

ABSTRAK

Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) adalah salah satu bandara baru di Indonesia yang beroperasi secara penuh mulai 29 Maret 2020 dan diresmikan secara langsung oleh Presiden Joko Widodo pada 20 Agustus 2020. Sehubungan dengan itu, maka dipandang perlu dilakukan penelitian survei berdasarkan ketentuan Dewan Bandara Internasional mengenai pemasaran layanan bandara. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan bandara pada kepuasan penumpang penerbangan dan niat menggunakan lagi bandara menggunakan analisis faktor konfirmatori dan model persamaan struktural. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *check-in* berpengaruh signifikan pada kepuasan penumpang dan niat menggunakan lagi bandara; pemeriksaan paspor tidak berpengaruh pada kepuasan penumpang dan niat menggunakan lagi bandara; pemeriksaan keamanan tidak berpengaruh pada kepuasan penumpang dan niat menggunakan lagi bandara; layanan kedatangan berpengaruh signifikan pada kepuasan penumpang dan tidak berpengaruh pada niat menggunakan lagi bandara; fasilitas bandara berpengaruh signifikan pada kepuasan penumpang dan niat menggunakan lagi bandara; dan kepuasan penumpang berpengaruh signifikan pada niat menggunakan lagi bandara. Pemeriksaan paspor, pemeriksaan keamanan, dan layanan kedatangan, harus segera diperbaiki agar masing-masing dapat berpengaruh signifikan pada kepuasan penumpang dan niat menggunakan lagi bandara.

Kata kunci: kualitas layanan bandara, kepuasan penumpang, niat menggunakan lagi bandara

ABSTRACT

Yogyakarta International Airport (YIA) is one of the new airports in Indonesia which is fully operational starting March 29, 2020 and is inaugurated directly by President Joko Widodo on August 20, 2020. In this regard, it is deemed necessary to conduct survey research based on the provisions of Airports Council International (ACI) regarding airport services marketing. This research is purposed to determine the effect of airport service quality on flight passenger satisfaction and airport reuse intention using confirmatory factor analysis (CFA) and structural equation modeling (SEM). The results show that check-in services have a significant effect on passenger satisfaction and airport reuse intention; passport controls have no effect on passenger satisfaction and airport reuse intention; security checks have no effect on passenger satisfaction and airport reuse intention; arrival services have a significant effect on passenger satisfaction and have no effect on airport reuse intention; airport facilities have a significant effect on passenger satisfaction and airport reuse intention; and passenger satisfaction has a significant effect on airport reuse intention. Passport controls, security checks, and arrival services, must be improved immediately, so that each can have a significant effect on passenger satisfaction and airport reuse intention.

Keywords: airport service quality (ASQ), passenger satisfaction, airport reuse intention