

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGEMBANGAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN BERDASARKAN PENDEKATAN KONSEP *SMART AIRPORT* TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DALAM MENUNJANG PARIWISATA

Milawaty Waris
Mahasiswa
Fakultas Teknik
Universitas Hasanuddin
Jalan Poros Malino KM-6 Gowa
milawaty.waris@gmail.com

Sakti Adji Adisasmita
Dosen/Staf Pengajar
Fakultas Teknik
Universitas Hasanuddin
Jalan Poros Malino KM-6 Gowa
adjiadisasmita@yahoo.com

Syafruddin Rauf
Dosen/Staf Pengajar
Fakultas Teknik
Universitas Hasanuddin
Jalan Poros Malino KM-6 Gowa
syafrauf@yahoo.co.id

Muh.Isran Ramli¹
Dosen/Staf Pengajar
Fakultas Teknik
Universitas Hasanuddin
Jalan Poros Malino KM-6 Gowa
isranramli@unhas.ac.id

Abstract

One of the obstacles that caused the National Tourism Strategic Area in South Sulawesi Province to not be included in the top ten national tourist destinations in Indonesia is infrastructure. The government seeks to encourage the acceleration of infrastructure facilities to synergize between infrastructure, tourism, and other sectors to find new ideas in terms of digital-based technology through the Smart Airport concept, as well as business investments that will increase regional economic growth. Sultan Hasanuddin International Airport is heading for aerocity with the aerotropolis concept and the Smart Airport concept approach as a supporter of technological service innovation and tourism support. The results obtained that the r-square value is reliable and meets the requirements $0.806 > 0.70$ for service quality while the level of passenger satisfaction is $0.646 > 0.70$. The results of hypothesis testing H_6 , the T-value < 1.96 and P-value < 0.05 , the T-value and P-value do not meet the requirements so the X1 variable has no significant effect on the Y variable and its indicators. Respondents' assessment stated that the quality of airport development services through the Smart Airport concept approach had a significant effect on visitor satisfaction in supporting tourism.

Keywords: Service quality, visitor satisfaction, Smart Airport, Tourism

Abstrak

Salah satu kendala yang menyebabkan Kawasan Strategis Pariwisata Nasional di Provinsi Sulawesi selatan tidak termasuk 10 besar destinasi wisata nasional di Indonesia adalah infrastruktur. Pemerintah berupaya mendorong percepatan sarana prasarana agar bersinergi antara infrastruktur, pariwisata, dan sektor lainnya sehingga menemukan gagasan baru dari segi teknologi berbasis digital melalui konsep *Smart Airport*, maupun investasi bisnis yang akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi wilayah. Bandar udara Internasional Sultan Hasanuddin menuju *aerocity* dengan konsep aerotropolis dan pendekatan konsep *Smart Airport* sebagai pendukung inovasi layanan teknologi dan penunjang pariwisata. Hasil penelitian diperoleh nilai r-square reliabel dan memenuhi syarat $0,806 > 0,70$ untuk kualitas layanan sedangkan tingkat kepuasan penumpang $0,646 > 0,70$. Hasil uji hipotesis H_6 , nilai T-value $< 1,96$ dan P-value $< 0,05$ nilai T-value dan P-value tidak memenuhi syarat sehingga variabel X1 tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y dan indikatornya. Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pengembangan bandar udara melalui pendekatan konsep *Smart Airport* berpengaruh signifikan dengan kepuasan pengunjung dalam menunjang pariwisata.

Kata Kunci: Kualitas layanan, kepuasan pengunjung, *Smart Airport*, Pariwisata

¹ Corresponding author: isranramli@unhas.ac.id

PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan salah satu pintu gerbang menuju suatu negara atau kota. Perkembangan lalu lintas udara yang semakin padat oleh angkutan penumpang dan barang memerlukan suatu sentuhan teknologi, (Gúčik et al., 2018) begitupun perkembangan teknologi di era *Society 5.0* di berbagai sektor, termasuk pengelolaan bandar udara dalam mendukung pengembangan pariwisata (Rajapaksha & Jayasuriya, 2020).

