



Pengaruh Fasilitas Terminal Keberangkatan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Radin Inten II Lampung

Muhamad Shazif^{1*}, Dhiani Dyahjatmayanti²

^{1,2}Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia

Korespondensi penulis: shazifmuhamad@gmail.com*

Abstract. *The commitment of the Indonesia government to prioritize the development of tourism and aviation as the focus of regional economic growth is reflected in various strategic policies and programs. In line with this, Radin Inten II Lampung Airport always strives to improve facilities, especially in the departure terminal area. This study aims to understand the influence of departure terminal facilities on passenger satisfaction at Radin Inten II Airport Lampung. This research was conducted using a quantitative approach, where data was collected through questionnaires and literature studies. Instrument feasibility analysis using validity test, reliability test, data analysis using normality test, simple linear regression analysis, t-test and determination coefficient analysis (R²). The results of the study showed that departure terminal facilities had an effect on service user satisfaction at Radin Inten II Lampung Airport with a value of 0.51 or 51%, which meant that the independent variable (departure terminal facilities) affected the dependent variable (service user satisfaction) by 51% and the remaining 49% was influenced by other factors that were not in this study.*

Keywords: *Facility, Departure Terminal, User Satisfaction*

Abstrak. Komitmen pemerintah Indonesia untuk memprioritaskan pengembangan pariwisata dan penerbangan sebagai fokus pertumbuhan ekonomi daerah tercermin dalam berbagai kebijakan dan program strategis. Sejalan dengan hal tersebut, Bandar Udara Radin Inten II Lampung senantiasa berupaya untuk meningkatkan fasilitas khususnya di area terminal keberangkatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas terminal keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Radin Inten II Lampung. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana data dikumpulkan melalui kuesioner dan studi pustaka. Analisis kelayakan instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan analisis data menggunakan uji normalitas, analisis regresi linier sederhana, uji t dan analisis koefisien determinasi (R²). Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas terminal keberangkatan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Radin Inten II Lampung dengan nilai 0,51 atau 51% yang artinya variabel independen (fasilitas terminal keberangkatan) mempengaruhi variabel dependen (kepuasan pengguna jasa) sebesar 51% dan sisanya 49% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Kata kunci: Fasilitas, Terminal Keberangkatan, Kepuasan Pengguna Jasa

1. LATAR BELAKANG

Pertumbuhan dibidang pariwisata maupun transportasi udara menjadi fokus utama upaya Indonesia untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Dengan pesatnya pertumbuhan perekonomian dunia dan meningkatnya mobilitas sosial, sektor pariwisata dan penerbangan menjadi sektor strategis yang perlu diperkuat. Indonesia dengan kekayaan alam dan keanekaragaman budayanya mempunyai potensi besar untuk mengembangkan industri pariwisata sebagai salah satu penopang pertumbuhan ekonomi. Dalam konteks ini, perluasan infrastruktur transportasi udara, termasuk pengembangan bandara dan peningkatan kualitas layanan, Meningkatkan konektivitas antar wilayah dan menarik wisatawan domestik dan asing menjadi penting.

Komitmen pemerintah Indonesia untuk memprioritaskan pengembangan pariwisata dan penerbangan sebagai fokus pertumbuhan ekonomi daerah tercermin dalam berbagai kebijakan dan program strategis. Investasi dalam pengembangan dan peningkatan infrastruktur bandara, serta langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas di bandar udara, merupakan bagian integral dari strategi peningkatan daya saing sektor pariwisata Indonesia di tingkat global. Sejalan dengan komitmen pemerintah Indonesia untuk memprioritaskan pengembangan pariwisata dan penerbangan sebagai fokus pertumbuhan ekonomi daerah, Bandar Udara Radin Inten II Lampung senantiasa berupaya untuk mengoptimalkan fasilitas khususnya di area terminal keberangkatan.

PERMEN No.178 Tahun 2015 mengenai standar pelayanan pengguna jasa bandar udara fasilitas di area terminal keberangkatan merupakan faktor penting yang berpengaruh langsung terhadap pengalaman dan kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Radin Inten II Lampung. Fasilitas yang memadai di kawasan terminal keberangkatan juga berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Ruang tunggu yang nyaman, pencahayaan memadai, dan suasana tenang memberikan pengalaman positif bagi penumpang yang menunggu keberangkatan. Kebersihan area terminal, termasuk toilet dan area umum lainnya, merupakan bagian penting dari terciptanya lingkungan di terminal keberangkatan yang nyaman dan bersih bagi pengguna jasa. Selain itu, aksesibilitas yang baik termasuk bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung yang lengkap seperti restoran, pertokoan, dan area bermain anak berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

Berdasarkan fenomena dan kasus yang penulis temukan, masih terdapat beberapa kekurangan di Bandar Udara Radin Inten II Lampung. Fasilitas di area terminal keberangkatan belum dimaksimalkan oleh pihak pengelola bandar udara sehingga belum dapat dirasakan secara maksimal oleh para pengguna jasa, seperti halnya contoh yaitu *escalator* yang tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya, toilet selasar yang minim pencahayaan, plafon yang bocor di lantai 3 ruang tunggu, terjadinya penumpukan penumpang akibat minimnya informasi, penundaan jadwal penerbangan, hingga pembatalan penerbangan untuk pengguna jasa di bandara Radin Inten II Lampung.

Dalam penelitian yang dilaksanakan oleh Nofiyati (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima”, hasil pembahasan penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan Fasilitas yang disediakan secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima Sementara itu

penelitian yang dilaksanakan oleh Nikmaturrahmah (2021) dengan topik “Pengaruh Kualitas Pelayanan Di *Boarding Gate* Dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta”, penelitian tersebut memiliki hasil yaitu pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan di *boarding gate* dan fasilitas ruang tunggu memengaruhi tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

2. KAJIAN TEORITIS

Bandar Udara

UU No.1 Tahun 2009 mengenai Penerbangan menyatakan bandara adalah suatu kawasan daratan dan perairan dengan aturan yang telah ditentukan untuk dipergunakan sebagai lokasi *landing* dan *take off* pesawat udara, tempat pengguna jasa naik maupun turun pesawat, lokasi *loading* dan *unloading* barang, serta area perpindahan transportasi intra dan multiguna yang memiliki fasilitas yang digunakan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penerbangan serta fasilitas penting dan pendukung lainnya.

Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2009 menyatakan Kebandarudaraan mencakup segala aspek yang terkait dengan pengelolaan bandar udara serta berbagai kegiatan lain yang bertujuan menjaga keselamatan, keamanan, dan ketertiban operasi pesawat, penumpang, dan kargo dan/ titik transfer intramoda maupun intermoda, dan mendorong pertumbuhan ekonomi nasional dan regional adalah tujuan dari aktivitas ini.

Fasilitas Area Terminal Keberangkatan

Fasilitas merupakan bentuk fisik dari sumber daya manusia, produk yang disediakan oleh penyedia jasa, pengalaman yang dirasakan dari jasa tersebut, serta lingkungan dan proses yang diperlukan untuk meningkatkan nilai produk dan jasa guna menarik pelanggan. Singkatnya, fasilitas merupakan alat dan sarana yang dipergunakan untuk memudahkan dan memperlancar operasional bisnis dan pekerjaan Tjiptono (2015). Fasilitas bandara merupakan aspek penting dalam menentukan seberapa lancar dan nyamannya ketika beraktivitas di bandara.

Terkait dengan kegiatan penerbangan, fasilitas bandar udara baik di sisi darat maupun sisi udara perlu menyediakan layanan pesawat udara yang aman, terjamin, mudah, dan nyaman. Agar dapat melayani pesawat, penumpang, maupun barang, fasilitas bandara harus memiliki pengaturan yang tepat dan terpadu, ACRP 79 dalam Najamuddin (2014). Komponen *air side* terdiri dari: *runway*, *taxiway* dan *apron*. Sementara itu aktivitas yang ada di area *land side* adalah melayani lalu lintas penumpang, barang dan fasilitas *land side* lainnya.

Kepuasan Pengguna Jasa

Menurut Tjiptono dalam Amalia (2022) maksud kepuasan adalah dimana konsumen dapat mencapai kepuasan berdasarkan emosi dan pengalamannya mengenai barang atau jasa yang mereka beli dari gerai ritel atau bahkan dari pola perilaku. Sedangkan Sunyoto (2015) mengemukakan kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai sebab dan akibat dari keputusan pelanggan untuk melakukan, menggunakan, bahkan membeli sesuatu. Jika suatu produk atau jasa membuat pelanggan puas, mereka lebih cenderung untuk terus menggunakannya dan memberi tahu orang lain tentang kesan mereka saat menggunakannya.

