E-ISSN: 3025-0994
Halaman 9314-9323
Volume 4 Nomor 3 Tahun 2026

Dampak Teknologi *Self-Service* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Pelita Air dan Citilink

Nur Putri Maulita Wahyuni[1], Zenita Kurniasari[2]

[1,2] Jurusan Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
e-mail: [1]22092288@students.sttkd.ac.id, [2]zenita.kurniasari@sttkd.ac.id

Abstrak

Industri penerbangan di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat seiring meningkatnya jumlah penumpang domestik dan perkembangan infrastruktur bandara. Kondisi ini mendorong maskapai penerbangan untuk mengadopsi teknologi layanan mandiri (self-service technology) guna meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, serta memenuhi kebutuhan penumpang akan layanan yang cepat, mudah, dan praktis. Teknologi tersebut meliputi kios check-in mandiri, web check-in, aplikasi seluler, dan sistem boarding otomatis yang dirancang untuk mempercepat proses pelayanan sekaligus meningkatkan pengalaman pelanggan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh teknologi layanan mandiri terhadap kepuasan pelanggan pada penumpang Pelita Air dan Citilink di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif dan pendekatan survei. Sampel penelitian terdiri atas 99 penumpang Pelita Air dan 98 penumpang Citilink yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, sedangkan jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi layanan mandiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kedua maskapai. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa teknologi layanan mandiri mampu menjelaskan 63,8% variasi kepuasan pelanggan Pelita Air dan 40,2% variasi kepuasan pelanggan Citilink. Temuan ini menunjukkan bahwa optimalisasi penerapan teknologi layanan mandiri berperan penting dalam meningkatkan kepuasan penumpang sekaligus memperkuat daya saing maskapai penerbangan di tengah persaingan industri penerbangan yang semakin kompetitif.

Kata Kunci: *Teknologi Layanan Mandiri, Kepuasan Pelanggan, Maskapai Pelita Air, Maskapai Citilink.*

Abstract

The aviation industry in Indonesia has experienced substantial growth in domestic passenger traffic over recent years, driven by increasing public demand for air transportation and improvements in airport infrastructure. This rapid expansion has encouraged airlines and

airports to adopt innovative technologies to enhance service quality and operational efficiency. One of the most significant innovations is the implementation of self-service technology, including self-check-in kiosks, web check-in, mobile applications, and automated boarding systems. These technologies are designed to reduce waiting times, improve service efficiency, minimize operational costs, and provide passengers with greater convenience and flexibility throughout their travel experience. This study aims to analyze the effect of self-service technology on customer satisfaction among Pelita Air and Citilink passengers at I Gusti Ngurah Rai International Airport, Bali. The research employed a quantitative descriptive design using a survey approach. The study population consisted of Pelita Air and Citilink passengers, with samples of 99 Pelita Air passengers and 98 Citilink passengers determined using the Slovin formula. Respondents were selected through purposive sampling based on predetermined criteria. Data were collected using structured questionnaires and analyzed using simple linear regression with SPSS software. The findings reveal that self-service technology has a positive and statistically significant effect on customer satisfaction for both airlines. The coefficient of determination indicates that self-service technology explains 63.8% of customer satisfaction among Pelita Air passengers and 40.2% among Citilink passengers. These findings suggest that optimizing self-service technology can significantly improve passenger satisfaction strengthen the competitiveness of airlines in Indonesia's increasingly dynamic aviation industry.

Keywords : *Self Service Technology, Kepuasan Pelanggan, Maskapai Pelita Air, Maskapai Citilink.*

LATAR BELAKANG

Transportasi udara merupakan moda transportasi yang memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat pada era globalisasi Arnita et al (2023). Keunggulan dalam hal kecepatan dan efisiensi menjadikan moda ini sebagai pilihan utama untuk perjalanan jarak jauh, baik untuk kepentingan bisnis, pariwisata, maupun kepentingan pribadi Latif dan Priyanti (2024). Di Indonesia, industri penerbangan mengalami pertumbuhan pesat dengan jumlah penumpang domestik mencapai 120 juta pada 2023 yang didorong oleh peningkatan pariwisata dan urbanisasi. Maskapai *low-cost carrier* (LCC) seperti Citilink dan Pelita Air memainkan peran penting dengan melayani lebih dari 30 juta penumpang per tahun dan Pelita Air fokus pada rute regional. Perkembangan teknologi *self-service* telah mengubah sistem pelayanan dalam industri penerbangan melalui penerapan layanan mandiri seperti *online check-in*, aplikasi pemesanan tiket, dan kios *self check-in* Siregar dan Pradesyah (2023). Teknologi ini dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi operasional sekaligus memenuhi meningkatnya jumlah penumpang dan ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang cepat dan mudah. Data International Air Transport Association menunjukkan bahwa lebih dari 70% penumpang penerbangan global telah menggunakan teknologi *self-service* untuk proses check-in.