Salah satu kendala yang menyebabkan Kawasan Strategis Pariwisata Nasional di Provinsi Sulawesi Selatan tidak termasuk 10 besar destinasi wisata nasional di Indonesia adalah infrastruktur. Berbagai upaya yang dilakukan pemerintah dalam mendukung pertumbuhan industri dan pariwisata adalah dengan menyediakan kapasitas layanan penerbangan yang sesuai dengan pertumbuhan permintaan *demand* yang ada, serta mengembangkan konsep *Smart Airport* dalam mendukung peningkatan destinasi pariwisata (Mohamed et al., 2018).

Strategi dalam meningkatkan pelayanan bagi pengguna jasa ialah melalui transformasi teknologi digital konsep *Smart Airport* (Faisal et al., 2020) yang hadir dengan memungkinkan terciptanya kolaborasi antara fasilitas bandar udara, fasilitas data, dan aplikasi yang memudahkan tingkat pelayanan di bandar udara (Alabsi dan Gill, 2021).

Saat ini, para pakar dan ahli di bidang transportasi udara tengah melakukan kajian dan tahap pengembangan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin. Pengembangan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin ini perencanaannya akan dikembangkan hingga tahap *ultimate*. Pengembangan terbagi empat tahapan. Proses perencanaan pengembangan tahap I dimulai tahun 2018, dengan perencanaan pengembangan ini dimulai dari pengembangan terminal eksisting yang akan diperluas dari yang awalnya hanya 51.815 m² dengan kapasitas daya tampung 7 juta penumpang/tahun menjadi 144.480 m² dengan kapasitas daya tampung 15,5 juta penumpang/tahun. Hingga tahapan akhir dari pengembangan bandar udara dalam tahap IV yang rencananya akan dimulai pada tahun 2044 mendatang dengan perencanaan meningkatkan kapasitas *ultimate* terminal yang akan melayani 40 juta penumpang/tahun dengan kapasitas daya tampung sebanyak 78 area parkir (Adisasmita, 2017).

Konsumen merasakan tingkat pelayanan yang tak lepas dari pengaruh perbaikan kualitas dan manajemen pelayanan, mengetahui kebutuhan konsumen, serta selalu membuat perubahan dengan cara simultan dan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sesuai yang diharapkan konsumen (Subekti, 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh dari tingkat kualitas layanan pengembangan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin terhadap kepuasan pengunjung melalui pendekatan konsep *Smart Airport* dalam menunjang kawasan strategis pariwisata nasional di Provinsi Sulawesi Selatan.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sebagai tinjauan dalam menerapkan pendekatan konsep *Smart* yang diharapkan dapat menunjang Kawasan Strategis Pariwisata Nasional di Provinsi Sulawesi Selatan.

Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data terbagi atas dua bagian, yaitu pengumpulan data secara sekunder dan primer. Data sekunder merupakan dokumen-dokumen yang terdapat pada berbagai instansi atau lembaga terkait dan dari hasil penelitian sebelumnya. Data primer diperoleh melalui observasi langsung, kuesioner yang diisi oleh responden atau narasumber dan wawancara di lokasi penelitian (Sugiyono, 2013). Responden berasal dari pakar transportasi udara, dinas perhubungan udara, dan dinas pariwisata, serta penumpang/pengunjung/wisatawan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin.

Kuesioner dirancang dengan dua cara, yaitu secara manual dan melalui pengisian kuesioner melalui *online* dengan *google form* yang memuat pertanyaan tentang identitas dan pengalaman responden, penilaian responden tentang bagaimana jika konsep *Smart Airport* diterapkan dalam pembangunan bandar udara sebagai penunjang Kawasan Strategis Pariwisata Nasional Sulawesi Selatan.

