



Kepuasan Penumpang Terhadap Aplikasi Travelin di Bandara Internasional Banyuwangi

Nandana Abiyu Rasendriya Putra ^{1*}, Teguh Ariebowo ²
¹⁻² Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia

Korespondensi penulis: sendyarp@gmail.com

Abstract This study aims to assess passenger satisfaction with the Travelin application at Banyuwangi International Airport. Developed by PT Angkasa Pura II, the app offers features such as TravelinPass, a biometric-based electronic boarding system. Although implemented, many passengers are still unfamiliar with its optimal use. A quantitative approach was applied using surveys distributed to 196 users. The questionnaire was based on five satisfaction indicators: expectation, performance, comparison, experience, and confirmation. The results showed an overall satisfaction score of 2.37 on a 1–4 Likert scale, indicating a “low satisfaction” category. Key issues include limited user knowledge and underperformance of services. These findings highlight the need for improved user education, feature enhancements, and user interface development to maximize the app’s benefits for passengers.

Keywords: Passenger Satisfaction, Travelin Application, Banyuwangi International Airport, Digital Service

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap penggunaan aplikasi Travelin di Bandara Internasional Banyuwangi. Aplikasi ini merupakan inovasi digital dari PT Angkasa Pura II yang menghadirkan berbagai fitur, salah satunya TravelinPass, yaitu sistem boarding pass elektronik berbasis verifikasi biometrik wajah. Meskipun aplikasi ini telah diterapkan, masih banyak penumpang yang belum memahami penggunaannya secara optimal. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner kepada 196 responden pengguna aplikasi. Instrumen penelitian disusun berdasarkan lima indikator kepuasan penumpang, yaitu harapan, kinerja, perbandingan, pengalaman, dan konfirmasi. Hasil analisis data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang secara umum berada dalam kategori “kurang puas”, dengan skor rata-rata sebesar 2,37 pada skala Likert 1–4. Faktor penyebab utama ketidakpuasan meliputi kurangnya edukasi mengenai fitur aplikasi serta performa layanan yang belum sesuai ekspektasi. Temuan ini menjadi dasar perlunya peningkatan sosialisasi, penyempurnaan fitur, serta antarmuka aplikasi agar manfaat Travelin dapat dirasakan secara lebih maksimal oleh penumpang.

Kata kunci: Kepuasan Penumpang, Aplikasi Travelin, Bandara Internasional Banyuwangi, Layanan Digital

1. LATAR BELAKANG

Saat ini, dunia mengalami revolusi teknologi yang semakin berkembang sehingga mengubah kebiasaan konsumen dalam merencanakan aktivitas perjalanan. Sejak diluncurkannya aplikasi perjalanan berbasis online yang menarik minat konsumen untuk beralih melakukan perencanaan perjalanan menggunakan aplikasi perjalanan secara online. Hal ini semakin menarik minat konsumen karena kemudahan penggunaan dan adanya manfaat yang diberikan oleh penyedia layanan aplikasi perjalanan secara online (Tarigan dan Jacqueline, 2018). Penyedia aplikasi perjalanan berbasis online dikenal dengan istilah online travel agent yang berfungsi untuk memudahkan penyedia produk akomodasi atau produk perjalanan lainnya untuk memasarkan dan mendistribusikan produk serta jasanya secara daring yang memiliki jangkauan yang lebih luas.

Jasa transportasi terbagi atas darat, laut, dan udara. PT. Angkasa Pura II merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan lainnya terkait bandar udara. PT. Angkasa Pura II merupakan perusahaan yang mengelola 20 bandara di Indonesia. Angkasa Pura II telah mendapatkan kepercayaan dari Pemerintah Republik Indonesia untuk mengelola dan mengupayakan perusahaan Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng yang kini berubah nama menjadi Bandara Internasional Jakarta Soekarno-Hatta serta

Bandara Halim Perdanakusuma sejak 13 Agustus 1984. Berdirinya Angkasa Pura II bertujuan untuk menjalankan pengelolaan dan perusahaan dalam bidang jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara dengan mengoptimalkan pemberdayaan potensi sumber daya yang dimiliki dan penerapan praktik tata kelola perusahaan yang baik. Hal tersebut diharapkan agar dapat menghasilkan produk dan layanan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat sehingga dapat meningkatkan nilai Perusahaan dan kepercayaan masyarakat. Kiprah Angkasa Pura II telah menunjukkan kemajuan dan peningkatan usaha yang pesat dalam bisnis jasa kebandarudaraan melalui penambahan berbagai sarana prasarana dan peningkatan kualitas pelayanan pada bandara yang dikelolanya.

Salah satu bentuk aplikasi yang sudah dijalankan oleh Angkasa Pura II adalah “Aplikasi Travelin” dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, memberikan kenyamanan, dan kemudahan bagi pengguna fasilitas bandara. Angkasa Pura II menciptakan sebuah perangkat lunak bernama “Travelin”. Pertama kali layanan ini hadir dengan tujuan memberikan layanan berupa informasi yang dibutuhkan. Target pasar yang dituju oleh PT. Angkasa Pura II adalah seluruh penumpang dan pengguna fasilitas bandara. Adapun layanan yang diberikan, layanan ini berupa pelayanan informasi bagi para penumpang untuk mempermudah perjalanan penerbangan. Salah satu bandara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura II yang sudah menggunakan aplikasi Travelin adalah Bandar Udara Internasional Banyuwangi.

