

Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Angkasa Transportindo Selaras (ATS) Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta

Alfriend Juang Waruwu^{1*}, Nanik Rianandita Sari²

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

Korespondensi penulis: alfriendjuangwaruwu@gmail.com*

Abstract. *One of the important units in airport operations is the information unit which has a very important role in supporting airport operational activities. According to the author's research, Halim Perdanakusuma Airport's information unit service is still thought to not offer the best possible care, which lowers customer satisfaction. In this study, the impact of information unit service quality on passenger satisfaction at Jakarta's Halim Perdanakusuma International Airport is to be investigated. This research uses quantitative research methods using data collection techniques obtained directly by distributing questionnaires online which are distributed to passengers, through research documentation and observation. This study's findings support the author's hypothesis that there is a positive and significant relationship between information unit X's service quality and passenger Y's satisfaction, indicating that H_0 is rejected and H_a is accepted. This is supported by the calculated t value for information unit service quality, which is $15.740 > 1.66$. Additionally, the coefficient of determination (R^2) was determined to be 0.723, or 72.3%, of the total, with the remaining 27.7% being influenced by factors not covered in the study.*

Keywords: *Service Quality, Passenger Satisfaction, Information Unit*

Abstrak. Salah satu unit penting dalam operasi bandar udara adalah unit informasi yang memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang aktivitas operasional bandar udara. Berdasarkan penelitian yang dijalankan oleh penulis, pelayanan unit informasi Bandar Udara Halim Perdanakusuma dinilai masih belum memberikan pelayanan yang optimal sehingga berpengaruh pada kepuasan penumpang. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui adanya pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta. Dalam studi ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang didapat secara langsung dengan cara pembagian kuesioner secara online yang disebar pada penumpang, melalui dokumentasi penelitian serta observasi. Hasil dari penelitian yang dijalankan oleh penulis menjelaskan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan unit informasi X pada kepuasan penumpang Y, yang bermakna hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini diperlihatkan dengan nilai t hitung kualitas pelayanan unit informasi sebesar $15,740 > 1,66$. Selanjutnya pada perhitungan koefisien determinasi (R^2) mendapatkan sebesar 0,723 atau 72,3% di lain sisi 27,7 % sisanya mendapat pengaruh dari faktor lain yang tidak dibahas dalam studi ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Unit Informasi

1. LATAR BELAKANG

Hingga kini di tiap-tiap instansi ataupun perusahaan tentunya berusaha memberikan yang terbaik pada konsumen khususnya dalam hal pelayanan agar konsumen bisa puas pada jasa yang diberikan sehingga para konsumen mau menjadi pelanggan bagi perusahaan itu sebab kualitas pelayanan yang diberikan sangat memengaruhi kepuasan para pelanggan ataupun konsumen (Tjiptono, 2018). Hal yang paling utama yang memengaruhi kesetiaan atau kepercayaan pelanggan adalah kualitas pelayanan, sebab pelanggan jika sudah merasa puas dalam layanan yang diberikan akan merasakan pengalaman positif sehingga cenderung loyal pada perusahaan itu.

Kualitas pelayanan berperan krusial untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar yang sudah dimiliki, terlebih hal bisnis jasa yang sensitif pada pengalaman langsung konsumen sebab produknya diproduksi dan digunakan pada waktu yang sama. Sebab itu, menyediakan layanan terbaik menjadi kunci utama untuk memenuhi kepuasan pengguna jasa salah satunya yaitu jasa layanan transportasi.

Bandara berperan sebagai gerbang utama memasuki suatu wilayah, kawasan, atau sebuah negara dan sudah menjadi inti dari segmen transportasi udara. Dalam menjalankan perannya dengan baik, bandara perlu diatur secara terpadu agar bisa memberikan layanan yang akan memuaskan selaras dengan harapan para pelanggan atau konsumen. Dalam menghadapi persaingan di industri jasa, bandara harus terus meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan pengguna jasa. Pelayanan yang cepat, akurat, dan sesuai komitmen yang sudah diberikan akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan atau pengguna layanan.

