebesar 3.83 terdapat pada tiga pernyataan “Petugas *Baggage Assistant* menyapa dengan ramah, Petugas menjelaskan informasi bagasi dengan jelas, Petugas aktif membantu selama saya menunggu bagasi” dengan nilai standar deviasi lebih dari 0.7 yang berarti bahwa jawaban responden relatif homogen. Ketiga pernyataan dengan nilai mean terendah ini menandakan bahwa SOP Layanan dari petugas *Baggage Assistant* perlu dievaluasi dan dimonitor dengan baik hal ini berkenaan dengan pandangan penumpang bahwa para petugas *Baggage Assistant* dinilai kurang ramah, kurang jelas dalam memberikan informasi, dan kurang aktif dalam membantu penumpang yang mengalami kesulitan.

Tabel 3. Pengukuran Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Infrastruktur Area Bagasi

No	Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
	Kualitas Infrastruktur Area Bagasi	4.33	0.750
1	Desain area membuat suasana menunggu lebih menyenangkan	3.94	0.822
2	Dekorasi alam membantu saya lebih rileks saat menunggu	4.14	0.844
3	Giant screen mengurangi rasa bosan menunggu bagasi	3.72	0.859

No	Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
4	Informasi visual membantu saya untuk tetap tenang	4.07	0.812
5	Pencahayaannya di area bagasi nyaman di mata dan tidak menyilaukan	3.90	0.918
6	Area terlihat jelas sehingga saya merasa aman saat menunggu bagasi	3.96	0.831
7.	Area pengambilan bagasi terlihat bersih dan rapi	3.83	0.871
8.	Conveyor dan sekitarnya tampak higienis dan terawat	4.14	0.844
9	Suhu ruangan terasa sejuk dan nyaman saat menunggu bagasi	3.72	0.859
10	Sirkulasi udara terasa baik dan tidak pengap	4.07	0.812
11	Tempat duduk memadai saat jumlah penumpang banyak	4.00	0.864
12	Tempat duduk membuat saya lebih nyaman menunggu	3.86	0.882

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Nilai mean Kualitas Infrastruktur Area Bagasi adalah sebesar 4.33 menunjukkan bahwa responden telah memiliki pemahaman mengenai Kualitas Infrastruktur Area Bagasi. Diketahui pula bahwa nilai mean tertinggi sebesar 4.14 terdapat pada dua pernyataan “Dekorasi alam membantu saya lebih rileks saat menunggu, Conveyor dan sekitarnya tampak higienis dan terawat” dengan nilai standar deviasi lebih dari 0.7 yang berarti bahwa jawaban responden relatif homogen. Sedangkan nilai *mean* terendah terdapat pada dua pernyataan “Giant screen mengurangi rasa bosan menunggu bagasi” dan “Suhu ruangan terasa sejuk dan nyaman saat menunggu bagasi” yaitu sebesar 3.72 dengan nilai standar deviasi lebih dari 0.7 yang berarti bahwa jawaban responden relatif homogen. Kedua pernyataan dengan nilai mean terendah ini menandakan bahwa ternyata giant screen dirasa kurang mengatasi rasa bosan menunggu bagasi hal ini mungkin terjadi karena tema dari giant screen yang kurang tepat dengan profil penumpang terminal 3 yang notabene kebanyakan adalah perempuan dengan usia 20 - 30 tahun yang bekerja di perusahaan swasta dan sedang melakukan dinas kantor bersama rekan kerja dari luar pulau Jawa. Selain itu suhu ruangan dirasa kurang sejuk dan nyaman yang menandakan bahwa perlu adanya evaluasi dan optimalisasi terkait dengan beberapa area yang mungkin dirasa masih masuk ke dalam kategori hot spot.

Tabel 4. Pengukuran Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Penumpang

No	Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
	Kepuasan Penumpang	4.33	0.750
1	Saya puas dengan kecepatan layanan pengambilan bagasi	3.94	0.822
2	<i>Service Speed</i> ini sesuai ekspektasi saya sebagai pelanggan	4.14	0.844
3	Saya puas dengan pelayanan <i>Baggage Assistant</i>	3.76	0.890
4	Kehadiran petugas membuat pengalaman saya lebih baik	4.04	0.792
5	Secara keseluruhan saya puas dengan pengalaman di area bagasi	3.90	0.918
6	Saya bersedia menggunakan Terminal 3 lagi karena kenyamanan layanan bagasi	4.00	0.853

