

**PENGARUH FASILITAS *AUTOGATE* IMIGRASI TERHADAP  
TINGKAT PELAYANAN PENUMPANG INTERNASIONAL DI  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU**

**TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan

Program Studi Manajemen Bandar Udara

Program Diploma Tiga

Oleh:

**YOHANA SIAHAAN**  
**NIT. 55242210024**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA POLITEKNIK  
PENERBANGAN PALEMBANG  
JULI 2025**

**PENGARUH FASILITAS *AUTOGATE* IMIGRASI TERHADAP  
TINGKAT PELAYANAN PENUMPANG INTERNASIONAL DI  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU**

**TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan  
Program Studi Manajemen Bandar Udara  
Program Diploma Tiga

Oleh:

**YOHANA SIAHAAN**  
**NIT. 55242210024**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA POLITEKNIK  
PENERBANGAN PALEMBANG  
JULI 2025**

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH FASILITAS *AUTOGATE* IMIGRASI TERHADAP TINGKAT PELAYANAN PENUMPANG INTERNASIONAL DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU**

Oleh:

**YOHANA SIAHAAN**  
**NIT. 55242210024**

#### **PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya optimalisasi teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sektor transportasi udara, khususnya pada proses pemeriksaan keimigrasian. Bandar Udara Internasional Kualanamu telah menyediakan fasilitas *autogate* imigrasi sebagai salah satu bentuk inovasi teknologi untuk mempercepat dan mempermudah proses pemeriksaan imigrasi bagi penumpang internasional. Namun, implementasi fasilitas ini masih menghadapi berbagai kendala, seperti gangguan teknis serta kurangnya pemahaman dan literasi teknologi di kalangan pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana pengaruh fasilitas *autogate* terhadap tingkat pelayanan penumpang internasional di Bandar Udara Internasional Kualanamu. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik survei, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 95 responden yang merupakan penumpang internasional pengguna *autogate*. Hasil analisis menunjukkan bahwa uji hipotesis menghasilkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga fasilitas *autogate* berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan, dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,630. Artinya, 63% variasi pelayanan penumpang dipengaruhi oleh *autogate*, sementara 37% dipengaruhi faktor lain. Temuan ini menegaskan bahwa *autogate* merupakan salah satu elemen penting dalam mendukung efisiensi dan kualitas layanan imigrasi di Bandar Udara Internasional Kualanamu.

**Kata kunci:** *Autogate* imigrasi, penumpang internasional, tingkat pelayanan

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF IMMIGRATION AUTOGATE FACILITIES ON THE LEVEL OF INTERNATIONAL PASSENGER SERVICES AT KUALANAMU INTERNATIONAL AIRPORT***

By:

**YOHANA SIAHAAN**  
**NIT. 55242210024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA**

*This research is motivated by the importance of optimizing technology to improve service quality in the air transportation sector, particularly in the immigration inspection process. Kuala Lumpur International Airport has provided an immigration autogate facility as a form of technological innovation to speed up and simplify the immigration inspection process for international passengers. However, the implementation of this facility still faces various obstacles, such as technical disruptions and a lack of understanding and technological literacy among users. The purpose of this study is to analyze the extent to which the autogate facility influences the level of international passenger service at Kuala Lumpur International Airport. The approach used in this study is a quantitative method with a survey technique, where data is collected through distributing questionnaires to 95 respondents who are international passengers using the autogate. The results of the analysis show that the hypothesis test results in that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted so that the autogate facility has a significant effect on improving service, with a coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.630. This means that 63% of the variation in passenger service is influenced by the autogate, while 37% is influenced by other factors. This finding confirms that the autogate is one of the important elements in supporting the efficiency and quality of immigration services at Kuala Lumpur International Airport.*

**Keywords:** *Immigration autogate, service level, international passengers*

## PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir: “PENGARUH FASILITAS *AUTOGATE* IMIGRASI TERHADAP TINGKAT PELAYANAN PENUMPANG INTERNASIONAL DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU” telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-3, Politeknik Penerbangan Palembang.



Nama : YOHANA SIAHAAN  
NIT : 55242210024

PEMBIMBING I

**MINULYA ESKA NUGRAHA, M.Pd**

Penata Muda Tk. 1 (III/b)  
NIP. 19880308 202012 1 006

PEMBIMBING II

**M. INDR A MARTADINATA, S.ST., M.Si.**

Pembina (IV/a)  
NIP. 19810306 200212 1 001

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA

**Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST., M.Si.**

Pembina (IV/a)  
NIP. 19760612 199803 1 001

## PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir: “PENGARUH FASILITAS *AUTOGATE* IMIGRASI TERHADAP TINGKAT PELAYANAN PENUMPANG INTERNASIONAL DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU” telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-3, Politeknik Penerbangan Palembang. Tugas Akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 15 Juli 2025

KETUA



**ZUSNITA HERMALA, S.Kom., M.Si**

Pembina (IV/a)

NIP. 19781118 200502 2 001

SEKRETARIS



**MINULYA ESKA NUGRAHA, M.Pd**

Penata Muda Tingkat I (III/b)

NIP. 19880308 202012 1 006

ANGGOTA



**IWANSYAH PUTRA, S.S., M.Pd**

Penata (III/c)