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini bersifat non eksperimental melalui pendekatan deskriptif kualitatif dan kuantitatif (Steven, 1995). Setelah semua data dari pengumpulan data telah rampung, maka selanjutnya melakukan analisis data agar data primer yang diperoleh dari survei dan data sekunder yang dikumpul dari berbagai sumber menjadi sistematis dan terarah serta siap untuk dianalisis (Sugiyono, 2013). Dari hasil survei yang diperoleh selanjutnya menghitung dan menganalisis sejumlah parameter yang digunakan dalam mengukur seberapa besar pengaruh kualitas tingkat layanan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin melalui pendekatan konsep *Smart Airport* berpengaruh signifikan dengan kepuasan pengunjung dalam menunjang pariwisata. Melalui uji validitas dan realibilitas menggunakan bantuan *software* SPSS 25. Berdasarkan dari variabel dan indikator dalam penelitian ini, jumlah sampel yang dibutuhkan mewakili dari populasi di lokasi penelitian sebanyak 500 responden. Penentuan variabel dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Variabel dalam penelitian ini terbagi atas 7 bagian variabel dan 49 indikator.

Tabel 1. Variabel Penelitian

No	Variabel	Notasi	Indikator
1		Real1	Jangkauan pelayanan melalui pendekatan konsep <i>smart airport</i> , memudahkan penumpang untuk beraktivitas
2	Keandalan (<i>Reability</i>) (X1)	Real2	Tersedia layanan fasilitas digital di terminal keberangkatan dan kedatangan penumpang
3		Real3	Layanan proses pemeriksaan imigrasi bagi penumpang internasional
4		Real4	Penumpang memperoleh kemudahan dalam memperoleh

No	Variabel	Notasi	Indikator
			informasi
5		Real5	Pelayanan <i>check-in</i> dan retribusi PJP2U cepat
6		Real6	Layanan diberikan secara akurat sejak penumpang datang lebih awal di bandar udara
7		Real7	Penerapan layanan sesuai dengan yang dijanjikan
8		Resp1	Informasi dari pusat bandar udara yang disampaikan jelas dan akurat
9		Resp2	Penumpang yang mengalami masalah di bandar udara dibantu oleh petugas
10	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X2)	Resp3	Keandalan fasilitas dan peralatan bandar udara
11		Resp4	Tersedia layanan <i>Smart CCTV</i> pengenalan wajah dan identifikasi barang milik penumpang yang hilang
12		Resp5	Tersedia layanan sistem biometrik penanganan bagasi (<i>Bagagge Handling System</i>)
13		Resp6	Pemeriksaan sistem keamanan dan keselamatan melalui <i>smart cyber security</i>
14		Resp7	Petugas bandar udara melakukan pengawasan keamanan sisi udara dan sisi darat (<i>Security Surveillance</i>)
15		As1	Kenyamanan penumpang dalam berinteraksi di bandar udara
16		As2	Mengutamakan sikap ramah dan sopan petugas bandar udara selalu kepada penumpang
17		As3	Dapat dipercaya dalam memberikan rasa aman bagi penumpang petugas bandar udara
18	Keramahan dan kesopanan serta sifat dapat dipercaya (<i>Assurance</i>) (X3)	As4	Kualitas informasi di terminal bandar udara yang memadai (suara <i>sound system</i> dan kecepatan konektivitas <i>wifi</i>)
19		As5	Karyawan di bandar udara memiliki pengalaman dan tanggung jawab serta kejujuran dalam bekerja
20		As6	Karyawan di bandar udara memiliki keterampilan teknologi yang dikuasai
21		As7	Karyawan di bandar udara memiliki motivasi dan keandalan dalam bekerja
22		As8	Waktu pengoperasian bandar udara sesuai bagi penumpang
23		As9	Petugas bandar udara bersikap adil (tanpa membeda-bedakan penumpang) kala memberi pelayanan bagi penumpang
24		As10	Keamanan pelayanan parkir inap
25		Em1	Petugas bandar udara memberi perhatian secara khusus kepada penumpang
26		Em2	Petugas bandar udara mengutamakan kepentingan penumpang
27	Kepedulian (<i>Empathy</i>) (X4)	Em3	Memiliki kepedulian tentang waktu beroperasi bandar udara sesuai bagi penumpang
28		Em4	Petugas bandar udara memahami kebutuhan spesifik konsumen
29		Em5	Tersedianya <i>display</i> informasi di terminal bandar udara
30		Em6	Petugas bandar udara bersikap adil (tidak membeda-bedakan penumpang) saat memberikan pelayanan
31	Bukti langsung (<i>Tangible</i>) (X5)	Tang1	Layanan biometrik (pengenalan wajah, pengenalan mata, pengenalan sidik jari digital)
32		Tang2	Layanan mandiri (<i>Intelligent self-service</i>) bagi penumpang melalui mesin <i>self-drop bag</i> , mesin <i>self-check-in</i> , <i>self-boarding Pass</i> , <i>self-boarding gate</i> , terminal domestik dan internasional

