

Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Penumpang Melalui Inovasi Layanan di Bandara Tjilik Riwut

^{1*}Christina Rosalia, ²Lelo Sintani, ³Yunikewaty

¹Prodi Magister Manajemen FEB UPR; christinarosalia94@gmail.com

²Prodi Magister Manajemen FEB UPR; lelo.sintani@feb.upr.ac.id

³Prodi Magister Manajemen FEB UPR; yunikewaty1511@gmail.com

*Corresponding author E-mail: christinarosalia94@gmail.com

Abstract: *The COVID-19 pandemic has affected many sectors around the world, one of which is the air transportation sector. Based on this it becomes very important for airports to quickly adapt to adjust their services according to changing conditions. This study aims to measure and analyze the effect of service quality and service innovation on passenger satisfaction during the COVID-19 pandemic at Tjilik Riwut Airport, Palangka Raya. This study uses quantitative research methods and to obtain data using questionnaires to respondents. The sample of this study consisted of 170 respondents, namely passengers and the public who had used the services as passengers at Tjilik Riwut Airport, Palangka Raya. The sampling technique in this research is using non-probability sampling through purposive sampling method. Data analysis in this study used the Structural Equation Modeling (SEM) method with the Partial Least Square (PLS) approach. The results showed that (1) the effect of service quality on passenger satisfaction with a value of 0.601 and a P-value of 0.000 was significantly positive. (2) The effect of service quality on service innovation with a value of 0.665 and a P-value of 0.000 is positive and significant. (3) The effect of service innovation on passenger satisfaction with a value of 0.361 and a P-value of 0.000 is positive and significant. (4) The role of service innovation in mediating the effect of service quality on passenger satisfaction with a path coefficient value of 0.240 and a P-value of 0.000 is significantly positive.*

Keywords: *Service Quality, Service Innovation, Passenger Satisfaction.*

Abstrak: Pandemi COVID-19 menyebabkan banyak sektor di seluruh dunia telah terkena dampak salah satunya pada sektor transportasi udara. Berdasarkan hal ini menjadi sangat penting bagi bandara untuk cepat beradaptasi menyesuaikan layanan mereka sesuai dengan perubahan kondisi. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan penumpang pada masa pandemi COVID-19 di Bandara Tjilik Riwut Palangka Raya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan untuk memperoleh data menggunakan cara penyebaran kuesioner kepada responden. Sampel penelitian ini terdiri dari 170 responden yaitu penumpang dan masyarakat yang sudah pernah menggunakan jasa sebagai penumpang pada Bandara Tjilik Riwut Palangka Raya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *non-probability sampling* melalui metode *purposive sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai 0,601 dan P-value 0,000 adalah positif signifikan. (2) Pengaruh kualitas layanan terhadap inovasi layanan dengan nilai 0,665 dan P-value 0,000 adalah positif dan signifikan. (3) Pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai 0,361 dan P-value 0,000 adalah positif dan signifikan. (4) Peran inovasi layanan dalam memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai koefisien jalur 0,240 dan P-value 0,000 adalah positif signifikan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Inovasi Layanan, Kepuasan Penumpang.

1. Pendahuluan

Bandara merupakan fasilitas terpenting dalam jasa pelayanan transportasi udara karena fungsinya yang diperuntukan sebagai tempat berangkat dan mendaratnya pesawat, perpindahan penumpang dan pengangkutan barang (kargo) dan pos. Transportasi udara berperan penting dalam memfasilitasi pertumbuhan ekonomi dan sosial seperti pariwisata, perdagangan dan bisnis. Pandemi COVID-19 mengakibatkan gangguan transportasi udara global khususnya layanan penumpang di bandara mengalami penurunan volume penumpang (Buletin Airport Council International, 2020). Pembatasan telah diterapkan pada perjalanan udara untuk mengurangi penularan COVID-19. Pelayanan penerbangan pada perusahaan sebelum COVID-19 tergantung pada ketepatan waktu, pelayanan tatap muka, kenyamanan dan daya tanggap adalah fokusnya. Namun, pasca COVID-19 fokus pelayanan pada hygiene dan karantina (Seo et al., 2020).