Meskipun memberikan manfaat operasional, penerapan teknologi *self-service* tidak selalu berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. American Customer Satisfaction

Index (ACSI, 2025) melaporkan bahwa sekitar 40% pelanggan mengalami ketidakpuasan akibat antarmuka yang rumit maupun gangguan teknis. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa teknologi *self-service* mampu meningkatkan efisiensi maskapai, tetapi belum tentu meningkatkan kepuasan pelanggan Purwadi et al. (2024) . Sementara itu, penelitian lainnya menemukan bahwa kegagalan sistem, seperti *downtime* dan kesalahan antarmuka, menjadi salah satu penyebab utama ketidakpuasan pelanggan dalam layanan penerbangan Aryanto et al. (2025) .

Perkembangan teknologi dalam industri penerbangan mendorong maskapai untuk mengadopsi sistem *self-service* guna meningkatkan efisiensi layanan dan pengalaman pelanggan. Di Indonesia, implementasi teknologi *self-service* terus berkembang seiring meningkatnya jumlah penumpang domestik yang mencapai 120 juta pada tahun 2023. Namun, data Survei Kepuasan Penumpang Bandara (SKPB) menunjukkan bahwa tingkat penggunaan layanan *self-service* masih sebesar 55% dengan tingkat kepuasan layanan digital yang lebih rendah dibandingkan layanan konvensional. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas teknologi *self-service* masih dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemudahan penggunaan, keandalan sistem, literasi digital pengguna, dan kualitas infrastruktur pendukungFatimah dan Ema (2024) .

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara teknologi *self-service* dan kepuasan pelanggan, namun sebagian besar dilakukan pada konteks global atau regional. Penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi teknologi *self-service* pada maskapai domestik Indonesia masih terbatas. Selain itu, penelitian kuantitatif yang mengukur pengaruh langsung teknologi *self-service* terhadap kepuasan pelanggan pada kedua maskapai tersebut juga masih relatif sedikit. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh teknologi *self-service* terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai Pelita Air dan Citilink di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kualitas layanan digital maskapai serta menjadi masukan dalam optimalisasi implementasi teknologi *self-service* di industri penerbangan Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei untuk menganalisis pengaruh teknologi self-service terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna maskapai Pelita Air dan Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Pendekatan survei dipilih karena memungkinkan pengumpulan data secara langsung dari responden pada kondisi yang alami melalui penyebaran kuesioner.

Populasi penelitian meliputi seluruh penumpang Pelita Air dan Citilink selama September 2025, yaitu sebanyak 13.957 penumpang Pelita Air dan 4.500 penumpang Citilink. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh 99 responden Pelita Air dan 98 responden Citilink. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden telah menggunakan layanan airport self-service di Bandara I Gusti Ngurah Rai serta berusia 17–59 tahun.

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner terstruktur yang mengadopsi indikator dari penelitian

terdahulu. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari Sangat Tidak Setuju (1) hingga Sangat Setuju (5), untuk mengukur persepsi responden terhadap teknologi self-service dan kepuasan pelanggan. Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, serta dokumen yang berkaitan dengan kedua maskapai.

Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan inferensial dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik variabel penelitian, sedangkan analisis inferensial meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, uji t (parsial), dan koefisien determinasi (R^2) untuk menguji pengaruh teknologi self-service terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, Chow test digunakan untuk menguji perbedaan struktur model regresi antara kelompok responden Pelita Air dan Citilink.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh teknologi *self-service* terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai Pelita Air dan Citilink di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 98 responden maskapai Citilink dan 99 responden Pelita Air yang pernah menggunakan layanan maskapai. Hasil uji validitas instrumen penelitian dijelaskan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
Residual Maskapai Pelita Air	0,073	Berdistribusi normal
Residual Maskapai Citilink	0,054	Berdistribusi normal