Aplikasi Travelin baru saja tersedia di Bandar Udara Internasional Banyuwangi pada tahun 2023. Pihak PT. Angkasa Pura II Cabang Bandar Udara Internasional Banyuwangi ini sudah menyiapkan layanan berupa TravelinPass. TravelinPass merupakan sistem Boarding Pass elektronik dengan konsep verifikasi biometrik pengenalan wajah (Facial Recognition) yang dapat digunakan sebagai pengganti prosedur pencocokan ID penumpang saat akan melalui SCP (Security Check Point) yang sudah menerapkan Biometric Autogate terintegrasi TravelinPass di Bandar Udara dilingkungan PT Angkasa Pura II. Dan masih

banyak lagi fitur-fitur yang mendukung dalam memudahkan perjalanan penerbangan. Dalam hal ini, PT. Angkasa Pura II Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Banyuwangi memberikan memfasilitasi aplikasi Travelin di bandar udara untuk memudahkan penumpang, akan tetapi pada saat di lapangan belum terlaksana secara optimal. Kurangnya pengoptimalan penggunaan menjadi salah satu faktor penyebabnya. Penumpang masih saja mengambil jalan dengan mengantri di PSCP (Passanger Security Check Point) yang dimana sudah tersedia TravelinPass sistem Boarding Pass elektronik dengan konsep verifikasi biometrik pengenalan wajah (facial recognition) yang dapat digunakan sebagai pengganti prosedur pencocokan ID penumpang untuk mempermudah dan juga dalam penggunaannya lebih efisien. Hal tersebut terjadi karena banyak penumpang yang belum mengerti dan paham betul cara penggunaannya.

2. KAJIAN TEORITIS

Aplikasi Travelin

Aplikasi Travelin adalah suatu aplikasi yang diluncurkan oleh PT. Angkasa Pura II yang bertujuan untuk membantu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, memberikan kenyamanan, dan kemudahan bagi pengguna fasilitas bandara. Angkasa Pura II menciptakan sebuah perangkat lunak bernama "Travelin". Pertama kali layanan ini hadir dengan tujuan memberikan layanan berupa informasi yang dibutuhkan. Target pasar yang dituju oleh PT. Angkasa Pura II adalah seluruh penumpang dan pengguna fasilitas bandara. Adapun layanan yang diberikan, layanan ini berupa TravelinPass. TravelinPass merupakan sistem Boarding Pass elektronik dengan konsep verifikasi biometrik pengenalan wajah (facial recognition) yang dapat digunakan sebagai pengganti prosedur pencocokan ID penumpang saat akan melalui Tempat Pemeriksaan Keamanan Penumpang yang sudah menerapkan Biometric Autogate terintegrasi TravelinPass di Bandar Udara dilingkungan PT Angkasa Pura II.

Teori Kepuasan Penumpang

Menurut Kotler dan Keller (2012) dalam Priansa (2017) menjelaskan kepuasan penumpang merupakan perasaan kecewa atau senang seorang konsumen yang dirasakan setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja suatu produk atau jasa setelah digunakan. Apabila kinerja didominasi oleh ekspektasi, maka konsumen tidak merasa puas. Akan tetapi, ketika kinerja produk atau jasa yang digunakan konsumen itu mendominasi dan sesuai dengan harapan konsumen maka dapat dipastikan konsumen sangat merasa senang atau puas dalam menggunakannya.

Bandar Udara Internasional Banyuwangi

Bandar Udara Internasional Banyuwangi (bahasa Inggris: Banyuwangi International Airport) (IATA: BWX, ICAO: WADY (sebelumnya WARB)) terletak di Desa Blimbingsari, Kecamatan Blimbingsari, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur. Bandara dengan landas pacu 2.250 meter ini dibuka pada 29 Desember 2010. Bandara ini diklaim sebagai bandara hijau pertama di Indonesia. (Sumber : banyuwangi-airport.co.id).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner kepada 196 responden pengguna aplikasi. Instrumen penelitian disusun berdasarkan lima indikator kepuasan penumpang, yaitu harapan, kinerja, perbandingan, pengalaman, dan konfirmasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

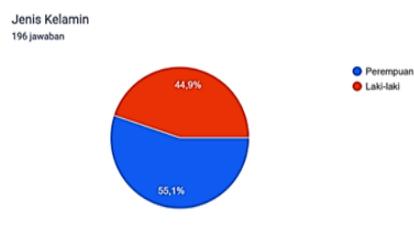
Deskripsi Data

Pemberian gambaran dan penjelasan tentang penelitian ini yang telah dilaksanakan selama penulis melangsungkan penelitian maka perlu adanya deskripsi data. Jadi, data yang didapat dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang terdiri dari 15 pernyataan terhadap responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini sejumlah 196 orang. Judul dari penelitian ini adalah “Kepuasan Penumpang Terhadap Aplikasi Travelin di Bandara Internasional Banyuwangi”, yang terdiri dari 1 variabel yaitu variabel X (independen) meliputi kepuasan penumpang terhadap aplikasi travelin.

Karakteristik Responden

- Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin penumpang bandara banyuwangi yang menggunakan aplikasi Travelin merupakan salah satu karakteristik dalam penelitian ini yang mana dapat dikategorikan menjadi 2 yaitu laki-laki dan perempuan, seperti di bawah ini:



Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan grafik di atas diketahui bahwa karakteristik responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 44,9% (88 orang) dan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 55,1% (108 orang) dari total sampel 196. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan bahwa responden terbanyak berjenis kelamin laki-laki.

- **Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Karakteristik responden berdasarkan usia penumpang pengguna aplikasi Travelin di Bandara Internasional Banyuwangi adalah sebagai berikut:



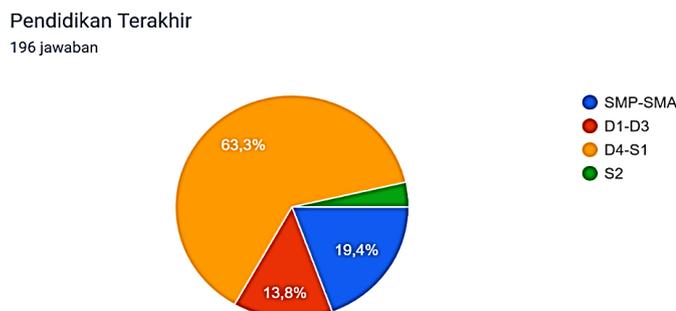
Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan grafik yang ditampilkan adalah grafik batang yang menunjukkan distribusi usia dari 196 responden yang memberikan jawaban.

Usia 26, 30, 42, dan 43 juga memiliki jumlah yang signifikan, dengan masing-masing 11 orang (5,6%). Sedangkan Kelompok usia 21, 22, 23, dan 48 memiliki jumlah responden paling sedikit, masing-masing hanya 1 atau 2 orang, dengan persentase sangat rendah (0,5% hingga 1%).