No	Variabel	Notasi	Indikator
33	Kinerja Pengembangan Bandar Udara (Y)	Tang3	Ketersediaan lahan parkir/area parkir dan sistem pelayanan parkir secara otomatis (<i>Self-Parking</i>)
34		Tang4	Ruang tunggu digital bandar udara (<i>Digital Lounge Airport</i>) dilengkapi jaringan <i>wifi</i>
35		Tang5	Ruang tunggu bersih dan nyaman
36		Tang6	Tersedia tempat berbelanja, fasilitas perkantoran, restoran, fasilitas hotel/ <i>micro hotel</i> , kondominium
37		Tang7	Pemeriksaan sistem keamanan dan keselamatan melalui <i>smart cyber security</i>
38		Y1	Merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan melalui pendekatan konsep <i>Smart Airport</i>
39		Y2	Kesesuaian kondisi <i>real</i> dengan harapan jika pendekatan konsep <i>Smart Airport</i> dapat diterapkan dalam pelayanan bandar udara
40		Y3	Adanya nilai lebih yang diperoleh ketika menggunakan jasa pelayanan bandar udara
41		Y4	Manfaat keberadaan layanan bandar udara dengan pendekatan konsep <i>Smart Airport</i>
42		Y5	Merasa nyaman dengan fasilitas layanan yang tersedia
43	Tingkat Kepuasan Pengunjung (Z)	CS1	Merasakan kepuasan ketika menggunakan <i>self-service</i> pada kios (Swalayan).
44		CS2	Merasakan kepuasan dengan pemeriksaan keamanan mesin X-ray yang memberi nilai tambah.
45		CS3	Saya merasa puas dengan pemanfaatan sosial media di bandar udara
46		CS4	Merasakan kepuasan dengan menggunakan hotel yang tersedia di sekitar bandar udara
47		CS5	Merasakan kepuasan dengan pemeriksaan keamanan bandar udara yang baik sehingga meningkatkan nilai tambah bagi pelanggan
48		CS6	Merasakan kepuasan dengan organisasi terminal stasiun yang baik sehingga meningkatkan nilai pelanggan
49		CS7	Merasakan kepuasan dengan layanan aksesibilitas bandar udara

Tahap Pengujian data

Dalam menganalisis data, digunakan bantuan *software* SPSS 25 untuk uji validitas dan reliabilitas dengan teknik analisis statistik parametrik korelasi *Pearson Product Moment*. Data yang terkumpul menggunakan skala *likert*, dengan pembagian sangat berpengaruh, berpengaruh, kurang berpengaruh, tidak berpengaruh, dan sangat tidak berpengaruh. Dengan penentuan bobot antara angka 1 sampai 5, dimana angka 5 adalah nilai yang paling tertinggi dan angka 1 nilai paling terendah (Sugiyono, 2013).