Sumber : Olah data Penelitian (2026)

Berdasarkan tabel diatas tampak nilai signifikansi yang diperoleh dari hasil uji normalitas variabel bahwa data berdistribusi normal. Data dilihat dari kolom signifikansi yang menunjukkan angka 0,073 dan 0,054 > 0,05. Maka, syarat normalitas untuk melakukan analisis regresi linier sederhana sudah terpenuhi.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Deviation From Linearity	Keterangan
Kepuasan Pelanggan*SST Citilink	0,075	Linear
Kepuasan Pelanggan*SST Pelita Air	0,090	Linear

Sumber : Olah data Penelitian (2026)

Berdasarkan tabel diperoleh *Deviation from Linearity* signifikansi pada variabel penggunaan *self service technology* terhadap kepuasan pelanggan maskapai citilink dan pelita air seluruhnya > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi berpola linear.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Persamaan I

Model	Unstandardized Coefficients
Konstanta	4,630
Self Service Technology Citilink	0,544

Sumber : Olah data Penelitian (2026)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh persamaan regresi linier sederhana yaitu Y = 4,630 + 0,544X. Nilai konstanta sebesar 4,630 bisa diartikan bahwa jika variabel *self service technology* (SST) maskapai citilink bernilai 0 (konstan) maka variabel kepuasan pelanggan bernilai 4,630. Koefisien regresi untuk variabel self service technology (SST) maskapai citilink adalah 0,544 yang positif atau searah. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap kenaikan variabel SST maskapai citilink sebesar satu satuan maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,544. Sebanding dengan jika SST mengalami penurunan sebesar satu satuan maka akan diikuti dengan kepuasan pelanggan yang menurun juga sebesar 0,544.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Persamaan II

Model	Unstandardized Coefficients
Konstanta	1,748
Self Service Technology Pelita Air	0,630

Sumber : Olah data Penelitian (2026)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh persamaan regresi linier sederhana yaitu Y = 1,748 + 0,630X. Nilai konstanta sebesar 1,748 bisa diartikan bahwa jika variabel *self service technology* (SST) maskapai pelita air bernilai 0 (konstan) maka variabel kepuasan pelanggan bernilai 1,748. Koefisien regresi untuk variabel *self service technology* (SST) maskapai pelita air adalah 0,630 yang positif atau searah. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap kenaikan variabel SST maskapai pelita air sebesar satu satuan maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,630. Sebanding dengan jika SST mengalami penurunan sebesar satu satuan maka akan diikuti dengan kepuasan pelanggan yang menurun juga sebesar 0,630.

Tabel 5. Hasil Analisis Parsial (t)

Variabel Model	t hitung	Sig.
Self Service Technology Citilink	8,029	0,000
Self Service Technology Pelita Air	13,069	0,000

Sumber : Olah data Penelitian (2026)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil uji t dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi self service technology maskapai Citilink sebesar 0,000 < 0,05 dan t hitung > t tabel (8,029 > 1,984) sehingga H0 ditolak dan H1 diterima yang artinya secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan teknologi self service terhadap kepuasan pelanggan pada Maskapai Citilink di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Selanjutnya nilai signifikansi self service technology maskapai pelita air sebesar 0,000 < 0,05 dan t hitung > t tabel (13,069 > 1,984) sehingga H0 ditolak dan H1 diterima yang artinya secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan teknologi self service terhadap kepuasan pelanggan pada Maskapai Pelita Air di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Variabel	R square
Self Service Technology Citilink	0,402
Self Service Technology Pelita Air	0,638

Sumber : Olah data Penelitian (2026)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa R *square* dari variabel kepuasan pelanggan Citilink sebesar 0,402. Hal ini berarti variabel teknologi self service technology memberikan kontribusi 40,2% bagi kepuasan pelanggan maskapai Citilink. Sedangkan 59,8% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Selanjutnya R *square* dari variabel kepuasan pelanggan Pelita Air sebesar 0,638. Hal ini berarti variabel teknologi self service technology memberikan kontribusi 63,8% bagi kepuasan pelanggan maskapai Pelita Air. Sedangkan 36,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Tabel 7. Hasil Uji Chow

Variabel	RSS	F Hitung	F tabel
RSS1 Citilink	195,988	4,13	3,014
RSS2 Pelita Air	237,720		
RSS Gabungan	452,263		

