

Pengaruh Efektivitas Penggunaan Mesin Self Check-In Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Di Yogyakarta International Airport

Adelia Irvana Bintang

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD) Yogyakarta

Teguh Ariebowo

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD) Yogyakarta

Alamat: Jl. Parangtritis No.KM.4,5, Druwo, Bangunharjo, Sewon, Bantul,
Daerah Istimewa Yogyakarta

Korespondensi penulis: adeliabintang01@gmail.com

Abstract. PT Angkasa Pura I provided operational support to better the passenger time with self check-in. Self check-in is a service system that allows passengers for self check to reduce queues Check-In Counter. The study aims to understand significantly the impact and influence of the effectiveness of the use of the self check-in machine on the passenger satisfaction of the citilink airline at Yogyakarta International Airport. The research is a quantitative using primary data of the survey (questionnaire) and observation in its collection. The sample in this research uses a nonsampling technique type adhesive with the slovin formula gets 100 respondents. Data analysis techniques for analyzing this research are instrument tests, classic assumptions test, simple linear regression analysis. The results of the research suggest that the effectiveness of the use of the self check-in engine has significantly affected the passenger satisfaction greater than t table ($21.756 > 1.660$), which means H_0 was rejected and H_a received. The effectiveness of the use of the self check-in machine to affect passenger complacency by 82.8% while the remaining 17.2% are affected by variables or other factors not used in the research.

Keywords: Effectiveness, Passenger Satisfaction, Self Check-In.

Abstrak. PT Angkasa Pura I Kantor menyediakan fasilitas pendukung operasional guna mengefisiensi waktu penumpang yang disebut *Self Check-In*. *Self Check-In* merupakan sebuah sistem layanan yang memperbolehkan penumpang melakukan *check-in* mandiri untuk menghindari antrian di *Check-In Counter*. Penelitian ini bertujuan mengetahui secara signifikan adanya pengaruh dan besar pengaruh efektivitas penggunaan mesin *Self Check-In* terhadap kepuasan penumpang maskapai citilink di Yogyakarta International Airport. Penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan data primer berupa survei (kuesioner) dan observasi (pengamatan) dalam pengumpulan datanya. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling jenis purposive dengan rumus slovin mendapatkan 100 responden. Teknik analisis data untuk menganalisis penelitian ini adalah Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Sederhana. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa efektivitas penggunaan mesin *Self Check-In* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($21,756 > 1,660$) yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Besarnya efektivitas penggunaan mesin *Self Check-In* dalam mempengaruhi kepuasan penumpang yaitu sebesar 82,8% sedangkan sisanya 17,2% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Efektivitas, Kepuasan Penumpang, *Self Check-In*.

LATAR BELAKANG

Banyaknya pengguna jasa transportasi udara, bagi industri aviasi perlu meningkatkan armada pesawatnya. Maka, hal tersebut merupakan bagian dari bisnis maskapai dalam memberikan servis dan kenyamanan bagi pemakai jasa angkutan udara. Jika pada sebelumnya banyak penumpang yang melakukan antrian pada saat akan melakukan *check-in*, sebagai akibat dari adanya kemajuan teknologi maka PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Yogyakarta

International Airport menyediakan fasilitas untuk mendukung operasional guna mengoptimalkan waktu penumpang yang akan masuk ke Gate tanpa harus menunggu di *check-in konvensional* yang disebut dengan *Self check-in*. *Self check-in* merupakan sebuah sistem layanan yang memperbolehkan penumpang melakukan *check-in* mandiri untuk menghindari antrian dan mengurangi risiko penumpang akan terlambat masuk pesawat serta memberi kemudahan bagi penumpang yang tidak membawa bagasi agar tidak lama mengantri.

Maka dari itu, maskapai citilink di Yogyakarta International Airport melakukan pemberlakuan drop bagasi saja di *Check-In Counter*. Meninjau 4-5 penerbangan citilink pada setiap harinya yaitu rute cengkareng, Balikpapan, Pekanbaru, dan Makassar. Sedangkan rute tersebut merupakan rute ramai dan setiap penumpang yang akan terbang selalu membawa banyak bagasi seperti oleh-oleh bakpia, serta waktu penerbangan yang berdekatan satu sama lain.

