

## Pengaruh Penggunaan *Web Check-In* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Rika Suhra Anggraini<sup>1</sup> Elnia Frisnawati<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [rikasuhraanggraini@gmail.com](mailto:rikasuhraanggraini@gmail.com)<sup>1</sup> [elnie.frisnawati@sttkd.ac.id](mailto:elnie.frisnawati@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini menganalisis pengaruh penggunaan web check-in terhadap kepuasan penumpang Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, dengan fokus pada efektivitas layanan digital dalam meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan pengalaman penumpang dibandingkan check-in konvensional, serta besarnya pengaruh yang ditimbulkannya. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linier sederhana. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling dari populasi rata-rata 4.035 pengguna web check-in Citilink pada Agustus–September 2024. Instrumen berupa kuesioner dengan skala Likert yang diuji validitas dan reliabilitasnya (nilai Cronbach's Alpha variabel X = 0.951 dan variabel Y = 0.964, menunjukkan reliabel). Hasil uji validitas menunjukkan semua item valid. Analisis regresi menghasilkan persamaan  $Y = 4.882 + 0,850X + e$ , dengan nilai t hitung 15.731 > t tabel 1.984, yang berarti berpengaruh signifikan. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.716 menunjukkan bahwa penggunaan web check-in memengaruhi kepuasan penumpang sebesar 71,6%, sedangkan sisanya 28,4% dipengaruhi faktor lain. Mayoritas responden berusia 18–30 tahun (76%), bekerja sebagai wiraswasta (43%), dan sebagian besar menggunakan web check-in 1–2 kali. Responden menilai layanan web check-in Citilink mudah, cepat, andal, lengkap, dan aman, sehingga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Penelitian merekomendasikan agar Citilink meningkatkan kualitas sistem, memperluas sosialisasi, dan mengoptimalkan fitur digital untuk mendukung kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Web Check-in, Kepuasan Penumpang, Citilink, Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani

### Abstract

*This study analyzes the effect of using web check-in services on passenger satisfaction with Citilink at Jenderal Ahmad Yani International Airport, focusing on the effectiveness of digital services in improving efficiency, comfort, and passenger experience compared to conventional check-in, as well as the extent of its influence. The research employed a quantitative method with simple linear regression analysis. The sample consisted of 100 respondents selected through purposive sampling from an average population of 4,035 Citilink web check-in users during August–September 2024. The instrument used was a Likert-scale questionnaire tested for validity and reliability (Cronbach's Alpha: X = 0.951; Y = 0.964, indicating high reliability). Validity tests confirmed all items were valid. The regression analysis produced the equation  $Y = 4.882 + 0.850X + e$ , with a t-value of 15.731 > t-table 1.984, indicating a significant effect. The coefficient of determination ( $R^2$ ) was 0.716, showing that web check-in accounts for 71.6% of passenger satisfaction, while the remaining 28.4% is influenced by other factors. The results show that most respondents were aged 18–30 years (76%), predominantly self-employed (43%), and the majority had used web check-in 1–2 times. Respondents agreed that Citilink's web check-in is easy to use, fast, reliable, comprehensive, and secure, thereby positively and significantly affecting passenger satisfaction. The study recommends that Citilink further improve the quality of its system, expand passenger awareness campaigns, and optimize digital features to enhance customer satisfaction.*

**Keywords:** Web Check-in, Passenger Satisfaction, Citilink, General Ahmad Yani Airport



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

## PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi yang cukup pesat, telah mempercepat beberapa aktivitas manusia, seperti layanan check-in pada transportasi udara. Oleh karena itu, dalam memutuskan strategi dan program pelayanan harus berorientasi pada kepuasan penumpang dengan memperhatikan kualitas layanan. Mengukur kepuasan penumpang sangat penting bagi suatu perusahaan untuk mengevaluasi posisinya dibandingkan perusahaan lainnya, serta mengetahui bagian mana yang harus dioptimalkan. Umpan balik dari pelanggan memberikan masukan penting untuk mengukur kepuasan dan membantu perusahaan menyesuaikan dengan proposisi nilai agar sesuai atau melebihi ekspektasi pelanggan, (Kotler & Armstrong, 2018). Salah satu inovasi layanan yang diterapkan Maskapai Citilink adalah *Web check-in*, yang memungkinkan penumpang untuk melakukan proses *check-in* secara mandiri melalui web atau sistem *mobile*. *Web check-in* tidak hanya dapat mengurangi jumlah antrian di *check-in counter*, tetapi juga memberikan kemudahan bagi penumpang terutama bagi penumpang yang tidak membawa bagasi berbayar bisa langsung menuju ke *boarding gate* tanpa harus mencetak *boarding pass* di *check-in counter*. Meskipun demikian, terdapat pengecualian bagi penumpang tertentu, seperti ibu hamil, yang tetap harus datang ke *counter check-in* untuk mengisi formulir khusus seperti Form of Indemnity (FOI), serta penumpang yang membawa bagasi tercatat yang wajib melakukan proses penyerahan bagasi secara langsung. Bagi penumpang dengan jadwal keberangkatan yang mepet (*last-minute passengers*), keharusan datang ke konter *check-in* bisa menjadi kendala. Oleh karena itu, *Web check-in* memberikan keuntungan seperti efisiensi waktu, pengurangan kepadatan di area *check-in*, serta peningkatan kepuasan pelanggan. Kemudahan ini juga dapat mendorong minat penumpang untuk kembali menggunakan layanan maskapai yang bersangkutan. Selain meningkatkan kenyamanan, *Web check-in* juga mendukung praktik ramah lingkungan, karena mengurangi kebutuhan mencetak *boarding pass*, sehingga dapat mengurangi konsumsi kertas dan berkontribusi pada inisiatif keberlanjutan seperti program Go Green (Cahyadi, 2016).

Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2018), Kualitas layanan adalah penilaian pelanggan atas keunggulan atau superioritas layanan secara keseluruhan dibandingkan dengan ekspektasinya. Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bandar udara sangatlah penting bagi konsumen yang menggunakan jasa bandar udara. Bandar udara adalah suatu wilayah daratan atau perairan dengan batas-batas yang telah ditentukan, yang digunakan sebagai tempat pendaratan, lepas landas, naik dan turunnya penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan dari satu moda ke moda transportasi lainnya, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya (PM 38 Tahun 2015). Citilink Indonesia adalah salah satu maskapai berbiaya rendah yang beroperasi di Indonesia yang telah mengimplementasi *Web check-in* untuk memberikan kemudahan kepada penumpang di berbagai bandar udara, termasuk di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Dengan adanya layanan ini dapat meningkatkan kepuasan penumpang dengan mengurangi waktu antri pada *check-in counter*, memudahkan proses *check-in* tanpa harus mencetak *boarding pass*. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana penggunaan *Web check-in* ini berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.



**Gambar 1. Web check-in Citilink**  
Sumber: Website Web check-in Citilink

Maskapai Citilink Indonesia terus berupaya memberikan pengalaman terbaik bagi para pelanggannya. Salah satu aspek penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif adalah kualitas situs web maskapai. Kecepatan akses menjadi indikator utama dalam hal ini, karena situs yang lambat dapat membuat pengguna meninggalkan halaman sebelum mendapatkan informasi yang dibutuhkan (Alsharif & Alsharif, 2020). Selain itu, menurut Zhou et al (2018), kualitas situs web yang tinggi mengintegrasikan elemen fungsional, estetika, dan interaktivitas untuk meningkatkan kepercayaan dan mendorong penggunaan berkelanjutan. Dalam konteks persaingan antar maskapai penerbangan, baik dalam rute domestik maupun internasional, inovasi dalam pelayanan digital menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Penelitian terdahulu oleh Riza Prilia Mayasopa (2023) menunjukkan bahwa sistem *web check-in* berpengaruh 70,6% terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink, namun penelitian tersebut hanya dilakukan di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Keterbatasan lokasi tersebut menyebabkan hasil penelitian belum bisa digeneralisasikan ke bandar udara lain yang memiliki karakteristik operasional, fasilitas, serta perilaku penumpang yang berbeda. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian serupa di lokasi yang berbeda, seperti Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, guna memperoleh pemahaman yang lebih luas dan mendalam mengenai pengaruh penggunaan *web check-in* terhadap kepuasan penumpang Citilink di berbagai konteks bandar udara.

Meskipun *web check-in* sangat memudahkan penumpang untuk melakukan proses *check-in* secara mandiri, peneliti melakukan observasi langsung di unit kerja pasasi Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang sehingga penelitian berbasis data lapangan nyata dan relevan dengan situasi operasional bandar udara. Beberapa di antaranya seperti gangguan sistem atau kesalahan (*error*) pada situs web maskapai, yang mengakibatkan penumpang tidak dapat menyelesaikan proses *check-in* secara daring. Kondisi ini memaksa penumpang untuk kembali melakukan *check-in* melalui *check-in counter* dan menghadapi antrian yang cukup padat. Selain itu, dalam beberapa kasus, penumpang tidak dapat memilih tempat duduk (*seat*) secara mandiri karena sistem secara otomatis menetapkan posisi tempat duduk. Jika penumpang ingin melakukan perubahan tempat duduk, maka penumpang tetap harus datang langsung ke *check-in counter*. Selain kendala yang sudah dijelaskan di atas, terdapat fenomena menarik di bandar udara ini yaitu banyak penumpang yang melakukan *web check-in* pada saat sudah berada di bandar udara dan di bantu oleh staff Citilink. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun *web check-in* dirancang agar penumpang dapat melakukan *check-in* secara mandiri, pada praktiknya masih ada kebutuhan interaksi langsung dengan staff, baik untuk mencetak

boarding pass, menyerahkan bagasi, atau memastikan data check-in berhasil. Citilink juga merupakan salah satu maskapai utama di bandar udara ini dengan jumlah penggunaan *web check-in* yang signifikan sehingga jumlah data yang diperoleh representatif untuk menganalisis pengaruh penggunaan dari *web check-in* terhadap kepuasan penumpang.

Berdasarkan dengan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penggunaan *Web Check-In* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang”. Rumusan Masalah: Apakah penggunaan *Web check-in* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang? Seberapa besar pengaruh penggunaan *Web check-in* terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang? Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui apakah penggunaan *Web check-in* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan *Web check-in* terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Batasan Masalah: Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini akan difokuskan pada aspek-aspek yang relevan dengan penggunaan *Web check-in* di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, khususnya pada penumpang Maskapai Citilink Indonesia.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang**

Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang adalah bandar udara yang terletak di Kota Semarang, Jawa Tengah, Indonesia. Nama Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang di ambil dari nama seorang pahlawan revolusi Indonesia, yaitu Jenderal TNI Ahmad Yani Pada tahun 2018 bandar udara ini mengalami pembaruan dan resmi diberi nama Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, sebagai bentuk penghormatan terhadap jasa-jasa beliau. menghormati jasa-jasa beliau, perubahan ini ditetapkan melalui Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KP 974 tanggal 26 juni 2018. Namun demikian sejak tanggal 2 April 2024, bandar udara ini tidak lagi menyandang status internasional. Keputusan tersebut dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan sebagai akibat dari tidak adanya penerbangan internasional reguler pasca pandemi Covid-19, yang berdampak signifikan terhadap penurunan jumlah penumpang internasional. Dengan pesatnya pertumbuhan industri penerbangan di Indonesia, bandar udara ini telah menjadi salah satu pintu gerbang utama bagi wisatawan dan pelaku bisnis yang ingin mengunjungi Jawa Tengah dan sekitarnya. Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang juga melayani penerbangan dari berbagai maskapai besar di Indonesia. saat ini, beberapa maskapai yang beroperasi di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang antara lain Garuda Indonesia, Citilink, Lion Air, Batik Air, Super Air Jet, Wings Air, dan Nam Air.