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Nilai mean Kepuasan Penumpang adalah sebesar 4.33 menunjukkan bahwa responden telah memiliki pemahaman mengenai Kepuasan Penumpang. Diketahui pula bahwa nilai mean tertinggi sebesar 4.14 terdapat pada pernyataan “*Service Speed* ini sesuai ekspektasi saya sebagai pelanggan” dengan nilai standar deviasi sebesar 0.844 yang berarti jawaban responden relatif homogen. Sedangkan nilai *mean* terendah terdapat pada pernyataan “Saya puas dengan pelayanan *Baggage Assistant*” yaitu sebesar 3.76 dan pernyataan “Secara keseluruhan saya puas dengan pengalaman di area bagasi” yaitu sebesar 3.90 dengan nilai standar deviasi sebesar 0.890 dan 0.918 yang berarti bahwa jawaban responden relatif homogen. Kedua pernyataan dengan nilai mean terendah ini menandakan bahwa perlu adanya optimalisasi terkait SOP pelayanan *Baggage Assistant* dan peningkatan pengalaman yang membuat berkesan di area pengambilan bagasi.

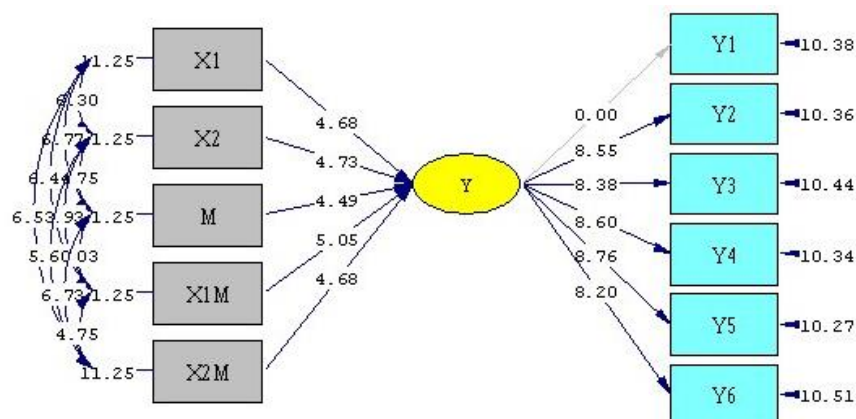
Penelitian ini menggunakan SEM (*Structural Equation Model*) dengan program software LISREL (*Linear Structural Relationship*). Analisis data diperoleh dari hasil uji hipotesis untuk

mengetahui H_0 yang diuji tersebut diterima atau ditolak didapat dengan membandingkan nilai t -value dengan nilai t tabel (1.96) atau nilai p -Value berdasarkan nilai distribusi t tabel pada taraf 5% (0,05). Nilai t -value yang lebih kecil dari t tabel merupakan petunjuk bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Sedangkan jika nilai t -value lebih besar atau sama dengan nilai t tabel maka berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	T-Value	P value	R2	Kesimpulan
<i>Service Speed</i> Bagasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang	4.68	-	-	H_1 didukung, t -value > 1,96
Empati petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang	4.73	-	-	H_2 didukung, t -value > 1,96
<i>Service Speed</i> Bagasi dan empati petugas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang	-	0.000	0.84	H_3 didukung, p -Value < 0,05
Kualitas Infrastruktur Area Bagasi memoderasi pengaruh <i>Service Speed</i> Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang	5.05	-	-	H_4 didukung, t -Value > 1,96
Kualitas Infrastruktur Area Bagasi memoderasi pengaruh empati petugas terhadap Kepuasan Penumpang	4.68	-	-	H_5 didukung, t -Value > 1,96

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)


Keterangan:

- X1 : *Service Speed*
- X2 : Empati Petugas
- M : Kualitas Infrastruktur Area Bagasi Terminal 3
- Y : Kepuasan Penumpang

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Gambar 1. Path Diagram Uji Hipotesis
 H_1 : *Service Speed* Bagasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang

Hasil uji hipotesis yang ditunjukkan dalam tabel 4.15 menunjukkan bahwa *Service Speed* Bagasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang karena nilai signifikansi t -value (4,68) > t tabel (1,96) dan ini berarti bahwa hipotesis didukung.

 H_2 : Empati petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang

Hasil uji hipotesis yang ditunjukkan dalam tabel 4.15 menunjukkan bahwa empati petugas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Penumpang karena nilai signifikansi t -value (4,73) > t tabel (1,96) ini berarti bahwa hipotesis didukung.