Sumber : Olah data Penelitian (2026)

Berdasarkan hasil Uji Chow diperoleh nilai $F_{hitung} = 4{,}13$. Nilai tersebut lebih besar daripada $F_{tabel} = 3{,}04$ pada tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan pengaruh *teknologi self service* terhadap kepuasan pelanggan pada Maskapai Pelita Air dan Citilink di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

PEMBAHASAN

Pengaruh *Teknologi Self Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Pelita Air di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa teknologi *self-service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Maskapai Pelita Air di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan teknologi *self-service*, seperti *online check-in*, *mobile boarding pass*, dan *self check-in kiosk*, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan karena layanan menjadi lebih mudah, cepat, efisien, dan mampu mengurangi waktu antrean. Hasil ini sejalan dengan teori *Technology-Based Self-Service* yang menyatakan bahwa teknologi layanan mandiri dapat meningkatkan kepuasan pelanggan apabila mampu memberikan kemudahan, kenyamanan, dan efisiensi dalam proses pelayanan Jayanti dan Hillal (2025)

Selain itu, nilai *standardized coefficient* (Beta) pada Pelita Air lebih tinggi dibandingkan Citilink, yang menunjukkan bahwa pengaruh teknologi *self-service* terhadap kepuasan pelanggan lebih kuat pada Pelita Air. Perbedaan tersebut mengindikasikan bahwa implementasi teknologi pada Pelita Air dinilai lebih optimal, baik dari aspek kemudahan penggunaan, keandalan sistem, maupun pengalaman pengguna. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa penerapan layanan *self-service* di bandar udara berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Kinasih (2024) , Jayanti dan Hillal (2025) . Oleh karena itu, Pelita Air perlu terus meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi melalui pengembangan sistem yang andal, mudah digunakan, aman, serta didukung edukasi kepada pelanggan agar pemanfaatan teknologi dapat semakin optimal.

Pengaruh *Teknologi Self Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Citilink di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa teknologi *self-service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Maskapai Citilink di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan teknologi *self-service*, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan. Penerapan layanan seperti *online check-in*, *mobile boarding pass*, dan *self check-in* memberikan kemudahan, kecepatan, serta fleksibilitas bagi pelanggan dalam mengakses layanan secara mandiri. Kemudahan tersebut mampu mengurangi waktu antrean, meningkatkan efisiensi proses keberangkatan, dan menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman sehingga harapan pelanggan terhadap kualitas layanan dapat terpenuhi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas layanan *Self-Service Technology* (SST) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sari dan Hendayani (2023) . Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) Fitri et al. (2025) . Semakin besar manfaat dan kemudahan yang dirasakan pelanggan dalam menggunakan teknologi *self-service*, semakin tinggi tingkat penerimaan terhadap teknologi tersebut, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi Citilink untuk terus mengembangkan dan mengoptimalkan teknologi *self-service* sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan. Upaya yang dapat dilakukan meliputi peningkatan kemudahan penggunaan aplikasi dan mesin *self check-in*, menjaga stabilitas serta keandalan sistem, dan menyediakan petunjuk penggunaan yang jelas agar layanan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh pelanggan. Dengan demikian, peningkatan kualitas teknologi *self-service* diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Besarnya Pengaruh *Teknologi Self Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Pelita Air dan Citilink di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa teknologi *self-service* memberikan kontribusi sebesar 63,8% terhadap kepuasan pelanggan Maskapai Pelita Air, sedangkan pada Maskapai Citilink kontribusinya sebesar 40,2%. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa teknologi *self-service* memiliki peran yang lebih besar dalam membentuk kepuasan pelanggan Pelita Air dibandingkan Citilink. Temuan ini sejalan dengan hasil analisis regresi yang menunjukkan nilai *standardized coefficient* Pelita Air lebih tinggi, sehingga mengindikasikan bahwa pelanggan Pelita Air merasakan manfaat teknologi layanan mandiri secara lebih optimal dalam proses pelayanan penerbangan.