Pengukuran kualitas layanan bandara menjadi sangat penting bagi manajemen bandara saat ini karena pandemi COVID-19 telah mempengaruhi peraturan dan operasi bandara yang belum pernah terjadi sebelumnya. Menggunakan masker, melakukan pemeriksaan suhu tubuh, memenuhi persyaratan kesehatan berupa wajib vaksin, menggunakan aplikasi Peduli Lindungi merupakan peraturan yang harus diikuti oleh penumpang ketika berada di bandara. Bandara menjadi tempat yang rentan terjadinya penularan karena aktivitas pertemuan antar penumpang berada di dalam ruangan terminal. Kotler (2009) mendefinisikan kualitas adalah totalitas fitur serta karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan secara nyata. Kualitas layanan dalam penelitian ini diukur dengan: (1) Keandalan, (2) Responsivitas, (3) Jaminan, (4) Empati dan (5) Wujud. Inovasi layanan adalah bentuk dari layanan baru yang diberikan perusahaan, metode kinerja baru yang ditetapkan perusahaan serta penggunaan teknologi yang mengikuti perkembangan zaman yang diberikan kepada pelanggan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Changkaew, 2012). Inovasi layanan dalam penelitian ini diukur dengan: (1) Menciptakan model bisnis baru, (2) Mengembangkan layanan baru dan (3) Membuat interaksi dengan pelanggan baru.

Kepuasan penumpang merupakan indikator kinerja utama untuk pengoperasian bandara (Brida et al., 2016). Terminal bandara beserta fasilitasnya menentukan tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan yang diberikan. Menurut penelitian yang dilakukan Yuliana (2017) menyatakan bahwa fasilitas, kualitas layanan dan informasi aksesibilitas di terminal bandara mempengaruhi kepuasan penumpang. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan adalah inovasi layanan, sebagaimana terungkap dalam penelitian Meywati (2021) menyatakan bahwa inovasi layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau pasien Rumah Sakit Dr Cipto Mangunkusumo. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang berasal dari membandingkan antara kinerja atau hasil suatu produk dengan ekspektasi pelanggan tersebut (Kotler, 2009). Kepuasan penumpang diukur dengan: (1) Kesesuaian harapan, (2) Minat berkunjung kembali dan (3) Kesiediaan merekomendasikan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hu dan Huang (2011) mengulas tentang "Effects of service quality, innovation and corporate image on customer's satisfaction and loyalty of Air Cargo Terminal", penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Air Cargo Terminal* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruhnya lebih besar daripada inovasi dan citra perusahaan. Loyalitas pelanggan *Air Cargo Terminal* juga dipengaruhi secara positif oleh kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Chen et al. (2015) mengulas tentang "Service innovation impact to customer satisfaction and customer value enhancement in airport", penelitian menunjukkan bahwa nilai pelanggan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan dan inovasi layanan. Studi ini melakukan analisis pada layanan inovatif seperti kios *check-in* mandiri, *X-ray*, komunikasi media sosial, dan hotel mikro di bandara. Hasil menunjukkan keempat layanan tersebut menunjukkan efek moderasi positif. Pemeriksaan keamanan merupakan faktor evaluasi yang paling penting dalam suatu pelayanan bandara.

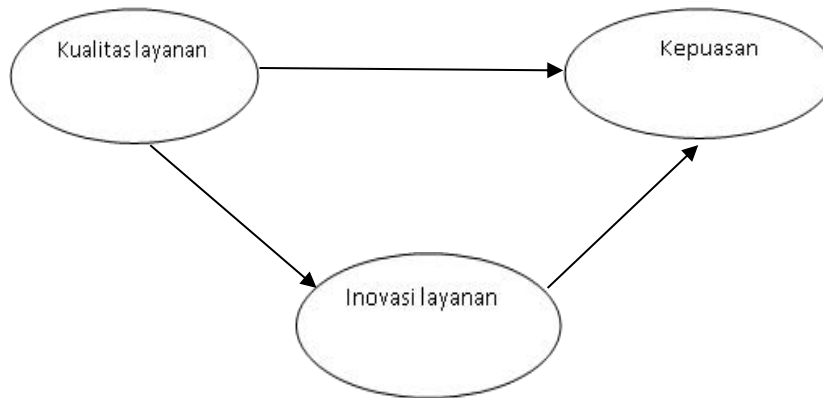
Penelitian yang dilakukan oleh Brida dan Aguirre (2016) mengulas tentang “*Customer perception of service quality: The Role of Information and Communication Technologies (ICTs) at airport functional areas*”, peneliti menyarankan bahwa bandara harus meningkatkan terutama cara mengkomunikasikan informasi penerbangan kepada pengguna dan lokasi utilitas bandara yang berbeda.