- **Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan terakhir merupakan salah satu karakteristik dalam penelitian ini sebagai penentu kemampuan, pemahaman, dan kebutuhan penumpang. Dalam penelitian ini menunjukkan hasil sebagai berikut:

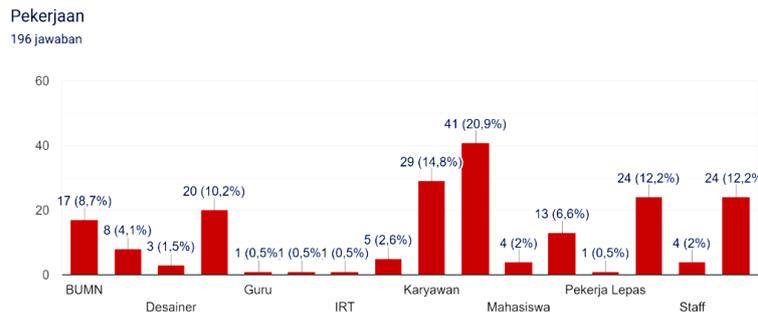


Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Grafik yang ditampilkan adalah diagram yang menunjukkan distribusi tingkat pendidikan terakhir dari 196 responden. Mayoritas responden, yaitu 63,3%, memiliki tingkat pendidikan terakhir di D4-S1. Sedangkan, tingkat magister (S2) hanya 3,6% dari responden.

- **Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pengguna aplikasi Travelin di Bandara Internasional Banyuwangi adalah sebagai berikut:



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Grafik yang ditampilkan adalah grafik batang yang menunjukkan distribusi pekerjaan dari 196 responden. 41 orang (20,9%) kelompok terbesar dalam grafik ini adalah karyawan, yang mencakup hampir seperlima dari total responden. Dan kelompok terkecil dari grafik ini adalah pekerjaan guru 1 orang (0,5%), IRT (Ibu Rumah Tangga): 1 orang (0,5%), dan lainnya (tidak disebutkan) 5 orang (2,6%)

- **Karakter Responden Berdasarkan Kota Asal**

Karakteristik responden berdasarkan kota asal pengguna aplikasi Travelin di Bandara Internasional Banyuwangi adalah sebagai berikut:



Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Kota Asal

Grafik di atas menunjukkan data tentang "Kota Asal" dari 196 responden yang menjawab survei. Jakarta memiliki jumlah responden terbanyak, yaitu 41 orang atau

20,9% dari total. Sedangkan, tangerang memiliki jumlah responden paling sedikit di antara yang lain, yaitu 12 orang, atau 6,1%.

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat 1 variabel diantaranya variabel X yaitu kepuasan penumpang pada aplikasi Travelin. Hasil dari penelitian ini dapat dipicu dari variabel yang digunakan dalam penelitian, sehingga peneliti akan menunjukkan dalam bentuk tabel meliputi variabel X.

Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan uji instrumen sebelum dan sesudah dilakukan penyebaran kuesioner. Yaitu, uji validitas hasil dan uji reliabilitas hasil.

- Uji Hasil Penelitian

Uji ini dilakukan untuk membuktikan validitas dan konsistensi item pernyataan dari 196 responden atau yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Uji instrumen meliputi uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan SPSS 22, dengan hasil sebagai berikut :

- Uji Validitas Hasil

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas Variabel X

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,758	0,1172	<i>Valid</i>
2	0,758	0,1172	<i>Valid</i>
3	0,784	0,1172	<i>Valid</i>
4	0,794	0,1172	<i>Valid</i>
5	0,778	0,1172	<i>Valid</i>
6	0,774	0,1172	<i>Valid</i>
7	0,749	0,1172	<i>Valid</i>
8	0,787	0,1172	<i>Valid</i>
9	0,752	0,1172	<i>Valid</i>
10	0,774	0,1172	<i>Valid</i>
11	0,736	0,1172	<i>Valid</i>
12	0,774	0,1172	<i>Valid</i>
13	0,770	0,1172	<i>Valid</i>
14	0,774	0,1172	<i>Valid</i>
15	0,776	0,1172	<i>Valid</i>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2023 dengan SPSS

Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS 22 setelah penyebaran kuesioner penelitian ke 100 responden, didapatkan hasil uji hasil penelitian yang menunjukkan valid pada variabel X.

- Uji Reliabilitas Hasil

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas Variabel X

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
X	0,950	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2023 dengan SPSS

Berdasarkan hasil pengolahan data 2023 dengan SPSS pada variabel X dengan nilai Cronbach's Alpha 0,950 menunjukkan bahwa variabel yang mempengaruhinya memiliki interpretasi sangat reliabel.

Analisis Deskriptif Variabel X (Kepuasan Penumpang Pada Aplikasi Travelin)

Kepuasan penumpang merupakan perasaan kecewa atau senang seorang konsumen yang dirasakan setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja suatu produk atau jasa setelah digunakan. Jadi, kepuasan selalu berkaitan dengan ekspektasi dan juga kinerja suatu produk atau jasa.

Menurut Priansa (2017) kepuasan penumpang memiliki 5 indikator, diantaranya:

- Harapan (Ekspektasi)
- Penyampaian Jasa yang dirasakan (Kinerja)
- Perbandingan
- Pengalaman
- Konfirmasi

Pada skala Likert 4, biasanya tidak ada opsi netral. Setiap poin mencerminkan tingkat kepuasan yang berbeda. Yaitu :

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Lalu adapun cara untuk menginterpretasikan hasil, yaitu :

- Skor mendekati 1 berarti kepuasan sangat rendah.
- Skor mendekati 4 berarti kepuasan sangat tinggi. Dari sini, kamu dapat mengetahui aspek mana dari layanan yang paling memuaskan penumpang dan mana yang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil analisis, tingkat kepuasan keseluruhan dapat ditentukan. Menurut Anderson, Fornell, dan Lehmann (1994) menyarankan bahwa nilai rata-rata di atas 3 dalam

skala 4 poin menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, sedangkan nilai di bawah 2.5 dapat mengindikasikan ketidakpuasan yang signifikan.