1) Metode Pengujian Data

Metode pengujian data menggunakan uji validitas, validitas konstruk (*Construct Validity*). karena banyak prosedur yang dilibatkan termasuk validitas isi kriteria. Uji Validitas menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* sebagai berikut.

$$r_{XY} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n.\sum X^2 - (\sum X)^2\}.\{n.\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (1)$$

Dimana; r_{xy} adalah koefisien korelasi suatu butir/item, N adalah jumlah subyek, X adalah skor suatu butir/item dan Y adalah skor total. Tahapan selanjutnya adalah uji reliabilitas dengan interpretasi koefisien nilai r kemudian dikonsultasikan dengan r -tabel (r -kritis). Bila r -hitung dari rumus di atas lebih besar dari r -tabel maka variabel tersebut valid, dan sebaliknya. (Ghozali,2011)

2) Pengujian Hipotesis

Selanjutnya, dari hasil perhitungan uji validitas, pengembangan model teoritis dengan mengkonversi diagram jalur ke dalam persamaan. Uji validitas meliputi perhitungan *convergent validity*, *discriminant validity*, dan pengujian inner model struktural. *Convergent Validity* adalah pengukuran indikator validitas yang terlihat dari *outer loading* dari masing-masing indikator variabel. Suatu indikator dikatakan mempunyai reliabilitas baik, jika nilai *outer loading* > 0,70. Nilai *outer loading* dapat ditolerir hingga 0,50 dan < 0,50. *Discriminant validity* dilakukan dengan melihat nilai *cross loading* kedalaman konstrak. Pengujian *inner model* struktural, dievaluasi dengan melihat r -square untuk variabel *dependent* dan nilai t -statistik dari pengujian koefisien jalur yang memiliki asumsi bahwa semakin tinggi nilai R maka semakin baik prediksi model dari model penelitian yang diajukan. Nilai *path coefficients* yang ditunjukkan oleh nilai t -statistics harus di atas 1,96 (untuk hipotesis dua sisi – *two tailed*) dan di atas 1,64 (untuk hipotesis satu sisi – *one tailed*).

Tabel 3. Parameter aturan Validitas dan Reliabilitas

<i>Validity and Reliability</i>	<i>Parameter</i>	<i>Rule of Thumb</i>
<i>Convergent validity</i>	<i>Loading factor</i>	> 0.5
	<i>Cross loading</i>	< 0.5
<i>Discriminant validity</i>	<i>Average Variations Extracted (AVE)</i>	> 0.5
<i>Reliability</i>	<i>Composite reliability</i>	> 0.7
	<i>Cronbach's alpha</i>	> 0.7

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penentuan dari populasi dan sampel dalam penelitian ini berdasarkan variabel dan indikator. Jumlah sampel yang dibutuhkan yang dapat mewakili dari populasi pada bandar udara lokasi penelitian digunakan sampel sebanyak 500 responden. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode SEM dengan bantuan *software* SmartPLS.

Tabel 4. Hasil Perhitungan *Discriminat Validity* dan *Reliability*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	ρ_A	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Keterangan
Keandalan (<i>Responsiveness</i>) (X2)	0,908	0,911	0,927	0,644	Reliabel/Valid
<i>Assurance</i> (X3)	0,909	0,915	0,928	0,650	Reliabel/Valid
Daya Tanggap Keramahan dan kesopanan (<i>Tangible</i>) (X5)	0,928	0,932	0,944	0,736	Reliabel/Valid

	<i>Cronbach's Alpha</i>	ρ_A	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Keterangan
Kepedulian (<i>Empathy</i>) (X4)	0,884	0,898	0,908	0,625	Reliabel/Valid
Bukti Langsung (<i>Reliability</i>) (X1)	0,934	0,937	0,948	0,751	Reliabel/Valid
Tingkat Kepuasan Penumpang (Z)	0,838	0,843	0,891	0,673	Reliabel/Valid
Kinerja Pelayanan Pengembangan Bandar Udara (Y)	0,801	0,813	0,870	0,626	Reliabel/Valid

Pada Tabel 4, dapat dilihat untuk masing-masing instrumen variabel diperoleh nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* > 0,70. Nilai *Average Variance Extracted (AVE)* > 0,50 maka instrumen pengukuran yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang melalui kinerja pengembangan bandar udara dalam penelitian ini reliabel/valid dan dapat diterima sehingga dapat menjadi dasar pertimbangan dalam kualitas layanan bandar udara dalam menerapkan pendekatan konsep *Smart Airport* terhadap kepuasan pengunjung dalam mendukung pariwisata.