Hapsari dkk. (2017) mengulas tentang “*The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty*”. Hasil penelitian ini didasarkan pada sampel kenyamanan dan persepsi penumpang perusahaan penerbangan bintang lima di Indonesia. Kualitas pelayanan memiliki dampak langsung terhadap kepuasan penumpang maskapai penerbangan. Secara strategis, sangat penting bahwa maskapai penerbangan mewah memastikan bahwa sumber daya mereka dan memberikan kualitas interaksi tingkat tinggi (misalnya staf profesional, staf yang sopan), fisik kualitas lingkungan (misalnya fasilitas dalam penerbangan) dan kualitas hasil (misalnya keselamatan dan keamanan) untuk membuat pelanggan puas.

Yuliana (2017) mengulas tentang “*Pengaruh fasilitas, layanan, dan informasi aksesibilitas terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas, kualitas layanan, dan informasi aksesibilitas secara gabungan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara dalam negeri sebesar 60,3% dan terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara luar negeri sebesar 51,2%. Purwita dan Bintoro (2019) mengulas tentang “*Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan penumpang. Studi kasus: pelayanan jasa penumpang di Bandara Wiriadinata Tasikmalaya*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap penumpang Bandara Wiriadinata Tasikmalaya dinyatakan cukup signifikan. Berdasarkan hasil uji simultan variabel yang berpengaruh pada kepuasan penumpang yaitu pada variabel *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang memiliki $\text{sig} < 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut yang mempengaruhi pada kepuasan penumpang signifikan. Sedangkan untuk variabel *tangible* dan *reliability* nilai $\text{sig} > 0.05$ maka kedua variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang tidak signifikan. Meywati dkk. (2021) mengulas tentang “*The influence of Innovation strategies and service quality on customer's satisfaction and loyalty during Covid-19 Pandemic*”. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa inovasi layanan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, inovasi layanan, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan memiliki berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Pada tahun 2018, Bandara Tjilik Riwut dikelola oleh PT Angkasa Pura II yang mana sebelumnya dikelola oleh Ditjen Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan. Terminal baru Bandara Tjilik Riwut resmi beroperasi pada bulan Maret tahun 2019. Adanya terminal baru akan banyak perubahan yang dirasakan dari kualitas layanan dan inovasi layanan. Situasi pandemi Covid-19 menjadi penting bagi bandara untuk beradaptasi menyesuaikan layanan yang ada di bandara sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang Bandara Tjilik Riwut (2) Mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap inovasi layanan Bandara Tjilik Riwut (3) Mengukur dan menganalisis pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan penumpang Bandara Tjilik Riwut. (4) Mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang melalui inovasi layanan Bandara Tjilik Riwut.

Berdasarkan hasil kajian teori dan penelitian terdahulu menemukan bahwa kualitas layanan dan inovasi layanan berhubungan positif dengan kepuasan penumpang. Salah satu indikator keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari kepuasan pelanggannya. Dalam menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan inovasi layanan. Ini dapat digambarkan dalam kerangka pemikiran berikut:



2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuesioner lewat Google form. Lokasi penelitian di Bandara Tjilik Riwut Palangka Raya. Waktu penelitian dilakukan pada bulan April-Juni 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang dan masyarakat yang sudah menggunakan jasa sebagai penumpang di Bandara Tjilik Riwut Palangka Raya. Pengambilan sampel menggunakan nonprobability sampling. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus 5×34 indikator diperoleh 170 responden (Ferdinand, 2014). Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Structural Equation Model (SEM) dengan model pengukuran menggunakan program Smart PLS versi 3.0.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Model Pengukuran

Berikut akan disajikan hasil evaluasi model pengukuran untuk menguji validitas dan reliabilitas item, indikator serta konstruk (variabel laten) penelitian.

a. Validitas Konvergen

Validitas konvergen dari semua variabel dengan indikator reflektif akan dievaluasi dari nilai *loading factor* (*outer loading*) dari tiap item indikator konstruk. Tabel 1 menyajikan nilai outer loading dari hasil pengolahan pada SmartPLS untuk indikator yang bersifat reflektif. Pengujian dilakukan melalui tiga kali menjalankan program karena terdapat beberapa item indikator yang nilainya dibawah nilai yang disyaratkan.