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti suatu keberhasilan yang terlaksana terhadap tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas tidak jauh dari adanya hasil yang diharapkan dan hasil yang telah dicapai. Efektivitas dapat dinilai dengan berbagai cara dari banyak sudut pandang dan memiliki hubungan erat dengan efisiensi. Peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam segala aspek perlu dilakukan seperti adanya teknologi mesin *self check-in*. Berawal dari meningkatkan penggunaan akan kemudahan yang diberikan dan tersedia di Yogyakarta International Airport terhadap penumpang maskapai citilink sebagai pemenuhan akan kebutuhan penumpang dalam rangka mengurangi antrian, mempersingkat waktu, dan meminimalisir akan keterlambatan masuk pesawat.

Terdapat korelasi antara kepuasan penumpang dengan penggunaan mesin *self check-in*. Penggunaan *self check-in* dapat dijadikan pertimbangan terkait dengan kepuasan yang dirasakan penumpang maskapai citilink di Yogyakarta International Airport untuk evaluasi kedepannya (Rasyid Adiatma, 2021).

Dalam hal ini, Citilink Indonesia memberikan fasilitas mesin *self check-in* untuk memudahkan penumpang, akan tetapi pada saat di lapangan belum terlaksana secara optimal (11 Agustus 2023, terminal B keberangkatan). Kurangnya pengoptimalan penggunaan menjadi salah satu faktor penyebabnya. Penumpang masih saja mengambil jalan dengan mengantri di *check-in konvensional* yang dimana sudah tersedia mesin otomatis pencetak *boarding pass* untuk mempermudah dan juga dalam penggunaannya lebih praktis. Hal tersebut terjadi karena penumpang lebih tertarik terhadap *check-in konvensional* yang penumpang pikir meskipun tidak membawa bagasi dan telah melakukan *self check-in* pada mesin berteknologi tersebut maka jalur yang akan dilalui menuju boarding gate tetap dengan melewati *check-in*

konvensional. Menurut Lani Agrecia (2020) alasan yang mendasari juga apabila penumpang membawa bagasi dan tetap melakukan *self check-in*, maka penumpang akan tetap mengantri di *check-in konvensional* untuk menyerahkan bagasinya. Sedangkan saat ini sudah banyak yang menggunakan mesin *self check-in* dan direkomendasikan meskipun membawa bagasi dengan alasan untuk menghindari antrian panjang pada *check in konvensional*, mengantisipasi adanya kepadatan penumpang serta pemanfaatan akan adanya kemajuan teknologi.

Berdasarkan penjabaran di atas, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah efektivitas penggunaan mesin *self check-in* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai citilink di Yogyakarta International Airport. Hal tersebut membuat penelitian ini membahas tentang Pengaruh Efektivitas Penggunaan Mesin *Self Check-In* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Yogyakarta International Airport. Perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Apakah terdapat pengaruh antara efektivitas penggunaan mesin *self check-in* terhadap kepuasan penumpang maskapai citilink di Yogyakarta International Airport?
- b. Seberapa besar pengaruh efektivitas penggunaan mesin *self check-in* terhadap kepuasan penumpang maskapai citilink di Yogyakarta International Airport?

KAJIAN TEORITIS

Efektivitas

Efektivitas merupakan suatu keadaan yang memperlihatkan tercapainya tujuan atau tepat sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya oleh setiap perusahaan, organisasi, kegiatan atau program. Efektivitas berkaitan dengan output (hasil atau tujuan), semakin banyak tujuan yang dicapai sesuai dengan yang ditetapkan maka dapat dikatakan semakin efektif. Jadi, efektivitas adalah sebanyak mana output yang diberikan dapat mencapai sasaran dan tujuan manajemen, sehingga ukuran efektivitas selalu dipandang guna menunjukkan adanya ketepatan terhadap implementasi. Menurut Beni (2016) Efektivitas adalah keterkaitan antara tujuan dan output atau dikatakan sebagai ukuran seberapa kuat tingkat output, kebijakan dan prosedur dari perusahaan atau organisasi.