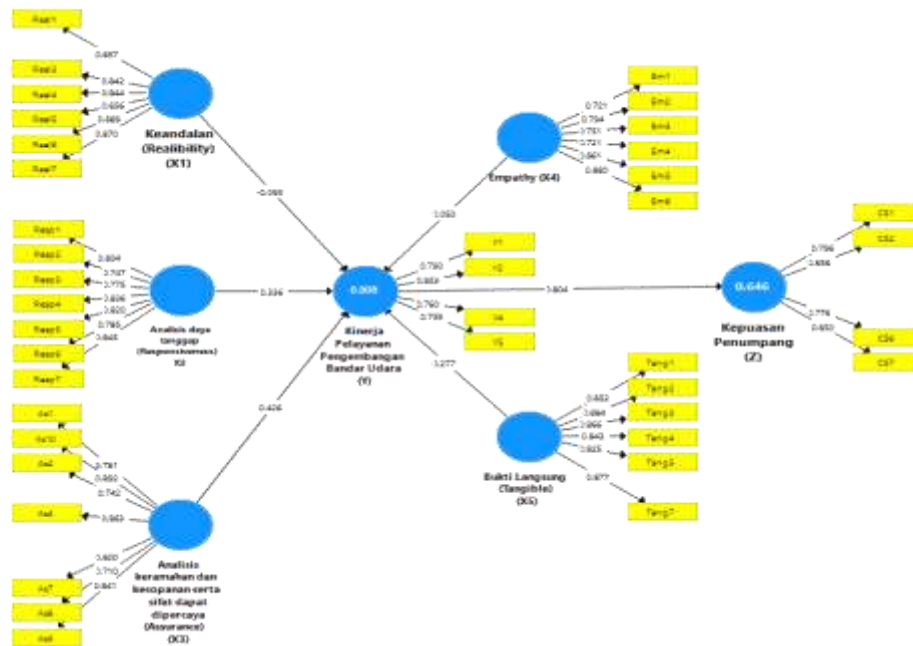
Tabel 5. Analisis Variant (R^2) atau Uji Determinasi

Variabel	<i>R-Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Kinerja Pelayanan Pengembangan Bandar Udara (Y)	0,808	0,806
Tingkat Kepuasan Penumpang (Z)	0,646	0,645

Dari hasil analisis varian (R^2) atau Uji Determinasi pada tabel 5. Nilai *r-square* pada kinerja pelayanan pengembangan bandar udara diperoleh $0,808 > 0,70$ dan pada tingkat kepuasan penumpang $0,646 > 0,70$. Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel dan indikatornya reliabel/valid karena memenuhi syarat dimana nilai $R\text{-Square} > 0,70$.

Tabel 6. Pengujian Hipotesis

Hipotesis	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Simple Mean (M)</i>	<i>Standart Deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>	Status
H1. (Y \rightarrow Z)	0,804	0,805	0,016	49,769	0,000	Diterima
H2. (X2 \rightarrow Y)	0,336	0,337	0,036	9,257	0,000	Diterima
H3. (X3 \rightarrow Y)	0,426	0,422	0,064	6,657	0,000	Diterima
H4. (X4 \rightarrow Y)	0,050	0,049	0,020	2,559	0,011	Diterima
H5. (X5 \rightarrow Y)	0,277	0,282	0,049	5,648	0,000	Diterima
H6. (X1 \rightarrow Y)	-0,095	-0,097	0,055	1,734	0,084	Tidak Diterima