H₃ : Pengaruh simultan antara *Service Speed* Bagasi dan Empati petugas terhadap Kepuasan Penumpang

Hasil uji hipotesis yang ditunjukkan dalam tabel 4.15 menunjukkan bahwa *Service Speed* Bagasi dan empati petugas berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang dengan nilai R² sebesar 0.84 yang berarti bahwa variabel *Service Speed* Bagasi dan empati petugas menjelaskan 84% variasi pada variabel Kepuasan Penumpang, sedangkan 16% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Sebagai analisis pendukung, penelitian ini menggunakan regresi linear berganda melalui SPSS versi 26 untuk mengonfirmasi pengaruh simultan *Service Speed* Bagasi dan Empati Petugas terhadap Kepuasan Penumpang. Hasil uji regresi menunjukkan nilai p-value < 0,001, sehingga lebih kecil dari batas signifikansi 0,05 maupun 0,01. Dengan demikian, pengaruh simultan *Service Speed* Bagasi dan Empati Petugas terhadap Kepuasan Penumpang dinyatakan sangat signifikan. Hasil ini memperkuat temuan SEM bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang.

H₄ : Kualitas Infrastruktur Area Bagasi memoderasi pengaruh *Service Speed* Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang

Hasil uji hipotesis yang ditunjukkan dalam tabel 4.15 menunjukkan bahwa Kualitas Infrastruktur Area Bagasi memoderasi pengaruh *Service Speed* Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang karena nilai signifikansi *t-value* (5,05) > *t* tabel (1,96) dan ini berarti bahwa hipotesis didukung.

H₅ : Kualitas Infrastruktur Area Bagasi memoderasi pengaruh empati petugas terhadap Kepuasan Penumpang

Hasil uji hipotesis yang ditunjukkan dalam tabel 4.15 menunjukkan bahwa Kualitas Infrastruktur Area Bagasi memoderasi pengaruh empati petugas terhadap Kepuasan Penumpang karena nilai signifikansi

Pembahasan**Pengaruh *Service Speed* Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *Service Speed* Bagasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang pada layanan pengambilan bagasi di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Nilai *t-value* sebesar 4,68 (>1,96) mengindikasikan bahwa hipotesis pertama diterima secara statistik. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin cepat dan tepat waktu proses penanganan bagasi sejak pesawat mendarat hingga bagasi tersedia di *baggage claim belt*, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penumpang. Kecepatan layanan tersebut mencerminkan dimensi *reliability* dalam kualitas layanan karena menunjukkan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan secara konsisten sesuai standar operasional. Dalam konteks pelayanan bandar udara, waktu kedatangan bagasi pertama (*first bag arrival time*) menjadi salah satu indikator utama yang membentuk persepsi penumpang terhadap profesionalisme dan efisiensi operasional bandara. Oleh karena itu, keterlambatan pada proses awal distribusi bagasi berpotensi menimbulkan kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan sehingga menurunkan kepuasan pelanggan (Graciela et al., 2024; Rezaei et al., 2018; Usman et al., 2023). Hasil ini juga sejalan dengan Expectation–Confirmation Theory (ECT) yang menjelaskan bahwa kepuasan akan meningkat apabila kinerja layanan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi awal pengguna jasa (Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017).

Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa layanan penanganan bagasi merupakan salah satu determinan utama kepuasan penumpang di bandara. Rezaei et al. (2018) menjelaskan bahwa keterlambatan bagasi memiliki dampak negatif yang lebih besar dibandingkan kekurangan layanan pada titik pelayanan lainnya

karena proses pengambilan bagasi merupakan interaksi terakhir antara penumpang dan pengelola bandara. Sejalan dengan itu, Halpern (2021) menyatakan bahwa efisiensi proses operasional, khususnya kecepatan layanan bagasi, menjadi indikator penting dalam membedakan bandara dengan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dan rendah. Hasil analisis deskriptif penelitian ini juga menunjukkan bahwa indikator dengan nilai rata-rata (*mean*) terendah terdapat pada aspek ketepatan waktu kedatangan bagasi pertama di conveyor belt (*mean* = 3,83). Temuan tersebut mengindikasikan bahwa meskipun layanan secara umum telah dinilai baik, pengalaman awal saat menunggu kemunculan bagasi pertama masih menjadi titik kritis yang paling memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, percepatan distribusi bagasi pada fase awal kedatangan perlu menjadi prioritas pengelola bandara agar pengaruh positif Service Speed Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang dapat semakin optimal.