Efektivitas Penggunaan Teknologi Sistem Informasi

Teknologi sistem informasi merupakan teknologi yang tidak terbatas dalam pemakaiannya seperti aspek keuangan, standar dan prosedur, pemrosesan data, jasa mulai dari perencanaan, serta pengoperasian sistem informasi dan organisani. Sedangkan menurut Rusmiati (2019) bahwa umumnya efektivitas dalam mengimplementasikan teknologi sistem

informasi menjadi tolak ukur bagaimana sistem informasi berpartisipasi dalam pencapaian yang menjadi tujuan perusahaan. Menurut Sugiartini (2016) Sistem Teknologi Informasi dalam pemanfaatannya ketika dalam penerapannya itu tepat dan benar, maka akan bermanfaat positif bagi yang menggunakan. Teknologi informasi dapat memberikan kemudahan terhadap kinerja yang mempengaruhi efektivitas. Ketepatan yang mempengaruhi efektivitas dalam pengolahan data dapat mengoptimalkan efektivitas sistem informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan (Karmita, 2015). Menurut Susanto (2013) indikator-indikator efektivitas terbagi 4, yaitu: Kualitas sistem yaitu diukur dari fungsi, kemampuan, fleksibel, penggunaan yang mudah dan sesuai tujuan; Keuntungan yaitu terlaksananya visi dan misi serta mengoptimalkan efisiensi terhadap tujuan; Penggunaan yaitu suatu kemudahan dalam pengimplementasian dalam penyajian informasi menjadi mudah, cepat dan praktis; Kualitas informasi yaitu pengukuran sejauh mana informasi stabil dengan totalitas, ketelitian, dan relevan menjadi pengukuran kualitas informasi.

Self Check-In

Self Check-In adalah suatu mesin atau fasilitas sistem informasi karena adanya kemajuan teknologi yang bertujuan untuk menangani persyaratan keamanan, prosedur dan bantuan dari layanan suatu mesin serta bisa dilakukan secara mandiri terutama bagi penumpang yang tidak membawa bagasi (Andrian & Aldelweis, 2017). *Self Check-In* hanya dapat digunakan oleh penumpang yang bepergian dalam negeri dan berada pada area *check-in* guna untuk mencetak boarding pass sendiri yang dikeluarkan dari mesin tersebut. Mesin *self check-in* bekerja sama dengan beberapa maskapai seperti Garuda Indonesia, Citilink, Batik Air, AirAsia, Lion Air, Super Air Jet, dan Pelita Air.

Kepuasan Penumpang

Menurut Kotler dan Keller dalam Donni Juni 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 dapat dipastikan konsumen sangat merasa senang atau puas dalam menggunakannya. Kepuasan konsumen memiliki 5 indikator (Priansa, 2017), yaitu: Harapan (ekspektasi) yaitu suatu perasaan konsumen mengenai produk atau jasa yang dirancang sebelum digunakan; Penyampaian jasa yang dirasakan (kinerja) yaitu konsumen mengetahui secara langsung produk atau jasa yang digunakan tanpa berekspektasi; Perbandingan yaitu kaitannya dengan ekspektasi sebelum konsumen menggunakan produk

atau jasa dengan tanggapan terhadap penyampaian yang dirasakan (kinerja); Pengalaman yaitu penggunaan suatu produk atau jasa mempengaruhi harapan konsumen; Konfirmasi yaitu memberitahukan apabila ekspektasi sesuai yang dirasakan pada produk atau jasa yang telah digunakan.

Hipotesis Penelitian

H₀: Efektivitas penggunaan mesin *self check-in* tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai citilink di Yogyakarta International Airport.

H_a: Efektivitas penggunaan mesin *self check-in* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai citilink di Yogyakarta International Airport.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan data primer berupa survei (kuesioner) dan observasi (pengamatan) dalam pengumpulan datanya. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling jenis purposive dengan rumus slovin mendapatkan 100 responden. Teknik analisis data untuk menganalisis penelitian ini adalah Uji Instrumen (Validitas dan Reliabilitas), Uji Asumsi Klasik (Normalitas dan Linearitas), Analisis Regresi Linear Sederhana (Persamaan Regresi Linear Sederhana, Uji T dan Koefisien Determinasi).

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Efektivitas Penggunaan Mesin Self Check-In (X)	Kualitas Sistem	Skala Likert
	Keuntungan	
	Penggunaan	
	Kualitas Informasi	
Kepuasan Penumpang (Y)	Harapan (ekspektasi)	Skala Likert
	Penyampaian jasa yang dirasakan (kinerja)	
	Perbandingan	
	Pengalaman	
	Konfirmasi	

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan uji instrumen sebelum dan sesudah dilakukan penyebaran kuesioner. Kemudian, dilakukan teknik analisis data meliputi uji asumsi klasik (uji normalitas & uji linearitas) dan analisis regresi linear sederhana (persamaan regresi linear sederhana, uji hipotesis, & koefisien determinasi).

