

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Fasilitas *Landside* di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

*Ainun Oktavia, Nugroho Utomo

*Teknik Sipil, Fakultas Teknik, UPN "Veteran" Jawa Timur, Surabaya

*ainunoktavia06@gmail.com; nugrohoutomo7577@gmail.com

Abstract

Airport management services are expected to increase passenger interest in using airlines. The problem that arose when services were opened at Terminal 2 of Juanda International Airport was due to the COVID-19 pandemic which resulted in the termination of services at Terminal 1 to prevent the spread of the virus. The many restrictions on facilities resulted in a reduction in the range of services offered at Terminal 1 of the airport. For example, facilities at the check-in counter were partially closed, which resulted in longer waiting times. In addition, personnel will be taken to the airport by document and goods inspectors and other employees for further inspection. Services that were transferred to Terminal 1 during the pandemic have now been transferred to Terminal 2. The purpose of this study is to determine the level of passenger satisfaction. At Juanda International Airport, Sidoarjo by examining its physical attributes, including safety, security, and shock resistance. In addition, services were evaluated to determine the quality of service required. The Importance Performance Analysis (IPA) method was used to analyze the data in this study. The population of this study was tourists in the waiting room of Juanda International Airport, Sidoarjo. The results of this study indicate that passenger satisfaction with ground services at Terminal 2 of Juanda International Airport, Sidoarjo is an average attribute with a fairly high level of satisfaction or service quality. In this case, 47 attributes that have a value of 3.82 are also considered "quite satisfactory."

Keywords: Service, Passenger satisfaction, Terminal 2, Airport

Abstrak

Pelayanan pengelola bandara diharapkan dapat meningkatkan minat penumpang menggunakan maskapai penerbangan. Masalah yang timbul saat dibukanya layanan di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda adalah karena adanya pandemi COVID-19 yang mengakibatkan dihentikannya layanan yang ada di Terminal 1 guna mencegah penyebaran virus. Banyaknya pembatasan fasilitas mengakibatkan berkurangnya jangkauan layanan yang ditawarkan di Terminal 1 bandara. Misalnya, fasilitas di konter check-in ditutup sebagian, yang menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama. Selain itu, personel akan dibawa ke bandara oleh petugas pemeriksaan dokumen dan barang serta karyawan lainnya untuk dilakukan pemeriksaan lebih lanjut. Pelayanan yang selama pandemi dialihkan ke Terminal 1, kini dialihkan ke Terminal 2. Tujuan penelitian ini agar dapat menentukan tingkat kepuasan penumpang. Di bandara internasional Juanda Sidoarjo dengan memeriksa atribut fisiknya, meliputi keselamatan, keamanan, dan kemampuan menahan guncangan. Selain itu, layanan dievaluasi untuk menentukan kualitas layanan yang diperlukan. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini. Populasi penelitian ini adalah para wisatawan di ruang tunggu Bandara Internasional Juanda Sidoarjo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang terhadap pelayanan darat di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Sidoarjo merupakan atribut rata-rata dengan tingkat kepuasan atau kualitas pelayanan yang cukup tinggi. Dalam hal ini, 47 atribut yang memiliki nilai 3,82 juga dinilai "cukup memuaskan."

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Terminal 2, Bandar Udara

PENDAHULUAN

Menurut Awan (2001), pelayanan penumpang dilakukan oleh pegawai atau pelaku usaha bandar udara dan tersedia bagi seluruh penumpang di bandar udara dan terminal kedatangan. Diharapkan layanan pengelolaan bandara akan meningkatkan minat penumpang bandara dalam menggunakan perusahaan penerbangan. Bandara didefinisikan oleh Peraturan Penerbangan Umum sebagai kawasan terbatas di daratan dan/atau perairan yang digunakan untuk pendaratan dan lepas landas pesawat udara, kedatangan dan keberangkatan penumpang, bongkar muat barang, serta perpindahan transportasi intramoda dan intermoda. Dilengkapi dengan fasilitas dasar, fitur keselamatan dan keamanan, serta fasilitas tambahan lainnya. Menurut Amrullah (2024), bandar udara merupakan lokasi yang berfungsi sebagai hub dan titik awal masuknya berbagai kegiatan usaha yang melibatkan berbagai moda transportasi.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Bagi Pengguna Jasa Bandar Udara, standar ini menetapkan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan menjadi tolok ukur penilaian mutu pelayanan sebagai salah satu bentuk pemenuhan kewajiban penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang unggul, cepat, mudah, transparan, dan mudah dipahami. Calon penumpang dan penumpang di terminal bandar udara tunduk pada apa yang disebut persyaratan pelayanan dalam peraturan ini. Dimulai dari kedatangan para pengguna jasa bandara sebagai pengguna jasa bandara di area bandara dan diakhiri dengan keberangkatan para pengguna jasa di area kedatangan, maka standar pelayanan telah ditetapkan.

