

# **EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA: PERAN *SERVICE QUALITY*, FASILITAS, DAN *PASSENGER EXPERIENCE***

**ARIE ABDUL GHANY**



**PROGRAM STUDI BISNIS  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2026**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



*@Hak cipta milik IPB University*

IPB University



IPB University  
— Bogor Indonesia —

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Evaluasi Kepuasan Penumpang Bandara Halim Perdanakusuma: Peran *Service Quality*, Fasilitas, dan *Passenger Experience*” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari peneliti lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2026

Arie Abdul Ghany  
K1401201154

## ABSTRAK

ARIE ABDUL GHANY. Evaluasi Kepuasan Penumpang Bandara Halim Perdanakusuma: Peran *Service Quality*, Fasilitas, dan *Passenger Experience*. Dibimbing oleh RETNANINGSIH dan RADEN ISMA ANGGRAINI.

Kenaikan jumlah penumpang pascapandemi di Bandara Halim Perdanakusuma menimbulkan kesenjangan antara volume permintaan dan kesiapan pelayanan terminal. Penelitian ini menganalisis pengaruh *service quality* dan fasilitas terminal terhadap kepuasan penumpang dengan *passenger experience* sebagai variabel mediasi. Data dikumpulkan dari 203 responden melalui *purposive sampling* dan menghasilkan 194 sampel efektif, kemudian dianalisis menggunakan PLS-SEM dan didukung triangulasi kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, sedangkan fasilitas terminal berpengaruh positif namun tidak signifikan. *Passenger experience* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, dengan mediasi parsial pada jalur *service quality* dan mediasi penuh pada jalur fasilitas terminal. *Service quality* memiliki koefisien jalur langsung terbesar, namun interpretasi hubungan struktural dilakukan secara hati-hati karena validitas diskriminan antarvariabel belum sepenuhnya terpenuhi dan terdapat kolinearitas tinggi pada model. Manajemen bandara disarankan memprioritaskan penguatan kualitas pelayanan dan merancang revitalisasi fasilitas yang berorientasi pada pengalaman pengguna.

Kata kunci: bandara, fasilitas terminal, kepuasan penumpang, *passenger experience*, *service quality*.

## ABSTRACT

ARIE ABDUL GHANY. Evaluation of Passenger Satisfaction at Halim Perdanakusuma Airport: The Role of Service Quality, Facilities, and *Passenger Experience*. Supervised by RETNANINGSIH and RADEN ISMA ANGGRAINI.

The post-pandemic increase in passenger volume at Halim Perdanakusuma Airport has created a gap between demand and terminal service readiness. This study analyses the effects of service quality and terminal facilities on passenger satisfaction, with passenger experience as a mediating variable. Data were collected from 203 respondents through purposive sampling, yielding 194 effective samples, and analysed using PLS-SEM supported by qualitative triangulation. Service quality has a positive and significant effect on passenger satisfaction, whereas terminal facilities have a positive but non-significant effect. Passenger experience significantly affects satisfaction, with partial mediation on the service quality path and full mediation on the terminal facilities path. Service quality has the largest direct path coefficient, yet the structural relationships are interpreted with caution because discriminant validity is not fully established and the model exhibits high collinearity. Airport management is therefore advised to prioritise service quality improvement and to design facility revitalisation oriented toward user experience.

Keywords: airport, passenger experience, passenger satisfaction, service quality, terminal facilities.



*@Hak cipta milik IPB University*

IPB University



IPB University  
— Bogor Indonesia —

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*



# **EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA: PERAN *SERVICE QUALITY*, FASILITAS, DAN *PASSENGER EXPERIENCE***

**ARIE ABDUL GHANY**

Skripsi  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana pada  
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2026**



*@Hak cipta milik IPB University*

IPB University

Tim penguji pada Ujian Skripsi:  
1. Anggi Mayang Sari, S.Si., M.B.A.  
2. Dr. Asep Taryana, S.T.P., M.M.



IPB University  
— Bogor Indonesia —

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University





Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Penumpang Bandara Halim Perdanakusuma:  
Peran *Service Quality*, Fasilitas, dan *Passenger Experience*  
Nama : Arie Abdul Ghany  
NIM : K1401201154

Disetujui oleh:

Pembimbing 1:  
Ir. Retnaningsih, M.Si.



Pembimbing 2:  
Dr. Raden Isma Anggraini, S.P., M.M.