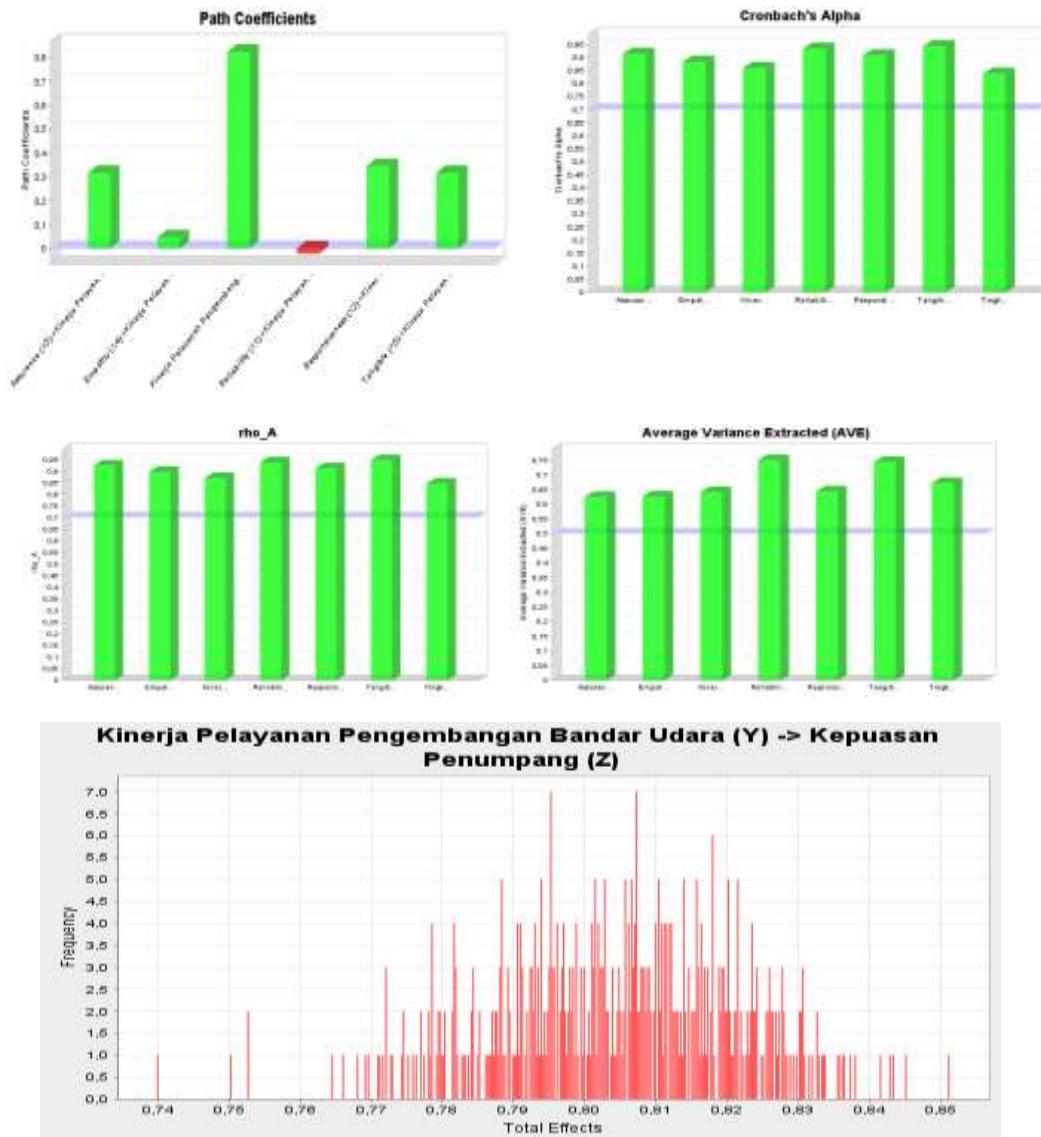


Gambar 1. Model Persamaan Struktural dengan Bantuan SmartPLS

Dari Gambar 2, dijelaskan bahwa kualitas kinerja pelayanan pengembangan bandar udara berdasarkan konsep *Smart Airport* terhadap kepuasan penumpang memiliki pengaruh yang signifikan dalam menunjang pariwisata. Oleh karena itu, Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin hendaknya selalu meningkatkan layanan lain yang bukan hanya memenuhi kepuasan pengunjung, namun dapat meningkatkan hal lain yang memiliki persepsi nilai yang positif dari pengunjung.