1. Uji Hasil Penelitian

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	Validitas		Keterangan	Cronbach's Alpha	Keterangan
		r hitung	r tabel			
X	X1	0,789	0,1654	Valid	0,936	Sangat Reliabel
	X2	0,750	0,1654	Valid		
	X3	0,715	0,1654	Valid		
	X4	0,712	0,1654	Valid		
	X5	0,813	0,1654	Valid		
	X6	0,768	0,1654	Valid		
	X7	0,734	0,1654	Valid		
	X8	0,723	0,1654	Valid		
	X9	0,746	0,1654	Valid		
	X10	0,760	0,1654	Valid		
	X11	0,780	0,1654	Valid		
	X12	0,738	0,1654	Valid		
	X13	0,766	0,1654	Valid		
Variabel	Item	Validitas		Keterangan	Cronbach's Alpha	Keterangan
		r hitung	r tabel			
Y	Y14	0,622	0,1654	Valid	0,921	Sangat Reliabel
	Y15	0,764	0,1654	Valid		
	Y16	0,821	0,1654	Valid		
	Y17	0,774	0,1654	Valid		
	Y18	0,754	0,1654	Valid		
	Y19	0,744	0,1654	Valid		
	Y20	0,806	0,1654	Valid		
	Y21	0,792	0,1654	Valid		
	Y22	0,849	0,1654	Valid		
	Y23	0,717	0,1654	Valid		

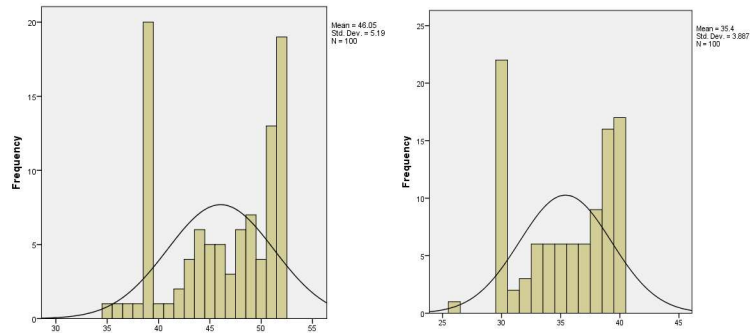
Sumber: Hasil Pengolahan data SPSS, 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data, didapatkan hasil uji hasil penelitian yang menunjukkan valid pada variabel X dan variabel Y. Sedangkan, hasil pengolahan data pada variabel X dengan nilai *Cronbach's Alpha* 0,936 dan variabel Y 0,921 menunjukkan bahwa interpretasi variabel keduanya sangat reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Hasil uji asumsi klasik sebagai syarat untuk analisis regresi linear sederhana.

a) Uji Normalitas



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Variabel X dan Y

Sumber: Hasil Pengolahan data SPSS, 2023

Histogram di atas menunjukkan data variabel X dan Y berdistribusi normal dibuktikan dengan kurva yang berbentuk lonceng. Data berdistribusi normal adalah syarat untuk statistik parametrik. Tujuan diketahui normalitas adalah untuk mengetahui kategori alat ujinya.

b) Uji Linearitas

Tabel 3. Hasil Uji Linearitas
ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Unstandardized Residual *	121.088	17	7.123	4.310	.000
Between Groups	.000	1	.000	.000	1.000
Unstandardized Predicted Value	121.088	16	7.568	4.579	.000
Deviation from Linearity					
Within Groups	135.529	82	1.653		
Total	256.617	99			

Sumber: Hasil Pengolahan data SPSS, 2023

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai linearity (sig.): 1,000 > 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antar variabel efektivitas penggunaan mesin *self check-in* dan variabel kepuasan penumpang.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil dari analisis regresi linear sederhana sebagai penentu angka persamaan regresi linear, untuk mendapatkan hasil dari uji hipotesis dan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

a) **Persamaan Regresi Linear Sederhana**

Tabel 4. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	90.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	4.006	1.452		2.759	.007	1.595	6.418
TOTAL_X	.682	.031	.910	21.756	.000	.630	.734

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Hasil Pengolahan data SPSS, 2023

Persamaan regresi $Y = a + bX$ yaitu $Y = 4,006 + 0,682X$. Nilai 4,006 merupakan konstanta yang artinya stabilitas akan variabel yang mempengaruhi (efektivitas penggunaan mesin *self check-in*) adalah sebesar 4,006. Sehingga, untuk koefisien regresinya juga dapat diketahui sebesar 0,682 yang menyampaikan bahwa nilai tersebut positif. Hal ini menyatakan bahwa pengaruh arah yang didapatkan dari variabel tersebut yaitu positif.