### **Maskapai Citilink Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang**

Citilink adalah maskapai penerbangan bertarif rendah yang merupakan anak perusahaan Garuda Indonesia. Didirikan pada 16 juli 2001, Citilink awalnya beroperasi sebagai *Unit Bisnis Strategis Garuda* Indonesia. Pada tahun 2011 maskapai citilink mengumumkan rencana untuk melakukan *spin-off* dan secara resmi menjadi entitas bisnis independen, pada tahun 2012 Citilink resmi beroperasi sebagai maskapai *independent* setelah mendapatkan *Air Operator Certificate (AOC)*. Setahun kemudian, yaitu pada tahun 2013 maskapai Citilink berhasil mengangkut 8 juta penumpang dengan *load factor* mencapai 85%. Maskapai Citilink memiliki

armada terdiri dari 4 unit Boeing 737-500, 34 unit Airbus A320, dan 2 unit Airbus A330-900 yang digunakan untuk rute internasional. Citilink terus berupaya untuk menjadi salah satu maskapai penerbangan berbiaya rendah yang terkemuka di Asia Tenggara dengan fokus pada efisiensi dan kepuasan pelanggan. Citilink terus menunjukkan perkembangan pesat dengan mengedepankan efisiensi operasional, inovasi dalam layanan, serta fokus pada kepuasan pelanggan. Dengan armada modern dan cakupan rute yang luas, Citilink berkomitmen untuk menjadi maskapai bertarif rendah terkemuka di kawasan Asia Tenggara. Melalui berbagai inovasi dan program tanggung jawab sosial, Citilink terus memperkuat posisinya di industri penerbangan nasional dan regional, serta berupaya memberikan pengalaman terbang yang menyenangkan dan bernilai bagi para penumpang.

### **Check-in**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 38 Tahun 2015, *Check-in* adalah proses pelaporan calon penumpang kepada petugas maskapai di konter *check-in* untuk mengonfirmasi keberangkatan, menyerahkan bagasi, dan mendapatkan *boarding pass*. Proses ini dapat dilakukan secara langsung di *check-in* counter atau secara online melalui *Web check-in*. Tujuan dari *check-in* untuk mengonfirmasi keberadaan penumpang untuk penerbangan yang telah di booking sebelumnya, namun batas waktu *check-in* disarankan untuk melakukan *check-in* minimal 2 jam sebelum keberangkatan, namun setelah adanya *Web check-in* penumpang bisa melakukan *check-in* 30 menit sebelum keberangkatan.

### **Penumpang**

Menurut Haryanto (2017), penumpang tidak hanya berperan sebagai pengguna jasa, tetapi juga sebagai bagian dari dinamika sosial yang mempengaruhi pola transportasi di suatu daerah. Penumpang memiliki peran penting dalam menentukan rute dan frekuensi layanan transportasi, yang pada gilirannya berdampak pada efisiensi sistem transportasi secara keseluruhan. Mereka dapat terdiri dari berbagai latar belakang, usia dan tujuan perjalanan, seperti perjalanan bisnis, atau liburan, penumpang harus diberikan perhatian khusus dan penumpang seringkali diharapkan untuk mematuhi peraturan dan regulasi yang ditetapkan oleh penyedia layanan, seperti menjaga kebersihan, menghargai sesama penumpang dan mengikuti prosedur keselamatan. Selain itu, pengalaman penumpang juga dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kenyamanan, keamanan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh operator transportasi.

### **Kepuasan Penumpang**

Menurut Kotler dan Keller (2015), kepuasan penumpang merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan sebelum menggunakan layanan dan persepsi setelah menggunakan layanan tersebut. Sementara itu, Priansa (2017) mengidentifikasi lima indikator utama yang memengaruhi tingkat kepuasan konsumen, salah satunya adalah:

1. Harapan (Ekspektasi). Ekspektasi penumpang saat menggunakan moda transportasi baik pesawat, kereta api, maupun bus, biasanya mencakup beberapa elemen penting seperti kenyamanan, keamanan, dan kualitas layanan. Penumpang menginginkan perjalanan yang lancar, dimulai dari proses *check-in* yang cepat hingga keberangkatan dan kedatangan yang tepat waktu. Mereka juga mengharapkan fasilitas yang layak, seperti kursi yang nyaman, kebersihan yang terjaga, serta makanan dan minuman berkualitas. Di sisi lain, aspek keselamatan juga menjadi perhatian utama. Penumpang berharap adanya prosedur

keamanan yang ketat agar perjalanan berlangsung aman dan bebas dari insiden yang tidak diinginkan.