Tabel 1. Outer Loading Setiap Item dari Indikator

Variabel	Item	Pengujian I	Pengujian II	Pengujian III
Kualitas Layanan (X 1)	X1.1	0,677	-	-
	X1.2	0,699	-	-
	X1.3	0,693	-	-

	X1.4	0,695	-	-
	X1.5	0,714	0,684	-
	X1.6	0,665	-	-
	X1.7	0,732	0,719	0,707
	X1.8	0,762	0,750	0,743
	X1.9	0,787	0,790	0,792
	X1.10	0,785	0,786	0,784
	X1.11	0,838	0,843	0,842
	X1.12	0,814	0,825	0,829
	X1.13	0,867	0,876	0,883
	X1.14	0,844	0,848	0,851
	X1.15	0,875	0,891	0,893
	X1.16	0,715	0,720	0,725
	X1.17	0,819	0,830	0,831
	X1.18	0,835	0,844	0,846
	X1.19	0,827	0,844	0,848
	X1.20	0,842	0,850	0,847
	X1.21	0,811	0,833	0,843
	X1.22	0,817	0,833	0,838
Inovasi Layanan (X2)	X2.1	0,792	0,791	0,790
	X2.2	0,811	0,811	0,810
	X2.3	0,856	0,856	0,856
	X2.4	0,849	0,849	0,849
	X2.5	0,786	0,787	0,787
	X2.6	0,853	0,853	0,853
Kepuasan Penumpang (Y)	Y1	0,932	0,932	0,932
	Y2	0,921	0,921	0,921
	Y3	0,915	0,915	0,916
	Y4	0,898	0,898	0,898
	Y5	0,900	0,899	0,899
	Y6	0,881	0,881	0,881

Sumber: author, 2022

Pengujian pertama dan kedua menunjukkan nilai outer loading tidak semua item indikator memiliki nilai >0,7 (syarat uji validitas konvergen). Dengan demikian indikator ini harus dihilangkan, kemudian dilakukan pengujian kembali. Berdasarkan nilai outer loading yang disajikan pada Tabel 1 tersebut terlihat nilai loading factor semua indikator adalah >0,7 yang berarti semua indikator konstruk adalah valid. Pengujian validitas konvergen juga dapat dilakukan dengan melihat nilai AVE variabel penelitian. Nilai AVE disajikan pada Tabel 2 dan dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai AVE semua variabel menunjukkan nilai >0,50 yang berarti valid konvergen.

Tabel 2. Nilai AVE

Variabel	AVE
Kualitas Layanan	0,673
Inovasi Layanan	0,680
Kepuasan Penumpang	0,824

Sumber: author, 2022

b. Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrument dalam mengukur konstruk. Untuk mengukur reliabilitas konstruk dapat dilihat dari nilai cronbach's alpha dan composite reliability. Konstruk akan dinyatakan reliable apabila nilai composite reliability >0,7 dan *cronbach's alpha* di atas 0,6.

Tabel 3. Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kualitas Layanan (X1)	0,967	0,968	0,970	0,673
Inovasi Layanan (X2)	0,907	0,913	0,927	0,680
Kepuasan Penumpang (Y)	0,957	0,958	0,966	0,824

Sumber: author, 2022

Hasil *output* SmartPLS di atas semua konstruk memiliki nilai *composite reliability* di atas 0,70 dan *cronbach's alpha* di atas 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

Hasil Uji Model Struktural

Penelitian ini menggunakan model persamaan struktural pendekatan Partial Least Square (PLS). Sebelum menganalisis, terlebih dahulu dilakukan pengujian atau evaluasi model empiris penelitian. Hasil pengujian model empiris penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Analisis Variant (R^2) atau Uji Determinasi

Analisis variant (R^2) atau uji determinasi dilakukan pada penelitian ini untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, hal ini dapat dilihat pada tabel 4 dibawah ini:

Tabel 4. Nilai R-square

Variabel	R-square
Inovasi Layanan	0,442
Kepuasan Penumpang	0,780

Sumber: author, 2022

Pada tabel 4 dapat dilihat hasil dari Nilai R-square pada penelitian ini hasilnya menunjukkan variabel kualitas layanan memiliki kemampuan sebesar 44,2% (0,442 x 100%) dalam menjelaskan variabel inovasi layanan. Sedangkan variabel kualitas layanan dan inovasi layanan memiliki kemampuan sebesar 78 % (0,780 x 100%) dalam menjelaskan kepuasan penumpang.