b) **Uji Hipotesis**

Tabel 5. Hasil Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	90.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	4.006	1.452		2.759	.007	1.595	6.418
TOTAL_X	.682	.031	.910	21.756	.000	.630	.734

Sumber: Hasil Pengolahan data SPSS, 2023

Nilai t hitung untuk efektivitas penggunaan mesin *self check-in* adalah 21,756. Kemudian, untuk nilai t tabel pada tingkat kepercayaan 90% adalah 1,660. Nilai perbandingan t hitung dan t tabel adalah $21,756 > 1,660$ dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga, efektivitas penggunaan mesin *self check-in* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai citilink di Yogyakarta International Airport.

c) Koefisien Determinasi (R²)Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change
1	.910 _a	.828	.827	1.618	.828	473.310	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Hasil Pengolahan data SPSS, 2023

Nilai Koefisien korelasi (R) Sebesar 0,910 menunjukkan ada korelasi yang sangat tinggi antara efektivitas penggunaan mesin *self check-in*. Diperoleh nilai R Square, menunjukkan besarnya peran variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen yaitu sebesar 82,8%. Sedangkan, sisanya adalah 17,2% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Tujuan penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah yang terdiri dari 2 pertanyaan dalam penelitian, 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.

Adanya pembahasan dikarenakan telah melakukan pengujian yang kemudian mendapatkan hasil. Uji T yang telah dilakukan menyatakan bahwa hipotesis atau dugaan sementara H₀ ditolak dan H_a diterima. Sehingga, efektivitas penggunaan mesin *self check-in* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai citilink di Yogyakarta International Airport.

Adanya pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen yang ditunjukkan pada hasil pengujian koefisien determinasi (R²) memperoleh hasil atau nilai dari R Square 0,828 dengan tingkat hubungan (R) sangat kuat yang dinyatakan dengan hasil nilai sebesar 0,910. Jadi, dapat diartikan bahwa efektivitas penggunaan mesin *self check-in* sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai citilink di Yogyakarta International Airport sebesar 82,8%. Perkembangan teknologi akan adanya mesin *self check-in* sangat

mempermudah penumpang untuk melakukan *check-in* mandiri. Efektivitas penggunaan mesin *self check-in* pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan.

Dalam penelitian ini, untuk melihat lebih dalam dapat ditinjau dari item setiap pernyataan. Diketahui dari nilai rata-rata dan persentase paling tinggi variabel Efektivitas Penggunaan Mesin *Self Check-In* yaitu pada item “*Self Check-In* membantu penumpang menghindari antrean panjang”. Hal ini sangat selaras berdasarkan fakta bahwa banyak orang tidak ingin membuang waktu dan penumpang ingin suatu hal yang lebih efektif dan efisien. Kemudian, pada variabel Kepuasan Penumpang yaitu pada item “Informasi data diri dan rincian penerbangan yang ditampilkan pada layar sudah sesuai”. Salah satu sifat penumpang yaitu menginginkan sesuatu yang jelas dan simpel. Sehingga, informasi mudah ditangkap dan tidak perlu mengkonfirmasi lagi kepada petugas *check-in counter*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pengaruh Efektivitas Penggunaan Mesin *Self check-in* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Yogyakarta International Airport. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang menggunakan kuesioner dalam memperoleh data yang kemudian disebarkan kepada responden yang menjadi sampel dalam penelitian yaitu 100 penumpang maskapai citilink yang menggunakan mesin *self check-in*. Dalam penelitian ini hanya terdapat satu variabel independen dan satu variabel dependen. Jadi, untuk variabel independennya yaitu Efektivitas Penggunaan Mesin *Self check-in* dan variabel dependen dari penelitian ini adalah kepuasan penumpang, Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas penggunaan mesin *self check-in* terdapat pengaruh terhadap kepuasan penumpang yang diperoleh dari hasil uji T menyatakan bahwa nilai signifikannya yaitu $0,000 < 0,1$ dan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $21,756 > 1,660$. Jadi, kesimpulannya yaitu H_0 ditolak dan H_a diterima berarti terdapat pengaruh antara variabel X dan variabel Y.
2. Efektivitas penggunaan mesin *self check-in* sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai citilink di yogyakarta international airport sebesar 82,8% dan sisanya 17,2% dipengaruhi oleh variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan kesimpulan di atas maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan Citilink Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta International Airport

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kepuasan penumpang khususnya bagi maskapai Citilink di Yogyakarta International Airport guna terciptanya loyalitas pengguna jasa transportasi penerbangan maskapai citilink.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel penelitian untuk analisis regresi linear berganda, sehingga mendapatkan pengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Yogyakarta International Airport. Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan referensi bagi taruna-taruni Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta dalam menyusun tugas akhir dan skripsi.