NIP. 19840513 201902 1 002

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yohana Siahaan

NIT : 55242210024

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Program Diploma III

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul; “PENGARUH FASILITAS *AUTOGATE* IMIGRASI TERHADAP TINGKAT PELAYANAN PENUMPANG INTERNASIONAL DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 15 Juli 2025  
Yang Membuat Pernyataan



**YOHANA SIAHAAN**  
55242210024

## **PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR**

Tugas Akhir Diploma Tiga yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKi yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian Tugas Akhir ini dapat ditulis dalam Bahasa Indonesia sebagai berikut:

Siahaan, Y. (2025) : PENGARUH FASILITAS *AUTOGATE* IMIGRASI TERHADAP TINGKAT PELAYANAN PENUMPANG INTERNASIONAL DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU, Tugas Akhir Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh Tugas Akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

*Dipersembahkan kepada cinta pertama dan terakhir saya*

*Bapak Sangapan Siahaan dan Ibu Ertina,  
Serta Abang Samuel Bastanta Siahaan*

## KATA PENGANTAR

Syukur kepada Allah sang pemilik berkat atas cinta kasih dan berkat-Nya yang menjadi bukti tuntunan Allah dalam hidup saya, sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “PENGARUH FASILITAS *AUTOGATE* IMIGRASI TERHADAP TINGKAT PELAYANAN PENUMPANG INTERNASIONAL DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU” dapat selesai tepat pada waktunya. Penyusunan Proposal Tugas Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah mendukung, memberikan bimbingan, bantuan moril dan meteril serta motivasi dalam penyusunan tugas akhir kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberkati, melindungi dan memberikan berkat dan akal budi kepada penulis. Terimakasih atas firman-Mu yang menjadi sumber kekuatan dan penghiburan sepanjang perjalanan menyelesaikan pendidikan hingga tugas akhir, “Jangan takut, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan”.
2. Orang Tua tercinta, Bapak (Sangapan Siahaan), Ibu (Ertina) dan Abang (Samuel Bastanta Siahaan), yang selalu memberikan dukungan, baik melalui doa, telepon ataupun pesan singkat kepada peneliti dalam menyelesaikan pendidikan hingga tugas akhir ini.
3. Bapak Dr. Capt. Ahmad Hariri, S.T., S.Si.T., M.Si. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak Ir. Dwi Candra Yuniar SH., MT., M.Si selaku Ketua program studi Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang.
5. Bapak Minulya Eska Nugraha, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing 1 peneliti yang sangat sabar serta memberikan kesediaan untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak M. Indra Martadinata, S.ST., M.Si selaku Dosen pembimbing 2 peneliti yang memberikan masukan kepada saya dalam penulisan tugas akhir ini.

7. Para Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Palembang;
8. Kepada seluruh isi asrama yang menjadi teman dan tempat saya berproses di kampus ini, terimakasih untuk kebersamaan serta pengalaman yang sudah dihadirkan.
9. Seluruh Personel *Apron Movement Control* dan *Terminal Inspection Service* di Bandar Udara Internasional Kualanamu yang telah membantu peneliti selama mengerjakan tugas akhir ini.
10. Satu taruna terbaik *course* MBU 03 Alpha yang selalu membatu peneliti dalam hal apapun, terimakasih banyak untuk segala kebaikan dan kesabarannya.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran positif yang diharapkan dapat melengkapi tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca, serta pengembangan ilmu pengetahuan dan dunia akademik.

Palembang, 15 Juli 2025



**YOHANA SIAHAAN**  
NIT. 55242210024

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN PENGUJI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Hipotesis.....	7
F. Manfaat penelitian.....	7
G. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Teori .....	9
1. <i>Autogate</i> Imigrasi .....	9
2. Bandar Udara.....	10
3. Fasilitas.....	11
4. Pengaruh.....	12
5. Penumpang Internasional .....	13
6. Tingkat pelayanan .....	13
B. Penelitian Relavan.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Desain Penelitian.....	18

B. Variabel Penelitian .....	19
C. Populasi, Sampel dan Objek Penelitian.....	19
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	21
E. Teknik Analisis Data.....	23
F. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	28
A. Hasil Penelitian .....	28
B. Pembahasan Penelitian.....	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
A. Kesimpulan.....	41
B. Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA .....	43
LAMPIRAN.....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Grafik Penumpang Internasional Tahun 2022-2024.....	3
Gambar III. 1 Desain Penelitian.....	18
Gambar III. 2 Variabel Penelitian .....	19
Gambar. IV. 1 Distribusi Usia.....	28
Gambar. IV. 2 Distribusi Jenis Kelamin .....	28
Gambar. IV. 3 Distribusi Peran Responden .....	29