Ada sejumlah bandara di Indonesia, pengelolaannya berada di bawah pengawasan PT. Angkasa Pura I. Salah satu contohnya adalah Bandara Internasional Juanda, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur merupakan rumah bagi bandara internasional Juanda. Terdapat dua terminal,

Terminal 1 untuk penerbangan masuk dan Terminal 2 untuk penerbangan internasional, merupakan bagian dari bandara internasional Juanda.

Akibat permasalahan yang timbul pada layanan di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda, maka layanan yang ada dipindahkan ke Terminal 1 guna mencegah penyebaran virus. Terminal 1 bandara memiliki sejumlah fasilitas yang dibatasi, yang mengakibatkan pengurangan layanan yang ditawarkan. Misalnya, fasilitas meja check-in yang sebagian tertutup menyebabkan waktu tunggu yang lama. Selain itu, personel akan dibawa ke bandara oleh departemen pengawasan dokumen dan barang serta buronan lainnya.

Setelah pandemi, mereka diintegrasikan kembali ke layanan pemandu Terminal 2. Layanan di Bandara Internasional Juanda dipulihkan pascapandemi. Misalnya, layanan sisi darat yang sebelumnya dipindahkan ke Terminal 1 dibuka kembali di Terminal 2, dan fasilitas lain yang sebelumnya ditutup dibuka kembali di Terminal 2. Meskipun demikian, fasilitas layanan tersebut masih memiliki keterbatasan, yang menyebabkan sejumlah masalah. Misalnya, meja check-in tidak dibuka sepenuhnya, yang mengakibatkan waktu tunggu lebih lama dan pengurangan staf bandara, yang lagi-lagi menyebabkan keterlambatan dalam verifikasi dokumen, kontrol gudang, dan fasilitas lainnya.

Kualitas layanan di bandara sangat penting bagi wisatawan. Setiap penumpang menginginkan kualitas layanan di tempat yang baik dan nyaman. Peningkatan lebih lanjut sedang dilakukan pada kualitas layanan di bandara untuk memastikan bahwa penumpang menerima layanan terbaik yang memenuhi harapan mereka.

Tujuan penelitian ini agar dapat menentukan tingkat kepuasan penumpang di bandara internasional Juanda Sidoarjo dengan memeriksa atribut fisiknya, meliputi keselamatan, keamanan, dan kemampuan menahan guncangan. Selain itu, mereka harus menyediakan layanan, dan kualitas layanan mereka perlu ditingkatkan.

METODE

Pengumpulan Data

Salah satu definisi pengumpulan data adalah pencarian data di bidang tertentu yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian. Dua metode pengumpulan:

a. Data Primer

Sebagai bagian dari studi akhir ini, pengumpulan data primer dilakukan di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Sidoarjo dengan mengajukan pertanyaan kepada penumpang.

b. Data Sekunder

Jumlah penumpang Bandara Juanda Surabaya tahun 2019–2021 yang dirujuk oleh PT. Angkasa Pura I merupakan data sekunder dalam penelitian ini. Data jumlah penumpang Bandara Juanda Surabaya. Selain data penumpang, tersedia pula informasi lain seperti luas area parkir T2 sebesar 48.000 meter persegi dan daya tampungnya sebanyak 1.183 kendaraan roda 4 dan 1.404

kendaraan roda 2. Bandara Internasional Juanda Sidoarjo memiliki sekitar 675 troli yang tersedia.