DAFTAR REFERENSI

- Abdulrahmat. *Efektivitas Implementasi*. (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2003).
- Adiatma, Moh. Rasyid. (2021). Pengaruh Efektivitas Pelayanan terhadap Pemilihan Transportasi Umum untuk Rute Yogyakarta Menuju Yogyakarta International Airport. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Anggela, N. R. (2023). Analisis Kepuasan Penggunaan Mesin Self Check-In di Bandar Udara Internasional Yogyakarta – Kulonprogo. *Jurnal Aksara Global*.
- Ardiansyah, M. I., & Ahyunadari, E. (2017). Perbandingan Kinerja Pelayanan Self Check-In dengan Check-In Konvensional untuk Maskapai Citilink dan AirAsia di Bandar Udara Internasional Surabaya. *Jurnal Teknik ITS*.
- Fadillah, R. (2022). Analisis Kendala Penumpang Terhadap Penggunaan Fasilitas Self Check-In di Unit Check-In Counter Maskapai Ciitilink PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara, Bandung. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Ghofur, K. R. (2021). Pengaruh Fasilitas Self Check-In terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tangerang pada Masa Pandemi Covid-19. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Hanna, Azma. (2021). Efektivitas Penggunaan Qris pada Transaksi Penjualan Potato Life di Roxy Jember. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq. Jember.
- Hardiani, Hardiani. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Hardianika, W. (2023). Penerapan Sistem Self Check-In dalam Efisiensi Pelayanan Check-In Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*.
- Lestari, Puji. (2019). Tingkat Pemahaman Penumpang Terhadap Self Check In Kiosk pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Halim Perdanakusuma. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.

- Milatussani, Y. (2020). Analisis Sistem Self Check-In terhadap Kinerja Petugas Check-In Counter Maskapai Citilink di Bandar Udara Halim Perdanakusuma. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Nurinayah, Nurinayah. (2021). Analisis Kebijakan *Self check-in* pada Masa Pandemi Covid-19 Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Pamungkas, Aditya. (2021). Analisis Sistem Self Check-In pada Kinerja Petugas Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Rachman, I. A. (2019). Perbandingan Kinerja Self Check-In dan Check-In Konvensional untuk Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. *Jurnal Manajemen Dirgantara*.
- Rahmawati, C., & Kurnia, J. S. (2021). Pengembangan Sistem Informasi Aplikasi Self Check-In Terminal Domestik di Bandara Halim Perdanakusuma (Saat Pandemi Covid 19). *Jurnal Sistem Informasi*.
- Sari, M. M. (n.d.). Pengaruh Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Teknologi Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Individual Pada Pasar Swalayan di Kota Denpasar. *Jurnal Universitas Udayana*.
- Sariipudin, Jejen. (2019). Pengaruh Efektivitas Penggunaan Mobile dalam Meningkatkan Efisiensi Pengiriman Barang pada Perusahaan Informa Furnishing Cabang Living Plaza Pasir Kaliki Bandung. *Skripsi*. Universitas Sangga Buana YPKP. Bandung.
- Setio, E. T. (2019). Efektivitas dan Efisiensi Sistem Informasi Akuntansi pada UD. Aldy Jaya. *Skripsi*. Universitas Katolik Widya Mandala. Surabaya.
- Sugiartini. (2016). *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: BPFE.
- Suoth, L. A. (2020). Pengaruh Fasilitas Self Check-In terhadap Kepuasan Penumpang pada Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Tatrasandi, D. (2022). Pengaruh Mesin Self Check-In terhadap Kepuasan Penumpang di Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta. *Jurnal UPY*.
- Widianingsih, Anita. (2015). Pengaruh Efektivitas Website Traveloka terhadap Kepuasan Kebutuhan Informasi Harga Promosi Tiket Pesawat. *Skripsi*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Serang.