2. Perbandingan. Indikator ini berkaitan dengan sejauh mana penumpang membandingkan harapan mereka sebelum menggunakan layanan transportasi dengan kenyataan yang mereka alami setelah menggunakan layanan tersebut. Tujuannya adalah untuk memahami bagaimana penumpang menilai kualitas layanan serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mereka, termasuk kemungkinan mereka untuk berpindah ke penyedia layanan lain apabila ekspektasi tidak terpenuhi.
3. Pengalaman. Pengalaman yang dialami oleh penumpang dalam menggunakan layanan transportasi sangat berpengaruh terhadap persepsi dan harapan mereka terhadap kualitas layanan tersebut. Pengalaman ini mencakup keseluruhan proses, mulai dari pencarian informasi, proses pemesanan, penggunaan layanan, hingga tahap akhir berupa pelayanan purna jual. Apabila penumpang memperoleh pengalaman yang menyenangkan, hal ini dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan, loyalitas terhadap layanan, serta keinginan untuk merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, pengalaman yang mengecewakan dapat memberikan dampak negatif, seperti penurunan tingkat kepuasan, hilangnya kepercayaan, hingga reputasi buruk yang menyebar secara luas melalui ulasan negatif.
4. Konfirmasi. Konfirmasi merujuk pada kondisi ketika harapan pelanggan terhadap suatu layanan terbukti sesuai atau mendekati dengan realitas yang mereka alami setelah menggunakan layanan tersebut. Proses ini melibatkan evaluasi subjektif dari pengguna layanan dalam membandingkan ekspektasi awal dengan pengalaman aktual. Apabila terdapat kesesuaian antara keduanya, maka tingkat kepuasan cenderung meningkat. Namun, apabila terjadi ketidaksesuaian, maka potensi kekecewaan dan penurunan kepuasan akan muncul. Oleh karena itu, proses konfirmasi menjadi indikator penting dalam mengukur efektivitas layanan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas yang diberikan.
5. Penyampaian Jasa Yang Dirasakan (Kinerja). Kinerja layanan yang dirasakan oleh penumpang mencerminkan bagaimana suatu jasa disampaikan dan diterima oleh pelanggan, baik dari aspek teknis maupun interaksional. Penilaian terhadap kinerja ini mencakup sejumlah elemen penting seperti kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, sikap ramah dari staf, serta kemampuan layanan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan. Dalam hal ini, penumpang tidak hanya menilai hasil akhir dari layanan, melainkan juga menilai proses yang dilalui serta kualitas interaksi selama penggunaan jasa. Kinerja yang memuaskan dapat memperkuat loyalitas pelanggan dan memperkuat citra positif perusahaan. Sebaliknya, jika kinerja dianggap buruk, maka risiko terjadinya keluhan, ketidakpuasan, bahkan kehilangan pelanggan menjadi lebih besar. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan penyedia jasa untuk terus memantau dan meningkatkan kualitas kinerja guna menjaga dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pelanggan.

## Penelitian Yang Relevan

**Tabel 1. Penelitian Serupa Sebelumnya**

No	Nama Penulis	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Afifa Agustus	2022	Analisis Pengaruh Tingkat Pemahaman dan Kendala yang Dihadapi Penumpang terhadap Pemahaman <i>Web check-in</i> pada Maskapai Citilink	Tingkat pemahaman penumpang berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemahaman penggunaan <i>Web check-in</i> , hal ini dibuktikan dengan nilai $t$ sebesar $8.812 > 1.985$ . Kendala yang dihadapi penumpang juga berpengaruh signifikan dengan nilai $t$ hitung $2.830 > 1.985$ .

			di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo	secara simultan, tingkat pemahaman dan kendala yang dihadapi penumpang memberikan pengaruh sebesar 51,1%
2.	Sea Asha Rara Dini Santosa	2022	Analisis Perbedaan Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan <i>Check-in</i> Online dan Konvensional Pada Maskapai Citilink Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya Kalimantan Tengah	Penumpang yang menggunakan layanan <i>check-in</i> online cenderung merasa lebih puas sedangkan penggunaan pelayanan konvensional mendapatkan tingkat kepuasan yang lebih rendah di bandingkan dengan <i>check-in</i> online. Faktor-faktor yang berkontribusi pada kepuasan penumpang termasuk kemudahan akses, efisiensi waktu dan kenyamanan penumpang.
3.	Riza Prilia Mayasopa	2023	Pengaruh Sistem <i>Web check-in</i> Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Di Bandar Udara Abdurachman Saleh Malang.	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa efektivitas penggunaan sistem web checkin memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem <i>Web check-in</i> berkontribusi sebesar 70,6% terhadap kepuasan penumpang sedangkan 29,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
4.	Luluatul Fuadah	2024	Pengaruh Fasilitas Self <i>Check-in</i> Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Pada Masa Arus Mudik Lebaran Di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta	Hasil dari penelitian menyatakan bahwa fasilitas <i>check-in</i> mandiri ini memiliki pengaruh positif yang sangat signifikan pada variabel kepuasan penumpang. Pengaruh fasilitas <i>check-in</i> mandiri pada kepuasan penumpang dalam penelitian ini adalah 74,6%, sementara sisanya di pengaruhi oleh faktor lain.
5.	Lathifa Hasna Ariqah	2024	Pengaruh Fasilitas Self <i>Check-in</i> Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis nol (H <sub>0</sub> ) ditolak dan hipotesis alternatif (H <sub>a</sub> ) diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang sangat signifikan antara fasilitas self <i>check-in</i> dan kepuasan penumpang. Nilai koefisien regresi untuk pengaruh fasilitas self <i>check-in</i> terhadap kepuasan penumpang adalah 0,906. Ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1% dalam fasilitas self <i>check-in</i> akan meningkatkan kepuasan penumpang 0,906. Nilai R Square sebesar 0,918. Secara keseluruhan menunjukkan bahwa 91,8% fasilitas self <i>check-in</i> memberikan kontribusi yang positif dalam melakukan <i>check-in</i> .

Setelah mengkaji penelitian relevan dari 5 peneliti pada tabel diatas, peneliti menemukan beberapa perbedaan yaitu penelitian relevan yang berasal dari penelitian terdahulu pada tabel diatas terdapat perbedaan yang dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini. 5 penelitian relevan tersebut menggunakan metode penelitian yang sama yaitu metode penelitian kuantitatif. Selain itu, variabel dependen pada 5 penelitian relevan diatas, membahas tentang pengaruh fasilitas dan kepuasan penumpang. Serta perbedaan dari hasil penelitian setiap masalah yang diteliti oleh peneliti sebelumnya, baik pengambilan data maupun pengolahan data sangat memberikan pengaruh bagi penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini. Dari beberapa perbedaan yang ada seperti jenis fasilitas dan sistem yang diteliti, lokasi penelitian, dan aspek yang ditekankan memberikan nuansa yang berbeda-beda setiap judul, peneliti

menemukan persamaan 5 penelitian relevan tersebut yang mana variabel independennya adalah fasilitas *self check-in* yang merupakan suatu teknologi baru dalam sistem informasi yang telah bekerjasama dengan beberapa maskapai dalam penggunaan sistem web tersebut. Beberapa sumber dari berbagai referensi yang diangkat oleh peneliti yang relevan diatas, bahwa berpengaruh terhadap keberhasilan atau kemajuan operasional dari masing-masing bandar udara. Sehingga, semakin menguatkan peneliti untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai fenomena tersebut sebagai bahan referensi bagi peneliti mendatang.

### **Hipotesis Penelitian**

Menurut Ghozali (2018) hipotesis berfungsi sebagai dugaan awal mengenai hubungan antara variabel yang diteliti, yang kemudian akan diuji melalui analisis statistik. Hipotesis sebagai jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian. Hipotesis penelitian ini disebut sebagai jawaban sementara karena jawaban tersebut hanya didasarkan pada teori yang relevan dan belum didasarkan pada fakta-fakta yang ditemukan oleh peneliti dalam mengumpulkan data. Berdasarkan pada landasan teori dan penelitian yang relevan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

*Ho*: Tidak terdapat pengaruh kepuasan penumpang terhadap penggunaan *Web check-in* di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

*Ha*: Terdapat pengaruh kepuasan penumpang terhadap penggunaan *Web check-in* di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

### **METODE PENELITIAN**

#### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian dengan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah salah satu pendekatan penelitian yang mengutamakan pengumpulan dan analisis data numerik untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, data biasanya dikumpulkan melalui survey, atau kuesioner yang dibuat untuk menghasilkan data yang dapat diukur dan dihitung oleh peneliti. Hasil dari penelitian biasanya disusun dalam bentuk tabel, grafik atau statistik deskriptif dan inferensial, yang memungkinkan peneliti untuk dapat menarik Kesimpulan dari penelitian yang diteliti. Keunggulan dari penelitian kuantitatif adalah untuk memberikan bukti yang kuat dan dapat diandalkan, serta memfasilitasi replikasi penelitian oleh peneliti lain. Menurut Sugiyono (2020) penelitian kuantitatif merupakan pendekatan yang didasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Strategi penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah survey pendekatan kuantitatif. Pelaksanaan metode survei melibatkan pengumpulan data melalui observasi, wawancara atau penyebaran kuesioner yang bersifat tidak mendalam. Teknik ini memungkinkan peneliti mendapatkan informasi dari sampel yang dipilih secara representatif untuk mewakili populasi tertentu. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini dapat digeneralisasikan sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang fenomena yang diteliti. Metode kuantitatif juga digunakan untuk memperoleh informasi yang tepat untuk mengukur hubungan antara dua variabel atau lebih. Keunggulan utama dari metode survey adalah pengumpulan data kuantitatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran representatif dari populasi, serta menjelaskan hubungan antar variabel dan menguji hipotesis kausal, (A.F. Muchlis, 2023)

Waktu dan tempat penelitian, peneliti melakukan penelitian di unit kerja pasasi di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang (Maskapai Citilink) studi ini dilaksanakan mulai dari tanggal (01 Agustus 2024 sampai 30 September 2024), sedangkan untuk pengambilan data

penelitian difokuskan pada bulan Agustus 2025. Data pada penelitian ini didasari pada data primer. Menurut Sugiyono (2020), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data ini diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner yang dibagikan kepada penumpang yang khusus menggunakan *Web check-in Citilink* di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Selain itu untuk mendukung dan memperkuat hasil dari penelitian ini, peneliti juga melakukan pengamatan langsung terhadap penggunaan *Web check-in Citilink* di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi menurut Sugiyono (2020), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu. Dalam konteks penelitian kuantitatif, populasi mencakup semua individu atau elemen yang menjadi fokus penelitian, yang dapat diukur dan dianalisis. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang maskapai Citilink yang menggunakan sistem *Web check-in* di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang dalam periode bulan agustus – bulan september 2024 dengan jumlah rata-rata 4035 penumpang yang menggunakan *web check-in*. Sampel adalah menekankan pentingnya kriteria pemilihan sampel yang tepat untuk memastikan validitas dan reliabilitas data yang diperoleh. (Sugiyono, 2020). Pada penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan pendekatan *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2020), *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dimana peneliti menetapkan kriteria khusus berdasarkan tujuan penelitian, sehingga hanya responden yang memenuhi kriteria tersebut yang dijadikan sampel. Dalam penelitian ini, sampel terbatas pada penumpang yang telah menggunakan atau sedang menggunakan *Web check-in* saat berpergian menggunakan maskapai Citilink. Pembatasan ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang lebih spesifik dan sesuai dengan tujuan penelitian yang mengevaluasi tentang penggunaan *Web check-in* terhadap kepuasan penumpang.

Pemilihan sampel bertujuan untuk mewakili populasi yang lebih besar. Ketika populasi terlalu besar untuk dipelajari secara menyeluruh, misalnya karena keterbatasan waktu, dan tenaga, peneliti dapat menggunakan sampel yang mewakili populasi untuk menarik kesimpulan yang lebih umum. Sugiyono (2020), menjelaskan bahwa meskipun tidak semua aspek dari populasi dapat diteliti, sampel yang dipilih dengan baik dapat memberikan kesimpulan yang valid dan bisa diterapkan pada populasi yang lebih besar. Untuk menentukan jumlah sampel yang tepat dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin. Rumus ini digunakan untuk menghitung ukuran sampel yang diperlukan agar hasil penelitian dapat mendapatkan hasil populasi yang cukup akurat, dengan mempertimbangkan tingkat kesalahan atau margin error yang dapat diterima. Dengan menggunakan rumus tersebut, peneliti dapat memastikan bahwa jumlah sampel valid yang diambil cukup besar untuk menghasilkan hasil yang representative dan valid mengenai populasi yang diteliti. Peneliti menggunakan responden untuk digunakan sebagai sampel dari keseluruhan populasi untuk menganalisis pengaruh penggunaan sistem *Web check-in* terhadap kepuasan penumpang.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan pada penelitian yaitu teknik pengumpulan data melalui sumber primer atau di peroleh secara langsung oleh peneliti dengan menggunakan kuesioner.

1. Kuesioner (Angket). Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyediakan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden

untuk dijawab. Kuesioner menurut Sugiyono (2020) menjelaskan pentingnya kuesioner dalam penelitian untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan dari responden. Kuesioner dapat digunakan dalam berbagai jenis penelitian, baik kualitatif maupun kuantitatif, dan dapat disusun dalam bentuk tertutup atau terbuka sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, menggunakan kuesioner tertutup, yaitu kuesioner dengan pertanyaan atau pernyataan yang telah dilengkapi dengan pilihan jawaban yang sudah tersedia. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui Google Form berbasis web yang dapat membantu peneliti dalam pengumpulan data yang lebih efektif dan efisien.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### **Penggunaan *Web check-in* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang?**

Penggunaan *web check-in* terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Udara Ahmad Yani Semarang. Berdasarkan dari hasil yang telah dilakukan antara variabel Penggunaan *web check-in* dengan variabel Kepuasan Penumpang menggunakan pendekatan regresi linear sederhana dan uji t. Aspek penggunaan *web check-in* yang diteliti mencakup keandalan sistem, kemudahan sistem, kecepatan tanggap sistem, kelengkapan proses, keamanan data atau akses. Sementara itu, kepuasan penumpang diukur melalui lima indikator, yaitu harapan (ekspektasi) pengguna, perbandingan, pengalaman, konfirmasi, penyampaian jasa yang dirasakan (kinerja). Hasil analisis dengan model regresi menghasilkan persamaan  $Y = 4822 + 0,850x + e$ . Persamaan ini menggambarkan adanya hubungan positif antara variabel penggunaan *web check-in* (X) dan kepuasan penumpang (Y). Koefisien regresi sebesar 0,850 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel X akan diikuti oleh kenaikan sebesar 0,850 satuan pada variabel Y. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan *web check-in* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan penumpang. Aspek-aspek dalam penggunaan *web check-in* memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang. Kecepatan akses sistem menunjukkan seberapa cepat situs atau aplikasi *web check-in* merespons perintah pengguna hingga menghasilkan boarding pass. Kualitas informasi berkaitan dengan kejelasan dan kelengkapan informasi yang ditampilkan untuk memandu pengguna memahami setiap tahapan proses *web check-in*. Keandalan sistem mencerminkan kemampuan *web check-in* dalam memproses data dengan tepat serta meminimalkan kesalahan. Tampilan visual yang sederhana dan navigasi yang jelas memudahkan pengguna dalam menyelesaikan proses check-in secara mandiri. Sementara itu, keamanan data mengacu pada perlindungan terhadap informasi pribadi penumpang selama proses *web check-in* berlangsung.

Pada aspek kepuasan konsumen, harapan penumpang terhadap penggunaan *web check-in* dapat diukur melalui tingkat kesesuaian antara apa yang mereka harapkan dengan kinerja layanan yang diterima. Kesesuaian ini mencakup kecepatan proses check-in serta kualitas layanan secara keseluruhan. Rasa nyaman dan puas yang dirasakan penumpang akan mendorong mereka untuk kembali memanfaatkan layanan *web check-in* pada perjalanan berikutnya. Selain itu, keinginan untuk merekomendasikan *web check-in* kepada orang lain menjadi indikator kepuasan yang paling tinggi. Penumpang yang merasa puas tidak hanya berhenti pada pengalaman pribadi, tetapi juga terdorong untuk membagikan pengalaman positif tersebut kepada kerabat atau teman, sehingga penggunaan *web check-in* semakin dikenal dan diminati berdasarkan pengalaman yang positif. Hasil uji t menunjukkan nilai pengaruh sebesar 0,000, yang lebih kecil dari nilai batas 0,05. Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan *web check-in* secara

konsisten dapat meningkatkan tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Afifa Agustus (2022) dengan judul “Analisis Pengaruh Tingkat Pemahaman dan Kendala yang Dihadapi Penumpang terhadap Pemahaman Web Check-in pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo” menunjukkan bahwa variabel tingkat pemahaman dan kendala berpengaruh terhadap pemahaman web check-in. Hasil uji t yang diperoleh menunjukkan bahwa untuk variabel tingkat pemahaman didapatkan nilai t-hitung sebesar  $8,812 > t\text{-tabel } 1,985$ . Dengan demikian, variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap pemahaman penumpang mengenai penggunaan web check-in.

Penggunaan *web check-in* dan kepuasan penumpang maskapai Citilink dapat ditinjau dari karakteristik pengguna, di mana sebagian besar merupakan generasi muda berusia 18 hingga 30 tahun (76%). Kelompok usia ini umumnya lebih terbuka terhadap kemajuan teknologi dan cepat beradaptasi dengan layanan berbasis digital. Selain itu, proporsi frekuensi penggunaan tertinggi berasal dari kalangan wiraswasta (43%), yang menunjukkan adanya kebutuhan akan layanan yang efisien dan hemat waktu untuk mendukung mobilitas pekerjaan mereka. Penerimaan terhadap teknologi layanan mandiri seperti *web check-in* sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan. Motivasi pengguna untuk terus memanfaatkan layanan ini erat kaitannya dengan pengalaman positif yang mereka peroleh. Tingginya jumlah pengguna yang memanfaatkan *web check-in* lebih dari satu kali mencerminkan tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap kualitas layanan yang tersedia. Temuan ini menunjukkan bahwa *web check-in* mampu memenuhi kebutuhan penumpang, khususnya dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan proses check-in.

Layanan ini tidak hanya mempercepat proses check-in, tetapi juga mengurangi antrian, meningkatkan kenyamanan, serta memberikan pengalaman yang lebih efisien bagi penumpang. Kemudahan akses layanan *web check-in* juga menjadi faktor yang memperkuat kepuasan pengguna. Dengan demikian, implementasi teknologi ini dapat dianggap sebagai salah satu strategi penting dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan penumpang. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya keberadaan *web check-in* dalam memengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil uji regresi, diperoleh koefisien sebesar 0,850 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang mengindikasikan adanya hubungan positif dan signifikan antara variabel tersebut. Hal ini memberikan dasar yang kuat bagi Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang untuk terus mengembangkan kualitas layanan *web check-in*, khususnya dalam aspek kecepatan respon sistem, keakuratan informasi, kemampuan penanganan kesalahan, elemen visual tambahan, serta perlindungan privasi, guna meningkatkan pengalaman positif penumpang.

### **Seberapa besar pengaruh penggunaan *Web check-in* terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang?**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan *web check-in* memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Berdasarkan hasil uji determinasi  $R^2$  diperoleh nilai sebesar 0,716 yang berarti 71,6% selaras dengan hasil Riza Aprilia Mayasopa (2023) dengan judul “Pengaruh Sistem *Web check-in* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang” menunjukkan bahwa sistem *web check-in* berpengaruh 70,6%, variasi kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh keberadaan dan kualitas penggunaan *web check-in*. Angka ini mencerminkan pengaruh yang kuat dan signifikan, di mana sekitar tiga perempat tingkat kepuasan penumpang dipengaruhi oleh faktor tersebut, sementara sisanya dijelaskan oleh

variabel atau faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Temuan ini menegaskan pentingnya pengembangan layanan *web check-in* untuk meningkatkan kepuasan penumpang maskapai Citilink, khususnya di bandar udara dengan tingkat kepadatan penumpang yang tinggi. Dimensi kepuasan penumpang maskapai Citilink dalam penggunaan *web check-in* dinilai dari tiga aspek utama. Pertama, kesesuaian harapan, yaitu sejauh mana layanan *web check-in* mampu memenuhi ekspektasi awal penumpang, baik dari segi kemudahan, kecepatan, maupun keandalan proses check-in. Kedua, pengalaman penggunaan, yang mencerminkan tingkat kenyamanan dan kemudahan yang dirasakan penumpang selama menggunakan *web check-in*, sehingga mendorong minat mereka untuk kembali mememanfaatkannya di perjalanan berikutnya. Terakhir, kemauan merekomendasikan, yang menjadi indikator kuat dari kepuasan, di mana penumpang tidak hanya merasa puas, tetapi juga bersedia merekomendasikan layanan *Web check-in Citilink* kepada orang lain berdasarkan pengalaman positif yang mereka alami.

Implikasi praktis dari besarnya pengaruh ini sangat penting bagi pihak Citilink dalam upaya pengembangan dan pemeliharaan layanan *web check-in* agar menjadi prioritas strategis. Peningkatan berkelanjutan pada aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, kecepatan tanggap sistem, dan keamanan data sangat diperlukan untuk memenuhi harapan penumpang. Selain itu, pengembangan program pelatihan bagi staf juga disarankan guna mengoptimalkan dukungan teknis bagi penumpang yang mengalami kendala saat menggunakan layanan *web check-in*, sehingga kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa penggunaan *web check-in* memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan penumpang. Dimensi-dimensi seperti kemudahan sistem, kecepatan tanggap, keandalan, kelengkapan proses, dan keamanan data terbukti memberikan kontribusi besar terhadap tingkat kepuasan penumpang Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang dan perlu terus dioptimalkan. Peningkatan berkelanjutan pada aspek-aspek tersebut akan membantu Citilink menjaga kepuasan penumpang sekaligus memperkuat kepercayaan terhadap layanan digital di era modern. pengaruh penggunaan *web check-in* mencapai 71,6% dengan hubungan positif dan signifikan memberikan dasar yang kuat bagi strategi pengembangan layanan ke depan. Dengan demikian, Citilink memiliki peluang besar untuk terus mengembangkan layanan *web check-in*.

## **KESIMPULAN**

Dapat disimpulkan dari penjelasan dan diskusi pada bab sebelumnya bahwa berikut adalah beberapa topik yang terkait:

1. Pengaruh Penggunaan *Web Check-in* terhadap Kepuasan Penumpang Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh bahwa penggunaan *Web Check-in* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung yang lebih besar dari  $t$  tabel serta nilai signifikansi di bawah 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas penggunaan *Web Check-in*, yang meliputi keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan tanggap, kelengkapan proses, dan keamanan data atau akses, maka kepuasan penumpang akan semakin meningkat. Artinya, layanan *Web Check-in* mampu memberikan pengalaman perjalanan yang lebih efisien dan nyaman bagi penumpang..
2. Besarnya Pengaruh Penggunaan *Web Check-in* terhadap Kepuasan Penumpang, hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa penggunaan *Web Check-in* memberikan kontribusi sebesar 71,6% terhadap kepuasan penumpang, sedangkan sisanya sebesar 28,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Faktor lain tersebut dapat mencakup

kualitas pelayanan petugas, fasilitas bandar udara, ketepatan waktu penerbangan, serta pengalaman pribadi penumpang. Dengan demikian, meskipun *Web Check-in* memiliki peranan yang besar dalam meningkatkan kepuasan penumpang, Citilink tetap perlu memperhatikan aspek pelayanan lain di luar sistem digital agar kepuasan penumpang dapat tercapai secara optimal.

### Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk Perusahaan Maskapai Citilink. Berdasarkan hasil penelitian, nilai mean tiap indikator berkisar antara 3,37–3,54 yang berada pada kategori sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang menilai positif layanan *Web check-in* Citilink, terutama pada aspek keandalan sistem, kemudahan penggunaan, dan kecepatan tanggap. Citilink perlu mempertahankan performa ini dengan memperbarui sistem secara berkala, menjaga stabilitas server, serta menyediakan panduan penggunaan yang jelas dan mudah diikuti di website maupun aplikasi. Pada aspek keamanan data yang memiliki nilai mean terendah (3,37), perusahaan disarankan memperkuat sistem proteksi dan autentikasi agar kepercayaan penumpang semakin meningkat. Evaluasi rutin terhadap kesesuaian layanan dengan harapan pengguna juga penting dilakukan, sehingga pelayanan yang diberikan petugas tetap responsif, ramah, dan profesional, serta pengalaman penumpang semakin positif.
2. Untuk Peneliti Selanjutnya. Berdasarkan hasil mean pada penelitian ini, indikator dengan nilai terendah adalah keamanan data ( $mean = 3,37$ ) dan kelengkapan proses ( $mean = 3,42$ ), meskipun keduanya masih berada pada kategori sangat setuju. Peneliti selanjutnya dapat menjadikan indikator-indikator ini sebagai fokus penelitian yang lebih mendalam, misalnya dengan menambahkan variabel terkait teknologi keamanan sistem atau pengalaman pengguna (*user experience*). Penelitian berikutnya juga dapat memperluas objek kajian pada maskapai atau bandar udara lain dengan karakteristik penumpang yang berbeda, seperti usia, frekuensi penggunaan atau pengalaman sebelumnya menggunakan layanan ini, sehingga diperoleh perbandingan yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna *Web check-in* pada berbagai kondisi operasional.

### DAFTAR PUSTAKA

- A. F. Muchlis (2023). *Metode penelitian survei-kuesioner untuk kesesakan dan privasi pada hunian asrama. Jurnal Lingkungan Binaan Indonesia*, 12(3), 154–163.
- Afifa, A., & Fatmayati, F. (2022). *Analisis Pengaruh Tingkat Pemahaman dan Kendala yang Dihadapi Penumpang terhadap Pemahaman Penggunaan Web check-in pada Maskapai Citilink: Studi Kasus Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1(2), 178–187
- Ali, R. I., Taufik, T., & Simarmata, J. (2024). *The influence of on-time performance, flight routes, and competitive prices on load factor on Citilink Airlines. Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 5(5), 892–902.
- Alsharif, M. H., & Alsharif, N. H. (2020). *User experience and website quality: A correlation study. Journal of Web Development Studies*, 8(1), 33–41
- Andrian, M. I., & Aldelweis, E. (2017). *Perbandingan kinerja pelayanan self check-in dengan check-in konvensional untuk maskapai Citilink dan AirAsia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Tugas Akhir, Institut Teknologi Sepuluh Nopember*

- Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang ( [ahmadyani-airport.com](http://ahmadyani-airport.com) )
- Cahyadi, A. (2016). *Go Green dalam Dunia Transportasi: Upaya Mengurangi Penggunaan Kertas dalam Proses Check-in*. *Jurnal Transportasi Ramah Lingkungan*, 4(2), 45–51.
- Citilink Indonesia. (2018). *Citilink Indonesia luncurkan produk “Green Zone” untuk pengalaman terbang lebih nyaman*. Diakses dari [citilink.co.id/news](http://citilink.co.id/news)
- Citilink Indonesia. (n.d.). *Web check-in*. Diakses pada 22 Mei 2025 dari [citilink.co.id/web-checkin](http://citilink.co.id/web-checkin)
- Fuadah, L. (2024). *Pengaruh Fasilitas Self check-in Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Pada Masa Arus Mudik Lebaran Di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta*
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Haryanto, J. T. (2017). *Manajemen transportasi: Teori dan aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri*. Jakarta: Kementerian Perhubungan
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2024). *Keputusan pencabutan status internasional Bandar Udara Ahmad Yani Semarang*. [dephub.go.id](http://dephub.go.id)
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2024). *Keputusan pencabutan status internasional Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang*. Kementerian perhubungan RI [/hubud.kemenhub.go.id/hubud/website/bandara/228](http://hubud.kemenhub.go.id/hubud/website/bandara/228)
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing (17th Edition)*. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson Education Limited.
- Mayasopa, R. P., & Putrie, A. R. (2023). *Web check-in terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink*. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*.
- Muchlis, A. F. (2023). *Metode penelitian survei-kuesioner untuk kesesakan dan privasi pada hunian asrama*. *Jurnal Lingkungan Binaan Indonesia*, 12(3), 154–163.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: CV Alfabeta (hal. 203-210)
- PT. Citilink Indonesia. (2024). *Company Profil Citilink*. Citilink-ID. <https://en-gp.travewell.com/company-profile>
- Riza Prilia Mayasopa, (2023). *Web check-in terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang*. *Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*.
- Siswono Safitri (2024). *Analisis Kualitas Layanan dan Situs Web Untuk Pembelian Tiket Online Yang Lebih Memuaskan*. (2024). *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 7(2), 272-283.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th Edition)*. McGraw-Hill.
- Zhou, T., Lu, Y., & Wang, B. (2018). *Integrating Website Quality for User Trust*. *Information & Management*, 55(7).