Bandar Udara Halim Perdanakusuma adalah salah satu bandara yang melayani pengguna jasa dalam penerbangan komersial dan penerbangan umum saat ini di Indonesia, baik penerbangan dalam negeri (domestik) ataupun penerbangan luar negeri (internasional) yang pengelolaannya dikelola oleh PT. Angkasa Transportindo Selaras (ATS) yang sebelumnya dikelola oleh PT. Persero Angkasa Pura II. Bandar Udara Halim Perdanakusuma yang dimana merupakan salah satu gerbang udara penting, memiliki beragam unit dan layanan untuk menjamin kenyamanan dan keamanan perjalanan bagi penumpang.

Salah satu bagian penting dalam operasional bandara ini adalah Unit Informasi, yang memainkan kontribusi yang amat vital dalam mendukung aktivitas sehari-hari bandara. Unit ini berinteraksi langsung dengan penumpang dan pengunjung, memberikan layanan seperti informasi keberangkatan, kedatangan, keterlambatan, pembatalan penerbangan, serta pengumuman panggilan terakhir bagi penumpang yang sedang melakukan proses boarding. Unit Informasi juga menyediakan sejumlah informasi lain terkait Bandara Internasional Halim Perdanakusuma.

Dari hasil penelitian, dalam hal layanan yang diberikan pada para pelanggan oleh unit informasi Bandara Halim Perdanakusuma dinilai belum mencapai tingkat optimal. Contohnya, sering terjadi kesalahan dalam memberikan informasi tentang proses boarding, arah menuju gerbang keberangkatan, serta keterangan terkait pengumuman last call, keberangkatan, dan kedatangan pada tampilan informasi penerbangan, kesalahan dalam panggilan nama penumpang (panggilan nama), dan lain lain. Hal ini didukung oleh peneliti sebelumnya (Faiz Hibatullah Pratama, 2021), & (Carissa, 2019).

Hal ini disebabkan sebab kurangnya koordinasi dari pihak maskapai dan unit informasi yang menyebabkan perbedaan misalnya dalam penginputan data pada sistem. Dengan adanya kendala serta sering terjadi keluhan itu membuat penumpang atau pengunjung menjadi tidak puas dan akan sangat berdampak pada kualitas baik atau buruknya layanan yang dilakukan oleh petugas unit informasi di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma.

Di lain sisi berdampak bagi keamanan, kenyamanan dalam penerbangan, misalnya jika dalam pelayanan unit informasi tidak optimal bagi penumpang, dampaknya penumpang bisa kebingungan, ketidaknyamanan, atau bahkan ketegangan. Penumpang mungkin merasa frustrasi atau khawatir jika mereka tidak mendapatkan informasi yang cukup tentang jadwal penerbangan, perubahan gate dan lain-lain yang memengaruhi penerbangan mereka. Di lain sisi, ketidakpastian juga bisa menyebabkan ketidakpercayaan pada maskapai atau pihak Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma.

2. KAJIAN TEORITIS

1. Kualitas Pelayanan

a. Deskripsi Kualitas

Kualitas merupakan modal utama dalam memasarkan produk pada konsumen. Kualitas yang tinggi akan tumbuh dan meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus meninggalkan kesan baik pada masyarakat umum.

b. Deskripsi Pelayanan

Kasmir (2017) menuturkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau perbuatan yang dilakukan oleh orang atau kelompok dengan tujuan untuk memuaskan konsumen atau nasabah.

c. Deskripsi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan suatu layanan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan, dimana pelayanan dianggap berkualitas jika sudah memenuhi sebagian besar harapan pelanggan.

d. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

1. Tersedia karyawan yang baik.
2. Tersedia sarana dan prasarana yang memadai.
3. Bertanggungjawab pada tiap-tiap pelanggan sejak awal hingga selesai.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi dengan baik.
6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai.

7. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan
 8. Mampu memberikan kepercayaan pada pelanggan
- e. Indikator Kualitas Pelayanan
1. Reliability (Kehandalan): kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan secara tepat dan konsisten sesuai dengan komitmen
 2. Responsiveness (daya tanggap): merupakan kemampuan untuk menawarkan dukungan yang tepat dan tepat waktu kepada klien beserta penyebaran informasi yang jelas.
 3. Tangible (Bukti Fisik): Bukti nyata dari layanan yang diberikan adalah kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada orang luar melalui keadaan daerah sekitarnya, fasilitas dan infrastruktur fisik, serta penampilan dan kualitasnya.
 4. Assurance (jaminan): Keahlian, tata krama, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen pada perusahaan.
 5. Emphaty (empati): Berusaha memahami kebutuhan konsumen untuk memberi mereka perhatian yang bersifat tulus dan pribadi.

2. Kepuasan Pelanggan / Penumpang

a. Deskripsi Kepuasan Pelanggan

kepuasan pelanggan ditentukan dengan membandingkan persepsi mereka pada kinerja produk dengan harapan mereka. Saat hasil tidak memenuhi harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Di lain sisi, pelanggan akan merasa puas jika hasilnya sesuai dengan harapan mereka.

b. Faktor – faktor yang mempengaruhi Kepuasan Penumpang

1. Kualitas produk
2. Kualitas Pelayanan (Service quality)
3. Harga Produk
4. Emosional
5. Biaya dan Kemudahan

c. Indikator Kepuasan Penumpang

1. Pelayanan yang memenuhi harapan
2. Bersedia untuk merekomendasikan pada orang lain
3. Puas pada kualitas pelayanan yang sudah diberikan
4. Keinginan untuk kembali menggunakan jasa itu.

3. Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 memaparkan bahwa bandar udara adalah suatu kawasan dengan batas-batas tertentu di daratan atau di perairan yang digunakan untuk pendaratan dan lepas landas pesawat udara, penjemputan dan penurunan penumpang, bongkar muat barang, dan perpindahan antar berbagai moda transportasi.

4. PT. Angkasa Transportindo Selara (ATS)

PT Angkasa Transportindo Selaras (ATS) sebagai pemegang konsesi Bandara Halim Perdanakusuma merupakan anak perusahaan PT Whitesky Airport Asia yang dimiliki oleh Whitesky Group.

5. Deskripsi Informasi

Informasi adalah data yang sudah diolah dari sumber yang bisa dipercaya dan disajikan dengan cara yang paling selaras dengan kebutuhan penerimanya.

6. Unit Informasi

Unit Informasi adalah unit operasional yang memiliki peran krusial dalam mendukung aktivitas operasional bandar udara, yang bertugas memberikan layanan secara langsung pada penumpang ataupun non-penumpang.

3. METODE PENELITIAN

Dalam studi ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang didapat secara langsung dengan cara pembagian kuesioner secara online yang disebarakan pada penumpang, melalui dokumentasi penelitian serta observasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengujian Hipotesis

a. Regresi Linear Sederhana

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.634	1.758		1.498	.137
	Kualitas Pelayanan	.559	.036	.850	15.740	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

(Sumber: Data Primer diolah 2024)

Berlandaskan analisis data menggunakan SPSS versi 29.0, didapat hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Y = Kepuasan Penumpang

X = Kualitas Pelayanan

$$a = 2.634$$

$$b = 0,559$$

$$Y = 2.634 + 0,559X$$

Berlandaskan tabel di atas, konstanta sebesar 2.634 menunjukkan bahwa nilai dasar untuk variabel kepuasan penumpang (Y) adalah 2.634. Di lain sisi koefisien regresi X sebesar 0,559 bermakna tiap-tiap peningkatan 1% dalam kinerja petugas unit informasi (X) akan menyebabkan adanya peningkatan pada kepuasan penumpang sebesar 0,559. Koefisien regresi ini bersifat positif, yang menunjukkan bahwa secara positif variabel independen (kualitas pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan penumpang) memperlihatkan adanya suatu hubungan yang searah.

b. Uji t (Parsial)

Tabel 2. Tabel Nilai (t)

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f
79	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640	79
80	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	80
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638	81
82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637	82
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	83
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	84
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	85
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	86
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	87
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	88
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	89
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	90

91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631	91
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630	92
93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630	93
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629	94
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629	95
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628	96
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627	97
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627	98
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	99
Inf.	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	Inf.

(Sumber:Ghozali,2016)

Berlandaskan tabel 4.4, nilai t dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan yang dikurangi dengan jumlah variabel yang digunakan, didapat nilai t tabel sebesar 1.661.

Tabel 3. Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.634	1.758		1.498	.137
	Kualitas Pelayanan	.559	.036	.850	15.740	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

(Sumber: Data Primer diolah (2024))

Berlandaskan tabel 4.5, hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel kualitas (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi kualitas pelayanan (X) yang sebesar 0,01, yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai t tabel = 1,661. Sebab t hitung (15,740) lebih besar dari t tabel (1,661), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang bermakna ada pengaruh kualitas pelayanan (X) pada kepuasan penumpang (Y) secara parsial.

c. Koefisien Determinasi

Tabel 4. Hasil Uji Determinasi Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.850 ^a	.723	.720	2.77780
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang				

(Sumber: data primer diolah, 2024)

Berlandaskan tabel 4.6, nilai koefisien determinasi memperlihatkan R Square sebesar 0,723. Ini bermakna bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) pada kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta adalah sebesar 72,3%, di lain sisi 27,7% sisanya mendapat pengaruh dari faktor lain yang tidak dibahas dalam studi ini.

B. Pembahasan

Kepuasan penumpang adalah tingkat perasaan yang timbul dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan. Kepuasan ini merupakan persepsi di mana jika harapan penumpang tidak tercapai, akan timbul rasa kecewa. Sebaliknya, jika persepsi sesuai atau melebihi harapan penumpang, akan muncul rasa puas dan gembira.

Dalam hal pembahasan penelitian ini bertujuan memberikan jawaban untuk mengetahui adanya pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang yang dilakukan penelitiannya di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta, Ada juga dua faktor pembahasan penelitian ini yaitu berikut ini:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Angkasa Transportindo Selaras (ATS) Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta

Dari hasil kuesioner dan dokumentasi langsung oleh peneliti pada bulan April - Mei 2024, diketahui bahwa pengujian hipotesis memperlihatkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($15,740 > 1,661$). Ini bermakna H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan (X) pada kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta. Di lain sisi, dengan membandingkan nilai signifikansi pada kualitas pelayanan (Y) di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta yang sebesar $0,01 < 0,05$, diambil kesimpulan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, memperlihatkan adanya pengaruh antara variabel X dan Y.

Hasil itu dianggap valid sebab peneliti sudah menyebarkan kuesioner secara langsung pada pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta. Meskipun secara umum pelayanan berada dalam kondisi baik, ada sejumlah penumpang yang merasa kurang puas dengan pelayanan dari petugas unit informasi. Tetapi, petugas di bandar udara itu sudah bekerja selaras dengan prosedur yang berlaku. Sehubungan dengan hal itu, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan unit informasi berpengaruh pada penumpang.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan unit informasi PT. Angkasa Transportindo Selaras (ATS) di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta yang sudah bekerja keras selaras dengan SOP memberikan dampak yang memuaskan bagi penumpang atau pengguna jasa bandara. Sehubungan dengan hal itu, penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan unit informasi PT. Angkasa Transportindo Selaras (ATS) di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta berpengaruh pada kepuasan penumpang.

2. Faktor yang memberikan kontribusi kualitas pelayanan pada kepuasan penumpang di Unit Informasi PT. Angkasa Transportindo Selaras (ATS) Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta

Hasil pengujian koefisien determinasi memperlihatkan nilai sebesar 0,850, dengan hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,723, yang jika dipersentasekan setara dengan 72,3%. Dari hasil ini bisa diambil kesimpulan bahwa variabel independen (X) berkontribusi sebesar 72,3% pada variabel dependen (Y). Salah satu kontribusi itu berasal dari unit informasi yang berupa:

- a. Kehandalan (Reliability), yakni kemampuan staf unit informasi untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan bisa diandalkan,
- b. Daya Tanggap (Responsiveness), yakni kecepatan dan kesiagaan staff dalam merespon pertanyaan penumpang,
- c. Jaminan (Assurance), yakni rasa aman yang dirasakan oleh penumpang saat berinteraksi dengan staff unit informasi,
- d. Empati (Empathy), yakni Sikap peduli dan perhatian staf pada kebutuhan dan permasalahan penumpang,
- e. Bukti fisik (Tangible), yakni penampilan fisik fasilitas unit informasi, seperti kebersihan, kenyamanan, dan kerapihan area pelayanan dan selebihnya 27,7% mendapat pengaruh dari faktor lain yang tidak penulis bahas dalam studi ini.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berlandaskan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya perihal pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Angkasa Transportindo Selaras (ATS) Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta, peneliti bisa menarik kesimpulan yang bermaksud untuk memberikan jawaban dan gambaran dari hasil data yang sudah didapat dalam studi ini.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan unit informasi berpengaruh pada kepuasan penumpang di PT. Angkasa Transportindo Selaras (ATS) Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta, serta untuk mengidentifikasi kontribusi yang diberikan oleh pihak unit informasi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dan perangkat lunak SPSS Versi 29.0. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang dan kualitas layanan dipengaruhi secara signifikan. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi $t = 5803 > 1,661$ pada taraf signifikansi 0,05.

Maka maknanya bahwa kualitas pelayanan yang diberikan unit informasi di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta menyebabkan kepuasan pada penumpang dan juga bagi petugas unit informasi Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta yang sudah bekerja atau memberikan pelayanan yang maksimal serta alasan lain yang mendukung. Sehubungan dengan hal itu, penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan unit informasi Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta berpengaruh pada kepuasan penumpang.

Hasil pengujian koefisien determinasi memperlihatkan nilai R sebesar 0,850, dengan perhitungan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,723, yang jika dipersentasekan setara dengan 72,3%. Dari hasil ini, bisa dimaknai bahwa variabel (X) berpengaruh secara efektif sebesar 72,3% pada variabel (Y), sementara 27,7% sisanya mendapat pengaruh dari faktor lain yang tidak dibahas dalam studi ini.

DAFTAR REFERENSI

- Abdul Kadir Dalam, Heriyanto, Sutarbi, Yanuardi, Permana (2018). Pengertian informasi
- Abdullah, T., dan F. Tantri. 2019. Manajemen Pemasaran. Depok: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, S. (2016). Manajemen penelitian. Rineka Cipta.

- Aulia & Hidayat. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies. JURNAL ILMU DAN RISET MANAJEMEN, Vol. 6. No.5
- Azwar, S. (2016). Metode Penelitian. Pustaka Belajar.
- Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma. (2024). Diakses dari https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar_Udara_Internasional_Halim_Perdanakusuma
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Badan Penerbit UNDIP
- Goetsch, L. Davis. (2019). Quality Management for Production, Processing, and Services. Columbus: PrenticeHall
- Gronroos, C. 2017. Service Management and Marketing Managing the Service Profit Logic. Fourth Edition. John Wiley & Sons Ltd. Finlandia.
- Ika, A. (2022). Jangan Salah, PT ATS Pengelola Baru Bandara Halim Bukan Anak Usaha Lion Air, Ini Profil Perusahaannya Halaman all. Diakses dari https://money.kompas.com/read/2022/07/24/200000526/jangan-salah-pt-ats-pengelola-baru-bandara-halim-bukan-anak-usaha-lion-air-ini?page=all&lgn_method=google
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: Raja Grafindo.
- Kotler, Keller. 2016. Manajemen Pemasaran. Jilid I, Edisi Ketigabelas. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. UK: Pearson Education Limited
- Kotler. 2016. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1. & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat
- Prastika, K. Y., & Ginusti, G. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Jurnal Kewarganegaraan, 6(1), 567-578.
- Priansa. (2017). Kontemporer, Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisis. Alfabeta.
- Riyanto, Agus, S. H.; KN, M. Hukum Bisnis Indonesia. CV Batam Publisher, 2018.
- Sanusi, A. 2017 Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta.
- Sugiyono. (2018). Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Alfabeta.
- Tamara, K. G. A. A. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Kaharudin III Sumbawa Besar. Jurnal Kewarganegaraan, 6(2).
- Tjiptono, F. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2018. Service Management, Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 3.

Yogyakarta: CV Andi.

Trihaji (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Batang (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).

Widarjono, A. (2018). Ekonometrika Pengantar dan Aplikasinya Disertai Panduan Eviews (5 ed). UPP STIM YKPN.