Pengambilan Sampel

Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Sidoarjo, digunakan untuk pengumpulan data penelitian ini. Perlu dilakukan pengumpulan data jumlah penumpang guna menentukan jumlah sampel acak dengan tujuan memperoleh data primer. Rumus Slovin (Ong & Prambudi, 2014) digunakan untuk menentukan besarnya sampel, yakni:

$$n = \frac{n}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (10%)

Uji Validitas

Untuk menilai ketepatan dan kebenaran pertanyaan dalam kuesioner pada saat menjawab pertanyaan dilakukan uji validitas (Syavila, 2022). SPSS digunakan untuk memverifikasi validitas penelitian ini. Berikut ini adalah uji validitas menggunakan formulir Korelasi Produk-Momen Pearson:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan :

Rxy = Koefisien korelasi r pearson

N = Jumlah sampel

Σx = Jumlah skor item

Σy = Jumlah total skor

Σx^2 = Jumlah kuadrat skor item

Σy^2 = Jumlah kuadrat skor total

Σxy = Total perkalian skor item

Uji Reliabilitas

Tujuan uji reliabilitas adalah untuk menentukan apakah suatu pertanyaan atau instrumen merupakan suatu konstruk, indikator suatu variabel, atau keduanya (Prambudi, 2021). Uji SPSS digunakan untuk penilaian reliabilitas penelitian. Uji reliabilitas penelitian ini memanfaatkan Cronbach's Alpha yang ditunjukkan dalam persamaan berikut:

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) - \left(1 - \frac{\sum ab^2}{at^2} \right)$$

Keterangan:

r = koefisien reliabilitas

$\sum ab^2$ = jumlah varian item

k = jumlah item dalam instrumen

at^2 = varian total spasi

Importance Performance Analysis (IPA)

Suatu metode untuk membandingkan kinerja pengguna jasa atau pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang diinginkan disebut *Importance Performance Analysis* (IPA) (Wijaya, 2023).

Langkah-langkah metode IPA sebagai berikut:

- a. Derajat komitmen ditentukan dengan membandingkan evaluasi kinerja dengan evaluasi kepentingan untuk mempertimbangkan kepentingan dan kepuasan pelanggan. Berikut rumus yang digunakan:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

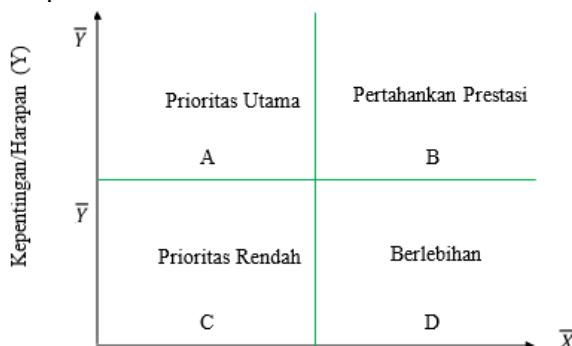
Tki : Tingkat kesesuaian responden

Xi : Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi : Skor penilaian kepentingan penumpang

- b. Diagram Kartesius

Elemen-elemen ini dipecah menjadi empat bagian dan dijelaskan dalam diagram grafis, seperti yang terlihat pada Gambar 1:



Gambar 1. Diagram Kartesius

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perhitungan Jumlah Sampel

Untuk menghitung jumlah responden untuk analisis, ukuran populasi diperlukan. Antara tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 akan dipilih jumlah penumpang terbanyak di ruang tunggu Terminal 2 Bandara Internasional Sidoarjo. PT. Angkasa Pura I memiliki penumpang terbanyak pada tahun 2019 yakni 16.626.186. Slovin Formal dapat digunakan dengan cara berikut untuk memastikan jumlah responden:

$$n = \frac{n}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{16.626.186}{1 + (16.626.186 \times 0,1^2)}$$

$$n = 99,99$$

$$n \approx 100 \text{ responden}$$

Dalam penelitian ini, total 100 responden digunakan.

Karakteristik Responden

Dengan menyebarluaskan kuesioner kepada 100 responden, diperoleh informasi tentang kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandara Juanda. Verifikasi dilakukan di ruang tunggu terminal 2 bandara internasional. Penafsiran hasil pertanyaan berdasarkan karakteristik peserta:

Tabel 1. Karakteristik Responden

	Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin			
Pria	55	55%	
Wanita	45	45%	
Usia			
< 20 tahun	5	5%	
20 – 29 tahun	46	46%	
30 – 39 tahun	25	25%	
40 – 49 tahun	20	20%	
> 50 tahun	4	4%	
Pendidikan Terakhir			
SMA	36	36%	
Diploma	2	2%	
S1	57	57%	
S2	1	1%	
S3	0	0%	
Lainnya	4	4%	
Pekerjaan			
PNS/TNI/POLRI	0	0%	
BUMN	0	0%	
Pelajar/Mahasiswa	10	10%	
Karyawan Swasta	52	52%	
Wiraswasta	18	18%	
Lainnya	20	20%	
Tujuan Perjalanan			
Studi	7	7%	
Bekerja	40	40%	
Berdagang	6	6%	
Wisata	41	41%	
Lainnya	6	6%	
Jumlah Rata-Rata Pendapatan Responden			
≤ 1.500.500	14	14%	
1.500.000	-		
2.000.000	18	18%	
2.000.000	-		
3.000.000	12	12%	
3.000.000	-		
5.000.000	27	27%	
> 5.000.000	29	29%	
Intensitas Perjalanan Menggunakan Pesawat Terbang			
1-5 Kali	76	76%	
5-10 Kali	14	14%	
11-15 Kali	3	3%	
>20 Kali	7	7%	

Sumber: Hasil Analisa Data (2022)

Analisa Tingkat Kesesuaian

Dengan membandingkan evaluasi kinerja dengan evaluasi harapan, derajat kesesuaian ditentukan. Tingkat kesesuaian ini memastikan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang telah ditingkatkan dan diberi prioritas. Kesesuaian penumpang juga dihitung sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

1) Tingkat Kesesuaian di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Sidoarjo

Tabel 2. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Sidoarjo

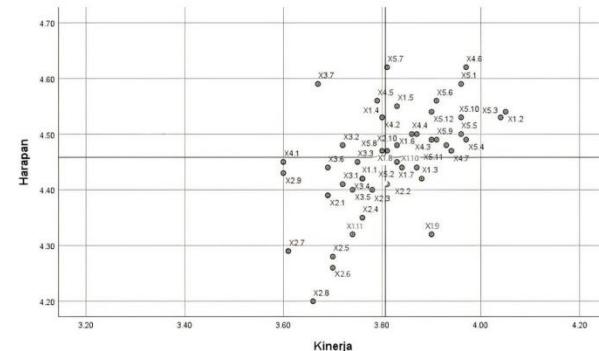
Atribut	Kinerja (Xi)	Harapan (Yi)	Tki (%)
P1	3,76	4,42	85,07
P2	4,05	4,54	89,21
P3	3,88	4,42	87,78
P4	3,8	4,53	83,89
P5	3,83	4,55	84,18
P6	3,87	4,5	86
P7	3,87	4,49	74,16
P8	3,81	4,47	85,23
P9	3,91	4,32	90,51
P10	3,84	4,44	86,49
P11	3,74	4,32	86,57
P12	3,69	4,39	84,05
P13	3,81	4,41	86,39
P14	3,78	4,4	85,91
P15	3,76	4,35	86,44
P16	3,7	4,28	86,45
P17	3,7	4,26	86,85
P18	3,61	4,29	84,15
P19	3,66	4,2	87,14
P20	3,6	4,43	81,26
P21	3,83	4,48	85,49
P22	3,72	4,41	84,35
P23	3,72	4,48	83,04
P24	3,75	4,45	84,27
P25	3,76	4,42	85,07
P26	3,74	4,4	85
P27	3,69	4,44	83,11
P28	3,67	4,59	79,96
P29	3,6	4,45	80,9
P30	3,8	4,53	83,89
P31	3,9	4,49	86,86
P32	3,86	4,5	85,78
P33	3,79	4,56	83,11
P34	3,97	4,62	85,93
P35	3,94	4,47	88,14
P36	3,96	4,59	86,27
P37	3,83	4,45	86,07
P38	4,04	4,53	89,18
P39	3,97	4,49	88,42
P40	3,96	4,5	88
P41	3,91	4,56	85,75
P42	3,81	4,62	82,47
P43	3,8	4,47	85,01
P44	3,91	4,49	87,08
P45	3,96	4,53	87,42
P46	3,93	4,48	87,72
P47	3,9	4,54	85,9
Rata-Rata	3,82	4,46	88

Sumber : Hasil Analisa Data (2022)

Rata-rata atribut yang menggambarkan kepuasan pelanggan adalah cukup baik berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data. Hal ini dapat dibandingkan dengan 47 atribut yang dinilai "memuaskan" karena nilainya 3,82.

Analisa Atribut Dengan Diagram Kartesius

Dengan menggunakan program SPSS, prioritas diagram kartesius disusun sedemikian rupa sehingga setiap responden dapat menerima diagram kartesius tentang kualitas layanan. Di Bandara Internasional Juanda di Sidoarjo, pelayanan dan harapan penumpang Terminal 2 digambarkan dalam diagram. Pada gambar 2 posisi atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang dibagi secara jelas menjadi empat bagian:



Gambar 2. Diagram Kartesius Seluruh Atribut
Sumber: *Output SPSS (2022)*

Gambar 2 di atas, memperjelas bahwa karakteristik yang mempengaruhi kepuasan penumpang dibagi menjadi empat kategori, yaitu:

1. Kuadran I

Atribut pernyataan yang mempengaruhi kepuasan penumpang ditampilkan pada kuadran I. Kepuasan penumpang terhadap bandara harus diutamakan, karena kualitas ini sangat mereka hargai. Namun, tingkat implementasinya masih belum memuaskan. Atribut pernyataan yang terdapat pada Kuadran I adalah::

- a. Ketersediaan bank/ ATM/ penukar uang (X1.4)
 - b. Keefisienan petugas parkir (X2.1)
 - c. Waktu tunggu pemeriksaan barang (X2.9)
 - d. Kecekatan petugas parkir (X3.2)
 - e. Kecekatan petugas area tunggu (X3.7)
 - f. Kesopanan petugas area parkir (X4.2)
 - g. Kesopanan petugas pemeriksaan barang (X4.5)
 - h. Kebersihan area ruang tunggu (X5.6)
 - i. Kebersihan kamar mandi/ toilet (X5.7)
 - j. Kenyamanan area ruang tunggu (X5.12)

2. Kuadran II

Kuadran II menampilkan atribut pernyataan yang memengaruhi kepuasan pasien dan harus dipertahankan karena tingkat implementasi keseluruhan harus sejalan dengan kinerja dan harapan pasien agar pasien merasa puas. Atribut yang memuat pernyataan di Kuadran II adalah:

- a. Layar informasi penerbangan (X1.2)
 - b. Ketersediaan kamar mandi (X1.5)
 - c. Fasilitas check-in counter (X1.6)
 - d. Fasilitas pemeriksaan dokumen (X1.8)
 - e. Keefisienan check-in counter (X2.2)
 - f. Keefisienan pemeriksaan dokumen (X2.3)
 - g. Keefisienan pemeriksaan barang (X2.4)
 - h. Pemeriksaan keamanan (X2.10)
 - i. Kesopanan petugas area tunggu (X4.6)
 - j. Kebersihan terminal bandara (X5.1)
 - k. Kebersihan check-in counter (X5.3)

1. Kenyamanan area pemeriksaan dokumen (X5.10)

3. Kuadran III

Pada kuadran ketiga, atribut pernyataan yang memiliki dampak terhadap kepuasan penumpang ditampilkan, tetapi penumpang tetap menganggapnya kurang signifikan, dan kualitas penerapannya hanya biasa-biasa saja. Atribut yang mencakup pernyataan berikut di Kuadran III:

- a. Fasilitas parkir (X1.1)
- b. Charging station (X1.11)
- c. Keefisienan petugas area tunggu (X2.5)
- d. Waktu tunggu antrian parkir (X2.6)
- e. Waktu tunggu antrian check-in counter (X2.7)
- f. Waktu tunggu pemeriksaan dokumen (X2.8)
- g. Kecekatan petugas bandara (X3.1)
- h. Kecakapan petugas dalam mengelola barang (X3.6)
- i. Harga fasilitas parkir (X4.1)
- j. Kebersihan area parkir (X5.2)
- k. Kenyamanan area parkir (X5.8)
- l. Kenyamanan area check-in counter (X5.9)