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1. Jumlah Penerbangan Dan Penumpang Internasional.....	2
Tabel III. 1 Skala <i>Likert</i> .....	22
Tabel III. 2 Kisi-kisi Instrumen Kuesioner .....	22
Tabel III. 3 Skala Koefisien Determinasi.....	26
Tabel III. 4 Waktu dan Kegiatan Peneliti.....	27
Tabel IV. 1 Deskripsi Jawaban Responden.....	30
Tabel IV. 2 Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y .....	31
Tabel IV. 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X .....	32
Tabel IV. 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....	32
Tabel IV. 5 Hasil Uji Normalitas .....	33
Tabel IV. 6 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	33
Tabel IV. 7 Hasil Uji Linearitas .....	34
Tabel IV. 8 Hasil Uji Linear Sederhana.....	34
Tabel IV. 9 Hasil Uji Hipotesis (uji t).....	35
Tabel IV. 10 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. <i>Autogate</i> .....	50
Lampiran B. Pernyataan Validasi .....	51
Lampiran C. Pernyataan Kuesioner .....	53
Lampiran D. Kuesioner Penelitian .....	54
Lampiran E. Jawaban Responden .....	56
Lampiran F. Tabel Product Moment .....	60
Lampiran G. Titik Persentase Distribusi .....	61
Lampiran H. Uji Validitas .....	62
Lampiran I. Uji Reliabilitas .....	63
Lampiran J. Uji Normalitas .....	63
Lampiran K. Uji Heterokedastisitas .....	64
Lampiran L. Uji Linearitas .....	64
Lampiran M. Uji Regresi Linear Sederhana .....	64
Lampiran N. Uji Hipotesisi (uji t) .....	64
Lampiran O. Uji Koefisien Determinasi (Uji <i>R Square</i> ) .....	65
Lampiran P. <i>Barcode</i> Kuesioner .....	65
Lampiran Q. Dokumentasi Pengisian Kuesioner .....	65
Lampiran R. Lembar Bimbingan .....	66
Lampiran S. Persentase Plagiasi .....	69

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kemajuan teknologi menyebabkan terjadinya perubahan yang besar di berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam industri transportasi. Geografis Indonesia meliputi beragam pulau perairan serta wilayah yang menjadikan peran teknologi dalam mendukung sistem transportasi nasional semakin penting. Inovasi teknologi di bidang transportasi menjadi solusi dalam meningkatkan konektivitas antar wilayah dan memperlancar mobilitas masyarakat di seluruh pelosok nusantara (Balya, 2023). Perkembangan ini mendorong modernisasi sistem transportasi menjadi lebih efisien dan nyaman. Salah satu yang paling terdampak adalah transportasi udara, yang kini banyak diminati oleh masyarakat disertai dengan meningkatnya kualitas layanan dan kemudahan akses yang ditawarkan (Tugas Nugraha et al., 2024). Transportasi udara sangat berkontribusi dalam mendukung sistem mobilitas masyarakat di Indonesia, karena mampu memudahkan mobilitas masyarakat dari suatu daerah dengan lebih cepat, efisien, serta nyaman tanpa harus menghabiskan banyak waktu (Sarie, 2020). Seiring dengan meningkatnya kebutuhan mobilitas, transportasi udara mengalami pertumbuhan yang cepat. Hal ini terlihat dari bertambahnya penerbangan dalam negeri maupun luar negeri, meningkatnya jumlah penumpang dan kargo, serta hadirnya maskapai baru dan pembangunan bandara di berbagai daerah (Basoni, 2022).

Menyadari pentingnya peran transportasi udara, khususnya pelayanan di bandar udara, maka kualitas layanan yang tersedia harus seimbang dengan meningkatnya kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan di bandar udara memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi penumpang, kualitas layanan yang disediakan oleh pihak pengelola menjadi aspek kunci yang dapat memengaruhi tingkat kenyamanan serta mendorong loyalitas penumpang sebagai pengguna jasa transportasi udara (Kapal et al., 2023). Pemanfaatan teknologi dan proses digitalisasi oleh perusahaan sangat penting dalam mendukung kelancaran dan efisiensi

operasional bisnis di era modern. Bagi perusahaan yang bergerak pada bidang penyediaan jasa bandar udara serta layanan lalu lintas udara, penerapan teknologi berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna jasa, serta memastikan proses pelayanan berjalan cepat, aman, dan tepat sasaran (Hanantyo & Susanto, 2022).

Bandar Udara Internasional Kualanamu merupakan bandara yang menerapkan konsep *airport mall*, yaitu perpaduan antara fasilitas terminal penerbangan dan area perbelanjaan di zona keberangkatan maupun kedatangan. *Airport Mall* menggabungkan layanan penerbangan dengan fasilitas komersial dalam satu Kawasan, yang dapat ditemukan di kedua zona, yaitu keberangkatan dan kedatangan (Permatasari & Hidayat, 2017). Dengan konsep tersebut, Bandar Udara Internasional Kualanamu tidak hanya berfungsi sebagai tempat transit, tetapi juga sebagai pusat layanan dan hiburan bagi penumpang ataupun pengunjung, sehingga menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman.