KESIMPULAN

Hasil analisis dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengembangan bandar udara berdasarkan konsep *Smart Airport* memiliki pengaruh signifikan secara tidak langsung maupun secara langsung terhadap kepuasan pengunjung dalam mendukung pariwisata. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* > 0,70. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) > 0,50. Maka, instrumen pengukuran yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan penumpang melalui kinerja pengembangan bandar udara dalam penelitian ini reliabel/valid dan dapat diterima sehingga dapat menjadi dasar pertimbangan dalam kualitas layanan bandar udara dalam menerapkan pendekatan konsep *Smart Airport* terhadap kepuasan pengunjung dalam mendukung pariwisata. Dengan demikian, diharapkan ke depannya kualitas dan kinerja pelayanan pengembangan bandar udara lebih ditingkatkan mengingat Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar akan direncanakan menuju *aerocity* dengan konsep aerotropolis dan pendekatan konsep *Smart Airport* sebagai pendukung inovasi layanan teknologi yang menyediakan fasilitas infrastruktur dasar agar semua aktivitas di bandar udara terkoneksi dan bersinergi dengan baik.



Gambar 2. Grafik nilai *Path Coefficient*, *Cronbach's Alpha*, ρ_A , AVE, dan Gambar Histogram Kinerja Pelayanan Pengembangan Bandar Udara dengan Tingkat Kepuasan Penumpang

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, S. A., Hamzah, S., Ramli, M. I., Asdar, M. dan Pati, S. 2017. Pengembangan Infrastruktur Bandar Udara menuju Bandar Udara Masa Depan dengan Konsep Airport City: (Studi Kasus: Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin). IPTEK Journal of Proceedings Series, 3(5), 93–100. <https://doi.org/10.12962/j23546026.y2017i5.3119>

- Alabsi, M. I. dan Gill, A. Q. 2021. A Review of Passenger Digital Information Privacy Concerns in Smart Airports. *IEEE Access*, 9, 33769–33781. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3061425>
- Faisal, F., Fatihah, A. N., Aprilia, S. N., & Wiliyanda, W. 2020. Smart Airport Model Implementation as A Tourist Attraction in West Java International Airport Kertajati. *Digital Press Social Sciences and Humanities*, 4(Ihtf), 00008. <https://doi.org/10.29037/digitalpress.44355>
- Ghozali, I. dan Fuad. 2011. *Structural Equation Modeling: Teori Konsep dan Aplikasi Dengan Program Lisrel 8.0*.
- Gúčík, M., Vetráková, M. dan Marcic, M. 2018. The Role of Slovak Airports in Tourism Development. *MATEC Web of Conferences*, 236, 4–11. <https://doi.org/10.1051/mateconf/201823602008>
- Mohamed, M., Gomaa, H. dan El-Sherif, N. 2018. Exploring the Potentiality of Applying Smart Airport Technologies in Egyptian International Airports. *International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality*, 12(2), 122–129. <https://doi.org/10.21608/ijhth.2019.31984>
- Rajapaksha, A. dan Jayasuriya, D. N. 2020. Smart Airport: A Review on Future of the Airport Operation. *Global Journal of Management and Business Research*, 20(March), 25–34. <https://doi.org/10.34257/gjmbvol20is3pg25>
- Subekti dan S. H. Winahyu, “Strategi Pengembangan Bandar Udara Komodo Labuan Bajo,” *War. Penelit. Perhub.*, vol. 27, no. 5, p. 289, 2019, <https://doi:10.25104/warlit.v27i5.800>
- Stevens, J. J. 1995. Confirmatory factor analysis of the Iowa Tests of Basic Skills. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 2(3), 214-231.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta