



## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan PT Gapura Angkasa terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo (Solo)

Bernad Rampa<sup>1\*</sup>, Awan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia

[bernadrampa6@gmail.com](mailto:bernadrampa6@gmail.com) <sup>1\*</sup>

Alamat: Jl. Parangtritis No.KM 4, RW.5, Druwo, Bangunharjo, Kec. Sewon, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55187

Korespondensi penulis: [bernadrampa6@gmail.com](mailto:bernadrampa6@gmail.com)

**Abstract.** *In relation to employee performance as an executor of airport service users, human resources are needed who have good work motivation, so that they can influence work results according to service quality standards. The problems that the author observed during the OJT, the author saw a lack of time discipline to employees, there were several employees who came to work not on time and did not focus on serving passengers. The purpose of this study was to determine the extent to which the quality of PT Gapura Angkasa's pasasi services and the level of employee performance on passenger satisfaction at Adi Soemarmo Airport. This study uses quantitative methods with data collection techniques obtained directly, namely questionnaires, observation, and documentation distributed to 100 passengers at Adi Soemarmo Solo Airport. The data were analyzed using SPSS 25 software with normality test, multicollinearity test, linearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression equation, T test, F test, and coefficient of determination. The results of the T test conducted by researchers show that the significant value of  $0.00\% < 0.05$ , then  $H_a$  is accepted and  $H_o$  is rejected, meaning that the dependent variable Y (Passenger Satisfaction) carried out by the PT Gapura Angkasa unit at Adisoemarmo Solo Airport.*

**Keywords:** *Service Quality, Employee Performance, and Passenger Satisfaction*

**Abstrak.** Dalam kaitannya dengan kinerja karyawan sebagai pelaksana pelayanan pengguna jasa bandara, dibutuhkan SDM yang memiliki motivasi kerja yang baik, sehingga dapat mempengaruhi hasil kerja sesuai standar kualitas mutu pelayanan. Permasalahan yang penulis amati selama melaksanakan OJT, penulis melihat kurangnya kedisiplinan waktu kepada karyawan, ada beberapa karyawan yang datang bekerja tidak tepat waktu dan tidak fokus dalam melayani penumpang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pasasi PT Gapura Angkasa dan tingkat kinerja karyawan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang diperoleh secara langsung yaitu kuisisioner, observasi, dan dokumentasi yang disebarakan kepada 100 penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Data dianalisis menggunakan software SPSS 25 dengan uji normalitas, uji multikolaritas, uji linieritas, uji heterokedastisitas, persamaan regresi linier berganda, uji T, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil uji T yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa nilai signifikan yaitu  $0,00\% < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak artinya variabel dependent Y (Kepuasan Penumpang) yang dilakukan oleh unit PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Adisoemarmo Solo.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, dan Kepuasan Penumpang

### 1. LATAR BELAKANG

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, pemahaman mendalam mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menjadi keharusan bagi setiap perusahaan. Dua faktor yang menjadi poin sentral dalam membentuk pengalaman pelanggan adalah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Kualitas pelayanan mencerminkan komitmen perusahaan terhadap kepuasan penumpang, sementara kinerja

karyawan menjadi elemen utama dalam menjalankan dan menyampaikan komitmen tersebut secara efektif.

Terlepas dari faktor itu pihak penyelenggara transportasi udara harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik, kualitas pelayanan harus ditingkatkan dari waktu-kewaktu menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan penumpang, untuk itu perlu dilakukan evaluasi atau penilaian tingkat kualitas pelayanan. Dalam konteks industri layanan transportasi dimana interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan berlangsung secara langsung. Kualitas pelayanan bukan sekedar ukuran mutu, tetapi juga mencakup responsifitas, keandalan, dan kemampuan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan.

Untuk menilai tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan penyelenggaraan transportasi udara tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian penumpang. Melakukan penilaian tingkat kepuasan penumpang sangat bermanfaat bagi perusahaan penyelenggara transportasi udara dalam rangka mengevaluasi, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Umpan balik dari penumpang secara langsung atau dari keluhan penumpang merupakan alat untuk mengukur kepuasan penumpang.