Diketahui oleh:

Ketua Program Studi:  
Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.  
NIP 197711262008122001



Tanggal Ujian: 15 Juli 2026

Tanggal Lulus:

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanahu wa ta'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi berjudul “Evaluasi Kepuasan Penumpang Bandara Halim Perdanakusuma: Peran *Service Quality*, Fasilitas, dan *Passenger Experience*” dapat dilaksanakan dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Sebagai bentuk apresiasi, penulis ingin menyampaikan penghargaan kepada:

1. Ir. Retnaningsih, M.Si. selaku ketua komisi pembimbing skripsi dan dosen pembimbing *Capstone Project* atas segala ilmu, motivasi, perhatian dan arahan yang membangun selama dilakukannya penelitian skripsi dari awal hingga akhir penulisan.
2. Dr. Raden Isma Anggraini, S.P., M.M., sebagai anggota komisi pembimbing skripsi yang selama ini telah memberikan motivasi, bimbingan yang ikhlas, pendalaman dalam riset serta masukan yang rinci terhadap penelitian ini.
3. Bapak Tommy Soetomo dan Ibu Ratna Puspaningsih selaku orang tua yang selalu memberikan dukungan materi serta doa tanpa henti untuk menjadi figur bapak dan ibu yang baik serta motivasi dalam hidup.
4. Annisa Ramadanti, S.E., M.M. sebagai moderator Presentasi Bisnis yang telah memberikan banyak ilmu dan sudut pandang baru yang luar biasa untuk perbaikan skripsi agar dapat menjadi lebih baik lagi.
5. Anggi Mayang Sari, S.Si., M.B.A. dan Dr. Asep Taryana, S.T.P., M.M. sebagai dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan selama ujian sidang agar hasil akhir dari skripsi ini bisa menjadi lebih baik dan substantif secara keseluruhan.
6. IPB University dan seluruh dosen Sekolah Bisnis IPB yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang berharga selama berada di lingkungan kampus IPB University.
7. Bapak Tris Gunarso selaku *Assistant General Manager* KSO Halim Perdanakusuma sebagai narasumber wawancara dan juga telah memberikan banyak sekali ilmu dan materi bacaan mengenai bisnis dan industri di dunia aviasi secara global maupun di dalam negeri. Kemudian seluruh jajaran direksi dan anggota manajemen KSO Halim Perdanakusuma yang telah membantu dalam alur pengambilan data hingga terciptanya penelitian ini.
8. Fadhli Erlanda Arlan, selaku *commercial staff* KSO Halim dan supervisor selama dilakukannya penelitian ini di Bandara Halim Perdanakusuma yang telah membantu dengan ikhlas di sela kesibukan waktu kerjanya dalam mengurus berbagai macam dokumen dan izin bandara agar pelaksanaan penelitian ini dapat dilakukan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan sehingga kritik serta saran yang membangun sangat dibutuhkan. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2026  
Arie Abdul Ghany



## DAFTAR ISI

|                                                                                                                                             |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| DAFTAR GAMBAR                                                                                                                               | iii |
| DAFTAR LAMPIRAN                                                                                                                             | iii |
| I PENDAHULUAN                                                                                                                               | 1   |
| 1.1 Latar Belakang                                                                                                                          | 1   |
| 1.2 Rumusan Masalah                                                                                                                         | 3   |
| 1.3 Tujuan                                                                                                                                  | 3   |
| 1.4 Ruang Lingkup Penelitian                                                                                                                | 3   |
| 1.5 Manfaat                                                                                                                                 | 4   |
| II TINJAUAN PUSTAKA                                                                                                                         | 5   |
| 2.1 <i>Service Quality</i>                                                                                                                  | 5   |
| 2.2 Kepuasan Penumpang                                                                                                                      | 6   |
| 2.3 <i>Passenger Experience</i>                                                                                                             | 7   |
| 2.4 Fasilitas Terminal Bandara                                                                                                              | 8   |
| 2.5 Hubungan Antara <i>Service Quality</i> , Fasilitas Terminal, <i>Passenger Experience</i> , dan Kepuasan Penumpang                       | 8   |
| 2.6 Kerangka Pemikiran                                                                                                                      | 10  |
| 2.7 Hipotesis Penelitian                                                                                                                    | 11  |
| III METODE                                                                                                                                  | 14  |
| 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian                                                                                                             | 14  |
| 3.2 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data                                                                                              | 14  |
| 3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel                                                                                          | 14  |
| 3.4 Metode Pengolahan Data                                                                                                                  | 16  |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data Kualitatif                                                                                                      | 18  |
| 3.6 Deskripsi Variabel                                                                                                                      | 19  |
| IV HASIL DAN PEMBAHASAN                                                                                                                     | 23  |
| 4.1 Karakteristik Responden                                                                                                                 | 23  |
| 4.2 Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> )                                                                                        | 28  |
| 4.3 Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> )                                                                                        | 31  |
| 4.4 Pengaruh <i>Service Quality</i> dan Fasilitas Terminal terhadap Kepuasan Penumpang                                                      | 38  |
| 4.5 Pengaruh <i>Passenger Experience</i> terhadap Kepuasan Penumpang                                                                        | 39  |
| 4.6 Peran <i>Passenger Experience</i> dalam Memediasi Hubungan antara <i>Service Quality</i> , Fasilitas Terminal dengan Kepuasan Penumpang | 40  |