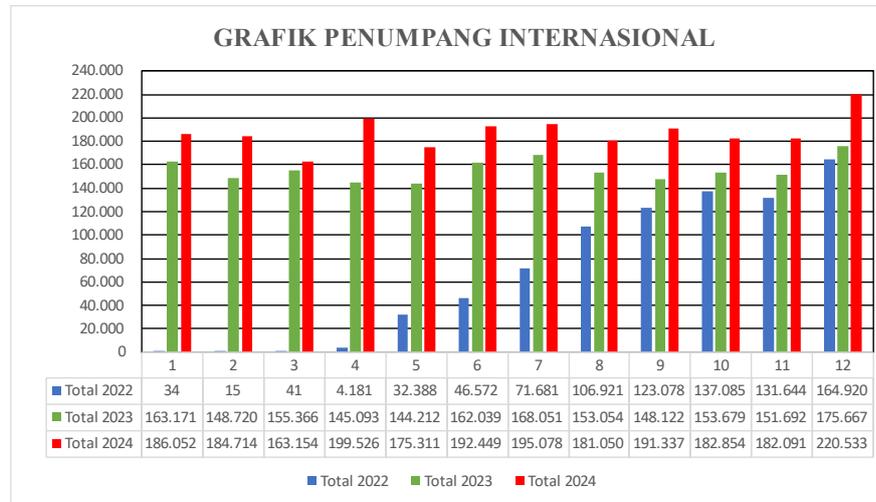
Peningkatan trafik penerbangan dari tahun ke tahun memberikan dampak signifikan terhadap dinamika operasional bandar udara, baik di tingkat nasional maupun global, Bandar Udara Internasional Kualanamu menjadi salah satu bandara yang menunjukkan pertumbuhan tersebut. Bandara ini mencatat adanya peningkatan jumlah penerbangan dan penumpang internasional setiap tahunnya. Pertumbuhan ini dapat dilihat berdasarkan data penerbangan internasional selama tiga tahun terakhir, yakni dari tahun 2022 hingga 2024. Adapun rincian data jumlah penumpang dan frekuensi penerbangan internasional pada periode tersebut disajikan pada tabel dan grafik berikut:

Tabel I. 1. Jumlah Penerbangan Dan Penumpang Internasional

Tahun	Pesawat	Penumpang
2022	6.450	818.560
2023	15.289	1.868.866
2024	17.097	2.254.149

Sumber: Data Angkutan Udara Bandara Internasional Kualanamu

Berikut grafik yang menunjukkan data statistik angkutan udara penerbangan Internasional dalam periode 3 tahun terakhir:



Gambar I. 1 Grafik Penumpang Internasional Tahun 2022-2024  
Sumber: Data Angkutan Udara Bandara Internasional Kualanamu

Tabel I.1 serta gambar I.1 dapat diidentifikasi adanya pertumbuhan signifikan dalam jumlah penerbangan serta penumpang internasional sepanjang tiga tahun terakhir. Pada tahun 2022, total jumlah penumpang internasional tercatat sebanyak 818.560 orang. Jumlah menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan pada tahun 2023, yaitu mencapai 1.868.866 penumpang. Selanjutnya, pada tahun 2024, angka tersebut kembali meningkat menjadi 2.254.149 penumpang yang melakukan perjalanan ke luar negeri. Berdasarkan grafik yang ditampilkan, dapat disimpulkan bahwa aktivitas penerbangan internasional, baik dari sisi jumlah penerbangan maupun jumlah penumpang, mengalami pertumbuhan yang konsisten setiap tahunnya. Hal ini mencerminkan peningkatan mobilitas masyarakat serta potensi perkembangan sektor transportasi udara internasional di Indonesia, khususnya melalui Bandar Udara Internasional Kualanamu.

Peningkatan jumlah penumpang internasional menuntut penyediaan pelayanan yang prima serta integrasi sistem berbasis teknologi tinggi guna menunjang kenyamanan dan efisiensi layanan. Salah satu inovasi yang diterapkan oleh

Bandar Udara Internasional Kualanamu adalah fasilitas *autogate* imigrasi, yang dilengkapi dengan teknologi biometrik canggih seperti pengenalan wajah, pembacaan paspor, serta sistem verifikasi otomatis. Fasilitas ini memungkinkan penumpang untuk melewati pemeriksaan imigrasi secara mandiri dan otomatis tanpa perlu berinteraksi langsung dengan petugas dan mengantri panjang, sehingga mempercepat proses keberangkatan maupun kedatangan. Melalui fasilitas ini, proses pemeriksaan penumpang dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 5 menit, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pemeriksaan imigrasi penumpang internasional yang berlaku di Bandar Udara Internasional Kualanamu. Implementasi *autogate* tidak hanya meningkatkan efisiensi pada operasional bandara dengan mengurangi beban kerja petugas imigrasi dan meminimalkan risiko kesalahan manusia, akan tetapi juga berdampak pada peningkatan tingkat pelayanan di bandara, karena mampu menciptakan sistem layanan yang lebih modern, responsif, dan berbasis teknologi, yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa penerbangan. Dengan demikian, inovasi ini menjadi salah satu langkah strategis dalam mendukung pengelolaan bandar udara yang modern dan responsif terhadap kebutuhan pengguna jasa.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Bandar Udara Internasional Kualanamu, peneliti menemukan bahwa sebagian penumpang masih harus menjalani pemeriksaan imigrasi secara manual di *counter* petugas imigrasi. Beberapa faktor yang melatarbelakangi kondisi ini yakni, masalah teknis pada perangkat, seperti sensor tidak bisa mendeteksi keberadaan pengguna dengan baik, kesalahan dalam pembacaan paspor atau *boarding pass*, serta data pada *passport* tidak dapat terbaca akibat gangguan perangkat. Gangguan teknis ini dapat menyebabkan penundaan proses pemeriksaan, yang pada akhirnya berdampak pada efisiensi pelayanan dan kenyamanan penumpang. Selain itu, ditemukan pula bahwa tidak semua penumpang memahami cara penggunaan *autogate* dengan baik. Beberapa penumpang, khususnya yang baru pertama kali menggunakannya atau yang tidak terbiasa dengan teknologi, mengalami kesulitan dalam mengikuti tahapan pemeriksaan secara mandiri. Kurangnya

pemahaman ini berpotensi menyebabkan antrean, hingga menghambat kelancaran proses verifikasi data melalui *autogate*, faktor-faktor ini perlu menjadi perhatian dalam peningkatan sistem serta pelayanan di masa mendatang.

Keterbaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis yang lebih spesifik dan mendalam dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang membahas “Penggunaan *Autogate* di Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta” (Qinthara Fatharani et al., 2021). Studi ini dilakukan guna mengevaluasi serta menganalisis efektivitas dari sistem *autogate* dalam mempercepat proses pemeriksaan dokumen perjalanan, khususnya paspor, serta dalam mengurangi antrean di area imigrasi. Selain itu, penelitian ini juga menilai sejauh mana penerapan *autogate* dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan imigrasi kepada penumpang di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif, dimana data diperoleh melalui proses wawancara yang dilakukan dengan berbagai informan, seperti petugas imigrasi, manajemen bandara, serta pengguna jasa yang telah menggunakan fasilitas *autogate* di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Pengolahan data mengikuti metode analisis tematik dengan cara mengidentifikasi dan mengelompokkan, hambatan, dan keberhasilan dalam implementasi sistem tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *autogate* di Bandara Internasional Soekarno-Hatta memberikan dampak positif dalam mempercepat proses pemeriksaan dokumen perjalanan, khususnya paspor, sehingga mengurangi antrean di TPI Terminal 2 dan 3. Sistem ini efektif dalam mengurangi antrean panjang di *counter* imigrasi, sehingga meningkatkan kelancaran alur keberangkatan dan kedatangan penumpang internasional. Selain itu, *autogate* juga meningkatkan efisiensi kerja petugas imigrasi dengan mengurangi beban pemeriksaan manual. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala, seperti masalah teknis pada perangkat *autogate* dan kurangnya pemahaman penumpang, yang dapat menyebabkan penundaan proses

verifikasi data. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya peningkatan sosialisasi bagi pengguna, serta perawatan dan pengembangan teknologi secara berkala agar fasilitas *autogate* dapat dioptimalkan.

Penting untuk dilakukannya uji pengaruh fasilitas *autogate* terhadap tingkat pelayanan penumpang guna memahami secara lebih rinci mengenai cara teknologi ini berperan dalam meningkatkan efisiensi, kenyamanan, serta kualitas pengalaman penumpang internasional. Melalui pengukuran dampak dari penggunaan *autogate*, dapat diketahui sejauh mana fasilitas ini berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan di lingkungan bandar udara. Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka peneliti mengangkat topik ini yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas *Autogate* Imigrasi Terhadap Tingkat Pelayanan Penumpang Internasional Di Bandar Udara Internasional Kualanamu”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Melalui latar belakang yang telah dibahas, maka peneliti mengidentifikasi permasalahan, apakah terdapat pengaruh fasilitas *autogate* imigrasi terhadap tingkat pelayanan penumpang internasional di Bandar Udara Internasional Kualanamu?

#### **C. Batasan Masalah**

Dalam menyajikan pembahasan serta gambaran yang jelas sesuai dengan judul dan permasalahan, penelitian ini hanya akan fokus dalam melihat pengaruh fasilitas *autogate* imigrasi terhadap tingkat pelayanan penumpang internasional pada area terminal kedatangan internasional Bandar Udara Internasional Kualanamu.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menemukan adanya pengaruh fasilitas *autogate* imigrasi terhadap tingkat pelayanan penumpang internasional di Bandar Udara Internasional Kualanamu.

## E. Hipotesis

H0: Tidak terdapat adanya pengaruh fasilitas *autogate* imigrasi terhadap tingkat pelayanan penumpang internasional di Bandar Udara Internasional Kualanamu.

Ha: Terdapat adanya pengaruh fasilitas *autogate* imigrasi terhadap tingkat pelayanan penumpang internasional di Bandar Udara Internasional Kualanamu.

## F. Manfaat penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

### Bagi Penulis

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan serta pemahaman peneliti mengenai implementasi fasilitas *autogate* imigrasi, serta bagaimana fasilitas tersebut berkontribusi terhadap tingkat pelayanan penumpang dalam proses pemeriksaan imigrasi. Melalui penelitian ini, peneliti diharapkan dapat memperoleh wawasan yang lebih mendalam terkait efektivitas, kemudahan penggunaan, serta persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan melalui pemanfaatan teknologi tersebut.

### Bagi Perusahaan

Menjadi masukan bagi pihak Bandar Udara Internasional Kualanamu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan serta kesiapan fasilitas pendukung, khususnya fasilitas *autogate* imigrasi, sehingga mampu menciptakan pengalaman yang lebih efisien, nyaman, dan memuaskan bagi seluruh pengguna jasa penerbangan internasional.

### Bagi Politeknik Penerbangan Palembang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan acuan ilmiah yang bermanfaat bagi mahasiswa/i Politeknik Penerbangan Palembang, khususnya dalam memahami implementasi teknologi *autogate* imigrasi dan pengaruhnya terhadap pelayanan penumpang internasional di bandara. Hasil penelitian ini berfungsi sebagai acuan atau landasan awal oleh penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, baik dalam konteks peningkatan pelayanan berbasis

teknologi di bandar udara maupun dalam bidang manajemen transportasi udara secara umum.