2. Uji *Predictive Relevance*

Pada tahap pengujian ini dilakukan dengan metode blindfolding untuk dapat memberikan bukti bahwa variabel tertentu yang digunakan dalam model mempunyai keterkaitan secara prediktif (*predictive relevance*) dengan variabel lainnya yang ada di dalam model penelitian dan memiliki nilai ambang batas pengukuran di atas nol.

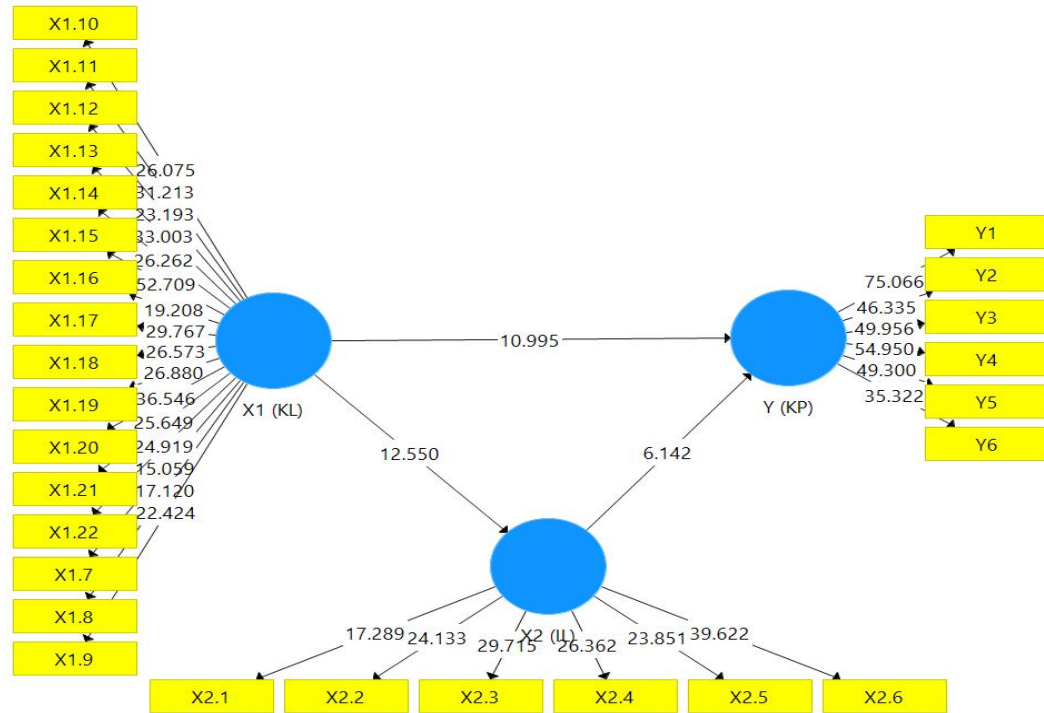
Tabel 5. Hasil Uji *Predictive Relevance* dengan Smart PLS

Variabel	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
Inovasi Layanan	0,283
Kepuasan Penumpang	0,637

Sumber: author, 2022

Dapat dilihat pada tabel 5 menunjukkan bahwa Q^2 dari seluruh variabel yang ada di dalam model memiliki keterkaitan yang prediktif dengan nilai di atas 0.

Hasil pengujian hipotesis dengan Partial Least Square menunjukkan bahwa empat hipotesis dinyatakan signifikan. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t (t-test) pada tiap-tiap jalur pengaruh antara variabel dependen dengan variabel independen.



Tabel 6. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung

Pengaruh Langsung	Koefisien Jalur	T-Statistic	P-Value	Keterangan
H1 : Kualitas Layanan (X1) -> Kepuasan Penumpang (Y)	0,601	10,955	0,000	Signifikan
H2 : Kualitas Layanan (X1) -> Inovasi Layanan (X2)	0,665	12,550	0,000	Signifikan
H3 : Inovasi Layanan -> Kepuasan Penumpang (Y)	0,361	6,142	0,000	Signifikan

Sumber: author, 2022

Hipotesis 1 hasilnya adalah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. pengujian hipotesis dengan pendekatan PLS menghasilkan koefisien jalur pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai 0,601 dan t-statistik 10,955. Karena t hitung lebih besar dari t tabel 1,96 maka hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang diterima. Mengingat koefisien bertanda positif dan signifikan dapat disimpulkan bahwa hubungan antara keduanya adalah searah. Artinya, semakin meningkat kualitas layanan maka semakin meningkatkan kepuasan penumpang.