Nugroho dalam Apriani (2022) menyatakan salah satu komponen utama dalam meningkatkan kinerja pemasaran suatu pelayanan adalah menunjukkan kepuasan pelanggan. Sudaryono (2016) mengemukakan bahwa dengan mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang ideal, perusahaan memperoleh nilai tambah bagi perusahaan yang mendorong pemikiran pelanggan untuk menjadi lebih puas. Ada banyak cara untuk memuaskan pelanggan dengan harapan, sementara itu ketidakpuasan muncul ketika harapan pelanggan tidak terwujud.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana data dikumpulkan melalui kuesioner dan studi pustaka. Analisis kelayakan instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan analisis data menggunakan uji normalitas, analisis regresi linier sederhana, uji t dan analisis koefisien determinasi (R²).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1 Rekapitulasi Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,497	1,746		6,011	,000
Fasilitas terminal keberangkatan	,056	,024	,227	2,305	,023

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Sumber: Diolah oleh Peneliti

Untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, digunakanlah analisis regresi linier sederhana. Hasil dari uji regresi linier sederhana yang ditertera dalam tabel 4.8 menyimpulkan bahwa model regresi linier sederhana untuk menganalisis pengaruh fasilitas

terminal keberangkatan terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Radin Inten II Lampung adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 10,497 + 0,56X$$

Dengan perhitungan diatas maka variabel dependent Y (kepuasan pengguna jasa) dan variabel independent X (fasilitas terminal keberangkatan) konstanta sebesar 10,497, yaitu berarti nilai konsisten kepuasan pengguna jasa sebesar 10,497 Keadaan di mana variabel kepuasan pengguna jasa belum terpengaruh oleh variabel fasilitas terminal keberangkatan.

Dengan koefisien regresi X sebesar 0,56, fasilitas terminal keberangkatan menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, berarti setiap peningkatan satuan variabel fasilitas terminal keberangkatan akan memengaruhi peningkatan kepuasan pengguna jasa sebesar 0,56.

Tabel 2 Rekapitulasi Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,497	1,746		6,011	,000
	Fasilitas terminal keberangkatan	,056	,024	,227	2,305	,023

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Sumber: Diolah oleh Peneliti

Hasil pengujian dengan menggunakan IBM SPSS 15.0, mengacu pada tabel 4.9 variabel independen (fasilitas terminal keberangkatan) diperoleh nilai T hitung yang lebih tinggi daripada T tabel, yaitu $2,305 > 1,984$, dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dibandingkan nilai probabilitas, yaitu $0,000 < 0,05$, sehingga H1 dapat diterima dengan kata lain variabel independent fasilitas terminal keberangkatan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

Tabel 3 Rekapitulasi Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,227 ^a	,051	,042	1,869

a. Predictors: (Constant), Fasilitas terminal keberangkatan

Sumber: Diolah oleh Peneliti

Dapat dilihat dalam tabel 4.9, didapatkan hasil koefisien korelasi sebesar 0,227 dan nilai $R^2 = 0,51$. Hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas terminal keberangkatan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa sebesar 51%, sementara 49% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini

Pembahasan

Penelitian ini memiliki tujuan guna menganalisis pengaruh fasilitas terminal keberangkatan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Radin Inten II Lampung. Mengacu pada penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa di Bandar udara Radin inten II Lampung dan hasil data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan SPSS, maka peneliti dapat menjelaskan data sebagai berikut ini:

Pengaruh Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan oleh peneliti, dihasilkan bahwa fasilitas terminal keberangkatan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Radin Inten II Lampung T hitung sebesar 2,305 yang melebihi T tabel 1,984, dengan nilai signifikansi yang lebih rendah dari nilai probabilitas $0,000 < 0,05$. Dapat dikatakan bahwa H_1 diterima, dan fasilitas terminal keberangkatan berpengaruh pada kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

Tabel 4 Item Kuesioner dengan Skor Tertinggi

Item Kuesioner	Persentase
Fasilitas anak bermain tersedia dan terawat dengan baik” dengan nilai sebesar	59,4
Fasilitas untuk pengguna disabilitas tersedia dan terawat dengan baik	53,5
Fasilitas berbelanja dan restoran tersedia dengan baik” dengan nilai sebesar	52,5

Sumber: Diolah oleh peneliti

Tabel 5 Item Kuesioner dengan Skor Terendah

Item Kuesioner	Persentase
ATM tersedia dan berfungsi dengan baik	46,5
Toilet di terminal keberangkatan Bandar Udara Radin Inten II bersih	45,5
Suhu udara diruang <i>check-in</i> Bandar Udara Radin Inten II sudah baik	43,6

Sumber: Diolah oleh peneliti

Mangacu pada tabel diatas, dalam penelitian ini didapatkan pernyataan kuesioner pada fasilitas terminal keberangkatan (X) yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa (Y) yaitu pada pernyataan “fasilitas anak bermain tersedia dan terawat dengan baik” dengan nilai sebesar 59,4, “fasilitas untuk pengguna disabilitas tersedia dan terawat dengan baik” dengan nilai sebesar 53,5, dan “fasilitas berbelanja dan restoran tersedia dengan baik” dengan nilai sebesar 52,5. Sementara itu terdapat juga beberapa kuesioner yang paling terendah dalam penelitian ini yaitu pada pernyataan “suhu udara *diruang check-in* Bandar Udara Radin Inten II sudah baik” dengan nilai sebesar 43,6, kemudian pernyataan “toilet di terminal

keberangkatan Bandar Udara Radin Inten II bersih” dengan nilai sebesar 45,5 dan pernyataan “ATM tersedia dan berfungsi dengan baik” dengan nilai sebesar 46,5.