Kemajuan suatu perusahaan penerbangan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dimiliki. Baik sumber daya alam maupun sumber daya manusia. Kemajuan akan cepat dicapai bila mana didukung oleh sumber daya alam yang mencukupi dan sumber daya manusia yang berkualitas. Sebaliknya, kemajuan akan terhambat jika faktor sumber daya alam dan sumber daya manusia memiliki kualitas yang unggul dapat menyumbangkan manfaat dan kontribusi yang besar bagi pembangunan. Hasibuan (2017) menyatakan bahwa motivasi timbul dari adanya rasa kebutuhan terhadap diri sendiri dan dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan memperoleh kepuasan.

Kinerja pelayanan kebandarudaraan perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga bandar udara mampu bersaing dalam kancah regional dengan menghasilkan produk pelayanan bermutu dan biaya relatif terjangkau oleh para pengguna jasa. Dalam kaitannya dengan kinerja karyawan sebagai pelaksana pelayanan pengguna jasa bandara, dibutuhkan SDM yang memiliki motivasi kerja yang baik, sehingga dapat mempengaruhi hasil kerja sesuai standar kualitas mutu pelayanan.

Permasalahan yang penulis amati selama melaksanakan OJT, penulis melihat kurangnya kedisiplinan waktu kepada karyawan, ada beberapa karyawan yang datang bekerja tidak tepat waktu dan tidak fokus dalam melayani penumpang, selama melayani penumpang melaksanakan check-in ada beberapa karyawan yang melayanani penumpang tidak

menerapkan peraturan yang ditetapkan oleh PT Garuda Angkasa contohnya (tidak melayani penumpang dengan senyum dan sapa, karyawan kurang teliti dalam melayani penumpang, dan ada beberapa karyawan yang kurang memperhatikan penampilannya selama melayani penumpang).

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Pengertian Bandar Udara Adi Soemarmo (Solo)**

Bandar Udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (Persero) Garuda Pura adalah lapangan udara termasuk semua peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat. Jadi bandar udara merupakan suatu sistem yang saling berhubungan satu sama lainnya yang bertujuan sebagai fasilitas pokok dari transportasi udara sehingga dapat menciptakan suatu fungsi yang aman, nyaman dan efektif. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara atau biasa dikenal bandara adalah kawasan di daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

### **PT Garuda Angkasa**

Garuda Angkasa telah berkembang menjadi perusahaan penanganan darat terbesar di Indonesia dengan jaringan nasional dan internasional. Pada tahun 2019 terhitung sekitar 342 ribu penerbangan, 59 juta barang, 32 juta/kgs kargo, 80 juta penumpang, dan 99,44% on-time performance. Garuda Indonesia memiliki lebih dari 14 ribu karyawan yang berkontribusi dalam melayani penumpang di seluruh bandara Indonesia. Garuda adalah anggota kebanggaan Ground Handling Council Member IATA dan memiliki sertifikat ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operations). Garuda melayani lebih dari 50 maskapai dan 55 bandara Indonesia. Contohnya Garuda Indonesia, Citilink, Qatar Airways, Vietnam Airlines, Thai Airways, China Airlines, Korean Air, Batik Air dan masih banyak lagi.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Kasmir (2017) bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi. Secara umum, kualitas berarti wujud, bentuk, atau kenyataan yang diberikan dari suatu konsep yang diinginkan.

### **Kinerja Karyawan**

Menurut Hamzah dan Lamatenggo (2014) kinerja karyawan adalah perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan. Menurut Edison dkk (2017: 188) “kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya”. Menurut Mangkunegara (2014) kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja merupakan kesuksesan karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan, jadi dari teori para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah pencapaian yang seseorang atau sekelompok orang lakukan dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan dari organisasi.

### **Kepuasan Penumpang**

Dalam penelitian ini pelanggan yang dimaksud adalah penumpang di Bandar Udara Internasional. Berikut adalah beberapa pengertian kepuasan pelanggan atau penumpang menurut para ahli :

Menurut Bonaventura (2015), Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana pelanggan merasa bahwa individu, perusahaan, atau organisasi secara efektif menyediakan produk atau layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan, yang diketahui dan/atau digunakan oleh pelanggan. Sedangkan menurut Kasmir (2016) kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapan. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