Hipotesis 2, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap inovasi layanan. Pengujian hipotesis dengan pendekatan PLS menghasilkan koefisien jalur pengaruh kualitas layanan terhadap inovasi layanan dengan nilai 0,665 dan t-statistik 12,550. Karena t hitung lebih besar dari t tabel 1,96 maka hipotesis kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap inovasi layanan. Koefisien bertanda positif mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan maka akan semakin baik juga inovasi layanan.

Hipotesis 3, inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Pengujian hipotesis dengan pendekatan PLS menghasilkan koefisien jalur pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai 0,361 dan t-statistik 6,142. Karena t hitung lebih besar dari t tabel 1,96 maka hipotesis inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang diterima. Mengingat koefisien bertanda positif dan signifikan dapat disimpulkan bahwa hubungan antara keduanya adalah searah. Artinya, semakin meningkat inovasi layanan maka semakin meningkatkan kepuasan penumpang.

Tabel 7. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Pengaruh Langsung	Koefisien Jalur	T-Statistic	P-Value	Keterangan
Kualitas Layanan (X1) -> Inovasi Layanan (X2)-> Kepuasan Penumpang (Y)	0,240	5,181	0,000	Signifikan

Sumber: author, 2022

Pengaruh dari variabel eksogen terhadap endogen bisa secara langsung namun bisa juga melalui variabel penghubung atau mediasi. Sebuah variabel yang diduga variabel mediasi dapat berlaku sebagai variabel mediasi sempurna, mediasi sebagian atau bukan sebagai variabel mediasi. Dari hasil pengujian dan pengolahan data seperti yang ditampilkan pada Tabel maka dapat dilihat bahwa koefisien jalur pengaruh tidak langsung 0,240 dan t-statistik 5,181. Karena t hitung lebih besar dari t tabel 1,96 maka hipotesis kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang melalui inovasi layanan diterima.

Pembahasan

Pembahasan dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai kajian teori dan penelitian empiris sebelumnya yang terkait. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang Bandara Tjilik Riwut. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Assurance menjadi dimensi dengan rata-rata tertinggi. Artinya kualitas layanan yang paling melekat dalam benak konsumen adalah assurance (jaminan). Item dengan mean tertinggi adalah petugas bandara menggunakan masker dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Penggunaan masker merupakan peraturan yang wajib dilakukan tidak hanya oleh penumpang tetapi juga dilakukan oleh para petugas bandara pada masa pandemi covid 19. Kemudian urutan selanjutnya dengan rata-rata persepsi tertinggi adalah reliability, responsiveness, empathy dan tangible.

Hasil pengujian hipotesis kedua menguji pengaruh kualitas layanan terhadap inovasi layanan, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap inovasi layanan, dan juga memiliki nilai t-statistik yang lebih besar dari nilai signifikansi, sehingga hipotesis kedua yaitu kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap inovasi layanan diterima. Hasil penelitian ini didukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andnyana (2016) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap inovasi layanan.

Hasil pengujian hipotesis ketiga menguji pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan penumpang, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang, dan juga memiliki nilai t-statistik yang lebih besar dari nilai signifikansi, sehingga hipotesis ketiga yaitu inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang diterima.

Inovasi layanan dalam penelitian ini diukur dengan: (1) Menciptakan model bisnis baru (2) Mengembangkan layanan baru (3) Membuat interaksi dengan pelanggan baru.

Hasil pengujian pengaruh tidak langsung yaitu kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang melalui inovasi layanan menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang melalui inovasi layanan. Inovasi akan meningkatkan nilai tambah suatu produk atau jasa, serta dapat memberikan solusi yang lebih baik untuk memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan (Meywati, 2021). Adanya inovasi akan terjadi peningkatan kualitas secara terus menerus yang akan meningkat sehingga konsumen akan merasa lebih puas dan enggan untuk beralih ke produk atau perusahaan lain (Chao et al., 2015).

4. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan pengujian hipotesis serta pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : (1) Kualitas layanan mampu meningkatkan kepuasan penumpang secara langsung (2) Kualitas layanan mampu meningkatkan inovasi layanan secara langsung (3) Inovasi layanan mampu meningkatkan kepuasan penumpang secara langsung (4) inovasi layanan merupakan variabel mediasi sebagian yang menjadi perantara antara kualitas layanan dengan kepuasan penumpang.

5. Daftar Pustaka

- Airport Council International Advisory Bulletin. 2020. The impact of COVID-19 on the airport business Two-fifths of passenger traffic and almost half of revenues wiped out in 2020.
- Adnyana, Ketut N.D. 2016. Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy pada inovasi layanan terhadap kepuasan wajib pajak studi kasus pada Samsat Corner Tiara Dewata. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 13 No. 3 Juni 2016.
- Brida, J. G., Moreno-Izquierdo, L., & Zapata-Aguirre, S. 2016. Customer perception of service quality: The role of Information and Communication Technologies (ICTs) at airport functional areas. *Tourism Management Perspectives*, 20, 209–216. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2016.09.003>
- Changkaew, L. et al. 2012. Three Dimensions Model: Stage for Service innovation in Hospital. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(2), 806–814. ijcrb.webs.com
- Chao, RF, Wu, TC, & Yen, WT. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, dan Kepuasan Pelanggan atas Loyalitas Pelanggan untuk Ruang Karaoke Pribadi di Taiwan. *Jurnal Manajemen Bisnis Global*, 11(1), 59-67.
- Chen, James K.C., A. Batchuluun dan J. Batnasan. 2015. Service innovation impact to customer satisfaction and customer value enhancement in airport. *Technology in Society* 43 (2015) 219-230.
- Dhewanto, W., H.D. Mulyaningsih, A. Permatasari, G. Anggadwita dan I. Ameka. 2014. *Manajemen Inovasi Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Andi, Yogyakarta
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Undip, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit-Undip, Semarang.
- Ghozali, Imam dan Latan, Hengky. 2015. *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Badan Penerbit Undip, Semarang.
- Hapsari, R., M.D. Clemes dan D. Dean. 2017. The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty *International Journal of Quality and Service Sciences*. Vol. 9 No. 1: 21-40.

- Hu, K.C. dan M.C. Huang. 2011. Effects of service quality, innovation and corporate image on customer's satisfaction and loyalty of Air Cargo Terminal. *International Journal of Operations Research*. Vol. 8, No. 4: 36-47.
- Kotler, Philip dan K.L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Meywati, N., A.W. Handaru dan H.K. Wiralaga. 2021. The influence of innovation strategies and services quality on customer's satisfaction and loyalty during COVID 19 pandemic. *The International Journal of Social Science World*. Vol. 3 No. 2: 64-73.
- Purwita, Wiwit dan BP K. Bintoro. 2019. Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan penumpang. Studi kasus: pelayanan jasa penumpang di Bandara Wiriadinata Tasikmalaya. *Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry*. Vol. 2 No.3.
- Rinto Alexandro, Tonich Uda, Fendy Hariatama, Uci Lestari. 2021. The Effect of Employee Performance on Consumer Satisfaction at Setia Hotel, Puruk Cahu, Murung Raya. *International Journal of Social Science and Business*. Vol 5 No. 3. Hal. 399-409.
- Seo, O.-M., Kim, K.-W., & Jeon, J.-D. 2021. Passengers' Perception and Their Acceptance of Technology-Based Self Service at Check-In Counter in Airport after COVID-19 Pandemic. *Journal of the Korean Society for Aviation and Aeronautics*, 29(2), 25–35. <https://doi.org/10.12985/ksaa.2021.29.2.025>
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV.Afabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., G. Chandra dan D. Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Andi, Yogyakarta.
- Yuliana, D. 2017. Pengaruh Fasilitas, Layanan dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung. *Warta Ardha*, 43(1), 27–42. <https://doi.org/10.25104/wa.v43i1.235.27-42>
- Yunisa Sartika, Tonich Uda, Rinto Alexandro. 2019. Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Cahaya Di Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JPIPS)*. Vol 11 No. 2. Hal. 296-301. <https://finance.detik.com/infrastruktur/d-4498569/terminal-baru-bandara-tjilik-riwut-resmi-beroperasi>