4. Kuadran IV

Atribut pernyataan yang memiliki dampak pada kepuasan penumpang ditunjukkan di Kuadran IV, dan implementasinya dipandang berlebihan. Hal ini dikarenakan penumpang tidak menganggap atribut ini terlalu penting. Sebaliknya, bandara menerapkannya secara efektif. Ciri-ciri pernyataan pada Kuadran IV adalah:

- m. Ketersediaan trolley (X1.3)
- n. Akses internet/ wi-fi (X1.7)
- o. Fasilitas ruang tunggu (X1.9)
- p. Metal detector baggage (X1.10)
- q. Kecekatan petugas check-in counter (X3.3)
- r. Kecekatan petugas petugas pemeriksaan dokumen (X3.4)
- s. Kecekatan petugas pemeriksaan barang (X3.5)
- t. Kesopanan petugas check-in counter (X4.3)
- u. Kesopanan petugas pemeriksaan dokumen (X4.4)
- v. Kesopanan petugas bandara (X4.7)
- w. Kebersihan area pemeriksaan dokumen (X5.4)
- x. Kebersihan area pemeriksaan barang (X5.5)
- y. Kenyamanan area pemeriksaan barang (X5.11)

KESIMPULAN

Berikut ini merupakan simpulan dari hasil analisis penelitian mengenai kepuasan penumpang terhadap fasilitas *ground level* di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Sidoarjo:

1. Kepuasan penumpang terhadap pelayanan sisi darat di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Sidoarjo rata-rata baik, berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini. Selain itu, 47 atribut dengan nilai 3,82 dimasukkan sebagai "cukup memuaskan".
2. Berdasarkan hasil analisis, terdapat beberapa pelayanan yang perlu ditingkatkan bagi pengguna jasa bandar udara di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015. Pelayanan tersebut antara lain kelincahan petugas parkir, keselamatan petugas parkir, kebersihan

petugas parkir, keamanan petugas keamanan, kebersihan toilet dan jamban, serta kenyamanan area parkir. Sebagai bagian dari tindak lanjut bandara, karyawan bandara harus menerima pengarahan sebelum bekerja dimulai dan evaluasi di akhir shift mereka, staf kebersihan harus diperiksa secara berkala, dan penumpang harus diberikan informasi untuk memastikan keselamatan bandara.

DAFTAR PUSTAKA

- Firdausi, M. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas umum Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. *Jurnal Rekayasa Teknik Sipil Universitas Madura*.
- Idatama, A. N., & Pontan, D. (2021). Evaluasi Kebutuhan Ruang dan Fasilitas Terminal 3 Ultimate Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. *Jurnal Prosiding Seminar Intelektual Muda Universitas Trisakti*.
- Lustyana, A. T., & Salsabila, A. V. (2020). Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Bandara. *Jurnal of Industrial Engineering and Management*.
- Mutiawait, C., Lulusi., & Lestari, S. (2021). Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. *Jurnal Teknik Sipil Universitas Syiah Kuala*
- Purwita, W., & Bintoro, K. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Penumpang. Studi Kasus: Pelayanan Jasa Penumpang di Bandara Wiradinata Tasikmalaya. *Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry*.
- Puspitasari, D. A. (2021). Pengaruh Aspek Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*.
- Subekti, S. (2017). Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik Di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta. *Jurnal Warta Penelitian Perhubungan*.
- Subiyanto, D., & Mudiun, A. (2017). Komparasi Kualitas Pelayanan Check In Dengan Pengambilan Bagasi Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Optimal*, 14(1), 49-58.
- Thabaroni, R., Prihatiningsih. A., & Linggasari. D. (2021). Evaluasi Terhadap Fasilitas Parkir Mobil Di Bandara Halim Perdanakusuma Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna. *Jurnal Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Masyarakat*.
- Tukuboya, T. A., & Prakosawati, E. E. (2022). Analisis Fasilitas Ruang Tunggu di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon Bagi Kepuasan Penumpang. *Aurelia: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 1-7.

- Waluyo, T. (2022). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Keberangkatan Di Bandar Udara. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 4(1), 1–7.
- Warsih, S. (2017). Pengaruh Waktu Tunggu, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Maskapai XYZ Terminal 1B Di Bandara Soekarno Hatta. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 1(1), 125-132.