Perbedaan kontribusi tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan Pelita Air lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas penerapan teknologi *self-service*, sedangkan pada Citilink kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar teknologi, seperti kualitas pelayanan, harga, maupun pengalaman perjalanan secara keseluruhan. Dengan demikian, peningkatan kepuasan pelanggan di Citilink tidak hanya bergantung pada

pengembangan layanan digital, tetapi juga perlu didukung oleh peningkatan aspek pelayanan lainnya.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa efektivitas mesin *self check-in* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Purwadi et al. (2024) . Meskipun besarnya kontribusi berbeda dengan penelitian Jayanti dan Hillal yang menemukan pengaruh sebesar 11% Jayanti dan Hillal (2025) . Temuan ini juga memperkuat teori *Technology Self-Service* yang menyatakan bahwa teknologi layanan mandiri mampu meningkatkan pengalaman pelanggan melalui kemudahan, kecepatan, dan efisiensi layanan Santoso et al. (2022) . Oleh karena itu, Pelita Air perlu mempertahankan kualitas teknologi *self-service* yang telah diterapkan, sedangkan Citilink perlu terus mengoptimalkan layanan digital serta meningkatkan aspek pelayanan lainnya agar kontribusinya terhadap kepuasan pelanggan semakin besar.

Perbedaan Pengaruh *Teknologi Self Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Pelita Air dan Citilink di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali

Berdasarkan hasil Uji Chow diperoleh hasil bahwa terdapat perbedaan pengaruh *teknologi self service* terhadap kepuasan pelanggan pada Maskapai Pelita Air dan Citilink di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Hasil ini menunjukkan bahwa hubungan antara teknologi *self service* dan kepuasan pelanggan tidak memiliki kekuatan yang sama pada kedua maskapai. Perbedaan tersebut didukung oleh hasil analisis regresi dan koefisien determinasi. Pada Pelita Air, teknologi *self service* memiliki nilai *standardized coefficient* yang lebih tinggi dibandingkan Citilink, serta mampu menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 63,8%. Sementara itu, pada Citilink, kontribusi teknologi *self service* terhadap kepuasan pelanggan hanya sebesar 40,2%. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengaruh teknologi *self service* terhadap kepuasan pelanggan lebih kuat pada Pelita Air dibandingkan Citilink.

Berdasarkan teori kepuasan pelanggan dari Philip Kotler menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk ketika kinerja yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan pelanggan Mukti dan Zulfahmi (2025) . Perbedaan pengaruh yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pemenuhan harapan pelanggan terhadap teknologi *self service* pada Pelita Air dan Citilink tidak sama, sehingga menghasilkan tingkat pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan pelanggan. Hasil perbedaan tingkat kepuasan maskapai menggunakan uji chow memberikan implikasi bahwa setiap maskapai perlu mengembangkan strategi digital yang disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan pelanggannya. Bagi Pelita Air, hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi *self service* telah menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, sehingga kualitas layanan digital perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan. Sementara itu, bagi Citilink hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas teknologi *self service* yang digunakan. Perusahaan perlu memperhatikan aspek kemudahan penggunaan sistem, stabilitas aplikasi, kecepatan layanan digital dan integrasi layanan agar teknologi dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan.

SIMPULAN

Hasil uji hipotesis diperoleh pengaruh positif dan signifikan teknologi self service terhadap kepuasan pelanggan pada Maskapai Pelita Air dan Citilink di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Hasil pengujian koefisien determinasi variabel teknologi *self service technology* memberikan kontribusi 63,8% bagi kepuasan pelanggan maskapai Pelita Air. Sedangkan variabel teknologi self service technology memberikan kontribusi 40,2% bagi kepuasan pelanggan maskapai Citilink. Hasil Uji Chow diperoleh hasil bahwa terdapat perbedaan pengaruh *teknologi self service* terhadap kepuasan pelanggan pada Maskapai Pelita Air dan Citilink di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

DAFTAR PUSTAKA

A. P. Sari And R. Hendayani, "Pengaruh Kualitas Layanan Self Service Technology (Sst) Terhadap Loyalty Dan Behavioral Intention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Moderasi," *Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi*, Vol. 15, No. 2, Pp. 157–164, 2023.

A. Purwadi, T. Dian, R. Sari, U. Sabbit, And A. Lubis, "Analisis Pengaruh Efektivitas Mesin Self Check-In Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta," *Sky East: Education Aviation Science And Technology*, Vol. 2, No. 2, Pp. 195–201, 2024, Doi: 10.61510/Skyeast.V2i2.36.