### 3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang diperoleh secara langsung yaitu kuisioner, observasi, dan dokumentasi yang disebarakan kepada 100 penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Data dianalisis menggunakan software SPSS 25 dengan uji normalitas, uji multikolaritas, uji linieritas, uji heterokedastisitas, persamaan regresi linier berganda, uji T, uji F, dan koefisien determinasi.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil

**Tabel 1** Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,872	2,774		2,477	,015
	KUALITAS PELAYANAN	,416	,090	,502	4,606	,000
	KINERJA KARIYAWAN	,289	,100	,314	2,884	,005

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

Berdasarkan output SPSS diatas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + B1X1 + B2X2$$

$$Y = 6,872 + 0,416 + 0,289$$

Model persamaan tersebut dapat diartikan diantaranya:

- Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 6,872 dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan diasumsikan 0 maka kepuasan penumpang pada PT Garuda Angkasa Bandar Udara Adisoemarmo Solo nilainya sebesar 6,872
- Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0,416 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan, maka kepuasan penumpang pada PT Garuda Angkasa Bandar Udara Adisoemarmo Solo mengalami peningkatan sebesar 0,416 satuan dengan asumsi variabel independent nilainya tetap.
- Nilai koefisien variabel kinerja karyawan ( $X_2$ ) sebesar 0,289 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kinerja karyawan 1 satuan, sementara variabel lainnya tetap maka kepuasan penumpang pada PT Garuda Angkasa Bandara Udara Adisoemarmo Solo

akan mengalami penurunan sebesar 0,289 satuan. Koefisien bernilai negatif artinya variabel kinerja karyawan berbanding terbalik dengan kepuasan penumpang.

**Tabel 2 Hasil Uji T**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,872	2,774		2,477	,015
	KUALITAS PELAYANAN	,416	,090	,502	4,606	,000
	KINERJA KARIYAWAN	,289	,100	,314	2,884	,005

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

Adapun rumus mencari T tabel sebagai berikut:

$$T \text{ tabel} = (a/2 : n-k-1)$$

Keterangan:

a= 0,1 tingkat kepercayaan 90%

n= sampel

k= jumlah variabel

sehingga,

$$T \text{ tabel} = (0,1/2 : 100-3-1)$$

T tabel = (0,05 : 96) kemudian didistribusikan ke dalam T tabel

$$T \text{ tabel} = 1,660$$

Berdasarkan hasil uji T diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Hasil uji T variabel kualitas pelayanan (X1) didapatkan hasil nilai T hitung variabel kualitas pelayanan (X1) yakni 4,606 dimana nilai ini lebih besar dari 1,660 ( $4,606 > 1,660$ ). Sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y).
- b. Hasil uji T variabel kinerja karyawan (X2) didapatkan hasil nilai T hitung 2,884 dimana nilai ini lebih besar dari 1,660 ( $2,884 > 1,660$ ). Sehingga dapat diartikan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang (X2).

**Tabel 3** Hasil Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum Squares	of df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1147,922	2	573,961	74,727	,000 <sup>b</sup>
	Residual	745,038	97	7,681		
	Total	1892,960	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

b. Predictors: (Constant), KINERJA KARIYAWAN, KUALITAS PELAYANAN

Adapun rumus dalam uji F yang digunakan sebagai berikut:

$$F \text{ tabel} = (k : n-k)$$

$$F \text{ tabel} = (3 : 100-3)$$

$$F \text{ tabel} = (3 : 97) \text{ di distribusikan ke dalam } F \text{ tabel}$$

$$F \text{ tabel} = 2,70$$

Dari uji F didapatkan bahwa nilai F hitung adalah sebesar 74,727 dengan tingkat signifikan 0,000. Probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05. Nilai F hitung yakni 74,727 > F tabel yakni 2,70. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel kinerja karyawan (X2) secara bersamaan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y)

**Tabel 4** Hasil Uji Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,779 <sup>a</sup>	,606	,598	2,771

a. Predictors: (Constant), KINERJA KARIYAWAN, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diketahui bahwa nilai Adjusted R square sebesar 0,598 yang menunjukkan bahwa pengaruh signifikan variasi antara variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan penumpang sebesar 59,8% sedangkan 40,2% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Pembahasan

Pada pembahasan ini penulis bertujuan untuk memberikan jawaban serta gambaran dari hasil data yang telah peneliti dapatkan pada penelitian ini. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan PT Gapura Angkasa

terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adisoemarmo Solo. Pembahasan penulis dijelaskan sebagai berikut:

**Apakah kualitas pelayanan PT Gapura Angkasa berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo?**

Data yang peneliti dapatkan dari hasil kuesioner yang telah peneliti sebarakan kepada 100 responden masing-masing pertanyaan variabel independent (X1) 11 pertanyaan (X2) 10 pertanyaan dan variabel dependent (Y) 9 pertanyaan dengan jumlah 30 pertanyaan. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengolahan dan analisis data menggunakan IBM SPSS STATISTICS, pada pengujian regresi linier sederhana yang menunjukkan nilai sebesar 59,8% yang artinya nilai interval korelasi kuat. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan memberikan dampak adanya pengaruh kinerja karyawan PT Gapura Angkasa terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adisoemarmo Solo.

Kesimpulan dari hasil uji T yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa nilai signifikan yaitu  $0,00\% < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya variabel dependent Y (Kepuasan Penumpang) yang dilakukan oleh unit PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Adisoemarmo Solo.

**Apakah kinerja karyawan PT Gapura Angkasa berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo?**

Berdasarkan hasil pada tabel menunjukkan bahwa hasil uji statistik dengan parsial (uji T) pada variabel kinerja karyawan (X2) menunjukkan nilai t-hitung sebesar 2,884. Nilai t-hitung ini lebih besar dibandingkan nilai t-tabel yang bernilai 1,660. Dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa variabel kinerja penumpang (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y).

**Apakah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan PT Gapura Angkasa berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo?**

Berdasarkan hasil pada tabel menunjukkan bahwa uji statistik dengan simultan menghasilkan nilai F hitung sebesar 74,727. Nilai F hitung ini lebih tinggi dibandingkan dengan nilai F tabel yaitu  $F \text{ hitung } 74,727 > F \text{ tabel } 2,70$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_3$  dalam penelitian ini bisa diterima yang berarti kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh dengan simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan penumpang.



## **Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo?**

Dari hasil pengujian uji koefisien determinasi mendapatkan nilai adj R square sebesar 0,598 dengan hasil perhitungan koefisien determinasi (adj R<sup>2</sup>) mendapatkan nilai sebesar 0,598 jika dipresentasikan sama dengan 59,8%. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa variabel independent (X1) dan (X2) terhadap variabel dependent (Y) memiliki nilai efektif sebesar 59,8% dan selebihnya 40,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak penulis bahas didalam penelitian ini.

### **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Dan Kinerja Karyawan (X2) PT Gapura Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang (Y) Di Bandar Udara Adisoemarmo Solo, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan (X1) memberikan pengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Adisoemarmo Solodengan nilai ( $4,606 > 1,660$ ).
- b. Kinerja karyawan (X2) memberikan pengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Adisoemarmo Solo dengan nilai ( $2,884 > 1,660$ ).
- c. Dari hasil pengujian hipotesis dalam penelitian yaitu bahwa hipotesis Ho ditolak dan Ha diterima sehingga menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan (X1) dan kinerja karyawan (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y) memberikan dampak adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Adisoemarmo Solo.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Apriyani, D. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7.
- Castana, C., & Widodo, S. (2021). Pengaruh Kompetensi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Halim Perdanakusuma, Jakarta. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11(1).
- Djati, S. P., & Darmawan, D. (2005). Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan kesetiaan pelanggan. *Jurnal manajemen dan Kewirausahaan*, 7(1), 48-59.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Khoirista, A. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25 (2).
- Lubis, L. A. P., Cahyono, Y. T., & MM, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada KOPMA UMS) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta)
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6 (2).
- PUJI RAHAYU, S. I. N. T. A. (2021). Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Angkasa Pura Di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport (Doctoral dissertation, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Situmorang, L., Sabrina, R., & Pasaribu, F. (2023). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Organisasi Dan Digitalisasi Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Airport Maintenance PT. Angkasa Pura II Bandara Internasional Kualanamu. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 4(1), 25-34.
- Virgiawansyah, E., Utomo, B. B., & Rosyid, R. (2016). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa (JPPK)*, 5(06)..
- Wahyuningsih, E., Muis, M., & Sudirman, I. (2013). Pengaruh motivasi, disiplin dan kompetensi terhadap kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. *Jurnal Analisis*, 2(1), 38-44.