Dalam jurnal penelitian kuantitatif, metode pengumpulan data melalui survei berbasis kuesioner sering digunakan. Survei ini bisa dilakukan secara langsung kepada penumpang atau melalui platform online. Sauro & Lewis (2016) mengungkapkan bahwa skala Likert 4 poin dapat digunakan secara efektif dalam berbagai konteks pengukuran, termasuk survei online maupun survei tatap muka. Misalnya, dalam penelitian Smith et al. (2019) tentang kepuasan penumpang kereta di Eropa, penggunaan skala Likert 4 poin digunakan untuk mengukur beberapa aspek layanan, seperti kebersihan, kenyamanan, dan ketepatan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang merasa puas (rata-rata skor 3,2) dengan kebersihan, namun ketidakpuasan terlihat pada ketepatan waktu (rata-rata 2,7).

- Tingkat Kepuasan Secara Umum

Tabel 3. Jawaban Responden Terkait Variabel X

No	Pernyataan (Item)	Rata-Rata (Mean)
1	Kemudahan layanan aplikasi Travelin sudah sesuai dengan harapan penumpang.	2,40
2	Pengoperasian aplikasi Travelin dapat dipahami dengan mudah.	2,37
3	Fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Travelin dapat mempermudah perjalanan.	2,37
4	Aplikasi Travelin menampilkan informasi yang akurat.	2,35
5	Aplikasi Travelin menampilkan informasi rincian penerbangan secara terkini.	2,41
6	Fitur TravelinPass dapat menghemat waktu antrian pada saat proses pengecekan dokumen	2,45
7	Aplikasi Travelin menghemat waktu proses pengecekan dokumen pengguna dibandingkan pengecekan manual.	2,41
8	Aplikasi Travelin dapat mengurangi durasi antrian.	2,32
9	Di bandingkan aplikasi lain, Aplikasi Travelin memungkinkan untuk pemesanan tiket online	2,37
10	Selama menggunakan aplikasi Travelin saya merasa puas dengan layanan yang diberikan.	2,32
11	Selama menggunakan aplikasi Travelin saya tidak menemukan kendala apapun.	2,39
12	Selama menggunakan aplikasi Travelin segala kebutuhan saya saat perjalanan terpenuhi	2,42
13	Setelah menggunakan aplikasi Travelin saya merasa puas	2,31
14	Layanan aplikasi Travelin sesuai dengan kebutuhan penumpang	2,37
15	Layanan aplikasi Travelin sudah sesuai dengan keinginan penumpang	2,38
TOTAL RATA-RATA		2,37

Berdasarkan tabel di atas pada variabel kepuasan penumpang pada aplikasi Travelin dapat diketahui bahwa item pernyataan dengan nilai tertinggi yaitu rata-rata 2,45. Sedangkan, nilai terendah yaitu mendapatkan rata-rata 2,31. Nilai rata-rata dan persentase

tertinggi yang diperoleh yaitu item pernyataan no. 6. Kemudian, yang terendah yaitu pada item pernyataan no 13.

Namun, dengan 196 responden ini. Nilai yang disajikan di atas menunjukkan bahwa dari 15 item pernyataan variabel kepuasan penumpang pada aplikasi Travelin hanya sebesar 2,37. Ini menunjukkan bahwa aplikasi Travelin belum bisa diterima dan kurang puas bagi penumpang Bandara Internasional Banyuwangi.

Berikut adalah tabel tingkat kepuasan menurut karakter responden.

- Tingkat Kepuasan Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Menurut Jenis Kelamin

No	Pernyataan (Item)	Laki - Laki	Perempuan
1	Kemudahan layanan aplikasi Travelin sudah sesuai dengan harapan penumpang.	2,33	2,44
2	Pengoperasian aplikasi Travelin dapat dipahami dengan mudah.	2,33	2,39
3	Fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Travelin dapat mempermudah perjalanan.	2,32	2,40
4	Aplikasi Travelin menampilkan informasi yang akurat.	2,34	2,35
5	Aplikasi Travelin menampilkan informasi rincian penerbangan secara terkini.	2,35	2,44
6	Fitur TravelinPass dapat menghemat waktu antiran pada saat proses pengecekan dokumen	2,43	2,44
7	Aplikasi Travelin menghemat waktu proses pengecekan dokumen pengguna dibandingkan pengecekan manual.	2,41	2,39
8	Aplikasi Travelin dapat mengurangi durasi antrian.	2,27	2,34
9	Di bandingkan aplikasi lain, Aplikasi Travelin memungkinkan untuk pemesanan tiket online	2,36	2,36
10	Selama menggunakan aplikasi Travelin saya merasa puas dengan layanan yang diberikan.	2,31	2,32
11	Selama menggunakan aplikasi Travelin saya tidak menemukan kendala apapun.	2,44	2,34
12	Selama menggunakan aplikasi Travelin segala kebutuhan saya saat perjalanan terpenuhi	2,38	2,44
13	Setelah menggunakan aplikasi Travelin saya merasa puas	2,32	2,30
14	Layanan aplikasi Travelin sesuai dengan kebutuhan penumpang	2,38	2,36
15	Layanan aplikasi Travelin sudah sesuai dengan keinginan penumpang	2,35	2,39
TOTAL RATA-RATA		2,35	2,38

Data ini menggambarkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Travelin berdasarkan jenis kelamin (laki-laki dan perempuan) yang dinilai melalui 15 pernyataan (item).

Hasil evaluasi secara umum, perempuan memberikan skor kepuasan yang lebih tinggi (rata-rata 2,38) dibandingkan laki-laki (rata-rata 2,35). Perempuan menilai lebih tinggi pada beberapa aspek, seperti kemudahan penggunaan aplikasi (item 2: 2,39 dan 2,33) dan keakuratan informasi (item 4: 2,44 dan 2,34). Kedua kelompok memberikan skor tertinggi pada item 11 (tidak menemukan kendala saat menggunakan aplikasi), dengan skor 2,44 untuk laki-laki dan 2,34 untuk perempuan. Sebaliknya, item dengan skor terendah untuk laki-laki adalah efisiensi mengurangi durasi antrean (item 8: 2,27), sementara untuk perempuan adalah kepuasan terhadap layanan secara umum (item 13: 2,30).

Secara keseluruhan, rata-rata kepuasan pengguna berada di bawah 2,5, menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa “kurang puas.”

- Tingkat Kepuasan Menurut Pendidikan Terakhir

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Menurut Pendidikan Terakhir

No	Pernyataan (Item)	SMP - SMA	D1-D3	S1-D4	S2
1	Kemudahan layanan aplikasi Travelin sudah sesuai dengan harapan penumpang.	2,34	2,56	2,41	2,00
2	Pengoperasian aplikasi Travelin dapat dipahami dengan mudah.	2,29	2,33	2,41	2,29
3	Fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Travelin dapat mempermudah perjalanan.	2,39	2,48	2,37	1,86
4	Aplikasi Travelin menampilkan informasi yang akurat.	2,37	2,37	2,36	2,14
5	Aplikasi Travelin menampilkan informasi rincian penerbangan secara terkini.	2,47	2,52	2,40	2,00
6	Fitur TravelinPass dapat menghemat waktu antiran pada saat proses pengecekan dokumen	2,55	2,63	2,41	2,00
7	Aplikasi Travelin menghemat waktu proses pengecekan dokumen pengguna dibandingkan pengecekan manual.	2,26	2,59	2,43	2,29

No	Pernyataan (Item)	SMP - SMA	D1-D3	S1-D4	S2
8	Aplikasi Travelin dapat mengurangi durasi antrian.	2,26	2,33	2,34	2,29
9	Di bandingkan aplikasi lain, Aplikasi Travelin memungkinkan untuk pemesanan tiket online	2,47	2,37	2,35	2,29
10	Selama menggunakan aplikasi Travelin saya merasa puas dengan layanan yang diberikan.	2,16	2,44	2,37	2,00
11	Selama menggunakan aplikasi Travelin saya tidak menemukan kendala apapun.	2,50	2,44	2,38	2,00
12	Selama menggunakan aplikasi Travelin segala kebutuhan saya saat perjalanan terpenuhi	2,39	2,85	2,36	2,14
13	Setelah menggunakan aplikasi Travelin saya merasa puas	2,24	2,44	2,31	2,29
14	Layanan aplikasi Travelin sesuai dengan kebutuhan penumpang	2,37	2,44	2,36	2,43
15	Layanan aplikasi Travelin sudah sesuai dengan keinginan penumpang	2,32	2,44	2,42	2,00
TOTAL RATA-RATA		2,36	2,48	2,38	2,13

Tabel ini menunjukkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Travelin berdasarkan jenjang pendidikan terakhir (SMP-SMA, D1-D3, S1-D4, dan S2) yang dinilai melalui 15 item pernyataan.

Hasil utama dari tabel ini menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan tertinggi berasal dari pengguna dengan jenjang pendidikan D1-D3 (2,48), yang mencerminkan kepuasan relatif lebih baik. Sebaliknya, pengguna dengan jenjang pendidikan S2 memiliki rata-rata kepuasan terendah (2,13), menandakan ketidakpuasan yang lebih signifikan. Pengguna dari jenjang SMP-SMA (2,36) dan S1-D4 (2,38) berada di tengah, dengan tingkat kepuasan yang juga cukup rendah. Dari aspek yang dinilai, fitur TravelinPass yang menghemat waktu pengecekan dokumen (item 6) menjadi aspek dengan nilai tertinggi, terutama bagi pengguna D1-D3 (2,63). Sebaliknya, kesesuaian layanan dengan keinginan penumpang (item 15) menjadi aspek dengan nilai terendah, khususnya dari pengguna S2 (2,00).

Secara keseluruhan, rata-rata kepuasan pengguna berada di bawah 2,5, menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa “kurang puas.” Pengguna dengan pendidikan lebih tinggi (S2) cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi tetapi merasa aplikasi tidak memenuhi kebutuhan mereka.

- Tingkat Kepuasan Menurut Usia

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Menurut Usia

No	Pernyataan (Item)	Usia 21-30	Usia 31-40	Usia 41-50
1	Kemudahan layanan aplikasi Travelin sudah sesuai dengan harapan penumpang.	2,50	2,43	2,26
2	Pengoperasian aplikasi Travelin dapat dipahami dengan mudah.	2,41	2,41	2,28
3	Fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Travelin dapat mempermudah perjalanan.	2,41	2,36	2,35
4	Aplikasi Travelin menampilkan informasi yang akurat.	2,36	2,31	2,42
5	Aplikasi Travelin menampilkan informasi rincian penerbangan secara terkini.	2,43	2,43	2,39
6	Fitur TravelinPass dapat menghemat waktu antiran pada saat proses pengecekan dokumen	2,52	2,41	2,46
7	Aplikasi Travelin menghemat waktu proses pengecekan dokumen pengguna dibandingkan pengecekan manual.	2,47	2,40	2,39
8	Aplikasi Travelin dapat mengurangi durasi antrian.	2,45	2,35	2,16
9	Di bandingkan aplikasi lain, Aplikasi Travelin memungkinkan untuk pemesanan tiket online	2,48	2,36	2,28
10	Selama menggunakan aplikasi Travelin saya merasa puas dengan layanan yang diberikan.	2,40	2,22	2,40
11	Selama menggunakan aplikasi Travelin saya tidak menemukan kendala apapun.	2,45	2,37	2,39
12	Selama menggunakan aplikasi Travelin segala kebutuhan saya saat perjalanan terpenuhi	2,47	2,41	2,42
13	Setelah menggunakan aplikasi Travelin saya merasa puas	2,34	2,33	2,26
14	Layanan aplikasi Travelin sesuai dengan kebutuhan penumpang	2,43	2,35	2,37
15	Layanan aplikasi Travelin sudah sesuai dengan keinginan penumpang	2,50	2,36	2,32
TOTAL RATA-RATA		2,44	2,37	2,34

Tabel ini menunjukkan penilaian terhadap aplikasi Travelin berdasarkan kelompok usia 21-30, 31-40, dan 41-50 tahun. Kelompok usia 21-30 memberikan skor tertinggi pada sebagian besar aspek, seperti kemudahan penggunaan, fitur yang mempermudah perjalanan, efisiensi waktu, dan kepuasan umum. Sebaliknya, kelompok usia 41-50 memberikan skor terendah, terutama pada kemudahan layanan dan pengurangan durasi antrean.

Aplikasi Travelin lebih memuaskan bagi pengguna muda (usia 21-30), sementara pengguna usia 41-50 cenderung merasa kurang puas, mengindikasikan perlunya perbaikan agar lebih sesuai dengan kebutuhan kelompok usia yang lebih tua. Tetapi sama dengan karakter responden yang lainnya yaitu secara keseluruhan, rata-rata kepuasan pengguna berada di bawah 2,5, menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa “kurang puas.”

- Tingkat Kepuasan Menurut Pekerjaan

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Menurut Pekerjaan

No	Pernyataan (Item)	Pegawai	Pengusaha	Frelancer	Lain - lain
1	Kemudahan layanan aplikasi Travelin sudah sesuai dengan harapan penumpang.	2,43	2,35	2,46	2,32
2	Pengoperasian aplikasi Travelin dapat dipahami dengan mudah.	2,41	2,33	2,33	2,32
3	Fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Travelin dapat mempermudah perjalanan.	2,32	2,38	2,25	2,79
4	Aplikasi Travelin menampilkan informasi yang akurat.	2,29	2,35	2,54	2,53
5	Aplikasi Travelin menampilkan informasi rincian penerbangan secara terkini.	2,42	2,27	2,46	2,74
6	Fitur TravelinPass dapat menghemat waktu antiran pada saat proses pengecekan dokumen	2,41	2,46	2,50	2,63
7	Aplikasi Travelin menghemat waktu proses pengecekan dokumen pengguna dibandingkan pengecekan manual.	2,36	2,44	2,46	2,58
8	Aplikasi Travelin dapat mengurangi durasi antrian.	2,25	2,33	2,42	2,58

No	Pernyataan (Item)	Pegawai	Pengusaha	Frelancer	Lain - lain
9	Di bandingkan aplikasi lain, Aplikasi Travelin memungkinkan untuk pemesanan tiket online	2,34	2,31	2,42	2,63
10	Selama menggunakan aplikasi Travelin saya merasa puas dengan layanan yang diberikan.	2,30	2,44	2,13	2,42
11	Selama menggunakan aplikasi Travelin saya tidak menemukan kendala apapun.	2,33	2,44	2,50	2,53
12	Selama menggunakan aplikasi Travelin segala kebutuhan saya saat perjalanan terpenuhi	2,41	2,46	2,42	2,47
13	Setelah menggunakan aplikasi Travelin saya merasa puas	2,28	2,33	2,29	2,53
14	Layanan aplikasi Travelin sesuai dengan kebutuhan penumpang	2,38	2,38	2,33	2,42
15	Layanan aplikasi Travelin sudah sesuai dengan keinginan penumpang	2,33	2,38	2,46	2,63
TOTAL RATA-RATA		2,35	2,38	2,40	2,54

Penilaian aplikasi Travelin dari berbagai kelompok pekerjaan menunjukkan beberapa perbedaan dalam pengalaman pengguna. Kelompok pegawai memberikan skor rata-rata 2,35. Mereka memberikan penilaian terbaik pada fitur TravelinPass yang menghemat waktu antrean (poin 6) dengan skor 2,41, serta informasi penerbangan terkini (poin 5) dengan skor 2,42. Namun, mereka menilai kemampuan aplikasi dalam mengurangi durasi antrean (poin 8) sebagai aspek terlemah, dengan skor 2,25.

Kelompok pengusaha memiliki skor rata-rata sedikit lebih tinggi, yaitu 2,38. Mereka menilai kepuasan layanan umum (poin 10) dan penghematan waktu pengecekan dokumen (poin 7) sebagai aspek terbaik, keduanya dengan skor 2,44. Namun, kemudahan pemesanan tiket online (poin 9) dinilai paling rendah dengan skor 2,31.

Kelompok freelancer memberikan skor rata-rata 2,40. Mereka sangat menghargai akurasi informasi (poin 4) dengan skor 2,54 dan fitur TravelinPass (poin 6) dengan skor 2,50. Namun, aspek kepuasan layanan secara umum (poin 10) dinilai paling rendah dengan skor 2,13.

Kelompok lain-lain memberikan skor rata-rata tertinggi, yaitu 2,54. Penilaian terbaik diberikan pada informasi penerbangan terkini (poin 5) dengan skor 2,74, diikuti

oleh fitur TravelinPass (poin 6) dengan skor 2,63. Namun, mereka memberikan skor rendah pada fitur mempermudah perjalanan (poin 3) dengan skor 2,32.

Kelompok "lain-lain" merasa paling puas dengan aplikasi Travelin, terutama pada fitur informasi penerbangan terkini dan TravelinPass. Sebaliknya, kelompok pegawai memberikan skor terendah, terutama pada kemampuan aplikasi mengurangi durasi antrean. Fitur seperti pengurangan antrean (poin 8), kemudahan pemesanan tiket online (poin 9), dan kepuasan layanan umum (poin 10) memerlukan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna di semua kelompok. Tetapi sama dengan karakter responden yang lainnya yaitu secara keseluruhan, rata-rata kepuasan pengguna berada di bawah 2,5, menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa “kurang puas.”

- Tingkat Kepuasan Menurut Kota Asal

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Menurut Kota Asal

No	Pernyataan (Item)	Prov. Jawa Timur	Prov. Jawa Barat & DKI Jakarta	Prov. Banten
1	Kemudahan layanan aplikasi Travelin sudah sesuai dengan harapan penumpang.	2,36	2,38	2,58
2	Pengoperasian aplikasi Travelin dapat dipahami dengan mudah.	2,38	2,38	2,42
3	Fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Travelin dapat mempermudah perjalanan.	2,31	2,41	2,50
4	Aplikasi Travelin menampilkan informasi yang akurat.	2,35	2,38	2,35
5	Aplikasi Travelin menampilkan informasi rincian penerbangan secara terkini.	2,39	2,49	2,38
6	Fitur TravelinPass dapat menghemat waktu antiran pada saat proses pengecekan dokumen	2,40	2,48	2,46
7	Aplikasi Travelin menghemat waktu proses pengecekan dokumen pengguna dibandingkan pengecekan manual.	2,35	2,44	2,65
8	Aplikasi Travelin dapat mengurangi durasi antrian.	2,29	2,29	2,46
9	Di bandingkan aplikasi lain, Aplikasi Travelin memungkinkan untuk pemesanan tiket online	2,35	2,37	2,54
10	Selama menggunakan aplikasi Travelin saya merasa puas dengan layanan yang diberikan.	2,36	2,30	2,19

No	Pernyataan (Item)	Prov. Jawa Timur	Prov. Jawa Barat & DKI Jakarta	Prov. Banten
11	Selama menggunakan aplikasi Travelin saya tidak menemukan kendala apapun.	2,34	2,49	2,38
12	Selama menggunakan aplikasi Travelin segala kebutuhan saya saat perjalanan terpenuhi	2,44	2,48	2,23
13	Setelah menggunakan aplikasi Travelin saya merasa puas	2,24	2,41	2,38
14	Layanan aplikasi Travelin sesuai dengan kebutuhan penumpang	2,32	2,51	2,35
15	Layanan aplikasi Travelin sudah sesuai dengan keinginan penumpang	2,29	2,48	2,50
TOTAL RATA-RATA		2,35	2,42	2,43

Berdasarkan tabel terkait penilaian aplikasi Travelin di tiga wilayah: Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat & DKI Jakarta, dan Banten Tabel ini berisi penilaian pengguna terhadap aplikasi Travelin berdasarkan 15 pernyataan yang mencakup kemudahan, efisiensi, fitur, serta kepuasan pengguna. Penilaian dilakukan di tiga wilayah, dengan nilai rata-rata pada setiap wilayah.

Provinsi Jawa Timur: Rata-rata skor keseluruhan adalah 2,35, yang merupakan skor terendah dibandingkan wilayah lain. Pernyataan dengan nilai tertinggi adalah Fitur TravelinPass dapat menghemat waktu antrean saat proses pengecekan dokumen (poin 6) dengan skor 2,40. Ini menunjukkan bahwa pengguna di Jawa Timur merasa fitur ini sangat membantu. Sebaliknya, pernyataan dengan nilai terendah adalah Aplikasi Travelin dapat mengurangi durasi antrean (poin 8) dengan skor 2,29. Ini menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi belum sepenuhnya efektif dalam mempercepat antrean.

Provinsi Jawa Barat & DKI Jakarta: Memiliki rata-rata skor keseluruhan 2,42, yang merupakan nilai tertinggi dari ketiga wilayah. Pernyataan dengan skor tertinggi adalah Aplikasi Travelin menampilkan informasi rincian penerbangan secara terkini (poin 5) dengan skor 2,49. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna di wilayah ini menghargai akurasi dan pembaruan informasi penerbangan. Pernyataan dengan skor terendah adalah Selama menggunakan aplikasi Travelin saya merasa puas dengan layanan yang diberikan (poin 10) dengan skor 2,30, menunjukkan ruang untuk peningkatan pada aspek kepuasan layanan.

Provinsi Banten: Rata-rata skor keseluruhan adalah 2,43, sedikit lebih tinggi dari Jawa Barat & DKI Jakarta. Pernyataan dengan skor tertinggi adalah Aplikasi Travelin

menghemat waktu proses pengecekan dokumen dibandingkan pengecekan manual (point 7) dengan skor 2,65, menunjukkan bahwa pengguna di Banten sangat menghargai efisiensi proses pengecekan dokumen. Pernyataan dengan skor terendah adalah "Selama menggunakan aplikasi Travelin saya merasa puas dengan layanan yang diberikan" (2,19). Ini menunjukkan tingkat kepuasan yang perlu ditingkatkan, terutama terkait layanan.

Aplikasi Travelin dinilai "kurang puas" secara keseluruhan, dengan rata-rata skor berkisar antara 2,35 hingga 2,43 di tiga wilayah. Wilayah Jawa Barat & DKI Jakarta menunjukkan kepuasan tertinggi, sementara Jawa Timur memiliki skor terendah. Fitur TravelinPass dan efisiensi pengecekan dokumen menjadi keunggulan utama. Namun, aspek kepuasan layanan secara umum masih memerlukan peningkatan, terutama di wilayah Banten. Fokus pada perbaikan layanan dan pengurangan antrean dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Tetapi sama dengan karakter responden yang lainnya yaitu secara keseluruhan, rata-rata kepuasan pengguna berada di bawah 2,5, menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa "kurang puas."

Pembahasan

Tujuan penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini, akan terjawab semua pada pembahasan penelitian yang diperoleh dari hasil pengujian SPSS versi 22 dengan kuesioner yang telah dijawab oleh responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

- Kepuasan Penumpang Pada Aplikasi Travelin di Bandara Internasional Banyuwangi
Setelah dilakukan penelitian ini dan mendapatkan hasil bahwa secara keseluruhan, rata-rata kepuasan pengguna berada di bawah 2,5 menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa "kurang puas." kepuasan penumpang aplikasi Travelin belum bisa diterima dan penumpang tidak merasa puas dengan aplikasi Travelin ini.

Meskipun skor rata-rata yang diperoleh rendah aplikasi Travelin ini dinilai cukup baik bagi beberapa responden dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Namun, beberapa fitur terkait efisiensi waktu, seperti durasi antrean, masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Perkembangan teknologi seperti aplikasi Travelin ini seharusnya bisa mendapatkan hasil yang memuaskan bagi penumpang, karena dengan Travelin bisa menjadi lebih praktis dan efektif. Namun, dari penelitian ini mendapatkan hasil yang tidak memuaskan. Tentunya ada faktor tertentu yang membuat aplikasi Travelin ini

tidak memuaskan, yaitu salah satunya adalah aplikasi Travelin ini sedang masa peralihan dan masih proses pengembangan. Masa peralihan yang dimaksud adalah, developer aplikasi Travelin adalah PT. Angkasa Pura 2, dan sekarang PT. Angkasa Pura 2 dan PT. Angkasa Pura 1 akan bergabung. Alasan lainnya yaitu tentang cara penyampaian terhadap pengguna yang tidak menyeluruh dalam menjelaskan cara penggunaan dan fitur-fiturnya. Pihak bandara juga tidak fokus untuk perkembangan aplikasi ini, terutama dalam segi strategi promosi.

Adapun beberapa kendala yang banyak dikeluhkan bagi pengguna ada pada bagian sistem yang sering mengalami crash dan sulit untuk login pada aplikasi, waktu respon yang lambat atau loading yang seharusnya bisa cepat (proposional). Tentunya hal ini sangat mengganggu, terutama bagi penumpang yang sedang terburu buru atau pada penumpang yang ingin mengefisienkan waktunya. Adapun tentang informasi yang ditayangkan dalam aplikasi masih terbatas untuk kebutuhan pengguna saat di bandara. Sebagai contoh, keterbatasan informasi dari delay pesawat dan percepatan keberangkatan pesawat. Selain itu, perlu untuk meningkatkan layanan customer service yang baik. Dimana hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan layanan live chat 24 jam customer service yang mampu menanggapi permasalahan pengguna dengan sigap. Beberapa hal ini dapat menjadi bahan kajian selanjutnya guna peningkatan kualitas aplikasi yang lebih baik.

Jadi, itulah faktor-faktor yang sangat mempengaruhi mengapa perkembangan aplikasi Travelin menjadi terhambat dan banyak pengguna yang merasa tidak puas.

5. KESIMPULAN

Kepuasan Penumpang Terhadap Aplikasi Travelin Pada Bandara Internasional Banyuwangi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang menggunakan kuesioner dalam memperoleh data yang kemudian disebarkan kepada responden yang menjadi sampel dalam penelitian yaitu 196 penumpang. Dalam penelitian ini hanya terdapat 1 variabel independen, yaitu Kepuasan Penumpang Terhadap Aplikasi Travelin. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut. Kepuasan penumpang pada aplikasi Travelin yang hasilnya adalah penumpang merasa tidak puas. Hasil ini diukur dari kuesioner yang dibagikan kepada 196 responden dan hanya mendapatkan nilai rata rata 2,37 dengan 15 item pernyataan dan 4 opsi jawaban.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, S. D. N., & Nuvriasari, A. (2021). *Pengaruh kepercayaan, promosi, dan ulasan produk terhadap keputusan pembelian produk akomodasi di aplikasi Traveloka*.
- Ahmad, S., Simon, J., & Jaffisa, T. (2023). *Efektivitas aplikasi KAI Access terhadap kualitas pelayanan publik dalam pemesanan tiket secara online di PT. Kereta Api Indonesia Divre I Sumatera Utara*.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58(3), 53–66.
- Beni, P. (2016). *Konsep dan analisis efektivitas pengelolaan keuangan daerah di era otonomi* (Buku 1). Jakarta Pusat: Taushia.
- Dewi, K. C., Kurniawan, P. S., & Yasa, I. N. P. (2018). Analisis efektivitas sistem informasi akuntansi dalam meningkatkan transparansi pengelolaan keuangan badan usaha milik desa (Studi pada Badan Usaha Milik Desa Mandala Giri Amertha Desa Tajun).
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jumaili, S. (2005). Kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi baru dalam evaluasi kinerja individual. *Simposium Nasional Akuntansi (SNA) VII Solo*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Lestari, I., Widodo, J., & Wahyuni, S. (2020). Pengaruh kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kota Jember.
- Mulyatiningsih. (2013). *Metodologi penelitian terapan*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Munir. (2009). *Pembelajaran jarak jauh berbasis teknologi informasi dan komunikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Padyanawati, A. D., Harianto, & Popong, N. (2023). Analysis of factors affecting system use, user satisfaction, and net benefits in the Travelin application.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku konsumen dan persaingan bisnis kontemporer*.
- Priyatno, D. (2013). *Analisis korelasi, regresi dan multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rahmawati, D. (2008). Analisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan teknologi informasi. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 5(1), 107–118.
- Saragih, D. R. U. (2022). Efektivitas kualitas layanan di tengah persaingan online travel agent melalui kepuasan pelanggan.
- Sauro, J., & Lewis, J. R. (2016). *Quantifying the user experience: Practical statistics for user research* (2nd ed.). Burlington, MA: Morgan Kaufmann.
- Siagian, S. P. (1978). *Teori motivasi dan aplikasinya*. Jakarta: Bina Aksara.
- Sitompul, A. M. (2022). Pengaruh kinerja pelayanan dan kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus aplikasi SIMKAPEL di Subdirektorat Pencegahan Pencemaran dan Manajemen Keselamatan Kapal).
- Smith, J., Müller, L., & Garcia, R. (2019). Passenger satisfaction in European rail transport: A quantitative analysis. *European Journal of Transport Studies*, 45(2), 134–148.

- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian manajemen kuantitatif dan kualitatif*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian manajemen kuantitatif dan kualitatif*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Supriyanto, W., & Muhsin, A. (2008). *Teknologi informasi perpustakaan: Strategi perancangan perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius Anggota IKAPI.
- Susanto, A. (2013). *Sistem informasi akuntansi: Struktur, pengendalian, risiko, pengembangan*. Bandung: Lingga Jaya.
- Tarigan, R. S. (2018). Millennials' purchase intention towards online travel agent in Indonesia. *Petra International Journal of Business Studies*, 1(1), 23–34.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. (2009). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 4956*. Jakarta.
- Wijaya, V. S., & Susanto, E. H. (2022). Efektivitas pelayanan e-commerce Shopee sebagai upaya menciptakan kepuasan konsumen berbelanja online.