|     |                                                                                  |    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.7 | Kesesuaian Fasilitas Terminal terhadap Standar Jasa Pelayanan<br>Kebandarudaraan | 40 |
| 4.8 | Implikasi Manajerial                                                             | 42 |
| V   | SIMPULAN DAN SARAN                                                               | 45 |
| 5.1 | Simpulan                                                                         | 45 |
| 5.2 | Saran                                                                            | 46 |
|     | DAFTAR PUSTAKA                                                                   | 47 |
|     | LAMPIRAN                                                                         | 50 |
|     | RIWAYAT HIDUP                                                                    | 70 |

## DAFTAR TABEL

|    |                                                                                                           |    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | Jenis, sumber, dan teknik pengumpulan data                                                                | 14 |
| 2  | Pembobotan skala Likert                                                                                   | 16 |
| 3  | Variabel <i>service quality</i>                                                                           | 20 |
| 4  | Variabel fasilitas terminal                                                                               | 21 |
| 5  | Variabel <i>passenger experience</i>                                                                      | 21 |
| 6  | Variabel kepuasan penumpang                                                                               | 22 |
| 7  | Sebaran responden berdasarkan karakteristik demografi                                                     | 23 |
| 8  | Sebaran responden berdasarkan karakteristik ekonomi dan perilaku perjalanan                               | 24 |
| 9  | Sebaran responden berdasarkan preferensi maskapai dan pertimbangan memilih<br>Bandara Halim Perdanakusuma | 25 |
| 10 | Sebaran responden berdasarkan media sosial dan kebutuhan informasi                                        | 26 |
| 11 | Kategori interpretasi skor rata-rata                                                                      | 26 |
| 12 | Skor rata-rata dan kategori per variabel                                                                  | 27 |
| 13 | Kategori kepuasan responden                                                                               | 27 |
| 14 | Hasil uji validitas konvergen ( <i>outer loading</i> dan AVE)                                             | 29 |
| 15 | Hasil uji HTMT                                                                                            | 30 |
| 16 | Hasil uji Fornell-Larcker                                                                                 | 30 |
| 17 | Hasil uji reliabilitas                                                                                    | 31 |
| 18 | Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ )                                                                     | 32 |
| 19 | Hasil uji hipotesis pengaruh langsung                                                                     | 32 |
| 20 | Hasil uji hipotesis pengaruh tidak langsung                                                               | 33 |
| 21 | Hasil uji kolinearitas model struktural ( <i>inner VIF</i> )                                              | 34 |
| 22 | Hasil uji pengaruh ( $f^2$ )                                                                              | 35 |
| 23 | Hasil uji relevansi prediktif (PLSpredict)                                                                | 35 |
| 24 | Perbandingan model utama dan model alternatif                                                             | 36 |
| 25 | Hasil analisis kekuatan uji                                                                               | 37 |
| 26 | Daftar fasilitas terminal terhadap standar jasa pelayanan kebandarudaraan                                 | 41 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |                                                                             |    |
|---|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | <i>Total</i> penumpang keberangkatan Bandara Halim Perdanakusuma (BPS 2026) | 1  |
| 2 | Kerangka pemikiran                                                          | 11 |
| 3 | Hipotesis penelitian                                                        | 12 |
| 4 | Hasil analisis <i>outer loading</i>                                         | 28 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |                                                                 |    |
|---|-----------------------------------------------------------------|----|
| 1 | Daftar kuesioner penelitian                                     | 50 |
| 2 | Daftar observasi fasilitas terminal Bandara Halim Perdanakusuma | 56 |
| 3 | Dokumentasi observasi penelitian                                | 61 |
| 4 | Pedoman wawancara dengan Bapak Tris Gunarso                     | 67 |