## **G. Sistematika Penulisan**

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini mengulas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, hipotesis, manfaat penulisan, hingga sistematika penulisan yang menjadi dasar pelaksanaan penelitian.

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan landasan teori yang digunakan penulis serta kajian pustaka yang membahas konsep serta hasil dari penelitian yang relevan dan terdahulu dengan topik penelitian.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi rincian metode penelitian yang digunakan, bagian ini menjelaskan desain penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel, dan objek penelitian, teknik pengumpulan data dan juga instrumen penelitian, teknik analisis data, serta tempat dan waktu penelitian.

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil penelitian serta analisis data yang sudah dikumpulkan baik dalam bentuk tabel, memuat pembahasan yang menginterpretasikan hasil penelitian.

### **BAB V: KESIMPULAN**

Bab ini akan membahas mengenai rangkuman dan rekomendasi dari hasil penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teori**

##### **1. *Autogate* Imigrasi**

Imigrasi merupakan proses masuknya penduduk dari suatu negara ke negara lain dengan tujuan untuk menetap sementara atau permanen (Tahun & Djufri, 2022). Sistem *autogate* adalah sistem yang mengotomatisasi gerbang dengan memanfaatkan teknologi otomatis untuk mempercepat proses keluar masuk, tujuan utamanya ialah untuk mempercepat alur masuk dan keluar, (Laksmana et al., 2024). Sistem *autogate* merupakan fasilitas pemeriksaan keimigrasian yang dilakukan secara otomatis melalui pintu elektronik, yang diperuntukkan bagi warga Negara Indonesia pada saat melakukan perjalanan masuk atau keluar wilayah Indonesia. Untuk mengakses pintu ini, pengguna harus melalui serangkaian proses identifikasi, termasuk pemindaian paspor, sidik jari, serta pengenalan wajah (*face recognition*) sebelum penumpang memasuki ruang tunggu (Qinthara Fatharani et al., 2021). Beberapa manfaat dari penerapan sistem *autogate* meliputi:

1. Peningkatan mutu pelayanan publik.
2. Proses pemeriksaan keimigrasian menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien.
3. Perbaikan sistem kerja imigrasi dengan meningkatkan akuntabilitas.
4. Mengurangi kontak langsung antara petugas dengan penumpang, sehingga mencegah terjadinya praktik pungutan liar (Hilmi et al., 2020).

*Autogate system* biasanya melibatkan penggunaan teknologi canggih untuk memastikan keamanan, efisiensi, dan akurasi dalam pengelolaan gerbang dan kontrol akses (Sadewo, 2024). Dalam PERMENKUMHAM No 9 Tahun 2024 tentang “Tata Cara Pemeriksaan Keimigrasian Terhadap Orang yang Masuk atau Keluar Wilayah Indonesia” pengertian *autogate* adalah pintu perlintasan elektronik bagi warga negara Indonesia atau orang asing tertentu dalam pemeriksaan keluar atau masuk wilayah Indonesia (Kementerian Hukum dan HAM, 2024). Pemeriksaan keimigrasian dengan menggunakan mesin *autogate* dilakukan dengan tahapan:

- a. Melakukan pemindaian dokumen perjalanan dan *boarding pas*
- b. Perekaman data biometrik pada *autogate*.
- c. *Autogate* merekam data kedatangan dan/atau keberangkatan yang berlaku juga sebagai tanda masuk atau tanda keluar secara elektronik yang tersimpan dalam aplikasi perlintasan keimigrasian. *Autogate* secara otomatis akan melakukan verifikasi yang meliputi:
  - 1) Keabsahan dan masa berlaku dokumen perjalanan.
  - 2) Kesesuaian data biometrik dan identitas yang tertera pada dokumen perjalanan dengan pemegangnya.
  - 3) Kesesuaian data pada basis data keimigrasian.
  - 4) Daftar pencegahan dan penangkalan.
- d. Pintu mesin *autogate* terbuka secara otomatis dan proses pemeriksaan keimigrasian dinyatakan selesai.

Dari pengertian yang sudah di uraikan dapat disimpulkan bahwa *autogate* merupakan sistem gerbang otomatis yang digunakan untuk memeriksa warga negara atau orang asing yang melakukan imigrasi. Sistem ini memakai teknologi seperti pemindai paspor, sidik jari, dan wajah untuk membuka pintu secara otomatis. Tujuannya adalah untuk mempercepat proses pemeriksaan, mengurangi antrean, dan menghindari kontak langsung antara petugas dan penumpang. *Autogate* juga membantu memastikan data yang masuk lebih akurat dan pelayanan lebih cepat.

## 2. Bandar Udara

Bandar udara merupakan sarana utama dari sistem transportasi udara dalam menyediakan sarana serta prasarana untuk mendukung operasional pesawat, seperti epas landas (*take off*), pendaratan (*landing*), serta kegiatan keberangkatan dan kedatangan penumpang maupun pengiriman barang. Disamping itu bandara memiliki peran sebagai area untuk transportasi internal dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas penumpang keselamatan penerbangan (Susanto et al., 2022). Bandara merupakan tempat yang

menyediakan fasilitas bagi pesawat untuk melakukan proses lepas landas dan pendaratan (Ramadhan et al., 2023).

