

## ABSTRACT

Self check-in is a facility that functions to provide convenience to passengers in completing one of the procedures and security and service requirements using a machine device. This study aims to see how service quality and the TAM (Technology Acceptance Model) model can influence passengers' decisions to use the self check-in facility at Terminal 2 of Soekarno-Hatta International Airport. The data used in this study is primary data, namely data on passengers departing through Terminal 2 of Soekarno-Hatta International Airport throughout 2019. The data was obtained directly from the respondents by distributing questionnaires with a sample of 200 respondents using a 5-point Likert scale. The research method used is an Explanatory Survey with a quantitative approach, where explanatory research can be carried out to test hypotheses by drawing random samples from a population. The analytical approach used is the Structural Equation Model (SEM) which is based on variance and presented with Partial Least Square (PLS) analysis as a tool in this study.

**Keywords :** *Self check in, Terminal 2, Technology Acceptance Model, Structural Equation Model*

## ABSTRAK

*Self check-in* adalah fasilitas yang berfungsi untuk memberikan kemudahan kepada penumpang dalam menyelesaikan salah satu prosedur dan persyaratan keamanan dan pelayanan menggunakan suatu perangkat mesin. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kualitas layanan (*service quality*) dan model TAM (*Technology Acceptance Model*) dapat mempengaruhi keputusan penumpang dalam menggunakan fasilitas *self check-in* di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data penumpang yang berangkat melalui Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta sepanjang Tahun 2019. Data tersebut diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner dengan sampel sebesar 200 responden dengan menggunakan skala likert 5 point. Metode penelitian yang digunakan adalah *Explanatory Survey* dengan pendekatan kuantitatif, dimana penelitian eksplanatori dapat dilakukan untuk menguji hipotesis dengan menarik sampel secara acak dari suatu populasi. Pendekatan analisis yang dipergunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM) yang berbasis varians dan disajikan dengan *Partial Least Square* (PLS) analisis sebagai alat dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Self check in*, Terminal 2, *Technology Acceptance Model*, *Structural Equation Model*