Pengaruh Empati Petugas terhadap Kepuasan Penumpang

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Empati Petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang pada layanan pengambilan bagasi di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Hal ini dibuktikan oleh nilai *t-value* sebesar 4,73 yang lebih besar dari batas signifikansi 1,96 bahkan melebihi 2,58, sehingga hipotesis kedua diterima secara statistik. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara petugas dan penumpang memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk persepsi terhadap kualitas layanan. Sikap ramah, kesediaan membantu, kemampuan memberikan informasi secara jelas, serta respons yang cepat terhadap kebutuhan penumpang mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif. Secara konseptual, hasil penelitian ini sejalan dengan kajian airport service quality yang menjelaskan bahwa kepuasan penumpang tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis layanan, tetapi juga oleh pengalaman emosional yang dirasakan selama proses pelayanan berlangsung. Empati petugas berfungsi sebagai elemen emosional yang mampu memperkuat persepsi positif terhadap layanan karena penumpang merasa diperhatikan, dihargai, dan dibantu, terutama ketika menghadapi waktu tunggu atau ketidakpastian selama proses pengambilan bagasi (Halpern & Mwesiumo, 2021; Hien et al., 2024; Usman et al., 2023). Temuan ini juga didukung oleh pendekatan *human-centered service interaction* yang menempatkan kualitas hubungan antara petugas dan pelanggan sebagai faktor penting dalam membentuk pengalaman layanan (Pandey, 2016).

Temuan penelitian ini juga konsisten dengan hasil penelitian Bogicevic et al. (2016) yang menyatakan bahwa pengalaman emosional pelanggan di bandara dibentuk melalui kombinasi antara perilaku petugas dan kondisi lingkungan pelayanan. Sikap empatik petugas mampu menciptakan emosi positif yang secara langsung meningkatkan kepuasan dan persepsi terhadap kualitas layanan bandara secara keseluruhan. Selain itu, penelitian Putra et al. (2023) menunjukkan bahwa empati petugas berfungsi sebagai mekanisme yang dapat mengurangi tingkat stres dan kecemasan pelanggan sehingga meningkatkan rasa percaya terhadap penyedia layanan. Dalam konteks penelitian ini, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa indikator dengan nilai rata-rata (*mean*) terendah pada variabel Empati Petugas terdapat pada aspek komunikasi petugas, khususnya dalam penyampaian informasi yang jelas serta inisiatif untuk berinteraksi secara proaktif dengan penumpang (*mean* = 3,83). Temuan tersebut mengindikasikan bahwa meskipun empati petugas secara umum telah dinilai baik, masih terdapat ruang perbaikan pada aspek komunikasi interpersonal selama proses menunggu bagasi. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi petugas dalam komunikasi empatik, pemberian informasi yang akurat, serta pelayanan yang lebih proaktif menjadi strategi penting untuk semakin meningkatkan kepuasan penumpang pada layanan pengambilan bagasi.

Pengaruh Service Speed Bagasi dan Empati Petugas terhadap Kepuasan Penumpang

Hasil analisis Structural Equation Modeling (SEM) menunjukkan bahwa Service Speed Bagasi dan Empati Petugas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Nilai R^2 sebesar 0,84 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan sebesar 84% variasi kepuasan penumpang, sedangkan sisanya sebesar 16% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil tersebut juga diperkuat melalui analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS yang menghasilkan p -value $< 0,001$, sehingga hipotesis ketiga dinyatakan diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan penumpang pada layanan pengambilan bagasi tidak hanya dipengaruhi oleh efisiensi operasional berupa kecepatan penanganan bagasi, tetapi juga oleh kualitas interaksi interpersonal antara petugas dan penumpang. Service Speed Bagasi membentuk persepsi mengenai efisiensi dan keandalan layanan, sedangkan Empati Petugas memberikan nilai emosional melalui perhatian, kepedulian, komunikasi, dan bantuan kepada penumpang. Kombinasi kedua aspek tersebut menghasilkan pengalaman pelayanan yang lebih menyeluruh sehingga mampu meningkatkan kepuasan penumpang secara signifikan. Temuan ini sejalan dengan konsep service excellence yang menekankan bahwa pelayanan prima merupakan hasil integrasi antara kualitas proses operasional dan kualitas interaksi manusia dalam memberikan pelayanan (Prasodjo, 2021). Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung konsep SERVQUAL, khususnya dimensi reliability dan empathy, sebagai dua dimensi utama yang membentuk kepuasan pelanggan dalam layanan kebandarudaraan (Faizal et al., 2025; Graciela et al., 2024; Usman et al., 2023).