B. M. Sihombing And S. P. Astutik, "The Influence Of Self Service Technology On Passenger Satisfaction At General Ahmad Yani International Airport Semarang," *Qistina: Jurnal Multidisiplin Indonesia*, Vol. 2, No. 1, Pp. 61–71, 2023.

C. Yang And M. D. Santonino Iii, "A Kano Analysis On The Adoption Of Self-Service Bag Drops At Singapore Changi Airport," *International Journal Of Aviation Management*, Vol. 3, No. 2–3, Pp. 150–171, 2016. Https://Doi.Org/10.1504/Ijam.2016.079951.

J. Simarmata, M. I. Firdaus, R. D. Octaviani, And S. Buyle, "Self-Service Technology In Airports: Analyzing Flow Experience And User Acceptance In Indonesia," *Cogent Business & Management*, Vol. 12, No. 1, 2025. Https://Doi.Org/10.1080/23311975.2025.2490597.

M. Faisal Fanani, U. L. Yuhana, And A. M. Shiddiqi, "Development Of A Model To Evaluate Users' Technology Readiness And Acceptance In Using The Self-Check-In Kiosk Service At Soekarno-Hatta International Airport," *Juti: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, Vol. 22, No. 2, 2024. Https://Doi.Org/10.12962/J24068535.V22i2.A1238.

M. Fitri, I. R. R. Tarigan, And Ismuadi, "Pengaruh Self Service Technology Dan Layanan Tatap Muka Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bsi Kcp Subulussalam 2)," *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, Vol. 12, No. 2, Pp. 98–108, 2025.

M. Othman And N. A. H. Nik Abdullah, "Technology Readiness And Users Satisfaction Towards Self-Service Technology At Malaysian Airport," *Information Management And Business Review*, Vol. 4, No. 8, Pp. 453–460, 2012.

M. W. Mukti And Zulfahmi, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang: Studi Pengaruh Efektivitas Proses Check-In, Kenyamanan Area Tunggu Dan Kualitas Pelayanan Informasi Di Bandar Udara," *Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek*, Vol. 9, No. 11, 2025.

N. Arnita, M. Yarmunida, And Y. Sumarni, “Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia),” *J. Tabarru’ Islamic Banking And Finance*, Vol. 6, No. 1, Pp. 72–80, 2023.

P. E. Jayanti And R. F. Hillal, “Analisis Pengaruh Efektivitas Airport Self Service Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta,” *Journal Of Education Transportation Business*, Vol. 2, No. 1, Pp. 148–160, 2025.

R. Aryanto, A. Walian, And Chodijah, “Pengaruh Self-Service Technology Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Layanan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman,” *El-Mubarak: Islamic Studies Journal*, Vol. 2, No. 2, Pp. 11–20, 2025.

S. Fatimah And Ema, “Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia Dengan Digitalisasi Sebagai Variabel Moderasi,” *Jurnal Manajemen Perbankan Dan Keuangan Nitro*, Vol. 7, No. 2, Pp. 74–88, 2024.

S. Latif And K. N. Priyanti, “Faktor Self Service Technology Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *J. Administrasi Bisnis*, Vol. 2, No. 3, Pp. 11–16, 2024.

S. Santoso, R. Nurhidajat, A. Praja, S. Perdian, And Y. Budhi, “Penerapan Teknologi Self-Service Dalam Meningkatkan Customer Satisfaction Pada Usaha Ritel Food And Beverage,” *Japrof: Jurnal Administrasi Profesi*, Vol. 3, No. 2, Pp. 11–24, 2022.

S. Siregar And R. Pradesyah, “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Kabanjahe,” *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 4, No. 2, Pp. 114–128, 2023.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 2nd Ed. Bandung: Alfabeta, 2022.

W. F. Padakari, D. L. Indratno, And R. S. Wahyujatmiko, “Pengaruh Self-Service Technology Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Mesin Self Check-In Di Bandara,” *Jurnal Ilmiah Edunomika*, Vol. 9, No. 3, 2025. Https://Doi.Org/10.29040/Jie.V9i3.17984.

W. Kinasih, “Analisis Pengaruh Airport Self Service Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung,” *Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan*, Vol. 230, No. 1, Pp. 230–238, 2024.

Y. H. Chang And C. H. Yang, “Do Airline Self-Service Check-In Kiosks Meet The Needs Of Passengers?,” *Transportation Planning And Technology*, Vol. 32, No. 2, Pp. 153–174, 2009.