Bandar udara berperan sebagai pintu masuk suatu wilayah dan penghubung antar daerah. Fungsinya meliputi simpul transportasi udara, gerbang ekonomi, lokasi ahli moda, pendukung industri, perdagangan, pariwisata, pembuka keterisolasian, serta sarana memperkuat wawasan nusantara dan kedaulatan negara (A. P. Akbar & Musadek, 2021). Menurut (Seran & Dyahjatmayanti, 2024), bandara merupakan lokasi berlangsungnya berbagai aktifitas yang melibatkan pesawat dan penumpangnya.

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa bandar udara merupakan fasilitas penting pada sistem transportasi udara yang berfungsi sebagai tempat berlangsungnya berbagai aktivitas penerbangan, seperti lepas landas, pendaratan, perpindahan penumpang, serta bongkat muat barang. Selain mendukung operasional pesawat, bandara juga berperan sebagai pintu gerbang suatu wilayah, simpul transportasi, serta pendorong kegiatan ekonomi, industri, dan pariwisata. Dengan berbagai sarana dan prasarana yang disediakan, bandara menjadi pusat pelayanan dan mobilitas yang strategis bagi penumpang dan kegiatan penerbangan.

### **3. Fasilitas**

Fasilitas mencakup segala bentuk sumber daya fisik yang wajib tersedia sebelum suatu layanan disediakan bagi pelanggan (Dimas & Soliha, 2022). Fasilitas mencakup berbagai perlengkapan dengan tujuan mempermudah pengguna dalam menjalankan aktivitasnya, sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi dengan baik (Haryani & Awan, 2023). Fasilitas merupakan komponen penting dalam mendukung kelancaran penyedia jasa, karena berpengaruh langsung terhadap kenyamanan dan kepuasan konsumen, untuk menciptakan fasilitas yang efektif perlu di perhatikan beberapa aspek berikut:

- a. Aspek perencanaan
- b. Pengaturan ruang

- c. Perlengkapan
- d. Pencahayaan dan warna
- e. Pesan grafis yang disampaikan secara visual (Lumempow et al., 2023).

Fasilitas ialah sarana pendukung atau penghubung dalam penyampaian layanan, sehingga tercipta keterhubungan antara penyedia jasa dan pengguna layanan (Erna Supriyanti, 2022). Tujuan penyediaan fasilitas ialah untuk menciptakan kepuasan bagi konsumen, sehingga terdorong untuk kembali menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan (Arifin et al., 2023).

Dapat di tarik kesimpulan bahwa fasilitas merupakan elemen penting dalam mendukung proses penyampaian layanan kepada konsumen, sebagai sarana fisik dan pendukung. Fasilitas berfungsi untuk mempermudah aktivitas pengguna serta menciptakan kenyamanan yang berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan. Dengan fasilitas yang memadai, kedekatan perusahaan dan konsumen dapat membentuk interaksi yang berkelanjutan sehingga mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan yang disediakan.

#### **4. Pengaruh**

Dalam konteks penelitian, pengaruh diartikan sebagai hubungan yang terjadi ketika perubahan pada satu variabel berkaitan dengan perubahan pada variabel lain (Sagita & Octaviani, 2023). Pengaruh adalah suatu kekuatan yang menyebabkan perubahan atau dampak sebagai akibat dari suatu tindakan atau keadaan (Muzakir & Damayanti, 2021).

Pengaruh merupakan suatu kondisi adanya hubungan saling terkait antara sesuatu yang memberikan pengaruh dan sesuatu yang dipengaruhi, kedua hal ini saling terhubung dan menjadi objek analisis untuk melihat keterkaitannya (Syarifuddin, 2021). Pengaruh adalah daya yang timbul dari seseorang atau sesuatu sehingga membentuk karakter, keyakinan, hingga tindakan. Pengaruh juga menggambarkan adanya hubungan antara beberapa faktor, khususnya dalam melihat keterkaitan antar satu atau lebih variabel (Pada et al., 2021).

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan kekuatan yang menggambarkan hubungan sebab-akibat antara variable hingga menghasilkan perubahan. Dalam suatu penelitian, pengaruh menjadi dasar untuk menganalisis keterkaitan antara faktor-faktor yang saling berkaitan dan berdampak satu sama lain.

## **5. Penumpang Internasional**

Penumpang adalah orang atau kelompok yang membayar untuk menggunakan alat transportasi dalam suatu perjalanan, biasanya dengan membeli tiket, dan terikat pada perjanjian dengan penyedia jasa angkutan selama perjalanan tersebut (Augusta & Purnama, 2024). Penumpang internasional adalah orang yang melakukan perjalanan udara dari satu negara ke negara lainnya, baik untuk tujuan wisata, bisnis, pendidikan, kunjungan keluarga, atau keperluan lainnya (Hulu et al., 2022). Menurut (Ayu & Kurniasari, 2023) penumpang internasional adalah orang yang bepergian dengan pesawat melintasi wilayah negara yang berbeda. Karena melewati batas negara, mereka harus menunjukkan paspor, visa, dan melewati pemeriksaan imigrasi serta bea cukai di bandara.