Dengan adanya fasilitas yang memenuhi harapan pengguna jasa di terminal keberangkatan akan membuat pengguna jasa tersebut merasa nyaman saat pengguna jasa tersebut akan melakukan penerbangan. sejalan dengan itu, penelitian inipun didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Nikmaturrahmah (2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Di *Boarding Gate* Dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta” Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dan secara simultan antara kualitas pelayanan di boarding gate dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Dimana nilai t hitung sebesar 3,624 dan 2,956.

Besar Pengaruh Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Berdasarkan hasil yang diperoleh dan diuji oleh peneliti, dihasilkan uji determinasi dimana variabel fasilitas terminal keberangkatan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Radin Inten II Lampung dengan nilai 0,51 atau 51% yang artinya variabel independent (fasilitas terminal keberangkatan) memengaruhi variabel dependen (kepuasan pengguna jasa) sebesar 51%, sementara 49% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Maka dari itu, Dalam penelitian ini, masih terdapat variasi pada variabel lain yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

Sementara itu penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurul Fathiya (2020) dengan judul “Pengaruh Fasilitas *Land Side* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat” Hasil analisis koefisien determinasi (R Square) dari penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas *Land Side* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat yaitu sebesar 70,4% sedangkan sisanya sebesar 29,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian ini yang tidak diteliti”.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Mengacu pada penelitian yang telah dilakukan dan diperolehnya hasil yang sudah dibahas dalam bab IV, dengan judul penelitian Pengaruh Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Radin Inten II Lampung. Dengan demikian, Berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil:

1. Fasilitas terminal keberangkatan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Radin Inten II Lampung. Diperoleh bahwa nilai t hitung lebih tinggi dari t tabel, yaitu 2,305 dibandingkan 1,984, dan nilai signifikansi lebih rendah dari nilai probabilitasnya yaitu $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu H_1 diterima, yang berarti bahwa variabel independen fasilitas terminal keberangkatan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Radin Inten II Lampung
2. Fasilitas terminal keberangkatan memiliki tingkat pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Radin Inten II dengan pengaruh sebesar 51%, sementara sisa 49% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini

DAFTAR REFERENSI

- Adisasmita, S. (2012). *Penerbangan dan bandar udara*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Amalia Kusumayanti, F. (2022). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan check-in counter terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Amelia, A. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian Air Asia Airlines* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan).
- Ariesta, S. (2022). *Peran customer service PT. Angkasa Pura I dalam melayani penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Bimalaya, P., & Puspitasari, Y. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(9), 3583-3588.
- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan pengembangan sumber daya manusia* (Cetakan Pertama). Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2024). Profil Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung. Diakses dari <https://hubud.dephub.go.id/hubud/website/bandara/258> pada 16 Juli 2024.
- Dwijayanti, H., & Dewantari, A. (2022). *Pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Fathiya, N. (2020). *Pengaruh fasilitas land side terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariat dengan program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Meldiana, M. R., & Rahardi, D. R. (2020). Peran customer service dalam mendukung kompetensi pegawai pada perusahaan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 4(3), 1567-1581.
- Muadha, O. C. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Najamuddin, I. (2014). Penelitian fasilitas Bandar Udara Husein Sastranegara-Bandung. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(7), 395-408.
- Nikmaturrahmah, N. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan di boarding gate dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Nofiyati, T. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terminal keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Normann, R. (1991). *Service management*. Chichester, England: Wiley & Son.
- Nuryadi, & Kawan-Kawan. (2017). *Dasar-dasar statistik penelitian*. Yogyakarta: SIBUKU.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2019 tentang Tata N Kebandarudaraan Nasional.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Petunjuk Teknis LLAJ tahun 1995 Terminal Penumpang.
- Putra, A. A. (2024). *Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Unit Airport Operation Landside & Terminal (AOLT) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Rahmadani, N. (2022). *Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).

Saragih, N. R. A. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan ruang tunggu dan fasilitas terminal keberangkatan domestik terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta International Airport* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).

Sudaryono. (2016). *Manajemen pemasaran: Teori dan implementasi*. Yogyakarta: Andi.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.