Temuan penelitian ini juga memperkuat berbagai penelitian terdahulu yang menjelaskan bahwa kualitas layanan bandara merupakan hasil integrasi antara aspek teknis dan aspek emosional pelayanan. Rezaei et al. (2018) menyatakan bahwa keandalan sistem penanganan bagasi akan memberikan dampak yang lebih besar terhadap kepuasan apabila didukung oleh perilaku petugas yang responsif dan empatik. Hasil penelitian ini juga dapat dijelaskan melalui Expectation–Confirmation Theory (ECT) yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan sesuai atau melampaui ekspektasi pelanggan, sehingga ketepatan waktu pengambilan bagasi yang disertai pelayanan petugas yang empatik menghasilkan *positive confirmation* terhadap harapan penumpang (Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017). Selanjutnya, temuan ini konsisten dengan Customer Experience Theory yang menjelaskan bahwa kepuasan merupakan akumulasi pengalaman fungsional dan emosional selama proses layanan berlangsung (Reza Budi Utami, 2024). Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa indikator dengan nilai rata-rata terendah masih terdapat pada ketepatan waktu kedatangan bagasi pertama di conveyor (mean = 3,83) dan komunikasi proaktif petugas (mean = 3,83). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengalaman awal ketika menunggu bagasi dan kualitas komunikasi petugas masih menjadi aspek yang paling sensitif dalam membentuk persepsi penumpang. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan distribusi bagasi pada fase awal yang diiringi dengan penguatan kemampuan komunikasi empatik petugas akan memberikan dampak yang lebih optimal dalam meningkatkan kepuasan penumpang di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Peran Kualitas Infrastruktur Area Bagasi Memoderasi Pengaruh Service Speed Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Infrastruktur Area Bagasi terbukti memoderasi pengaruh Service Speed Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t -value sebesar 5,05, yang lebih besar dari nilai kritis 1,96 bahkan melebihi 2,58, sehingga hipotesis keempat diterima secara statistik. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengaruh kecepatan layanan bagasi terhadap kepuasan penumpang tidak bersifat konstan, tetapi dipengaruhi oleh persepsi penumpang terhadap kualitas lingkungan fisik area pengambilan bagasi. Secara konseptual,

hasil penelitian ini sejalan dengan teori *servicescape* yang menyatakan bahwa lingkungan fisik layanan berperan penting dalam membentuk persepsi, emosi, dan evaluasi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima. Area pengambilan bagasi yang nyaman, bersih, tertata, memiliki pencahayaan yang baik, suhu ruangan yang nyaman, serta didukung fasilitas informasi yang memadai mampu mengurangi persepsi negatif terhadap lamanya waktu tunggu sehingga memperkuat pengaruh positif *Service Speed Bagasi* terhadap Kepuasan Penumpang (Rijae & Magnadi, 2018). Temuan ini juga didukung oleh penelitian Bogicevic et al. (2016) yang menjelaskan bahwa lingkungan fisik bandara dapat membentuk emosi positif penumpang sehingga waktu tunggu terasa lebih singkat dan pengalaman layanan menjadi lebih menyenangkan.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan berbagai penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas layanan operasional bandara. Pandey (2016) menyatakan bahwa fasilitas fisik yang memadai mampu meningkatkan persepsi efisiensi layanan meskipun secara objektif waktu pelayanan tidak mengalami perubahan. Demikian pula, Graciela et al. (2024) menegaskan bahwa dimensi *tangibles* memiliki kontribusi signifikan dalam memperkuat pengaruh dimensi kualitas layanan lainnya terhadap kepuasan penumpang. Selain itu, Sri Haryati dan Purbaningrum (2022) menjelaskan bahwa lingkungan fisik yang nyaman dapat meningkatkan kenyamanan psikologis pelanggan selama menunggu layanan, sedangkan Airports Council International dan AIRBIZ (2021) menekankan bahwa pencapaian standar *Service Level Agreement* (SLA) layanan bagasi harus didukung oleh kualitas fasilitas fisik agar pengalaman pelanggan menjadi optimal. Hasil analisis deskriptif penelitian ini menunjukkan bahwa indikator dengan nilai rata-rata (*mean*) terendah pada variabel Kualitas Infrastruktur Area Bagasi terdapat pada aspek kenyamanan suhu ruangan dan ketersediaan elemen visual atau hiburan untuk mengurangi kejenuhan selama menunggu bagasi (*mean* = 3,72). Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun kualitas infrastruktur secara umum telah dinilai baik, peningkatan kenyamanan termal serta penyediaan fasilitas pendukung visual masih diperlukan agar kualitas infrastruktur mampu semakin memperkuat pengaruh positif *Service Speed Bagasi* terhadap Kepuasan Penumpang.

Peran Kualitas Infrastruktur Area Bagasi Memoderasi Pengaruh Empati Petugas terhadap Kepuasan Penumpang

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Infrastruktur Area Bagasi juga berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat pengaruh Empati Petugas terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Nilai *t-value* sebesar 4,68 yang lebih besar dari 1,96 menunjukkan bahwa hipotesis kelima diterima secara statistik. Temuan ini mengindikasikan bahwa efektivitas empati petugas dalam meningkatkan kepuasan penumpang bergantung pada kualitas lingkungan fisik tempat pelayanan berlangsung. Secara teoritis, hasil penelitian ini mendukung konsep *servicescape* yang menjelaskan bahwa lingkungan fisik tidak hanya memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, tetapi juga memengaruhi bagaimana pelanggan menafsirkan kualitas interaksi yang diberikan oleh petugas. Lingkungan yang nyaman, bersih, tertata, memiliki pencahayaan yang baik, serta didukung fasilitas yang memadai akan membuat sikap ramah, perhatian, dan kepedulian petugas lebih mudah dirasakan dan dihargai oleh penumpang (Rijae & Magnadi, 2018). Selain itu, penelitian Bogicevic et al. (2016) menunjukkan bahwa lingkungan fisik yang kondusif mampu menciptakan emosi positif sehingga pelanggan menjadi lebih reseptif terhadap pelayanan yang diberikan petugas. Dengan demikian, kualitas infrastruktur area bagasi berfungsi sebagai faktor penguat yang meningkatkan efektivitas empati petugas dalam membentuk kepuasan penumpang.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Sri Haryati dan Purbaningrum (2022) yang menyatakan bahwa *servicescape* dan kualitas pelayanan petugas secara bersama-

sama memengaruhi kepuasan pengguna bandara. Penelitian Pandey (2016) juga menegaskan bahwa perilaku petugas yang ramah dan empatik akan memberikan dampak yang lebih besar apabila didukung oleh fasilitas fisik yang nyaman dan berkualitas. Hasil tersebut diperkuat oleh Graciela et al. (2024) yang menunjukkan bahwa dimensi tangibles mampu memperkuat pengaruh dimensi kualitas layanan lainnya terhadap kepuasan pelanggan, serta Faisal dan Sekhar (2023) yang menyatakan bahwa pengalaman pelanggan pascapenerbangan sangat dipengaruhi oleh kombinasi antara kualitas fasilitas dan kualitas interaksi petugas. Selain itu, ketentuan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 juga menegaskan pentingnya penyediaan fasilitas pelayanan yang layak dan berorientasi pada pengguna jasa sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan bandar udara. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa indikator dengan nilai rata-rata (*mean*) terendah pada variabel Kualitas Infrastruktur Area Bagasi masih terdapat pada aspek kenyamanan suhu ruangan dan keberadaan elemen visual yang dapat mengurangi kejenuhan penumpang selama menunggu bagasi (*mean* = 3,72). Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas lingkungan fisik, khususnya pada aspek kenyamanan termal dan fasilitas pendukung visual, akan semakin memperkuat efektivitas empati petugas dalam meningkatkan Kepuasan Penumpang pada layanan pengambilan bagasi di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Service Speed berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang pada layanan pengambilan bagasi di area kedatangan domestik Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin cepat proses pengeluaran bagasi dari pesawat hingga tersedia di conveyor belt, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan penumpang. Waktu kedatangan bagasi pertama (*first bag arrival time*) serta lamanya waktu tunggu menjadi indikator yang paling menentukan persepsi kualitas layanan. Apabila waktu tunggu melebihi harapan penumpang, maka akan muncul kesenjangan antara ekspektasi dan kinerja layanan yang berpotensi menurunkan kepuasan. Oleh karena itu, aspek keandalan (*reliability*) dalam pengelolaan bagasi merupakan faktor utama yang harus diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain faktor operasional, penelitian ini juga membuktikan bahwa empati petugas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Sikap ramah, kesediaan membantu, kemampuan memberikan informasi yang jelas, serta respons yang cepat terhadap pertanyaan maupun keluhan penumpang mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik. Hasil ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan di area pengambilan bagasi tidak hanya diukur dari kecepatan proses operasional, tetapi juga dari kualitas interaksi antara petugas dan penumpang. Semakin tinggi tingkat empati yang ditunjukkan petugas, semakin besar pula peluang terciptanya persepsi positif terhadap layanan yang diberikan.

Secara simultan, Service Speed dan empati petugas terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang merupakan hasil dari kombinasi antara efisiensi operasional dan kualitas pelayanan interpersonal. Kecepatan layanan yang tinggi tanpa didukung oleh sikap petugas yang komunikatif dan peduli belum mampu menghasilkan pengalaman layanan yang optimal. Sebaliknya, empati petugas yang baik juga tidak dapat sepenuhnya menghilangkan ketidakpuasan apabila proses pengambilan bagasi berlangsung terlalu lama. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan baggage claim perlu dilakukan secara terpadu melalui optimalisasi proses operasional sekaligus penguatan kompetensi pelayanan petugas.

Penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas infrastruktur area bagasi berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara Service Speed dan kepuasan penumpang. Infrastruktur yang mencakup kenyamanan ruang tunggu, pencahayaan yang memadai, kebersihan area, suhu ruangan yang nyaman, tata ruang yang baik, serta ketersediaan informasi

mengenai status bagasi mampu memengaruhi persepsi penumpang terhadap waktu tunggu. Ketika kondisi lingkungan fisik dinilai nyaman dan mendukung, dampak negatif akibat keterlambatan bagasi dapat diminimalkan sehingga tingkat kepuasan tetap terjaga. Sebaliknya, infrastruktur yang kurang memadai dapat memperburuk persepsi penumpang terhadap lamanya proses pelayanan.

Selanjutnya, kualitas infrastruktur juga terbukti memoderasi hubungan antara empati petugas dan kepuasan penumpang. Lingkungan fisik yang nyaman, bersih, tertata, dan mudah diakses membuat komunikasi, bantuan, serta perhatian yang diberikan petugas menjadi lebih efektif dalam meningkatkan pengalaman penumpang. Dengan demikian, kepuasan penumpang di area pengambilan bagasi merupakan hasil interaksi yang saling melengkapi antara faktor operasional, faktor interpersonal, dan kualitas lingkungan fisik. Temuan penelitian ini berlaku pada konteks layanan pengambilan bagasi kedatangan domestik di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan secara langsung pada layanan bagasi internasional, layanan keberangkatan, maupun terminal lain yang memiliki karakteristik operasional dan pengalaman penumpang yang berbeda.

REFERENSI

- Airports Council International (ACI), & AIRBIZ. (2021). *Best Practice Guidelines: Airport Service Level Agreement Framework*. 1–34.
- Alanazi, M. S. M., Li, J., & Jenkins, K. W. (2024). Evaluating Airport Service Quality Based on the Statistical and Predictive Analysis of Skytrax Passenger Reviews. *Applied Sciences (Switzerland)*, 14(20). <https://doi.org/10.3390/app14209472>
- Bogicevic, V., Yang, W., Cobanoglu, C., Bilgihan, A., & Bujisic, M. (2016). Traveler anxiety and enjoyment: The effect of airport environment on traveler's emotions. *Journal of Air Transport Management*, 57, 122–129. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2016.07.019>
- Bottiger, B. A., Guzhva, V. S., Yu, C., Busch, F., Murphy, C., Cogliandro, B., & Marchi, R. (2018). Common Performance Metrics for Airport Infrastructure and Operational Planning. In *Common Performance Metrics for Airport Infrastructure and Operational Planning*. <https://doi.org/10.17226/25306>
- Brachmark klia.pdf. (n.d.).
- Brand, C. (2024). *Conditions of Use Table of Contents*. November, 1–81.
- Chen, I. S. (2016). A combined MCDM model based on DEMATEL and ANP for the selection of airline service quality improvement criteria: A study based on the Taiwanese airline industry. *Journal of Air Transport Management*, 57, 7–18. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2016.07.004>
- Faisal, U., & Sekhar, V. P. (2023). Passenger perspectives on airline service quality in post-flight services: A conceptual analysis. *Journal of Management Research and Analysis*, 10(3), 151–156. <https://doi.org/10.18231/j.jmra.2023.026>
- Faizal, I., Pamuraharjo, H., & Ubaedillah, U. (2025). The Effect of Airport Service Quality Performance on Passenger Satisfaction at Juwata Tarakan International Airport. *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 5(7), 9019–9032. <https://doi.org/10.59188/eduvest.v5i7.50789>
- Graciela, F., Satitidjati Dewayana, T., & Habyba, A. N. (2024). Enhancing customer satisfaction towards the service quality of Soekarno-Hatta International Airport using servqual and binary logistic regression. *Opsi*, 17(2), 338. <https://doi.org/10.31315/opsi.v17i2.11930>
- Grimmelikhuijsen, S., & Porumbescu, G. A. (2017). Reconsidering the expectancy disconfirmation model. Three experimental replications. *Public Management Review*, 19(9), 1272–1292. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1282000>
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Partial Least (PLS-SEM) Using R Equation Modeling Squares Structural. In *Springer* (Vol. 30,

Issue 1).

- Halpern, N., & 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 and Management*, 41(September 2020), 100667. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2021.100667>
- Hien, N. N., Long, N. T., Liem, V. T., & Luu, D. X. (2024). Customer Responses to Airline Service Failure: Perspectives from Expectation Disconfirmation Theory. *SAGE Open*, 14(2), 1–15. <https://doi.org/10.1177/21582440241248334>
- IATA. (2017). *IATA Resolution 753: Baggage Tracking. Implementation Guide*.
- Kline, R. B. (2007). Principles and practices of structural equation modelling 4th edition. In *Methodology in the social sciences*.
- Kurniawan, R. (2017). Passenger's Perspective Toward Airport Service Quality (Asq) (Case Study At Soekarno-Hatta International Airport). *Journal of the Civil Engineering Forum*, 3(1), 291. <https://doi.org/10.22146/jcef.26547>
- Ma, G., Ding, Y., & Ma, J. (2022). The Impact of Airport Physical Environment on Perceived Safety and Domestic Travel Intention of Chinese Passengers during the COVID-19 Pandemic: The Mediating Role of Passenger Satisfaction. *Sustainability (Switzerland)*, 14(9). <https://doi.org/10.3390/su14095628>
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2023). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara. *Menteri Perhubungan Republik Indonesia*, 1–97.
- Novianty, R. F., Simamarta, J., Kurnia, D. D., & Kurniawan, J. S. (2021). Customer Loyalty and Passenger Satisfaction on Lion Air's Low Cost Carrier. *Journal of Business Studies and Management Review*, 5(1), 147–154. <https://doi.org/10.22437/jbsmr.v5i1.14585>
- Pandey, M. M. (2016). Evaluating the service quality of airports in Thailand using fuzzy multi-criteria decision making method. *Journal of Air Transport Management*, 57, 241–249. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2016.08.014>
- Parra-López, E., & Martínez-González, J. A. (2022). Service Marketing Mix. In *Encyclopedia of Tourism Management and Marketing: Volume 1-4* (Vol. 4). <https://doi.org/10.4337/9781800377486.service.marketing.mix>
- Phoenix, D. A. (2001). Annual review 2000. *Journal of Biological Education*, 35(2), 59–60. <https://doi.org/10.1080/00219266.2000.9655742>
- Prasodjo, T. (2021). Excellent Service A6 at Grapari Makassar. *Jurnal Office*, 7(2), 363. <https://doi.org/10.26858/jo.v7i2.32819>
- Putra, E. D., Athaullah, S., & Yusuf, A. (2023). Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Enjoyment, Perceived Usefulness, dan Satisfaction terhadap Continued IT Usage Intention: Expected-Confirmation Model (ECM). *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 13(1), 1. <https://doi.org/10.30588/jmp.v13i1.1051>
- Rahayu Siti Nur Rahmawati. (2024). Analisis Mediasi Citra Perusahaan antara Kualitas Layanan dan Kepuasan (Studi pada iMe Entertainment Group Asia di Indonesia). In *FEB UIN Jakarta*. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/78633>
- Rahmawati, A., Raih Zachri, & Mohamad Zaini. (2025). Optimalisasi Kepuasan Penumpang Melalui Teknologi Layanan dan Peningkatan on Time Performance pada Scoot Airlines di Bandara Soekarno-Hatta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 7(1), 1–7. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i1.6303>
- resa budi utami, sri padmantlyo. (2019). Peran Pengalaman Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 14(1), 323–336.
- Rezaei, J., Kothadiya, O., Tavasszy, L., & Kroesen, M. (2018). Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM. *Tourism Management*, 66, 85–93. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.11.009>

- Rijae, Z. M., & Magnadi, R. H. (2018). Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Penumpang Keberangkatan Domestik di Bandara Ahmad Yani Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(2), 1–11.
- Rio, A. (2027). *Season W26*.
- Ruminda, M., Parlindungan, P., Salsa Bila, N. A., & Fachrurozy, R. A. (2025). Enhancing Passenger Satisfaction Through Service Quality: The Strategic Role of Baggage Handling. *Journal of Social Research*, 4(9), 2340–2354. <https://doi.org/10.55324/josr.v4i9.2772>
- SITA. (2025). *Sita 2025 Baggage It Insights*. <https://www.sita.aero/globalassets/docs/surveys-reports/sita-baggage-it-insights-2024.pdf>
- Soklaridis, S., Geske, A. M., & Kummer, S. (2024). Key characteristics of perceived customer centricity in the passenger airline industry: A systematic literature review. *Journal of the Air Transport Research Society*, 3(July), 100031. <https://doi.org/10.1016/j.jatrs.2024.100031>
- Sri Haryati, E., & Purbaningrum, C. (2022). Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Pengguna Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(2), 245–250. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v15i2.759>
- Sriyono, & Purwoko, R. Y. (2022). Confirmatory Factor Analysis Instrumen Sikap Sosial Sains Siswa SMA. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 13(2), 131–137.
- 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>
- Zhao, Y., Hu, Y., Vai, P. R., & Feng, T. (2026). How airport service quality and expectation confirmation shape airline passengers' behavioral intentions: Evidence from Papua New Guinea. *Transport Economics and Management*, 4(November 2025), 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.team.2025.12.002>