Dari pendapat di atas, maka penumpang internasional adalah individu yang melakukan perjalanan udara antarnegara dengan membayar jasa transportasi, biasanya melalui pembelian tiket. Mereka melakukan perjalanan lintas negara untuk berbagai keperluan seperti wisata, bisnis, atau pendidikan, dan wajib menjalani pemeriksaan dokumen seperti paspor, visa, serta pemeriksaan imigrasi dan bea cukai di bandara.

## **6. Tingkat pelayanan**

Pelayanan adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh suatu pihak agar memfasilitasi kebutuhan pihak lain, ini dianggap sebagai hal penting yang dibutuhkan bagi organisasi atau badan usaha agar dapat memuaskan pelanggan (Putria Prianti & Kifni Yudianto, 2024). *Level of Service (LoS)*

adalah ukuran untuk menilai kualitas pelayanan di fasilitas terminal, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Penilaian ini mengacu pada standar dari *International Air Transport Association* (IATA) yang digunakan secara internasional untuk mengukur kualitas pelayanan di bandara (Alventri et al., 2024).

Tingkat pelayanan merupakan ukuran kualitas layanan kebandarudaraan yang dirasakan oleh para pengguna jasa, yang mencakup berbagai aspek seperti kelancaran, efisiensi, dan kenyamanan dalam penyelenggaraan layanan di bandara (Max et al., 2023). Berdasarkan (Anggelina & Naipospos, 2023), *level of service* (tingkat pelayanan), kualitas pelayanan dibagi menjadi beberapa tingkatan, yaitu:

- a. Pelayanan dan kenyamanan sangat baik ialah pergerakan yang lancar tanpa hambatan.
- b. Pelayanan dan kenyamanan tinggi ialah pergerakan cukup lancar dengan sedikit keterlambatan.
- c. Pelayanan dan kenyamanan baik ialah arus tetap stabil dan keterlambatan masih dalam batas wajar.
- d. Pelayanan dan kenyamanan sedang ialah arus mulai tidak stabil namun keterlambatan masih bisa ditoleransi.
- e. Pelayanan dan kenyamanan rendah ialah pergerakan tidak stabil dan keterlambatan mulai mengganggu.

Pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang disebut dengan tingkat pelayanan (*level of service*) dalam Peraturan Menteri No. 41 Tahun 2023 (PM 41 Tahun, 2023) meliputi:

- 1) Pemeriksaan penumpang dan bagasi: pelayanan *check-in*, imigrasi keberangkatan, imigrasi kedatangan, pelayanan bea cukai, ruang tunggu dan keberangkatan.
- 2) Fasilitas yang memberi kenyamanan penumpang: pengkondisian suhu, pengkondisian cahaya, pengangkutan bagasi, kebersihan, pelayanan

informasi, toilet, tempat parkir, serta fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus.

- 3) Fasilitas nilai tambah: tempat ibadah, ruang merokok, ruang bermain anak, internet atau *wi-fi*, fasilitas maskapai penerbangan, fasilitas *self check-in counter*, fasilitas air minum, *charging station*.

Mengacu pada sejumlah defenisi di atas, maka tingkat pelayanan ialah ukuran seberapa baik pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa bandar udara, penilaian ini mencakup beberapa aspek mulai dari keselamatan, keamanan, kelancaran dan kenyamanan. Ini dilakukan agar layanan dapat dikatakan baik, apabila pengguna jasa merasa aman, proses di bandara udara dapat berjalan lancar serta fasilitas yang sudah disediakan dapat digunakan dengan baik.

## B. Penelitian Relavan

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1	“Efektifitas <i>Autogate</i> sebagai Pondasi Pelayanan Keimigrasian Masa Depan” (F. M. T. Putra et al., 2022)	Objek penelitian.	Metode penelitian, dan lokasi penelitian.	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa penggunaan fasilitas <i>autogate</i> dalam pelayanan keimigrasian di Indonesia terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses pemeriksaan penumpang. Melalui pendekatan normatif empiris yang melibatkan observasi dan wawancara, penelitian ini menunjukkan bahwa <i>autogate</i> menjadi langkah strategis dalam mendukung modernisasi dan

				digitalisasi layanan keimigrasian, serta memberikan kemudahan bagi penumpang dalam menjalani proses keimigrasian.
2	“Pengaruh Efektivitas Penggunaan Mesin <i>Self Check-In</i> Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Di Yogyakarta <i>International Airport</i> ” (Irvana Bintang et al., 2024)	Metode penelitian.	Objek penelitian, dan lokasi penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas penggunaan mesin <i>self check-in</i> memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan penumpang pada maskapai <i>Citilink</i> . Semakin efektif mesin tersebut digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang. Hasil analisis regresi memperkuat temuan ini dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) 0,828. Variasi kepuasan penumpang dipengaruhi oleh efektivitas penggunaan mesin <i>self check-in</i> sebesar 82,8%, sementara sebagian lain dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Ruang Tunggu	Metode penelitian.	Objek penelitian, dan lokasi penelitian.	Hasil penelitian menemukan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas yang

	Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya” (Roellyanti & Jannah, 2022)			signifikan terhadap kepuasan penumpang, dengan tingkat pengaruh 73,9%. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan pelayanan dan fasilitas di ruang tunggu keberangkatan sangat penting untuk menunjang kepuasan pengguna jasa di bandar udara.
--	--	--	--	--